



Comunicación asertiva

## **Tema 2. Comunicación asertiva**

Es común en los espacios de *coaching* escuchar historias similares a las siguientes, cuando se trata de comunicación: conflictos en torno a cómo abordar una conversación para decirle a un jefe que las reuniones por las noches están interfiriendo con la vida personal, conversaciones pendientes para poner límites a unos padres que siguen pensando que pueden decirle a un hijo qué hacer; parejas que no encuentran el equilibrio a la hora de distribuir las tareas del hogar.

Cada una de estas historias se repiten como si de la escena de una película, con distintos personajes, se tratase.

¿Por qué sucede esto si **comunicarnos** es algo que llevamos haciendo desde el principio de la humanidad?

¿Por qué nos sigue resultando **un reto**?





La humanidad es una especie compleja. Hemos llegado a la luna, explorado Marte y dominado la tecnología como nunca en la historia; también hemos sanado a una mujer que padecía VIH y clonado especies; hemos integrado inteligencia artificial a nuestra vida con una similitud humana sorprendente. Sin embargo, dentro de todos estos logros y toda la diversidad que caracteriza a los seres humanos, aún seguimos indagando en comprender cómo conectar mejor con las personas.

La comunicación en torno a la socialización es un tema aún muy vigente. Seguimos en la búsqueda de comprender qué hace que las parejas tengan relaciones sustentables en el tiempo, qué aspectos integran la personalidad de las personas exitosas, cómo ser populares, cómo hablarles a las masas para posicionar una marca o un producto o cómo comunicar sin utilizar siempre las palabras; todo con el fin de poder comunicarnos mejor.

Con la integración cada vez mayor de la inteligencia artificial y la tecnología, en el futuro muchos puestos operativos correrán el riesgo de ser sustituidos por máquinas, y la predicción de los analistas de futuros escenarios es que las habilidades socioemocionales serán esenciales para continuar participando en el mundo organizacional y, dentro de este espectro de habilidades, se encuentra la comunicación asertiva.

### La asertividad

Es el arte de poder expresar lo que se quiere con respecto a los límites, los deseos, las decisiones, pero no solo se refiere al hecho de decirlo, sino de hacerlo con respeto, integridad, consideración hacia la realidad del otro, sinceridad auténtica y utilizando un lenguaje que le permita al otro comprender el mensaje sin sentirse agredido (Marcos, 2020).

La comunicación asertiva implica calma y serenidad tanto en el lenguaje no verbal como en el verbal. Implica no anteponer las necesidades del otro ante las propias, aprender a decir un “no” sin culpa, teniendo siempre presente lo que se quiere, lo que no se quiere, e incluso también las dudas que en ocasiones surgen a la hora de tomar decisiones.

En este orden de ideas, es importante resaltar que la asertividad no es sinónimo de agresividad. En ocasiones pudiera suceder que, con el fin de poner límites y expresar las cosas que no están funcionando, las personas pudieran confundir el ser asertivos con ser ofensivos, demandantes, exigentes o intransigentes en cuanto a las ideas, posturas o expresiones de las demás.



- ▶ En la película *Una mujer sin filtros* (Reyes, 2018), protagonizada por Fernanda Castillo en la versión hecha en México, el personaje de Paz López es una mujer que enfrenta todos los días invalidación, faltas de respeto, múltiples actos de permisividad y, aunque se siente triste y frustrada por su situación, es incapaz de establecer límites. La gente abusa de ella, su pareja no cumple con los compromisos acordados por ambos, sus amigos y familia no le prestan atención, y en el trabajo va a ser despedida para ser sustituida por una influencer.

En un momento de gran desesperación, busca a un chamán para que, mediante algún ritual, le ayude a poder expresar lo que quiere, piensa y necesita, así como a poner límites. Y, como si de un milagro se tratase, un día despierta expresando absolutamente todo lo que le pasa por la mente con la firme intención de poner un alto a todos aquellos que transgreden sus límites, lo que la lleva a tener muchos problemas y enfrentar después sentimientos de culpabilidad y remordimiento. La historia de Paz no está tan alejada de la realidad de muchas personas que no han encontrado la forma de establecer una comunicación asertiva e, incluso, es probable que haya personas que aún no hayan definido cuáles son sus límites en términos de su vida personal, profesional, familiar, amistosa, entre otros ámbitos.



La psicóloga Nedra Glover Tawab dice en su libro *Cuestión de límites* (Glover, 2021), que los límites son la puerta hacia las relaciones saludables, y define a los límites como las expectativas y necesidades que ayudan a las personas a sentirse seguras y cómodas en las relaciones con las demás, manteniéndose mental y emocionalmente saludables a partir de la habilidad de decir “sí” o “no”, bajo la cual radica el cuidado personal.

Por lo tanto, la comunicación asertiva recae en la habilidad de comunicar con las palabras correctas, a las personas correctas, en el entorno y contexto idóneo, una idea que honra quiénes somos con base en nuestros valores, y que busca acertar a la hora de tomar decisiones, de elegir alternativas o de negarse cuando se considere necesario.





Ser asertivo significa que uno encara los posibles desacuerdos que puede haber en el camino hacia la resolución del conflicto (Montolío, 2022), es decir, uno encara a través de la comunicación, con un lenguaje en primera persona, una situación, siendo consciente de que, la forma en que se expresan o se dicen las cosas, causa un efecto en nuestro destinatario, por lo que la elección de las palabras debe ser una prioridad si lo que se busca es ser asertivos a través del lenguaje.

Algo que menciona Montolío (2022), y que es fundamental para la comunicación asertiva, es que en lugar de quejarnos podemos hacer peticiones. Ser asertivos nos da la posibilidad de ser autónomos y tomar un rol de responsabilidad en relación con nuestras vidas, de tal forma que delegar nuestro bienestar no debería de ser una opción.

La **comunicación asertiva** no solo es determinante para la construcción de relaciones de alta calidad, también tiene muchos beneficios, así como consecuencias, cuando esta no es ejercida.

Psychology Today (2023) enlista los siguientes beneficios de la comunicación asertiva:

- ▶ Experimentar menor ansiedad.

---

- ▶ Tener menor propensión a sufrir una depresión.

---

- ▶ Tener un mejor sentido de autogestión.

---

- ▶ Tener mejores relaciones interpersonales.

---

- ▶ Tener una mejor autoestima y confianza.

---

Según esta publicación, algunas personas no logran ser asertivas por tener la creencia de que su valor como seres humanos es inferior al de otros. Hay personas que viven constantemente dudando de sí mismas, y con temor a tomar decisiones, a causa de posibles consecuencias que muchas veces existen en su modelo mental, el cual se basa en sus experiencias, conocimientos, suposiciones o creencias, pero este no necesariamente corresponde a la realidad. Algunas personas que luchan por ser asertivas, pueden llegar a experimentar dificultades para probar cosas nuevas, para defender sus deseos o para ir tras sus metas.

La comunicación asertiva está relacionada con la expresión a través del lenguaje, sin embargo, la comunicación no verbal puede coadyuvar en la práctica de esta habilidad. Mantener contacto visual a la hora de expresarnos, tener una buena postura y usar el lenguaje corporal de forma efectiva, puede fortalecer aquello que se busca comunicar asertivamente.



Incluso la comunicación asertiva puede ser una ventana para ampliar nuestro círculo en ámbitos no solo profesionales, sino también personales. Cuando nos comunicamos asertivamente, invitamos a las personas a hacerlo de la misma manera con nosotros, y esto puede fomentar la construcción de relaciones basadas en la confianza, lo cual contribuye a una mayor apertura y socialización mutua.

Algunas **técnicas comunes** que pueden utilizarse para **promover la comunicación asertiva** son el juego de roles, los ejercicios de comunicación, de relajación o de regulación emocional. El trabajo grupal ha probado ser particularmente efectivo, ya que provee a los participantes de un espacio seguro para practicar y aprender unos de otros (Nurmalasari et al., 2023).

La asertividad, en el marco de la comunicación, es una herramienta sumamente valiosa que puede darnos acceso a formas de vida que nos permitan tomar libremente nuestras decisiones, elegir cómo queremos vivir, construir relaciones significativas y buscar un mayor bienestar y una mejor calidad de vida.





En un mundo en el que la comunicación cara a cara es cada vez menor como consecuencia de las redes sociales, la inteligencia artificial, los avances tecnológicos y las dinámicas aprendidas a partir de la pandemia por COVID-19 que surgió en 2020, dominar y ejercer la comunicación asertiva se ha convertido en una especie de anhelo que no siempre pondera las interacciones sociales, pero que en muchos entornos está siendo valorada más que nunca, y estos precedentes son argumentos preponderantes para evaluar la forma en que actualmente nos comunicamos, de tal modo que no solo decidamos poner en práctica la comunicación asertiva, sino que pongamos sus elementos al servicio de los demás, tanto en sus ejercicios profesionales como en su vida personal.

La comunicación asertiva puede practicarse en cualquier ámbito de la vida, y es una habilidad que puede ser aprendida, fortalecida y dominada a través de la práctica constante. De aquí la importancia de mantener la motivación para incorporar esta forma de comunicación y beneficiarse de esta habilidad en términos de eficiencia y eficacia en nuestras interacciones con otras personas y en todos los contextos.



## Referencias

Glover, N. (2021). *Cuestión de límites*. México: Editorial Planeta Mexicana.

Montolío, E. (2022). *Cómo comunicarnos con asertividad*. Recuperado de <https://aprendemosjuntos.bbva.com/especial/nuestra-escritura-nos-representa-estrella-montolio/>

Nurmalasari, E., Purwanta, E., Sanyata, S., y Falah, N. (2023). Application of Assertive Training to Improve Self-esteem of Adolescent. En *Proceedings of the International Seminar on Delivering Transpersonal Guidance and Counselling Services in School*.

Psychology Today. (2023). *Assertiveness*. Recuperado de <https://www.psychologytoday.com/us/basics/assertiveness>

Reyes, L. (2018, 12 de enero). *Una mujer sin filtro*. IMDb. <https://m.imdb.com/title/tt7517054/?language=es-es>

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.