

La comunicación asertiva: necesidad actual del proceso formativo

The assertive communication: a current need of the learning process

Autores:

Dra. C. Georgina Amayuela Mora

Universidad de Camagüey" Ignacio Agramonte Loynaz"georgina.amayuela@reduc.edu.cu

Viviana Sofía Mieles Moreira

Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí, Ecuador

Resumen:

El propósito fundamental del presente artículo es caracterizar el asertividad como un componente de la competencia comunicativa. El estudio del proceso comunicativo es una necesidad actual, ya que de la calidad de la comunicación depende en gran medida la formación del estudiante. El proceso formativo en el contexto universitario precisa de un proceso de comunicación asertivo. En el presente trabajo se define el asertividad como habilidad comunicativa y se valora la importancia de un comportamiento asertivo al incidir positivamente en el proceso formativo.

Palabras Clave: comunicación, asertividad, proceso formativo

Abstract:

The fundamental purpose of this article is to characterize the assertiveness as a component of the communicative competence. The study of the communicative process is a current need, since from the quality of the communication depends to a great extent the student's formation. The learning process in the university context requires an assertive communicative process. In this paper the assertiveness is defined as a communicative skill and is valued the importance of an assertive behavior through its positive impact in the learning process.

Key Words: communication, assertiveness, learning process

Asertividad y comunicación

La palabra asertivo proviene del latín (asertus) y significa afirmar con certeza alguna cosa, y por lo tanto se considera que la persona asertiva es aquella que puede enunciar con certeza sus opiniones y deseos.

Los autores que escriben la historia del asertividad señalan sus comienzos a partir del libro de Salter, publicado en 1949 titulado Conditioned Reflex Therapy donde enfatiza los conceptos de "excitation" (equivalente a asertividad) e "inhibition" (equivalente a sumisión). Los que dan al asertividad este punto de partida se limitan a las escuelas conductistas.

Un antecedente fundamental proviene de las escuelas psicologistas y es el de Alfred Adler, con su descripción de la lucha por la superioridad (agresión) y el complejo de inferioridad (sumisión).

Los autores del Entrenamiento Asertivo (que hemos adjetivado Defensivo) citan también a Wolpe, con su terapia de inhibición recíproca para controlar la ansiedad y también a Lazarus.

El comienzo de la escuela del Entrenamiento Asertivo tiene lugar en 1970 en que Alberti y Emmons publicaron su libro titulado "Your perfect right" (Tu perfecto derecho) donde identificaron los tres términos básicos de agresión, sumisión y, asertividad.

Pero a partir de los años setenta, se publicaron muchos títulos, centrados en la problemática de la mujer, de los niños y de toda otra situación de sumisión como ser los alcohólicos y las minorías raciales (negros, latinos y asiáticos en los Estados Unidos).

El tema es retomado en 1979 y aun reconociendo la enorme validez de los tres términos se le atribuyen algunas limitaciones. En primer lugar, el Entrenamiento, al ayudar a ejercer los legítimos derechos de una persona, corría el riesgo de ignorar los derechos de los demás. En la segunda etapa, se agregan los conceptos de defenderse, respetar y negociar.

En la tercera etapa se forma el triángulo de la convivencia, con los términos de amor, poder y operatividad.

En la cuarta etapa, el módulo de la totalidad, con el cuerpo, las relaciones humanas, la psicología, los valores y la trascendencia.

De esta manera se completa el sistema de la Asertividad, que consta de 14 términos fundamentales a través de los cuales se aspira a comprender el ser humano en todas sus manifestaciones. Gracias a ellos se puede comprender al ser humano normal, al patológico y es posible lograr una serie de recursos terapéuticos para resolver sus problemas.

El asertividad es un concepto que se usó en los Estados Unidos en los años setenta. Hoy día, aunque su uso es mucho más habitual, pocas personas están familiarizadas con su significado e importancia en el éxito de las relaciones interpersonales y de las relaciones comunicativas entre alumnos y profesores. Es por lo que se considera que en la actualidad, constituye una necesidad su estudio e investigación (Ponce, 2012).

Hacia una definición de asertividad

Se define el asertividad como la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Es decir, se hace referencia a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa. El principio del asertividad es el respeto profundo del "sí mismo", sólo al sentir tal respeto, es posible respetar a los demás.

Al decir de Nancy Noemí Terroni (2012), prestigiosa investigadora argentina un rasgo importante de la comunicación, es el asertividad, aseveración, a la cual estas autoras se afilian. Este factor juega un papel importante en las interacciones grupales, ya que constituye una habilidad o destreza a la hora de emitir opiniones y en los procesos de influencia grupal.

Realizando un rastreo histórico, los investigadores españoles Güell y Muñoz (2000) argumentan que el concepto de conducta asertiva fue empleado por primera vez por Wolpe en 1958 y posteriormente ha tenido muchas elaboraciones. Por ejemplo, en el campo de las habilidades sociales han trabajado autores como Hersen y Bellack (1977), mientras que los aspectos concernientes al entrenamiento asertivo han sido tratados inicialmente por Alberti y Emmons (1978) con la consecuente elaboración de diversos registros e inventarios (Rathus 1973; Wolpe & Lázarus, 1966). Existen definiciones que resaltan el contenido de la conducta (opiniones, sentimientos, deseos, etc.) y otras las consecuencias o resultados.

Diversos autores definen al individuo asertivo como aquella persona que tiene una personalidad excitativa o activa, el que define sus propios derechos y no presenta temores en su comportamiento (Fensterheim & Baer, 1976).

Estos autores además caracterizan a la persona asertiva por presentar:

- a) libertad de expresión;
- b) comunicación directa, adecuada, abierta y franca;
- c) facilidad de comunicación con toda clase de personas y
- d) un comportamiento respetable aceptando las limitaciones.

Es evidente que estas características potencian el proceso formativo, ya que sintetizan la esencia del proceso comunicativo, y propician la influencia positiva en los educandos.

Para Carrobbles (1979), el asertividad es la habilidad para exponer de manera apropiada y directa, en un momento determinado (de índole personal o social), las creencias y sensaciones tanto positivas como negativas.

Por su parte Navarro Rodríguez (2000) lo define como un conjunto de principios y derechos que hacen a un modelo de vida personal enfocado a lograr el éxito en la comunicación humana. Su esencia radica en la habilidad para transmitir y recibir mensajes haciéndolo de forma honesta, respetuosa y oportuna. Posee relación directa con el saber decir, con el control emocional y con el lenguaje corporal.

Este autor afirma que en el asertividad intervienen variables comunicacionales lingüísticas, así como otros factores paralingüísticos (contacto visual, gestos, entonación, etc.).

Otros autores consideran que el asertividad se define como la habilidad de expresar los deseos de una manera amable, franca, abierta, directa, y adecuada, logrando decir lo que se quiere, sin atentar contra los demás.

En este sentido, el asertividad es considerada también como la capacidad de expresar las propias ideas sin ofender a nuestro interlocutor y sin permitir ser ofendido por él, trabajada adecuadamente nos permite la resolución de conflictos en el aula.

Vale retomar en este análisis, el punto de vista que al respecto posee el investigador A. Alex Ponce. Según este autor el asertividad es un estilo de comunicación por el cual las personas piensan, opinan o sienten. Esto se manifiesta de una manera abierta y desenvuelta, pero acatando las normas de respeto hacia uno y los demás. Según estudios las mujeres son más asertivas en el campo afectivo, que, en lo laboral, manifestándose esta cualidad en toda su plenitud cuando ellas se encuentran solas en un ambiente femenino sin presencia de hombres. En cambio, los hombres desarrollan más el asertividad en el campo laboral y menos en lo personal. (Ponce, (2012)

Asertividad según los autores analizados es:

- una habilidad social,
- un estilo de comunicación,
- una habilidad,
- una capacidad,
- conjunto de principios y derechos que hacen a un modelo de vida personal enfocado a lograr el éxito.

Las autoras del presente trabajo la asumen como habilidad comunicativa, es decir como un componente de la competencia comunicativa. Asertividad no es ceder derechos, no invadir los de los demás, sino mantenerse firme pero sereno, y reconducir cualquier conversación o relación hacia ese ámbito de serenidad y respeto.

En este sentido, se coincide en que en la relación comunicativa sujeto-sujeto, al transmitir una información todo depende como se diga y se haga.

En este mismo, sentido se considera oportuno retomar que se entiende por conducta asertiva, ya que dicha habilidad, se manifiesta precisamente en la conducta de los sujetos, en este caso de los educandos y educadores.

El asertividad es una parte esencial de las habilidades sociales que reúne las actitudes y pensamientos que favorecen la autoafirmación como personas y la defensa de los derechos propios con respeto, es decir sin agredir ni permitir ser agredido.

La conducta asertiva: Implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. Es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables

Importancia de un comportamiento asertivo para el proceso formativo.

Un comportamiento asertivo nos conduce a saber pedir lo que creemos que nos corresponde, negociar de forma correcta al tipo de persona con quien tratamos, buscar soluciones que nos produzca disgusto o dirigirnos a cualquier persona sin que se sienta agredido.

No se nace conociendo el asertividad, y las influencias externas conformarán de un modo u otro nuestro carácter, pero afortunadamente, tanto ese comportamiento como los que son componentes de nuestra forma de ser, pueden aprenderse o desaprenderse, según nos convenga para nuestra vida en colectividad. Y a todos nos conviene ser mejor tratados y admitidos, por lo que nadie que entienda esto rechazaría aprender a ser asertivo.

Una persona asertiva es capaz de hablar con tranquilidad y respeto, controlando poco a poco la situación. Es evidente que, de ese modo, es más factible que consiga sus objetivos que la persona que se altera, pretende imponerse o se opaca y acaba por ceder ante los demás.

Ser asertivo significa saber escuchar y observar, para saber cómo transmitir lo que deseamos, dependiendo de con quién estamos tratando en cada ocasión. De este modo, no solo se gana credibilidad ante el otro, sino que se facilita la cordialidad.

La evaluación negativa reiterada y algunas formas de señalar debilidades tienden a inhibir al alumno en vez de propiciar un cambio, se concuerda incluir también dentro del asertividad, la posibilidad del dirigente de establecer un equilibrio entre la estimulación de aciertos y censuras.

La comunicación asertiva es una forma de expresión honesta, directa y equilibrada, que tiene el propósito de comunicar nuestros pensamientos e ideas o defender nuestros intereses o derechos sin la intención de perjudicar a nadie.

En síntesis

En las investigaciones realizadas sobre la temática, el asertividad ha sido considerada indistintamente como capacidad, como estilo, como habilidad, como conjunto de principios y derechos, etc. Los autores coinciden en asumir la asertividad como una habilidad, como un componente de la competencia comunicativa.

Ser asertivo significa saber escuchar y observar, para saber cómo transmitir lo que deseamos, dependiendo de con quién estamos tratando en cada ocasión. Una persona asertiva es capaz de hablar con tranquilidad y respeto, controlando poco a poco la situación, lo que le permite incidir positivamente en el proceso formativo.

En el contexto universitario, para lograr un proceso formativo de excelencia, se debe considerar en primer término, a consideración de las autoras, el perfeccionamiento del proceso comunicativo y específicamente, el desarrollo del asertividad, como componente de la competencia comunicativa.

BIBLIOGRAFIA

1. Amayuela, Mora G. (2011). La comunicación en el contexto universitario. Ponencia presentada en: XI Conferencia Internacional de Ciencias de la educación. ISBN: 978-959-16-1382-0 Universidad de Camagüey,
2. Autoestima e inteligencia emocional, [s/a] Valencia: ACDE Ediciones, ISBN: 84-931156-9-X, p.12.
3. La inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional-[Material en soporte digital], 2012
4. Ponce Aguirre Alex (2012). La Asertividad, un concepto nacido en EEUU durante los 70. en Revista Sol Latino en Grecia Bus-09-mayo-2012
5. La comunicación y el asertividad del discurso durante las interacciones grupales presenciales y por computadora. (2009)35 Psico-USF, v. 14, n. 1, p. 35-46, jan. /abr.
6. Roca, Elía, (2003) Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad.

7. Romero Gil Lola. (2012) Comunicación asertiva, un buen entendimiento. [Búsqueda 05-febrero-2012]
8. Terroni Nancy Noemí 1- Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata, Argentina. [Material en soporte digital], 2012