

Decir bien las Cosas.

Lic. Galo Guerra. Psicólogo Modificador de Conducta,
Director del Instituto Cognitivo Conductual INCO
Oficina 255 1380 correo info@incocr.org

En muchas ocasiones, cuando intentamos comunicarnos con otros las cosas no salen como lo esperábamos. Puede que esto ocurra porque al expresarnos carecemos de la habilidad que se conoce como asertividad.

La asertividad se refiere a expresar “lo suficiente de las conductas apropiadas en el momento correcto” (Caballo, 1998). Dada esta afirmación se deduce que hay formas no asertivas de comunicación. Podríamos decir que hay tres tipos de comunicación: la asertiva, la no asertiva y la agresiva.

La conducta no asertiva tiene una serie de manifestaciones tales como la mirada hacia abajo, gestos desvalidos, niega la importancia de la situación, se retuerce las manos, vacila, verbalmente expresa frases como “quizás... supongo... realmente no es importante... no importa...”. Este tipo de comportamientos lleva a consecuencias poco satisfactorias como la depresión, el desamparo, conflictos interpersonales, una imagen pobre de sí mismo, se hace daño a sí mismo, soledad, se siente sin control, no gusta ni así mismo ni a los demás.

El tipo agresivo brinda demasiado de la conducta en muy poco tiempo y de forma muy intensa. Por ejemplo mantiene una mirada fija, habla en voz alta, realiza enfrentamiento, hace gestos de amenaza, tiene postura intimidadora, sus comandos verbales son generalmente órdenes como “Haz... no sabes... deberías... ten cuidado...”. Los efectos de estas actitudes son los conflictos interpersonales, la culpa, frustración, hace daño a los demás, tensión, soledad, enfado, y no le gustan los demás.

Por el contrario, la asertividad sostiene conductas tales como contacto ocular directo, modulación de la voz, habla fluido, mensajes en primera persona, honesto,

verbalizaciones positivas, respuestas directas, y las manos sueltas, a la vez que expresa frases como “siento... quiero... pienso... hagamos...”. Los efectos que estas conductas provocan son: resolver problemas, se siente a gusto con los demás, sentimientos de satisfacción, se siente a gusto consigo mismo, relajamiento, es bueno para sí y para los demás.

La asertividad aplicada a las conductas es lo que lleva a los individuos a ser considerados socialmente habilidosos, entendiéndose que la persona se vuelve constructiva para sí mismo y para el medio ambiente que le rodea.