



ESTILOS DE COMUNICACIÓN CON LOS OTROS

Habilidades Sociales /Asertividad

Los seres humanos nacemos con la capacidad innata de reaccionar con miedo (ansiedad) frente a cualquier objeto y/o situación que signifique una amenaza o peligro real. Esta capacidad, heredada de nuestros antepasados es, en esos casos, adaptativa ya que produce en nuestro organismo una serie de cambios - por Ej. Aumento del ritmo cardíaco y respiratorio, aumento de la tensión muscular, mayor irrigación del tronco y del cerebro, etc.- que nos capacitan para enfrentar más eficazmente un ataque o para huir más rápidamente del peligro. Sin embargo, estas conductas dejan de ser adaptativas y se transforman en inútiles e incluso perjudiciales, cuando lo que debemos enfrentar son algunos de los múltiples problemas que se nos presentan a diario. De nada nos sirve ponernos agresivos o evasivos cuando el dinero no nos alcanza, cuando tenemos que expresarle alguna molestia o desacuerdo a nuestra pareja, cuando tenemos que negarnos a hacer algo que no queremos, cuando nuestro jefe o compañero está especialmente malhumorado, cuando tenemos que interactuar con unos padres dominantes, un amigo autoritario o un hijo exigente y poco colaborador, ni a la hora de recibir críticas, de hablar en público, de ser evaluados o de resolver cualquier situación cotidiana o interpersonal.

En todas esas oportunidades, tanto como en cualquiera que *no implique un peligro real*, la ansiedad, manifestada en agresión o huida resulta inútil y perjudicial. Por un lado no nos resuelve el problema, lo que es más, nos incapacita para solucionarlo si ello fuera posible. Por otro lado, *reaccionar agresivamente* nos crea un problema adicional: la reacción emocional negativa de la otra persona y, en algunos casos, su alejamiento. *Reaccionar pasivamente*, nos crea un nuevo problema: sentimos ineptos, desvalorizados y/o llenos de hostilidad.

Aprendemos a lo largo de nuestra vida, y desde el momento de nuestro nacimiento, la mayoría de nuestras conductas. Aprendemos comportamientos útiles y beneficiosos que nos permiten sobrevivir, crecer y desarrollarnos, pero también, y de la misma forma, aprendemos comportamientos ineficaces que interfieren con nuestros objetivos. Cuando tomamos conciencia de que en determinadas situaciones o frente a determinadas personas reaccionamos agresiva o pasivamente, sintiendo malestar y nos damos cuenta de que esto dificulta nuestros vínculos interpersonales o nuestra autoestima, es bueno que sepamos que podemos aprender a responder de otra manera: mediante la respuesta **ASERTIVA**.



¿QUÉ ES LA ASERTIVIDAD?

La asertividad es un estilo de comunicación que permite a una persona sentirse libre de:

- expresar sus deseos, intereses y sentimientos - tanto positivos como negativos- abiertamente y sin inhibiciones o temores.
- comunicar sus opiniones concordantes o discrepantes sin temores y sin agresividad.
- defender sus puntos de vista calmadamente.
- poder llegar acuerdos.
- tomar decisiones y correr riesgos para lograr sus objetivos.
- hablar de sí misma sin falsas modestias y sin petulancia.
- elogiar a otros y aceptar halagos sin sentirse incómoda.
- estrechar la intimidad en sus relaciones afectivas.
- no dudar en pedir que le aclaren aquello que no entiende.
- negarse a hacer aquello que no desea - a pedidos- sin sentirse culpable.
- escuchar, atender y respetar los puntos de vista de los demás, aún cuando no los comparta.
- autoafirmarse constantemente y, en consecuencia, tener un gran respeto y autoestima personal.
-

Se resume en la frase:

ESTE/A SOY YO, ESTO ES LO QUE PIENSO, ESTO ES LO QUE SIENTO, ESTO ES LO QUE QUIERO" (respetando mis Derechos y los de los demás)

LOS ESTILOS INASERTIVOS DE COMUNICACION INTERPERSONAL

Existen distintos estilos de comunicación que a menudo empleamos (o que empleamos ante determinadas personas o situaciones) que nos generan incomunicación, falta de entendimiento y malestar. Debemos identificar cual es nuestro estilo de comunicación que merece ser modificado para fortalecer nuestras relaciones.

El estilo PASIVO, INHIBIDO, TIMIDO

Todos conocemos personas que tienen dificultades para comunicarse con los demás, que sufren las situaciones interpersonales y por lo tanto las evitan. Son los típicos tímidos, introvertidos, aquéllos cuya presencia o ausencia pasa desapercibida.



Son los que han aprendido un estilo in asertivo de comunicación: el estilo *PASIVO*, *INHIBIDO*, *TIMIDO*. Se sienten "nerviosos", inseguros, insignificantes. Están temerosos de ser evaluados negativamente, preocupados por el "que dirán", por lo cual se abstienen de expresar sus opiniones, de halagar. La mayoría de las veces ni siquiera saben como hacerlo y cuando alguien los halaga se sienten incómodos, avergonzados e incluso hasta desvalorizan el halago. No se sienten capaces de hacer demostraciones afectivas ni de hablar de sí mismos. No se animan a defenderse de las agresiones de las que muchas veces son objeto: se llenan de rencores hacia sí mismos y hacia los demás. Tienen un alto nivel de ansiedad, padecen de las clásicas enfermedades del estrés: gastritis, úlceras, arritmias, asma, alergias, etc. Se sienten culpables, inferiores, desgraciados y sufren la vida.

El estilo AGRESIVO

También todos conocemos personas que si bien tienen dificultades para relacionarse con los demás, son diferentes a los antes descritos. Tienen actitudes hostiles y duras, gritan, agreden verbal e incluso, físicamente. Atropellan a los demás, son hipercríticos, mordaces, irónicos. No pueden soportar que otros intenten hacer prevalecer sus opiniones, que se opongan a sus deseos, ni que las cosas sean diferentes a lo que ellos desean. Tienen una baja resistencia a la frustración y, por lo general, están enojados con el mundo, con quienes se les ponen adelante y con ellos mismos. Son los que han aprendido otro estilo inasertivo de comunicación: el estilo *AGRESIVO*. Los demás por lo general no los respetan pero les temen y ellos van por la vida sintiéndose incomprensidos, injustamente tratados y llenos de ira.

El estilo *PASIVO-AGRESIVO*

Los dos estilos descritos anteriormente en algunos casos se presentan combinados: el estilo *PASIVO - AGRESIVO*. En este caso el estilo pasivo es el que predomina, pero la persona se va llenando de resentimiento y de rencores. Cada respuesta que inhibe, cada situación no defendida, cada renuncia o auto-sacrificio le va dejando un lastre de ira reprimida que pronto estalla agresivamente ante un hecho trivial. En esos casos, dado que su reacción no condice con la situación real, los demás tampoco la respetan ni la tienen en cuenta; creen que esta "un poco loca" o que está pasando por un momento difícil. Esta reacción agresiva la deja un poco más descontenta consigo misma ya que ahora, además, se sentirá culpable por su reacción.

EJEMPLOS

Ilustremos con un **ejemplo cada uno de los estilos de conducta** antes descritos.

La situación es la de una mujer que quiere colaboración con el lavado de los platos.



ESTILO AGRESIVO

Elena: Mirá, quiero hablar contigo sobre el asunto de lavar y secar los platos. El asunto es claro: o te ponés razonable y ayudás o te olvidás de que te haga la comida ! Elegí !

Alberto: Ahora estoy mirando televisión.

Elena: (gritando) A sí??? El señor mira televisión! Decime te pensás que soy tu sirvienta ?? Mientras estás ahí el mundo se acaba y yo que reviente no ??

Alberto: (también gritando) Basta, me tenés hartado con tus gritos!!

Elena: (con tono irónico) Claro, el señor está hartado....

Alberto: (mirándola con odio) Se levanta y se va.

Dese cuenta de que el estilo general de Elena es de ataque. Probablemente ella repite la rabia de situaciones anteriores en las que tampoco obtuvo la respuesta de colaboración deseada. EN Este tipo de situación, la conducta agresiva solo logra agredir al otro, generarle reacciones no deseadas y producir alejamiento e insatisfacción.

ESTILO PASIVO

Elena: (en tono vacilante) Ehh.. disculpame, te molestaría mucho secar los platos?

Alberto: Ahora estoy mirando televisión.

Elena: (retirándose y sintiéndose desgraciada). Ah, sí, que boba! Perdoná,..... no quise molestarte,... igual no importa.

Dese cuenta de que al disculparse está reforzando a Alberto por desentenderse del asunto. Actuando de manera pasiva Elena no solo no consigue lo que quiere sino que pierde un poco de respeto por sí misma. Así se irá llenando de resentimiento hacia Alberto, convirtiéndose en una mártir callada que probablemente después intente vengarse, negándose a tener relaciones sexuales o dejándole la comida fría por ejemplo (PASIVO-AGRESIVO). Este tipo de conducta produce reacciones de alejamiento e insatisfacción.

ESTILO ASERTIVO

Elena: (acercándose) Alberto, quisiera que fueras secando los platos mientras yo los lavo.

Alberto: (mirándola) Ahora estoy mirando televisión.

Elena: Si, pero me gustaría que compartiéramos las tareas. Así podríamos mirar la tele juntos.

Alberto: Pero, estoy en lo mejor !!

Elena: (con sonrisa amable) Bueno, puedo esperar un poco. Lo hacemos cuando termine el programa?

Alberto: (sonriéndole) Bárbaro.



Dese cuenta de que siendo asertivo se puede actuar a favor de los intereses propios respetando los ajenos, sin sentirse culpable, sin ser sumiso y sin atacar verbalmente ni reprochar. Elena auto-afirmándose de esta manera, llega a un punto de conciliación y logra su propósito de compartir la tarea, a la vez que genera en Alberto sentimientos positivos y un clima de acercamiento entre los dos.

EJERCICIO:

Con el propósito de evaluar su habilidad para identificar los estilos de conducta interpersonal, por favor, identifique es estilo de **conducta de A** en las escenas abajo descritas.

1.- Diálogo de una pareja.

A: (viendo un cenicero con cenizas en el suelo) Que es esto ?? Otra vez lo mismo!!

Decime: ¿Cuántas veces te tengo que explicar que tires los puchos? Parecés tarado!

B: Bueno, no me doy cuenta. Lo lamento.

A: Siempre decís lo mismo, lo que pasa es que no te importa nada porque a tí no te molesta ni te hace mal.

Me lo hacés a propósito. No pienso tolerártelo más!

B: Está bien, te repito que lo lamento. Voy a tratar de no olvidarme.

A: Sí, Sí, hasta mañana que otra vez será lo mismo! Te pensas que soy estúpida??

B: Uff. Me hartaste, estás insoportable. No te banco (se vuelve hacia la ventana y se pone a leer).

La conducta de A es: AGRESIVA ____ PASIVA ____ ASERTIVA ____

2.- Diálogo entre compañeros de trabajo.

A: Podrías hacerme el favor de ayudarme un poco con esto? Tengo que terminarlo para hoy a las 16 hs.

B: Mirá, ahora estoy ocupado, tengo que hacer un llamado.

A: Bueno,.... siento haberte interrumpido.. pero me pareció ..

B: (levantando el tubo del teléfono y discando) Hola, Enrique? Soy Juan, como estás? Ah! Sí, Sí, espero, andá tranquilo.

A: Disculpame otra vez, no quise molestarte, ya sé que no te gusta que te pidan cosas (vuelve a su trabajo)

La conducta de A es: AGRESIVA ____ PASIVA ____ ASERTIVA ____

3.- Diálogo de una pareja.

A: Esta mañana llegó carta de mi madre. Dice que quiere venir a pasar dos semanas con nosotros. Que bueno!!!

B: Que bueno?? Acaba de irse tu hermana. Cuando vamos a poder estar un poco solos?



A: (sentándose a su lado) Sí, te entiendo. Yo también tengo ganas de que estemos un poco solos después de esta estadía de mi hermana, pero la licencia de mi madre es ahora y, la verdad es que tengo muchas ganas de verla. En realidad me gustaría que se quedara un mes, pero sé que para ti no significa lo mismo así que, ¿Que te parece si le digo que se venga por una semana.?

B: Bueno, eso está mejor, Gracias por entender, yo también me doy cuenta de que para ti es importante.

La conducta de A es: AGRESIVA ____ PASIVA ____ ASERTIVA ____

4.- Diálogo entre dos amigas que se encuentran.

A: Hola!! (alejándose un poco para mirarla) Que linda estás!! Estás bárbara!!

B: Me estás tomando el pelo? Estoy horrible: no tuve ni tiempo de pintarme y mi ropa es del siglo pasado.

A: Bueno...no sé, a mi me parece

B: Y además me siento igual que luzco

A: No fue mi intención hacerte sentir mal.

La conducta de A es: AGRESIVA ____ PASIVA ____ ASERTIVA ____

5.- En una reunión A le está contando a sus amigos lo que disfruta saliendo con su novio a lugares muy buenos. Sus amigos la critican y la tildan de machista por permitirlo.

A: Respeto sus opiniones, pero no estoy de acuerdo. Yo no tengo dinero suficiente como para invitarlo a él, ni siquiera para pagar mi propia parte. Me parece absurdo privarnos de las salidas cuando él puede y está bien dispuesto a pagar por ellas y a compartirlas conmigo. No creo que esa sea una postura machista sino más bien realista y razonable. Por supuesto que si fuera a la inversa, pensaría exactamente lo mismo

La conducta de A es: AGRESIVA ____ PASIVA ____ ASERTIVA ____

Ahora responde:

¿Cuál es el estilo inasertivo que más frecuentemente empleo?

¿En que situaciones o ante que persona/s (pareja, compañeros, figuras de autoridad, etc)?

- FIN -