

## COMUNICACIÓN ASERTIVA

### ESTUDIANTES MEMORISTAS

En la capacitación vimos los siguientes tópicos:

#### ¿POR QUÉ ESTAMOS AQUÍ?

Haciendo referencia a la necesidad de la capacitación, vimos que la interacción entre memorista y docente es particular y que la literatura la documenta como “compleja”. Por otra parte, hay investigaciones que concluyen que el rol de supervisión de los estudiantes influye significativamente en la calidad del proceso educacional.

En resumen, la relación memorista y docente es **asimétrica** y se suelen establecer **acuerdos implícitos**, lo que es una receta para los conflictos y “**malos entendidos**”.

Ante esta realidad, la recomendación es realizar un **Encuadre**, este es un concepto prestado de la atención clínica, en el que se establecen las “normativas” de la relación. En el Encuadre inicial, es importante explicitar los acuerdos, por ejemplo: periodicidad de reuniones, formas de comunicación válidas y rol del estudiante y del docente. Es posible que el profesor establezca dicho Encuadre, donde es fundamental que puedas expresar y negociar cual será tu rol, las tareas, etc. Sin embargo, en ocasiones, tendrás que ser tú quien solicite dicho Encuadre.

Si estás en esta situación, hay variables predefinidas que puedes considerar:

- **Temporales:** Horario, duración de reuniones, frecuencia
- **Geográficas:** lugar
- **Comportamentales:** Roles de los involucrados
- **Sociales:** Vestimenta, tipo de lenguaje (formal o informal)
- **Institucionales:** Fechas, plazos, etc.

Este es el primer paso para establecer una relación memorista-docente que sea positiva y clara. Sin embargo, como en toda relación interpersonal y sobretodo en relaciones asimétricas, hay que comunicar asertivamente las expectativas, conflictos, etc.

Para esto vimos que la Comunicación Asertiva es fundamental.

## COMUNICACIÓN ASERTIVA

Antes de conocer qué es y como lograrlo es importante saber que estilo de comunicación predomina en tus relaciones, ya que existen diferentes estilos comunicacionales.

Piensa en una situación donde hayas tenido que expresar una incomodidad...

Ej: Trabajo grupal (alguien no está haciendo su parte)

Ej: Me siento incómodo con un “favor”

Ahora encuentra en que Estilo te identificas más, no existe un modo “puro”, es decir, puedes tener características de varios estilos, procura encontrar el que más te identifique en situaciones complicadas, ya que en relaciones más cotidianas, podemos tener otro estilo.

### ESTILO 1

- ▶ Tu forma de hablar con las personas puede **ser cortante**
- ▶ Si tu compañero no ha terminado sus tareas a tiempo, sueles decírselo sin medir tus palabras previamente
- ▶ En cuanto surge un problema en relación a compañeros, vas a **hablar directamente con ellos**
- ▶ Te es fácil **dar órdenes** y decir lo que los demás tienen que hacer
- ▶ En las reuniones de trabajo eres quien **más habla** y no tienes reparos en decir a otros si un trabajo está mal hecho
- ▶ Si crees que te han asignado un trabajo que no te corresponde, lo dices directamente
- ▶ En situaciones de conflicto sueles **hablar más que escuchar**
- ▶ Cuando has cometido un error y te lo indican, a veces tiendes a justificarte o echar la culpa a otros.

### ESTILO 2

- ▶ Te limitas a cumplir con tus obligaciones laborales sin preocuparte más allá de las mismas
- ▶ Cuando algo te molesta de tus compañeros, sueles **callártelo**
- ▶ Tu forma preferente de comunicación es por **el mail**, antes que en persona
- ▶ Te cuesta dar órdenes a tus compañeros o subordinados
- ▶ Te **cuesta pedir ayuda** cuando no sabes cómo arreglar algo
- ▶ En las reuniones de trabajo participas poco, salvo que te pregunten directamente
- ▶ Si crees que te han asignado un trabajo que no te corresponde, lo aceptas aunque no estés de acuerdo
- ▶ Cuando has cometido un error y te lo indican, sueles asumir tu culpa sin discutir, incluso si crees que no eres responsable

### ESTILO 3

- ▶ Cuando tienes dudas o necesitas resolver un problema, **acudes a la persona** que puede resolverte el problema
- ▶ Buscas la mejor manera de acercarte a tus jefes o compañeros: por mail, teléfono, personalmente... dependiendo de lo que sea más adecuado para cada caso
- ▶ Cuando te molesta algo de alguien, encuentras una forma educada o desenfadada de decírselo
- ▶ **Propones cosas nuevas** que pueden mejorar el trabajo que realizas, tanto a nivel personal como en equipo
- ▶ Si necesitas pedir ayuda con algo, no dudas en hacerlo
- ▶ Si crees que te han asignado un trabajo que no te corresponde, intentas encontrar alternativas para que nadie salga perjudicado
- ▶ En las reuniones **participas activamente**, tratando de entender las posturas de los demás, especialmente cuando no estás de acuerdo
- ▶ Cuando has cometido un error y te lo indican, asumes tu responsabilidad y buscas la mejor forma de solucionar el problema en el futuro

¿Identificaste cual es tu estilo predominante?

A continuación puedes ver características de cada Estilo

<b>AGRESIVO</b> 1	<b>PASIVO</b> 2	<b>ASERTIVO</b> 3
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es directo y resolutivo</li> <li>• No toma tareas que no le corresponden</li> <li>• Dificultades interpersonales</li> <li>• Resultados poco deseados (resistencias)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones sociales</li> <li>• Grato ambiente</li> <li>• Evitación</li> <li>• No consigue lo que desea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones sociales</li> <li>• Expresa lo que le ocurre</li> <li>• Resultados deseados (casi siempre)</li> <li>• OJO: no siempre se obtiene lo deseado</li> </ul>

**Objetivo: Ganar**

Mirada fija, voz alta, habla fluida y rápida  
Postura "agresiva"  
"Haz esto", "no está bien"

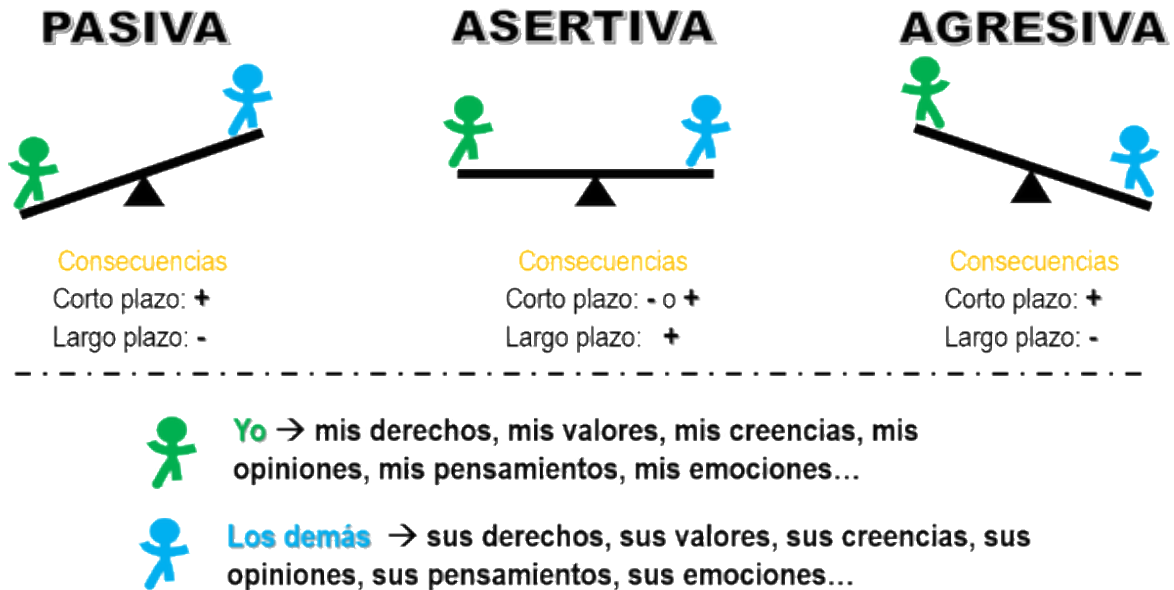
**Objetivo: Evitar conflictos**

Voz: baja, poco contacto visual, manos apretadas. Postura "hundida"  
"no te molestes", "puede ser..."

**Objetivo: Comunicar**

Contacto ocular directo, gestos firmes, habla fluida  
Postura "segura"  
"pienso", "creo" "¿que te parece?"

Cada Estilo comunicacional, tiene diferentes objetivos y distintas "consecuencias" o efectos deseados o no deseados.



Como podemos ver, conocer nuestro Estilo de Comunicación es el primer paso para ser asertivos, el autoconocimiento es clave para cambiar las conductas.

Una vez que conozco mi Estilo, necesito saber por qué me comporto de esa manera, que hay detrás de una conducta agresiva o pasiva. **¿Recuerdas la situación que utilizaste para evaluar tu Estilo comunicacional?**

Piensa en ella nuevamente y analiza estas diferentes esferas:

**Pensamientos:** ¿Qué pensabas cuando reaccionaste de esa manera?, analizar los pensamientos nos puede mostrar por que actuamos de una forma determinada, pon atención a tus pensamientos y avalúa si te están ayudando a ser más asertivo.

Un ejemplo, que no nos ayuda a la asertividad son los pensamientos catastróficos o generalizados (siempre que hablo empeoro las cosas, si lo digo se va a enojar, etc.), cuando los detectes, es importante que los cuestiones y reformules (en ocasiones he empeorado las cosas cuando he hablado, por lo que pensaré mejor antes de hablar). En estrecha relación con los pensamientos están los **prejuicios**, los que pueden influir en nuestra conducta asertiva, ya que son ideas preconcebidas que nos llevan a actuar, por ejemplo, *es imposible hablar con él o ella, mejor no lo intento*. Al igual que los pensamientos debes estar atento a si tienes prejuicios y si los detectas reformularlos.

El **autoconcepto**, también interfiere en los pensamientos, si me veo como una persona sin habilidades, e incapaz de comunicar, es altamente probable que evite esas situaciones.

**Emociones:** ¿Qué sentiste al recordar la situación? Miedo, vergüenza, temor al ridículo. Vergüenza e incapacidad, son emociones que se suelen encontrar en estilos pasivos. Por otra parte, la rabia es común en un estilo agresivo.

**Corporalidad:** ¿Sentiste algo en tu cuerpo al enfrentar una situación?, el insomnio, dolor de estómago, contracturas, etc. Nos hablan de que enfrentar situaciones comunicacionales provocan estrés.

Como puedes ver, antes de poner en práctica habilidades para desarrollar la asertividad, tenemos que saber por que no lo hemos sido, y así podremos cambiar paulatinamente nuestro estilo a uno más asertivo.

### Características de las personas asertivas

Una persona asertiva es capaz de expresar lo que quiere de un **modo directo, honesto y adecuado**, además toma en consideración los **sentimientos y creencias** de los demás.

Saben **escuchar**, son **flexibles**, pero pueden establecer limites y poseen buena autoestima.

- ✓ Describe las situaciones sin adjetivos
- ✓ No prejuzga el comportamiento de los demás
- ✓ Evalúa la conducta, establece observaciones
- ✓ Pregunta por alternativa



### **Que dice (7% de la comunicación)**

- Elabora frases claras y breves
- Distingue entre hechos y opiniones
- Es constructivo y crítico evita culpas
- Hace preguntas (pensamientos, opiniones, etc)
- Busca soluciones
- Da respuestas directas
- Usa verbos en primera persona y en positivo (evita condicionales)
- “Quiero”, “creo que...” “hagamos” ¿Qué piensas? ¿Qué te parece? ¿Cómo podemos resolver esto?

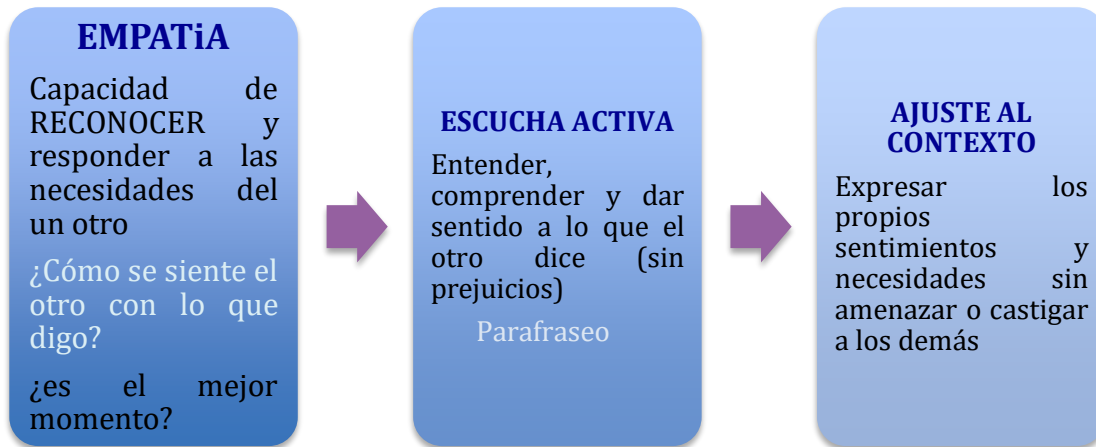
### **Cómo lo dice (93% de la comunicación)**

- Enfatiza la voz con palabras claves
- Tiene coherencia afectiva
- Su postura es acorde al contexto
- Usa voz clara y lenguaje firme
- Tiene mirada directa
- Usa tono de voz medio
- Habla fluidamente
- Tiene una postura relajada
- Sus manos se ven sin tensión, sueltas

### **Como entrenar la asertividad**

Ya conoces cual es tu estilo predominante y como se comporta una persona asertiva, como puedes inferir una conducta asertiva, puede tener muchos beneficios en tus relaciones interpersonales. La buena noticia es que las habilidades comunicacionales son entrenables, sin embargo, es necesario un trabajo constante y una alta motivación, para cambiar los patrones de conducta aprendidas por años.

Para comunicarse asertivamente es necesario desarrollar las siguientes habilidades:



Es fundamental que sepamos “leer al otro”, y saber escoger el mejor momento para plantear situaciones complejas, al escuchar de manera activa mostramos interés en la opinión del otro y somos capaces de negociar en términos comunes. Es importante que pongas en practica estas habilidades constantemente, buscando la retroalimentación de personas de confianza.

Existe una técnica de entrenamiento de habilidades llamada **Visualización**, pertenece a la Programación Neurolingüística (PNL), y busca que las personas puedan llegar a un estado deseado, en nuestro caso una conducta asertiva. **En PNL al estar visualizando, utilizamos nuestros sistemas de representación** de tal manera que podemos **crearnos** las imágenes internamente con el grado de detalle que queramos y experimentar lo situación antes que suceda en la realidad.

Es importante que la visualización tenga las siguientes características:

- ✓ Altamente detallado
- ✓ Conducta Verbal
- ✓ **Conducta No Verbal**
- ✓ Proxemia
- ✓ Que siento/pienso

De esta forma, tu cerebro interpreta la visualización como una conducta posible y realizable, lo que hará que puedas manejar de mejor forma una situación que quieres modificar, como por ejemplo ser asertivo en una reunión.

No olvides, que practicar, tanto con visulaización, como en tus interacciones cotidianas es fundamental para que desarrolles una comunicación asertiva, lo debes hacer de manera consciente y crítica, buscando corregir lo que quieres mejorar.



Finalmente, es importante que pidas ayuda cuando, no logres establecer Encuadre o no se respeten los acuerdos con tu profesor, para eso recurre a tu administración de post grado. También debes buscar ayuda cuando el estrés comience a ser sostenido y crónico, presentando diferentes síntomas, entre otros:

- Sintomatología física: Insomnio, contracturas, muchas enfermedades, etc.
- Sintomatología emocional: Llanto fácil, irritabilidad, temor, etc.
- Cognitiva: Baja concentración, perdida de memoria, dificultad para entender cosas que regularmente son simples.
- Relacional: dificultades interpersonales, peleas, distanciamiento, etc.



**fcfm**

Unidad Calidad de  
Vida Estudiantil  
FACULTAD DE CIENCIAS  
FÍSICAS Y MATEMÁTICAS  
UNIVERSIDAD DE CHILE

Calidad de Vida