Comunicación

El concepto de **comunicación** es amplio y variado. Para comprenderlo mejor tenemos que tener en cuenta que depende de la finalidad que se persiga en esa comunicación. Podemos querer transmitir unas ideas, ponernos en el lugar del otro, hacerles entender nuestro punto de vista, nuestro contexto…

Una definición más simple y exacta sobre comunicación podría ser:

“Proceso mediante el cual una idea, sentimiento o razonamiento de una persona es percibido y asimilado por otra.”

Una frase que resume muy brevemente la **finalidad** de una **comunicación eficaz** podría ser la siguiente:

“Lo más importante en un proceso de comunicación no es lo que se quiere decir, sino lo que la otra persona entiende”.

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el **saber escuchar**, puesto que pasamos más tiempo pendientes de lo que nosotros decimos que de lo que realmente queremos con nuestras comunicaciones, y es que la otra persona nos escuche, pero también que nos responda, y para ello debemos estar atentos a sus emisiones y no sólo a las nuestra.



Aunque no lo creamos, realmente escuchar requiere un **esfuerzo superior** al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye.

La **escucha activa** se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a una persona se precisa cierta **empatía**, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona, la que nos está hablando, transmitiendo un mensaje que desea que entendamos y al que necesita que demos respuestaAl hablar de **asertividad** debemos definirla dentro de un continuo de conducta que se ve gráficamente en la siguiente imagen:



Vamos a empezar con la explicación del significado de cada una de los estilos de respuesta: **asertivo, no asertivo (pasivo) y agresivo**.

* [La conducta asertiva](http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/922/contenidos/04_00_00_contenidos.html#c1)
* [La conducta no asertiva o pasiva](http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/922/contenidos/04_00_00_contenidos.html#c2)
* [La conducta agresiva](http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/922/contenidos/04_00_00_contenidos.html#c3)

**LA CONDUCTA ASERTIVA:**

Una conducta asertiva es aquella que implica la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de los demás. Es más que saber decir NO.

La conducta no verbal debe acompañar al contenido del mensaje, si no es así, se los receptores del mensaje se fijarán más en el contenido no verbal.

La asertividad implica un respecto por los demás, respeto a nuestras propias opiniones, así como el respeto hacia los derechos y necesidades de la otra persona.

**LA CONDUCTA NO ASERTIVA O PASIVA:**

Una conducta pasiva implica la violación de los propios derechos al no ser capaz de expresar nuestras propias ideas de forma honesta, y por tanto permitiendo a los demás que violen nuestras ideas.

#### El mensaje que comunicamos cuando nuestra conducta es pasiva equivale a decir: “mis pensamientos/ ideas no son importantes, los tuyos son los únicos que importan”.

#### **LA CONDUCTA AGRESIVA:**

Una conducta agresiva implica la defensa de los derechos personales y la expresión de los propios pensamientos de una manera tal que a menudo es deshonesta, normalmente inapropiada, y no respeta los derechos de la otra persona.

Las personas que se expresan de forma agresiva son dejadas de lado por otras personas, pues en el caso de actuar así, lo único que conseguimos es que no se acerquen a nosotros, conseguir resultados a base de “regañar” o de mostrarse enfadado, lo único que conlleva es que los demás lo cumplan por miedo, pero no comprendan en sí el significado de nuestro mensaje.

Para comprender mejor estos tres tipos de conductas podemos poner un ejemplo. Si estamos en una cafetería y pedimos un café al camarero y cuando llega éste encontramos un pelo en el mismo, podemos hacer varias cosas:

* No tomarnos el café pero no decir nada al camarero, en este caso nuestra conducta estaría siendo pasiva.
* Pedirle al camarero amablemente que nos traiga otro café, pues el que nos ha traído tiene un pelo y no lo queremos, en este caso estamos mostrando una conducta asertiva, defendemos nuestro derecho, pero no ofendemos a la otra parte.
* Decirle en voz alta al camarero que el café está malo y que tiene un pelo, que es intolerable, en este caso estamos mostrando una conducta agresiva, defendiendo nuestros derechos por encima de los demás.

Existen algunas **técnicas** que pueden ayudarnos a ser más asertivos en nuestras comunicaciones con los demás, estas técnicas son aplicables en función de la situación en la que nos encontramos e incluso de nuestra propia personalidad:

* **Técnica del disco roto/rayado:** repetir nuestro punto de vista con tranquilidad, manifestando acuerdo, sin dejarse ganar por otros aspectos. Por ejemplo, utilizando frases como…Sí, pero... Sí, lo sé, pero mi punto de vista es... Estoy de acuerdo, pero...
* **Técnica del acuerdo asertivo:** responder a la crítica que nos realizan admitiendo que se hemos cometido un error, pero separándolo del hecho de que seamos una buena o mala persona. Por ejemplo: Sí, no he realizado la tarea que me comentaste, la verdad es que suelo ser más responsable, no volverá a ocurrir.
* **Técnica de la pregunta asertiva:** consiste en pedir explicación de la conducta que hemos manifestado para obtener información con la que defendernos de los reproches injustificados. Por ejemplo: entiendo que te hayas sentido molesto por lo que dije el otro día, pero ¿qué es lo que realmente te molestó?
* **Técnica de ignorar:**se trata de ignorar la razón por la que el usuario parece estar enfadado y aplazar la discusión hasta que éste se haya calmado. Por ejemplo: siento que ahora mismo estás bastante enfadado y vamos a decir cosas de las que luego nos arrepentiremos, mejor dejamos este tema para otro momento en el que estemos más calmados.
* **Técnica para procesar el cambio:** discutir con la otra persona lo que ha sucedido en el momento actual, centrándonos en el presente y en los hechos originarios del problema surgido y evitando generalizar. Por ejemplo: creo que estamos desviando el tema del que hablábamos, mejor nos centramos en…
* **Técnica de claudicación simulada:** aparentar ceder terreno sin cederlo realmente, es decir, mostrarse de acuerdo con el argumento de la otra persona pero no consentir en cambiar de postura. Por ejemplo: lo que dices puede ser cierto, pero…
* **Técnica del quebrantamiento del proceso:** responder a la crítica que intenta provocarnos con una sola palabra o con frases cortas sin significado. Por ejemplo: sí, no, de acuerdo, es posible…
* **Técnica de la ironía asertiva:** responder positivamente a la crítica hostil. (Responder a «Eres un fanfarrón» con un «Gracias».)
* **Técnica del aplazamiento asertivo:** aplazar la respuesta a la afirmación que intenta desafiarnos hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder a ella apropiadamente. Por ejemplo: en este momento no me encuentro en disposición de hablar de este tema.