



Buenas relaciones interpersonales y comunicación asertiva.

Biblio-Info Series

José R. Maldonado
Bibliotecario Auxiliar
Learning Commons
Biblioteca Madre María Teresa Guevara
joser.maldonado@sagrado.edu
25 de junio de 2020

OBJETIVOS

- ✓ Conocer cómo influye la forma de comunicarnos en las relaciones interpersonales.
- ✓ Entender los conceptos: comunicación, comunicación efectiva y comunicación asertiva.
- ✓ Analizar los tres estilos básicos de comunicación: comunicación pasiva, comunicación agresiva y comunicación asertiva.
- ✓ Consejos para mejorar la comunicación pasiva.
- ✓ Sugerencias para desarrollar una comunicación asertiva.

Las buenas relaciones interpersonales se cultivan a través de una buena comunicación.



Tener buenas relaciones interpersonales depende en gran medida de la forma en que nos comunicamos. Mientras que la forma en que nos comunicamos, dependerá de:

- ✓ Patrones de personalidad
- ✓ Nuestras creencias y valores
- ✓ Nuestros sentimientos
- ✓ El modo en que exteriorizamos nuestras ideas
- ✓ La actitud que asumimos ante otras personas

¿Cómo se define la comunicación?

- Para entender este concepto la mejor forma es ver cómo se lleva a cabo de una manera simplificada:
 1. La comunicación se da cuando alguien tiene algo que decir (un mensaje). Al expresarlo lo hace hacia un (o unos) destinatarios a través de un canal.
 2. Cuando el mensaje es recibido por el receptor, se espera que surja una reacción (*retroalimentación*) hacia la persona que origina la comunicación.
 3. Esta retroalimentación le debe dar al emisor la oportunidad de modificar mensajes o acciones posteriores.

Comunicación



Comunicación efectiva

- ✓ Es aquella en la que el emisor y el receptor codifican un mensaje en forma equivalente.

- ✓ Cuando esto ocurre, podríamos decir que la comunicación se llevó a cabo de manera “exitosa”, o sea, el receptor comprende el significado y la intención del mensaje emitido.

Comunicación asertiva

- ✓ Se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás. Consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.
- ✓ Este estilo de comunicación es la forma adecuada para interactuar con las personas.
- ✓ En este estilo de comunicación el mensaje se expresa con palabras, gestos y tono de voz que transmiten el mensaje de forma clara y a la vez se muestra una actitud de empatía hacia el interlocutor.

Se han caracterizado tres estilos de comunicación: Pasiva, agresiva y asertiva.

1. Comunicación pasiva:

- Puede ser resumida como un **patrón** comunicativo caracterizado por, constantemente evitar entrar en confrontación directa con otros a través de lo expresado.
- Cuando el estilo de comunicación de una persona es constantemente pasivo, puede ser que en la persona prevalece una sensación de vulnerabilidad.

- Comunicación pasiva (continuación)

- ❖ Características de la comunicación pasiva:
- ✓ El lenguaje no verbal se mantiene en un perfil bajo, usualmente con una postura defensiva.
- ✓ Evita la confrontación directa.
- ✓ Evita expresar sentimientos.



- Comunicación pasiva (continuación)

- ❖ Desventajas de la comunicación pasiva:
- ✓ No se revela parte de la información, esto conduce a malos entendidos.
- ✓ Las necesidades reales de la persona no son expuestas y atendidas, tampoco sus intereses son tomados en cuenta.
- ✓ Propicia la acumulación de frustraciones, motivos para el resentimiento y malestar general.

- Comunicación pasiva (continuación)

❖ ¿Qué hacer para mejorar este estilo de comunicación?:

1. Evita sentirte menos o inferior a otras personas.
2. Procura sanar tu autoestima.
3. Evita disculparte innecesariamente.
4. Lleva tus necesidades y puntos de vista al mismo nivel de importancia que tienen las necesidades de las otras personas.
5. Trata de buscar contextos y momentos adecuados para hablar de tus sentimientos y necesidades.



2. Comunicación agresiva:

- ❑ Es un estilo de comunicación que se basa en estimar que nuestras ideas y deseos están por encima de los de los demás. Las personas que usan un lenguaje agresivo defienden sus posturas de forma impositiva, aunque esto signifique violar normas éticas y los derechos de otras personas.

- ❑ Debemos entender que hablar con otras personas involucra no solo asistir a los intereses personales, sino también a los intereses y necesidades de los demás. El estilo de comunicación agresiva, generalmente utiliza las quejas, los reproches personales, el chantaje emocional o la manipulación.

- **Comunicación agresiva (continuación)**
 - ❖ Características y desventajas de la comunicación agresiva:
 - ✓ No escucha a sus interlocutores. Implica una ausencia de atención y comprensión de lo que expresa el interlocutor.
 - ✓ Objetivos personales. La actitud de no escuchar al interlocutor responde a que se persigue únicamente alcanzar solo los objetivos personales.

- **Comunicación agresiva (continuación)**
 - ❖ Características y desventajas de la comunicación agresiva:
 - ✓ Ausencia de empatía. Implica que quien utiliza este estilo de comunicación no muestra preocupación alguna por los efectos que puede originar su mensaje y su posición con respecto a algún tema.
 - ✓ Actitud exigente y violenta. Se manifiesta utilizando todos los mecanismos expresivos: gestos, postura, etc. No se limita solo al empleo de la palabra. Esta actitud violenta monopoliza la comunicación.

3. Comunicación asertiva:



- Se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás. Consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. La comunicación asertiva es la vía más adecuada para interactuar con las personas.

- La comunicación asertiva es considerada como una **habilidad social**. Consiste en una forma de expresión **consciente**, en la cual se manifiestan ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada sin la intención de herir o perjudicar a otros.

- **Comunicación asertiva (continuación)**

❖ La comunicación asertiva parte de la premisa de que todos tenemos unos derechos asertivos, por tanto tenemos **derecho a:**

- ✓ Cometer errores y equivocarnos.
- ✓ Aceptar los sentimientos propios y los ajenos.
- ✓ Tener nuestras propias opiniones.
- ✓ Pedir que se nos trate justamente.
- ✓ Reprochar comportamientos inadecuados de otros.
- ✓ Pedir que se nos aclaren asuntos.
- ✓ Intentar un cambio.
- ✓ Pedir ayuda.
- ✓ Decir no.
- ✓ No responsabilizarnos por los problemas de otros.

- **Comunicación asertiva (continuación)**

- ❖ Consejos para una comunicación asertiva:

1. Enfrenta los problemas, no a las personas.
2. Trata lo específico, no lo general.
3. No des explicaciones excesivas.
4. No te disculpes más de lo necesario.
5. Sé empático.
6. Reconoce no solo defectos, sino también las virtudes de los demás.

- **Comunicación asertiva (continuación)**

❖ Dos técnicas que se utilizan en la comunicación asertiva:

1. Técnica del disco rallado:

Es la repetición tranquila, pero constante de una frase o idea que exprese claramente nuestros objetivos. Tiene como objetivo ser persistente en aquello que queremos y que en ocasiones cuesta mantener tras la insistencia del otro.

2. Técnica del banco de niebla (o el no parcial):

Este método consiste en saber dar la razón ante una discusión, pero sin perder la integridad y el punto de vista propio. Se puede utilizar cuando nos critican o nos aconsejan y lo percibimos como un intento de manipularnos. Se trata de dar la razón al contrario en parte, pero dejando la decisión de actuar, el juicio último de nuestra actuación en nuestra mano. Deja un mensaje del estilo: “Recibido, ya veré que hago al respecto”.



Ejercicio (citas de Umberto Eco)

"Las redes sociales le dan el derecho de hablar a legiones de idiotas que antes hablaban sólo en el bar después de un vaso de vino, sin dañar a la comunidad. Entonces eran rápidamente silenciados, pero ahora tienen el mismo derecho a hablar que un Premio Nobel. Es la invasión de los imbéciles". Eco al diario *La Stampa*.

"Todos los blogs, Facebook, Twitter están hechos por personas que quieren mostrar sus propios asuntos privados al precio de hacer falsificaciones, para intentar aparecer como no lo son, para construir otra personalidad, que es una verdadera pérdida de identidad".

Umberto Eco (1932 – 2016) fue un novelista, crítico literario, filósofo y profesor universitario de origen italiano.

Conclusión

Nuestra misión como Institución es educar a personas en libertad intelectual y conciencia moral; dispuestas a construir una sociedad más auténticamente Cristiana: solidaria en la justicia y la paz.

La base fundamental de esta misión es el amor y el respeto al prójimo. Por lo tanto, además de desarrollar competencias en nuestras áreas de estudios universitarios, debemos aprender a cultivar buenas relaciones interpersonales.

La salud de la familia y las demás organizaciones de nuestra sociedad, depende de las buenas relaciones entre las personas que componen dicha sociedad y la comunicación es vital para tener relaciones saludables.

Referencias

- Córdoba, P. (2016). *Técnica asertiva: Disco rayado*. Tu Psicología. <https://www.tupsicologia.com/tecnica-asertiva-disco-rayado/>
- Delgado, I. (2019). *Significado de comunicación*. Significados. <https://www.significados.com/comunicacion/Ejemplos-de-comunicacion-asertiva>
- Forner, P. (2016). *Desarrolla tu comunicación asertiva: Guía paso a paso*. Habilidad Social. <https://habilidadsocial.com/la-comunicacion-asertiva/>
- Gueri, M. (2020). *100 frases Umberto Eco sobre la literatura y la comunicación*. Psicoactiva. <https://www.psicoactiva.com/blog/100-frases-umberto-eco/>
- Rodríguez, A. (2018). *Definición y ejemplos de una comunicación efectiva*. Cuida tu dinero. <https://www.cuidatudinero.com/13098670/definicion-y-ejemplos-de-una-comunicacion-efectiva>
- Serrano, I. (2016). *Mejorar la asertividad: Banco de niebla*. WebPsicologos. <https://www.webpsicologos.com/blog/mejorar-la-asertividad-banco-de-niebla/>