

LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Erika Andrea Rodríguez Ibáñez¹

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Es fundamental entender que la vida social es un intercambio que se genera por el contacto con personas, que puede actuar como un puente articulador entre la construcción de cultura y desarrollo. Es importante que en todas las organizaciones exista un lenguaje de comunicación propio, único y acorde a las actividades de la misma, que permita que los miembros puedan entender su papel como sujetos sociales y participativos del entorno en el que se desarrollan. La comunicación es entonces una transferencia de información, ideas, conocimientos o emociones mediante símbolos convencionales, lo que propicia el entendimiento entre una persona y otra (Pasmay y Pardo"2017)

En las organizaciones es necesario contar con un método de comunicación, sin este no pueden existir la misma, retomando la importancia de las organizaciones según Montoya, M. y De la Rosa L. (2014), que según estos autores radica en su desempeño y su comunicación, para encontrar el propósito otorgado, la dirección estudiada de los flujos y los principales problemas que le afectan. Sin la comunicación cada uno de los niveles o procesos de la organización no recibiría entradas de información, por lo cual se imposibilitaría el coordinar las diferentes acciones y actividades.

Para Céspedes (2012), en la actualidad en las unidades educativas, se evidencia una serie de problemáticas con respecto a la comunicación entre los directivos y docentes en las escuelas y colegios, siendo uno de los grandes factores que influye en los cambios del clima laboral por lo que es muy necesario y urgente investigar el por qué y las causas

que ahondan con mayor fuerza este problema, para así poder dar algunas alternativas de solución y mejorar la forma de actuar de todos los integrantes de la institución educativa y finalmente el fortalecimiento de la comunicación y cambio de actitudes.

Gran parte de los problemas de los centros educativos tienen su origen en una comunicación deficiente, debido a inadecuadas políticas de gestión, y en el observa la desmotivación y la baja productividad frente a las diferentes actividades, generando cuellos de botellas en los procesos. A la hora de poner solución, se puede optar por ir resolviendo conflictos o bien por abordar la problemática desde una perspectiva global, estableciendo una estrategia de mejora basada en fundamentos consistentes (Toro,2013)

El entrenamiento para lograr una conducta y una comunicación asertivas, fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas de la conducta en la década de 1950 y comienzos de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998). La palabra asertivo, de aserto, proviene del Latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. (Toro,2013)

Güell y Muñoz (2000) comentan que el concepto de conducta asertiva fue definido por primera vez por Wolpe en 1958 y posteriormente ha tenido muchas elaboraciones. Por ejemplo, señalan, en el campo de las habilidades sociales han trabajado autores como Hersen, Bellack y Gil. Aspectos concretos de entrenamiento asertivo han sido tratados por Alberti y Emmons y diversos cuestionarios y registros sobre este tema fueron elaborados por autores como Wolpe y Lázarus y los de Rathus.

Se considera que la asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. De ahí que es posible realizar un entrenamiento de la autoafirmación, que permita mejorar las habilidades sociales de las personas. (Güell y Muñoz, 2000)

¹ PASANTE PSICOLOGIA-

Ericaarodriguez208@fitecvirtual.edu.co

La asertividad es una forma de conducta normal, enfatizan Neidharet, Weinstein y Conry (1989). Todos los seres humanos tenemos derechos, opiniones y reclamaciones que afectan a otras personas y en diversas ocasiones la única manera de lograr que se escuchen esas opiniones, se satisfagan esas reclamaciones y se respeten esos derechos consiste en levantar la voz y defender lo que a la persona le parece que le corresponde por algún motivo.

En cuanto a las características de la asertividad, se puede mencionar que las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, menciona Riso (2002), más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces. En opinión de Güell y Muñoz (2000), la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas.

Por otra parte, las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y escuchan con respeto las reclamaciones o ideas que manifiestan las demás personas, señalan Neidharet, Weinstein y Conry (1989). Agregan que la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas.

Así mismo, la base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras personas. Fensterheim (1990) considera que la persona realmente asertiva se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta, directa, franca y adecuada, su orientación ante la vida es activa y ante distintas situaciones conserva su auto respeto.

Las consideraciones de estos autores muestran que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la práctica, pues muchas

veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente, es por ello que la comunicación asertiva lleva más beneficios a cualquier organización, no importa su tipo, de tal manera que el uso de la comunicación asertiva como canal discursivo lleva a la evolución y el mejoramiento de la calidad de vida del ser humano (Santrock,(2002).

REFERENCIAS

- Céspedes Correa, F. J. (2017). Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017.
- Güell, Manuel y Muñoz, Josep. (2000). Desconóctete a ti mismo. Programa de alfabetización emocional. Barcelona. Paidós.
- Janda, Louis. (1998). Los test de autoconocimiento y superación. Barcelona: Robinbook.
- Montoya, M. y De la Rosa L. (2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana. Razón y palabra. 18(87).
- Neidhardt, Joseph; Weinstein, Malcolm y Conry, Robert. (1989). Seis programas para prevenir y controlar el estrés. Madrid: Deusto.
- Pazmay, S. y Pardo, E., Ortiz A. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. Psychological Research Records, 36. doi: 10.1016/j.aiprr.2017.03.006
- Riso, Walter. (1988). Entrenamiento asertivo. Medellín: Rayuela
- Santrock, John. (2002). Psicología de la educación. México: Mc Graw Hill.