



COMUNICACIÓN ASERTIVA

Luz Jinet Rodríguez Jiménez*

Recientemente se llevó a cabo el II Congreso sobre Ética y Valores Institucionales, como parte de las actividades del 70 aniversario de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Esta actividad fue dirigida por expertos en la materia en Ética y Valores, motivadores innatos, que lograron llevar un mensaje positivo a más de 200 participantes, y convencerlos de que en la Caja Costarricense de Seguro Social hay gente muy valiosa, con gran mística de trabajo, genete responsable, con amor al trabajo.

Cuando se quiere trabajar con valores, hay que solicitar a las personas, que retomen los valores aprendidos en nuestra infancia, introducidos por nuestra familia, en el seno del hogar. Muchos de ellos transmitidos en forma positiva, logrando muy buenos hábitos en nosotros, como el saludo, el respeto, la cortesía, el respeto por la persona adulta mayor, por la naturaleza y muchos otros.

Pero otro complemento para el desarrollo de los valores personales, es aplicar una comunicación asertiva. La asertividad no es otra cosa que el hacernos valer y respetar, decir lo que pensamos y opinamos sin temor a represalias, eso sí, haciéndolo siempre con elegancia y desde una posición de respeto máxima.

Ser asertivo se basa en solicitar lo que es tuyo, la típica escena que refleja muy bien la asertividad es cuando por ejemplo pedimos una cocacola y el camarero nos trae una fanta, nosotros por vergüenza y falta total de asertividad decimos: “no pasa nada” y nos bebemos nuestra fanta para no molestar al camarero. La parte totalmente desproporcionada y contraria a esta escena sería que esa misma persona en vez de pedir educadamente que le traigan la coca cola que ha pedido, empiece a montar un cristo, gritar y enfadarse.

Ser asertivo no es ser maleducado, una persona asertiva es aquella que siempre dice la verdad sea esta positiva o negativa para su interlocutor, sin tratar a la otra persona con desprecio, o enviando mensajes hirientes, eso tiene que tenerlo muy claro, siempre que vaya a practicar la asertividad si dicha asertividad no incluye elegancia y respeto para con los demás, no es asertividad.

La comunicación asertiva se basa en transmitir de forma clara, concisa, rápida y con contundencia lo que queremos. Nada de titubeos la comunicación asertiva se basa en ser claro, contundente y directo haciendo entender al máximo nuestro mensaje

*Bachiller en Relaciones Públicas, Master en Comunicación Organizacional, encargada de la oficina de Relaciones Públicas Hospital Nacional Psiquiátrico.



de una forma clara, con lo anterior se aumenta las expectativas de que el mensaje sea entendido y aceptado, pero sobre todo, tenemos que hablar sobre lo que conocemos y no basarnos en meras especulaciones o percepciones.

Un ejemplo típico de una comunicación no asertiva es cuando el camarero nos pide: ¿Que deseas? tú dijeras: pues verás, no lo tengo del todo decidido... por una parte... pues verás, lo que yo quiero exactamente y espero que puedan traérmelo es algo que se bebe mucho, la coca, coca cola, ¿me entiendes lo que quiero?.

Este mensaje si se entiende, que la persona quiere una coca cola pero para pedirlo se está casi dos minutos largos, además de que al estar el camarero atento para saber que quiere y escuchar tantas cosas incongruentes termina por equivocarse con lo cual hasta es probable que no sepa muy bien lo que quiere la persona.

Es más claro, directo y conciso: “quiero una coca cola”, esta afirmación es totalmente asertiva y no da lugar a confusión, en el caso de que la afirmación fuera más compleja se podría añadir una breve explicación afirmativa y contundente para reforzar el argumento de qué es lo que quieres.

El ejemplo del camarero y la coca cola es muy básico pero el mismo principio se extiende a prácticamente todos los ámbitos de la vida.

El universitario que tiene que explicar al profesor porque debería permitirle presentar el trabajo más tarde que el resto de los alumnos deberá hacer gala de una **comunicación asertiva** para que su profesor le entienda y le conceda ese derecho. En este caso una comunicación no asertiva hará que el profesor deseche su oferta.

Comunicación no asertiva: Hola profesor, verás... no sé si podré presentar el trabajo... Tengo muchas cosas que hacer y no me dará mucho tiempo., ojalá pudiera pero no puedo, puedo intentarlo, podría pero se me hará difícil y por eso le pido que por favor, si no le es molestia y me haría un gran favor que si por favor me permite entregar el trabajo un poco más tarde.

Comunicación asertiva: Hola profesor, me es completamente IMPOSIBLE (recaltar la palabra imposible) entregar el trabajo a tiempo. El motivo es que tengo 2 trabajos de historia, uno de física, uno de ciencias sociales y además tengo que ir mañana y dentro de 3 días al médico a 200 km de aquí para un tratamiento nuevo que me va a dejar algo trastocado. Así que por favor, DEME un respiro para que pueda entregarle un excelente trabajo. No se lo pediría si no fuera algo completamente EXCEPCIONAL.

En el primer caso de comunicación no asertiva centramos la mayor parte del discurso en pedir perdón, titubear y estar inseguros. En el segundo caso resaltamos, una y otra vez la importancia de porque no podemos entregar el trabajo a tiempo y le hacemos entender al profesor nuestra postura.



Pese a que la comunicación asertiva tiene un porcentaje de éxito alto no olvidemos que no hace magia, aumenta nuestro éxito pero no nos lo asegura el 100% del tiempo.

Parece una tontería pero la comunicación asertiva es de una importancia trascendental en nuestras vidas y marca la diferencia en la vida de las personas.

Con toda seguridad una persona asertiva y que sabe emplear bien la comunicación asertiva, con toda seguridad tendrá una vida mucho más satisfactoria porque entre otras cosas:

- Tiene más probabilidades de éxito dentro de su ámbito laboral y personal.
- Mayores probabilidades de ser respetado y admirado por su asertividad

Las personas que hacen gala de una comunicación asertiva transmiten sin titubeos correctamente lo que quieren.

El éxito o no de que esta comunicación asertiva llegue a buen puerto, depende del papel que juegas en la institución y de cuanto se te valora tu trabajo.

Recuerda que al ser asertivos tenemos que hablar de forma clara, concisa y contundente y estar debidamente informados para hablar con certeza de lo que estás diciendo.

Recuerda, tanto la asertividad como la comunicación asertiva se basan en el respeto y la elegancia. Si llegas a decir: “o me subes el sueldo o me voy” no es asertividad ni elegancia ni respeto es “chantaje directo” y eso no es asertividad.

Insisto la importancia de que la comunicación asertiva debe ir acompañada de elegancia y respeto porque hay muchas personas que se creen que por ser maleducadas son asertivos y no es así.

Para terminar, anoto una frase del célebre Mahatma Gandhi, político y pensador indio: ***“Aquellas personas que no están dispuestas a pequeñas reformas, no estarán nunca en las filas de los hombres que apuestan a cambios trascendentales”.***

