

Habilidades sociales y de comunicación

1. INTRODUCCIÓN

La compleja naturaleza de las habilidades sociales ha dado lugar a numerosas definiciones. Generalmente, las habilidades sociales son consideradas como un conjunto de comportamientos interpersonales complejos. El término *habilidad* se utiliza para indicar que la competencia social no es un rasgo de la personalidad, sino más bien un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos.

Podemos definir las habilidades sociales como “un conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo, 1993).

Las habilidades sociales y de comunicación pueden servir, por tanto para una adecuada comunicación con los sujetos que tenemos frente a nosotros. Aunque todavía no se ha concebido una definición de las habilidades sociales que sea generalmente aceptada, los siguientes componentes son considerados esenciales para la comprensión de las habilidades sociales:

- Se adquieren principalmente a través del aprendizaje por observación, imitación, ensayo e información.
- Son comportamientos interpersonales complejos, verbales y no verbales, a través de los cuales las personas influimos en aquellos con los que estamos interactuando,

obteniendo de ellos consecuencias favorables y suprimiendo o evitando efectos desfavorables.

- Suponen iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas.
- Acrecientan el reforzamiento social.
- Son recíprocas por naturaleza.

Para mejorar nuestras habilidades sociales, pondremos nuestra atención en los siguientes apartados:

- Las estrategias necesarias para el desarrollar las habilidades sociales
- Los componentes conductuales de la comunicación
- Las pautas básicas para conseguir una comunicación oral eficaz
- El concepto de asertividad.

2. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades sociales no son una disposición, sino una *capacidad de respuesta*. Una persona puede actuar de una forma socialmente inadecuada por distintos factores:

- Las respuestas habilidosas necesarias no están presentes, la persona puede no haber aprendido nunca la conducta apropiada o puede haber aprendido una conducta inapropiada.
- La persona siente ansiedad condicionada que le impide responder de una forma socialmente adecuada (asocia experiencias sociales con estímulos aversivos).

- La persona se autoevalúa negativamente, con pensamientos autoderrotistas o siente temor de las posibles consecuencias de la conducta habilidosa.
- Falta de motivación.
- La persona no sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que una respuesta es más efectiva.
- La persona no está segura de sus derechos.
- Obstáculos ambientales restrictivos.

Consecuentemente, el proceso para mejorar la habilidad social implica 4 elementos de forma estructurada:

- *Entrenamiento en habilidades*: se enseñan las conductas, se practican y se integran en el repertorio conductual de la persona.
- *Reducción de la ansiedad*: directamente (sensibilización u otros procedimientos de contracondicionamiento) o indirectamente, como un subproducto del entrenamiento en habilidades o reestructuración cognitiva).
- *Reestructuración cognitiva*: donde los valores, creencias, cogniciones y/o actitudes pueden cambiarse con técnicas de modificación de conducta cognitiva, comprensión y logros conductuales).
- *Entrenamiento en solución de problemas*: se enseña a recibir correctamente los “valores” de todos los parámetros relevantes de la situación, a procesar los “valores” de estos parámetros para generar respuestas potenciales, seleccionar una de esas respuestas y enviarla de forma que maximice la probabilidad de alcanzar el objetivo.

El objetivo principal es permitir que cada persona haga elecciones sobre su vida y sus actuaciones.

La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás.

3. COMPONENTES CONDUCTUALES DE LA COMUNICACIÓN:

3.1. Componentes no verbales

3.1.1. La mirada

La mirada se define como “el mirar a otra persona en o entre los ojos, o más generalmente en la mitad superior de la cara. La mirada mutua implica que se ha hecho contacto ocular con otra persona”. La mirada es única (es canal y señal, para atender a los demás y para percibir las señales no verbales). Se usa para abrir y cerrar los canales de comunicación y para regular y manejar los turnos de palabra. Por tanto, es imprescindible mirar a los ojos de la/s otra/s persona/s.

La cantidad media de tiempo que la gente se pasa mirando, en una conversación de dos personas, es la siguiente:

- Mirada individual: 60 % (al escuchar 75%, al hablar 40%). Duración: 3”
- Mirada mutua-contacto ocular: 30%. Duración: 1,5”
- Mirada fija intensa: sentimientos activos de una manera amistosa, hostil o temerosa.
- Desviar la mirada: Puede ser por timidez, sensación de superioridad ocasional o de sumisión (cabizbaja). Cuando se desvía la mirada la gente infiere que la persona es nerviosa o le falta confianza. Las mujeres miran más que los hombres en casi todas las medidas de frecuencia, duración y reciprocidad de la mirada.

En general se mira más cuando:

- Se está físicamente lejos de la persona
- Se habla de temas triviales, impersonales
- No hay nada más que mirar
- Se está interesado en las reacciones del interlocutor
- Se tiene interés por la persona que habla
- Se posee un estatus superior al compañero
- Se es extravertido
- Se está escuchando más que hablando

3.1.2. La expresión facial

La cara es el principal sistema de señales para mostrar las emociones, es el área más importante y compleja de la comunicación no verbal y la parte del cuerpo que más de cerca se observa durante la interacción. Su papel es básico en la interacción social humana ya que:

- Muestra el estado emocional.
- Proporciona una retroalimentación continua con lo que se está diciendo (si se ha comprendido, se está de acuerdo, se está sorprendido,...)
- Indica actitudes hacia los demás.
- Puede actuar de meta-comunicación, modificando o comentando lo que se está diciendo o haciendo al mismo tiempo.

Tenemos seis emociones básicas (Alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco/desprecio) y tres regiones faciales para poder expresarlas (Frente – cejas, ojos – párpados y parte inferior de la cara). Estas expresiones faciales de la emoción son

universales e innatas, pero hay diferencias culturales en “cuanto” se muestran dichas emociones; también varía con las culturas “lo” que provoca una emoción y las costumbres que sigue la gente para intentar controlar la apariencia de sus caras en situaciones sociales determinadas.

Las expresiones faciales pueden ser de muy corta duración; a menudo son la base del presentimiento o intuición sobre alguien, ya que se puede sentir algo sobre una persona sin ser capaces de descubrir el origen de la expresión.

La mayoría de personas sabemos fingir una expresión, pero lo que no sabemos es cómo hacerla surgir súbitamente, cuánto tiempo mantenerla o con qué rapidez hacerla desaparecer.

En principio, todos poseemos el aparato perceptual necesario para descifrar rostros en una centésima de segundo, la razón por la que no lo empleamos es que se nos enseña desde la infancia a no prestar atención a los comportamientos faciales mínimos porque son demasiado reveladores. El control de la expresión de la cara es enseñado por los padres como parte de la socialización cultural (aprendemos a ocultar el afecto negativo, por ejemplo sonriendo).

Si una persona adopta una expresión facial durante un periodo de interacción, su estado de ánimo cambiará hacia la emoción expresada.

Una forma de comprobar nuestras expresiones faciales sería mirándonos al espejo, fotografiarnos experimentado cada emoción, y a ser posible enseñarlas a personas para las que no seamos demasiado familiares...

3.1.3. Las sonrisas

La evolución de la sonrisa parece explicarse a partir del hecho de que algunos primates, al verse amenazados, emiten un agudo chillido de protesta producido por los labios estirados hacia atrás, como en una especie de sonrisa. Los monos rhesus lo hacen y, a veces usan esa mueca defensiva-amenazante sin emitir ruido. El hombre emplea también una sonrisa defensiva, pero como un gesto de pacificación (como cuando

llegamos tarde a un sitio...)). La sonrisa es un amortiguador importante frente a la agresión, ya que el sonreír constituye un vínculo precario, pero vital.

La sonrisa de placer podría venir de la mueca que hacen muchos mamíferos cuando se sobresaltan; aquella mueca de sorpresa podría haber evolucionado hasta la sonrisa de placer (nuestro humor depende todavía del factor sorpresa). La sonrisa también sirve para transmitir el hecho de que a una persona le gusta otra.

Resumiendo, la sonrisa puede servir para: protestar, pero sin agredir; demostrar placer o sorpresa; y coquetear o expresar que estamos a gusto. Debido a estas tres cualidades, es fundamental sonreír cuando nos dirigimos a otros en una conversación.

3.1.4. La postura corporal

Es la posición del cuerpo y de los miembros, la forma cómo se sienta, cómo está de pie y cómo pasea refleja sus actitudes y sentimientos sobre sí misma y su relación con los otros. Apreciamos 4 categorías posturales:

- *Acercamiento*: postura atenta, comunicada por la inclinación hacia delante del cuerpo
- *Retirada*: postura negativa o de rechazo, comunicada retrocediendo o volviéndose hacia otro lado.
- *Expansión*: postura orgullosa, arrogante o despreciativa, comunicada por la expansión del pecho, tronco erecto o inclinado hacia atrás, cabeza erecta y hombros elevados
- *Contracción*: postura triste o abatida, comunicada por un tronco inclinado hacia delante, cabeza hundida y hombros que cuelgan.

Con la postura también podemos indicar nuestro estado emocional y nuestro estatus, de ahí que debemos estar atentos a nuestra posición en el campo visual de los demás.

3.1.5. Los gestos

Los gestos son básicamente culturales, con un significado aceptado en una cultura y son el segundo canal para la sincronización y la retroalimentación de la comunicación, además también son eficaces para ilustrar acciones difíciles de verbalizar. Las *manos* son las protagonistas, y en menor medida la cabeza y los pies. Existen cuatro posibles funciones de los movimientos de las manos:

- Ilustrar lo que estamos diciendo
- Reemplazar al habla (sordomudos, vida cotidiana...)
- Estados emocionales, aunque normalmente no son intencionales.
- Autoacicalamiento (rascarse la nariz, la espalda, etc.).

Algunos gestos reflejan un estado emocional prevaleciente, como la ansiedad, o un estilo general de conducta, como la agresión. Pero los gestos hay que verlos como parte de un todo. El estilo gestual de una persona es, en parte, un producto de su origen cultural y ocupacional, de la edad y del sexo, de la salud, de la fatiga, etc. La actividad gestual puede apoyar la verbal o contradecirla.

3.1.6. Contacto físico

Lo que es apropiado dependerá del contexto particular, de la edad y la relación entre las personas. El contacto corporal indica proximidad y solidaridad cuando se emplea recíprocamente y estatus y poder cuando se usa en una sola dirección. Es más probable que se produzca el contacto físico cuando:

- Se da información o consejo
- Se da una orden
- Se pide un favor
- Se intenta convencer

- La conversación es profunda
- Se atiende a acontecimientos sociales
- Se transmite excitación
- Se recibe mensajes de preocupación

3.1.7. La apariencia personal

Se refiere al aspecto exterior de una persona. Aunque hay rasgos que son innatos (forma de la cara, estructura de cuerpo, color de ojos, etc.), podemos cambiar a voluntad muchos elementos exteriores. Los componentes en los que se basan el atractivo y las percepciones de la otra persona son: la vestimenta, el físico, la cara, el pelo y las manos.

El principal fin de la apariencia es la auto-presentación, que indica cómo se ve a sí misma la persona y cómo le gustaría ser tratada. Las características de la apariencia personal ofrecen impresiones a los demás sobre el atractivo, estatus, grado de conformidad, inteligencia, personalidad, clase social, sexualidad y edad de la persona.

Para Argyle, algunas personas se preocupan mucho de su apariencia y otras se cuidan muy poco; sin embargo, la mayoría tiene poca idea de lo que está tratando de comunicar. El cambio de estilo de pelo es la sugerencia más frecuente cuando se evalúa modificar la apariencia física.

3.1.8. Movimientos de la cabeza

Estos movimientos son muy visibles, pero transmiten poca información. Los animales amenazados vuelven el cuerpo o la cabeza para no ver a su oponente (esto sirve para “cortar” los estímulos que activan y producir una señal de apaciguamiento).

Los movimientos de cabeza significan cosas totalmente distintas en diferentes culturas y tienen que aprenderse. El *asentimiento de cabeza* está relacionado con el acuerdo, interés para que siga hablando la otra persona y se encuentra prácticamente en todas las culturas e incluso los ciegos de nacimiento y los sordomudos también lo

realizan. El *sacudir la cabeza* tiene un significado contrario (desacuerdo, que deje de hablar) y aparece en todas partes.

Básicamente, la comunicación no verbal es inevitable en presencia de otras personas. Una persona puede decidir no hablar, o ser incapaz de comunicarse verbalmente, pero sigue emitiendo mensajes sobre sí misma a los demás por medio de su cara y su cuerpo. La gente se forma impresiones de los demás a partir de su conducta no verbal sin saber identificar qué es lo agradable o lo irritante de la persona.

3.1.9. Otros

- *Movimientos de las piernas/pies*: Proporcionan señales válidas del estado de ánimo porque son la parte más alejada y prestamos más atención a la cara. Mover los pies rítmicamente arriba/abajo cuando aparentamos estar atentos a lo que la otra persona dice nos indica una señal de huida o desear marcharnos.
- *Automanipulaciones*: Nos proporciona señales genuinas con respecto a nuestro estado de humor interno. Son movimientos que procuran bienestar y la pista es la misma: necesitamos un poco más de bienestar. Estos movimientos se realizan con poco conocimiento y sin intención de comunicar. Para Ekman y Friesen el acto de cubrirse los ojos está asociado con la vergüenza y la culpa, y el rascarse-pelizarse con la hostilidad.

3.2. Componentes paralingüísticos

Las señales vocales incluyen el volumen, el tono, el timbre, la claridad, la velocidad, el énfasis y la fluidez, los “umhs” y “ehs”, las pausas y las vacilaciones. Las señales vocales pueden afectar drásticamente el significado de lo que se dice y de cómo se recibe el lenguaje. Existen tres aspectos importantes en la vocalización: el sonido como medio básico de comunicación, el sonido que comunica sentimientos, actitudes y

la personalidad; y tercero, el sonido que da énfasis y significado al habla. Hay que reconocer que la gente se forma juicios de los demás a partir de sus señales vocales.

Los acentos de grupos culturales y raciales son evaluados a través de tres dimensiones: competencia, integridad y atractivo. Como la mayoría de gente está expuesta a más de un acento, el que adopta es el que refleja sus actitudes y su grado de identificación con el grupo.

Los elementos paralingüísticos raramente se emplean aislados. El significado transmitido es normalmente el resultado de una combinación de señales vocales y conducta verbal y es evaluado dentro de un contexto determinado.

3.2.1. El volumen

Un bajo volumen de voz puede indicar seguridad y dominio. El hablar demasiado alto puede tener consecuencias negativas –la gente podría marcharse o evitar futuros encuentros-. Los cambios en el volumen pueden emplearse en una conversación para enfatizar puntos. Una voz que varía poco en volumen no será muy interesante de escuchar.

3.2.2. El tono

El tono es la calidad o resonancia de la voz. Algunas personas tienen voces muy finas, nasales o resonantes –estas últimas son consideradas más atractivas que las primeras-.

Podemos por tanto distinguir cuatro clases de voz:

- *Voz aguda*: descrita como de queja, de indefensión o infantil, encontrada principalmente en pacientes con problemas afectivos.
- *Voz plana*: interpretada como floja, enfermiza o de desamparo, hallada en pacientes deprimidos y dependientes.

- *Voz hueca*: con pocas frecuencias altas, interpretada como sin vida y vacía, encontrada en pacientes con daño cerebral y en aquellos con fatiga y debilidad generalizada.
- *Voz robusta*: causa impresión y tiene éxito, hallada en gente sana, segura y extrovertida.

El tono de voz contribuye (pero menos que la expresión facial y más que el contenido de la conversación) a las impresiones de las actitudes interpersonales.

La *entonación*, la *expresión facial* y la *postura* son las conductas más relacionadas con la evaluación de la habilidad social.

3.2.3. Fluidez-perturbaciones del habla

Existen tres clases de perturbaciones:

- Muchos periodos de silencio sin rellenar: con extraños o poco conocidos puede interpretarse negativamente
- Empleo excesivo de palabras de relleno: pueden provocar percepciones de ansiedad o aburrimiento.
- Repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido.

3.2.4. Otras señales vocales

- *Claridad*: Algunas personas farfullan las palabras, hablan arrastrándolas o chapurrean; estos patrones pueden ser desagradables a un oyente (el chapurreo puede indicar ira o impaciencia, arrastrar las palabras puede indicar aburrimiento o tristeza y es difícil de entender).
- *Velocidad*: si el ritmo es lento la gente se impacienta y se aburre, si es muy rápido hay dificultad en entender. Hablar demasiado rápido no beneficia

si se pide un favor o una cita, pero puede beneficiar una conversación denotando alegría o sorpresa.

3.3. Componentes verbales

El habla se emplea para una variedad de propósitos: comunicar ideas, describir sentimientos, razonar y argumentar. Las palabras empleadas dependerán de la situación, del papel de la persona y lo que está intentando lograr.

3.3.1. La conversación

Consiste normalmente en una mezcla de resolución de problemas y transmisión de la información, por un lado, y el mantenimiento de las relaciones sociales y el disfrute de la interacción con los demás, por otro. Aparecen diferencias entre las personas en función de la inteligencia, educación, entrenamientos, clase social... Las formas de hablar pueden ser íntimas o interpersonales, sencillas, abstractas o técnicas, interesantes o aburridas.

La conversación implica una integración compleja regulada por señales verbales y no verbales. Antes de que dos personas puedan empezar a hablar, ambas deben indicar que están prestando atención: están ubicadas a una distancia razonable, dirigen sus cabezas o cuerpos hacia la otra persona e intercambiar miradas de vez en cuando.

3.3.2. Habilidades del habla

Dentro de las habilidades del habla consideramos que a nivel cotidiano hablamos sobre cosas que hemos hecho o en las que estamos envueltos. Las conversaciones a menudo comienzan con una información de hechos y afirmaciones generales, que se siguen por verbalizaciones específicas, se dan detalles de lo hecho y en las que expresamos sentimientos, actitudes y opiniones de lo que estamos describiendo.

La autorrevelación (el contar cosas de nosotros mismos y de nuestra vida) es normalmente gradual y recíproca; el fracaso más común es no revelarse lo suficiente.

Una de las aplicaciones más importantes tiene implicaciones para la soledad: se ha encontrado que la gente solitaria pasa el mismo tiempo con amistades como la gente no solitaria; la diferencia está en su nivel inferior de autorrevelación.

4. PAUTAS BÁSICAS DE COMUNICACIÓN ORAL EFICAZ

Una serie de consejos orientados a realizar una buena comunicación oral serían los siguientes:

- Es normal tener miedo a hablar en público. Éste nos puede ayudar a estar más activos en nuestra comunicación. También es normal tener algunas equivocaciones, pero lo importante es no prestarle atención y seguir concentrados en lo que queremos decir
- Pensar que todos somos humanos y que el propio público también puede tener miedo a hablar públicamente, puede ayudarnos a tener una perspectiva más real. Los que me escuchan son iguales que yo.
- Conocer previamente a qué tipo de público va dirigida nuestra comunicación: cuántos asistentes, qué tipo de personas son, edad...
- Cuidar todos los detalles externos: ropa, calzado, pelo, etc. Deben de mostrar seguridad y coherencia con nuestra comunicación oral.
- Debemos preparar nuestra comunicación de manera previa. Un mínimo de 4 ensayos nos ayudará a ganar confianza y seguridad, además de tener una visión más comprensiva de los puntos y estrategias a seguir en la comunicación.
- Iniciar la comunicación con una buena presentación de sí mismo/a: bien por parte de alguien que nos introduzca o bien por nosotros mismos. Comenzar con decisión y energía, ya que se imprimirá al resto de la comunicación y nos ayudará a liberar tensiones y miedos de posibles errores en la comunicación.

- Es muy común sentir pánico en los primeros momentos de la exposición oral. Este proceso fisiológico normal (sudoración de manos, temblor, rojez de la cara, tartamudeo o sentir que falta el aliento, entre otros muchos procesos, los cuales pueden ser diferentes de una persona a otra) se disipa pasado un breve espacio de tiempo. Así que es imprescindible preparar muy bien lo que vamos a decir en los primeros momentos para no perder la compostura y poder prestar más atención al transcurso de la charla que a nuestra fisiología interna.
- Comenzar con un breve resumen de nuestra anterior exposición. Si es la primera y única vez que intervenimos oralmente, realizar un breve guión-resumen para aclarar cuál será nuestra intervención
- Cuidado con la comunicación no verbal que estamos desplegando. El público siempre gusta de fluidez de movimientos sin llegar a la exageración, y una coherencia entre el lenguaje corporal del comunicador y la persona que están viendo delante
- Sólo nosotros sabemos lo que queremos decir: Si se nos ha olvidado algún punto no hay ningún problema, se puede seguir con normalidad o bien volver a este punto con total tranquilidad. No dar excesiva información, puede aburrir al público, y eso es muy peligroso. Siempre el contenido debe estar cargado de ejemplos y tratar de reflejar más los contenidos prácticos que los teóricos.
- El buen humor y la risa siempre ayudan, tanto en el inicio como en el desarrollo de una comunicación eficaz. Se puede preparar de antemano o simplemente comenzar la comunicación con muy buena predisposición a pasárnoslo bien. También se pueden emplear anécdotas (personales o inventadas) y contar algo de nosotros mismos, nos proporcionará más calidez humana de cara al público y se sentirán más cercanos a nosotros. ¡No olvidar sonreír!
- Observar la reacción del público. Así evitaremos caer en errores como ir demasiado deprisa, aburrirlos con excesivos detalles o voz monótona. También nos puede servir para relajarnos en el desarrollo de la charla si nos fijamos en algunas caras que nos resulten agradables y nos estén prestando atención; deberíamos tratar

de mirarles cada cierto tiempo. No olvidar cada cierto tiempo mirar a todos los asistentes... aunque para relajarnoselijamos caras agradables, luego debemos hablar para todos y no olvidar ningún rincón de la sala al mirar.

- Señalar lo importante de nuestra explicación. Podemos incluso recalcar que a continuación vamos a decir algo muy relevante, decirlo y luego repetirlo de manera escueta para que el público comprenda cuáles eran los puntos esenciales de nuestra comunicación
- Cuidado con las muletillas o con el manejo de objetos (folios, bolígrafos, reloj, pulsera...). No consiguen si no darle pistas al público sobre nuestro nerviosismo.
- Es preferible guardar silencio a rellenar los huecos de pensamiento con sonidos (como hmmm, ehhh...) Aunque no nos demos cuenta, una conversación normal contiene bastantes huecos con silencio, y una persona que comunica no tiene por qué rellenar todos los huecos hablando como si fuese una máquina.
- Cuidado con las muletillas o con repetir frases constantemente (¿Verdad? ¿Entendido? Vale, OK, bueno pues...) Pueden resultar aburridas o monótonas para el público y al final sólo recordar las muletillas de nuestra intervención. Un buen truco es tratar de omitirlas pensando mentalmente en ellas pero no expresarlas verbalmente.
- Para finalizar nuestra exposición, dar las gracias al público por su asistencia y por su atención mostrada. Tratar de contestar todas las preguntas del público de manera positiva y agradable.
- Dejar tiempo suficiente para preguntas de los asistentes si éste fuese el caso de la exposición oral. Cuidado con los asistentes que tratan de monopolizar el tiempo de preguntas, podemos cortarles y resumir su pregunta para pasar a responderla. Es lícito contestar que no se sabe una respuesta, siempre podemos decir que lo consultaremos y que podemos responder más tarde a esa persona. También, debemos tener presente siempre que si hemos trabajado el tema de la exposición y lo hemos comprendido y elaborado, es difícil que alguien nos pregunte algo que no sepamos. ¡Miedo fuera!

- Se debe recordar que se requiere un mínimo de motivación y buena disposición para cambiar nuestro repertorio de expresiones lingüísticas y comunicacionales (orales y de comportamiento) para realizar una buena exposición en público. Ha y que practicar y tener voluntad de hacerlo bien. Es como aprender a montar en bici.

5. LA PERSONA ASERTIVA

La persona asertiva expresa los propios sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. El mensaje básico de la aserción es: *Esto es lo que yo pienso. Esto es lo yo siento. Así es como veo la situación.* El mensaje expresa “quién es la persona” y se dice sin dominar o degradar a la otra persona.

La conducta no verbal como la mirada, la expresión facial, la postura corporal, la entonación y el volumen es muy importante y puede apoyar o quitar valor a la conducta verbal. Estas conductas necesitan estar en armonía con el contenido verbal del mensaje asertivo.

El objetivo de la aserción es la comunicación y el tener y conseguir respeto y dejar abierto el camino para el compromiso cuando se enfrenten las necesidades y derechos de dos personas. Si no llegan a un compromiso, pueden respetar el derecho que tiene el otro de no estar de acuerdo y a no intentar imponer sus exigencias sobre la otra persona. En último término, cada uno puede sentirse satisfecho de haberse expresado a sí mismo, al tiempo que reconoce y acepta que su objetivo puede no haberse logrado.

La aserción implica respeto, respeto hacia uno mismo - expresar las necesidades propias y defender los propios derechos - y respeto hacia los derechos y necesidades de la otra persona.

La conducta asertiva en una situación normalmente da como resultado consecuencias favorables para las partes; ya que se pueden o no cumplir los objetivos, pero generalmente la persona se siente mejor por haber sido capaz de expresar sus

opiniones. Pero no siempre tiene como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes; hay situaciones en las que la conducta asertiva es apropiada y deseable, pero puede causar alguna molestia a la otra persona.

La persona que recibe la conducta asertiva también se beneficia de recibir una comunicación clara y no manipulativa, de recibir una petición de nueva conducta o una manifestación de la posición de la otra persona y disminuyen las posibilidades de una mala interpretación. La persona que se comporta de forma asertiva suele defenderse bien en sus relaciones interpersonales, está más satisfecho de su vida social y tiene *confianza en sí mismo para cambiar* cuando necesite hacerlo.

En el comportamiento asertivo es fundamental darse cuenta de uno mismo - considerar las consecuencias de la conducta a corto y largo plazo respetando los derechos de los demás - y del contexto que rodea. Cada persona puede escoger cómo actuar; si sabe y puede hacerlo asertivamente también puede no elegir esta opción.

El criterio más importante para tu bienestar es que tú haces la elección.

Referencias bibliográficas

- Alexander Hamilton Institute (1984). *How to become an effective speaker*. Maywood, NJ: Modern Business Reports.
- Arredondo, L. (1991). *How to present like a pro*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Bradbury, A. (1995). *Successful presentation skills*. London: Kogan Page Limited.
- Feibelman, P. J. (1993). *A Ph. D. is not enough! A guide to survival in science*. Cambridge, MA: Perseus Books.
- Forsyth, P. (1997). *30 minutes before a presentation*. London: Kogan Page Limited.
- Janner, G. (1991). *Cómo hablar en público*. Madrid: Deusto.
- Peters, R. L. (1998). *Getting what you came for. The smart student's guide to earning a master's or Ph D*. Nueva York: Noonday Press.
- Sindermann, C. J. (2001). *Winning the games scientists play*. Cambridge, MA: Perseus Books.
- Vallejo-Nágera, J. A. (1990). *Aprender a hablar en público hoy*. Barcelona: Planeta.