

## COMUNICACIÓN ASERTIVA; UNA VINCULACIÓN CON NUESTROS INTERLOCUTORES

Ricardo Barraza Gómez  
Director General de Comunicación Social y Vocería

La comunicación asertiva no es un lujo que solo algunos pueden adquirir, se trata, más bien, de una necesidad cuyo propósito es lograr resultados efectivos en la interacción con nuestros interlocutores.

La gran aspiración de las instituciones públicas es alcanzar el tan anhelado objetivo de tener un acercamiento con la ciudadanía; que el quehacer institucional sea de interés público.

Dedicarse a la función pública requiere, entre otras virtudes, la de saber conectar con la sociedad, conocer las necesidades de la comunidad y actuar en consecuencia, enfocado en el bien común.

El privilegio de la legitimidad se logra cuando desde lo público se administran los recursos humanos, técnicos y financieros en favor de la gente. Es así como la vinculación entre el ejercicio del poder y la convivencia social hacen un equipo inalienable.

Pero ¿cómo hacer esta conexión? Existen muchas y muy variadas fórmulas, teorías y reflexiones al respecto. Entrar a su estudio sería un ejercicio tan amplio como querer contar las gotas de lluvia en una tarde de verano. Para efectos de esta colaboración me centraré en la comunicación efectiva o asertiva como también se le conoce.

Las definiciones de la palabra comunicación encuentran su origen del latín *communicare*, que significa compartir, hacer común. Fue hasta el siglo XIV y XV que dicho concepto integró palabras como vinculación y conexión.

Sin embargo, fue el sociólogo alemán Leo Lowenthal quien humanizó el concepto definiéndolo así: “la verdadera comunicación implica comunión, compartir la experiencia interior”.

La comunicación efectiva tiene como meta lograr un efecto en el o los receptores; la mayoría de las veces elaboramos mensajes estructurados para conseguir algunos de los siguientes resultados:

- Convencer
- Persuadir
- Criticar
- Enseñar
- Motivar
- Informar

- Divulgar

Sin embargo, y siendo honestos, no siempre acertamos en nuestro propósito, y esto nos causa frustración y muchas veces desánimo en el esfuerzo por mantener una interlocución atractiva con nuestro público.

Pero más allá de la desilusión que pueda generar en nosotros el fracaso en el proceso de comunicación, debemos hacer un ejercicio con el cual reconozcamos en qué punto del proceso nos equivocamos. De esta manera se abrirá una ventana de oportunidad para remediar la falla.

Algunas de las causas por las que nuestro mensaje no logra cumplir su cometido pueden ser:

- Que estuvo mal estructurado
- Que fue mala idea lo planteado
- Que fue poco claro y asertivo
- Que nos faltó conocer al público al que iba dirigido
- Que fue aburrido, poco atractivo, etc.

Y justo es aquí en donde entra la comunicación asertiva. Para la mayoría de los autores dedicados al estudio de la comunicación efectiva, ofrecen siete cualidades que debe tener dicha comunicación.

1. CORTÉS
2. CLARA
3. CONCRETA
4. CONCISA
5. CORRECTA
6. COMPLETA
7. COHERENTE

1.- Cortés: se refiere, sobre todo, al cuidado del tono de voz, del timbre que se utilice para dar nuestro mensaje.

2.- Clara: se trata de que el contenido de nuestro mensaje sea sencillo y se exponga con claridad.

3.- Concreta: ir directo al asunto que nos interesa compartir. En este punto podemos hacer uso de figuras retóricas o analogías para explicarlo mejor.

4.- Concisa: que nuestro mensaje sea breve y puntual. Menos es más.

5.- Correcta: es cuando utilizamos las palabras adecuadas, la puntuación correcta (en caso de textos), se trata de evitar errores gramaticales a efecto de confundir al receptor.

6.- Completa: debemos evitar quedarnos a la mitad de la idea, excluyendo información que resulte útil para nuestros interlocutores.

7.- Coherente: se refiere al orden de las ideas; éstas deben tener un inicio, un desarrollo, argumentos y desenlaces y/o remates.

En mi opinión la comunicación es la base de las relaciones humanas, de ahí que la primera comunicación asertiva empieza con nosotros mismos. Un diálogo introspectivo diario, honesto, sincero y abierto, nos permitirá poder replicarlo hacia el exterior, y de esa manera lograr nuestros objetivos.

**---000---**