

INFORMACIÓN: COMUNICACIÓN ASERTIVA

Usted está a punto de comenzar un curso de capacitación virtual, el cual tiene como objetivo revisar el tema de la comunicación asertiva, de una forma amena, práctica y útil.

La comunicación humana es un tema fascinante, vasto y complejo, comunicar ideas y sentimientos es algo tan básico que a menudo lo damos por supuesto. ¿Comunicar? ¿Cuál es el problema? Pues precisamente ese es el problema. Una parte importante de los asuntos humanos se ve afectada directamente por las dificultades en la comunicación. Gran parte de los problemas cotidianos de individuos, grupos, organizaciones y Estados están relacionados con la comunicación.

La buena noticia es que las competencias comunicativas se aprenden y se construyen día a día; si se tiene disposición y voluntad de aprender la habilidad de comunicarse asertivamente aumenta y trae consigo asombrosos resultados.

El presente curso te ayudará a desarrollar esas habilidades comunicativas y a entender mejor la comunicación desde una perspectiva analítica; te aconsejamos que además de divertirte en la competencia que se te presenta, abras tu mente al aprendizaje que el curso te ofrece, analices las preguntas y los retos, y tengas en cuenta que todos los temas son aplicables a tu trabajo cotidiano.

Ser comunicativamente competente es una de las habilidades más valoradas en el mundo actual, por que un buen comunicador escucha, se expresa con claridad y es capaz de convertir grandes problemas en grandes oportunidades. Nada está más condenado al fracaso que dos personas o dos equipos que se esfuerzan en no comunicarse, en no entenderse, en no aceptarse...

Uno de los puntos centrales de este curso se centra en cómo manejamos nuestras relaciones y más concretamente en la interferencias que puede haber en la comunicación.

Partimos de la premisa de que no existe una buena o mala comunicación, mucha o poca; sino que ¡Todo es Comunicación! Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre un valor de mensaje, influyen sobre los demás, quienes a su vez reaccionan frente a los mensajes y comunican de vuelta.

“No se puede no comunicar”, los mensajes nunca dejan de circular. Podríamos decir que la comunicación no es algo que suceda en la realidad, sino que la realidad se construye en la comunicación. Todas nuestras experiencias e interacciones suceden en la comunicación, esto es

real incluso en la comunicación intrapersonal, aquella que tenemos con nosotros mismos, es un diálogo interno y depende de cómo lo manejemos, el impacto que tiene.

Si desapareciera la comunicación no habría un referente para explicar la realidad, no existiría consenso ni entendimiento. La comunicación es una comunión, nos mantiene unidos por que nos relaciona.

La comunicación no es fácil o difícil, es simplemente comunicación; somos las personas las que podemos agilizar o complicar el proceso comunicativo.

Hay muchos factores que pueden obstaculizar la comunicación, pero cuando se trata de los problemas que interfieren en las relaciones, es decir en la comunicación que depende de las personas y su forma de abordar los problemas, mencionaremos los principios de Xavier Guix, como las principales interferencias de la comunicación en las relaciones interpersonales:

- **Intencionalidad:**

No hacemos nada por que sí. Lo hacemos por que tenemos intenciones, sean conscientes o inconscientes. Cuando un sujeto realiza acciones, van acompañadas de la captación de las propias intenciones que impulsaron el hacerlas. La acción, pues, queda asociada a la intención que la puso en marcha.

El problema surge cuando asociamos nuestras intenciones a las acciones de los demás: Si yo sé que cuando hago X es por Y, entonces cuando tu haces Y seguro que es por X.

Debemos de hacer conciencia de que no podemos estar en la mente de los demás, es un error que al observar las acciones de otros les atribuyamos nuestras intenciones.

Un ejemplo puede ser:

Acción: Llegué tarde a una reunión organizada por mi pareja.

Intención: Perder tiempo por que la gente que asiste no me cae bien y no quiero pasar mucho tiempo con ellos.

Consecuencia: Si tiempo después yo organizo una comida con mis amigos, y mi pareja llega tarde, probablemente estaré molesto creyendo que su acción comunica su falta de interés hacia mis

amigos; sin embargo, tal vez ella tuvo algún otro problema por el cual no llegó a tiempo, que no tiene nada que ver con esa intención, que en realidad es mía. Este problema de intencionalidad afecta constantemente nuestras relaciones.

- **Diferencias y Similitudes:**

El hombre es altamente impredecible en sus respuestas, puede cambiar en sus reacciones y elecciones, ante situaciones aparentemente idénticas.

Tendemos a presuponer que las personas no cambian, sin embargo el cambio es una constante en el mundo y en los individuos, las situaciones nunca son idénticas y el cerebro que elige tampoco es el mismo, ya que constantemente aprendemos, cambian nuestras percepciones y deseos.

Las circunstancias influyen en nosotros y el momento que vivimos también nos determina, por lo que nuestras reacciones se adaptan a las condiciones.

Hay que entender que cada vez que estamos con alguien debemos hacer un esfuerzo por entenderlo en ese momento, en el presente. ¿Qué siente ahora y aquí? ¿Cómo se desarrolla nuestra relación ahora y aquí?

- **Diferentes formas de manejar las emociones**

Mientras que la expresión de las emociones es universal, en la forma en que reacciona el cuerpo y el cerebro; la velocidad, intensidad y duración de las mismas varía de una persona a otra.

Este punto es fundamental para las relaciones, tendemos a creer que las emociones funcionan igual en los demás que en nosotros mismos, como sucede con las intenciones, ya que es la referencia más real y cercana que encontramos; sin embargo esto provoca una infinidad de problemas.

Muchos conflictos y malentendidos se basan en la incompreensión del ritmo en que cada uno necesita vivir sus emociones. Un estallido de ira puede tener consecuencias de larga duración en una persona, que provoquen que esté por más tiempo propenso a enojarse por algo insignificante; mientras que otra persona puede sobreponerse muy rápido a la emoción, controlarla y dejarla pasar.

Asimilar que existen distintos ritmos y estilos en el manejo de emociones es el punto de partida y aprender a respetarlos es fundamental en el proceso de comunicación interpersonal.

- **Principio sistémico de la relación**

Cuando dos personas logran una relación, es decir que la comunicación trasciende el encuentro casual y se transforma en una comunicación de entendimiento mutuo; se establece entre ellas un sistema.

Ese sistema se puede explicar como la forma particular en que esas personas se comunican y entienden, y a su vez esta determinado por sistemas superiores, como son las familias de ambas, la sociedad en la que viven y su contexto histórico.

Muchas veces nos damos cuenta que lo que no podíamos hacer con una persona nos resulta sumamente sencillo con otra... esto se debe a que las relaciones tienen características sistémicas, las aportaciones que hace cada persona hacen de cada interacción un sistema único que no se puede reproducir.

Las empresas, por ejemplo, son un sistema; la organización en la que trabajamos está construida sobre el conjunto de relaciones de sus miembros. Cada individuo hace su aportación individual y construye el sistema de relaciones global; la entidad que manda en las organizaciones es el resultado de esa suma de relaciones que producen un sistema único. Es un error pensar que la organización ya tiene una forma de funcionar y que las personas no influyen en ella; por el contrario cada individuo forma parte del sistema y lo determina, si faltan individuos o entran nuevos, el sistema forzosamente se modifica.

Es decir, la comunicación define el clima organizacional, es altamente probable que si no nos gusta el clima de nuestra empresa sea por que no nos gusta la forma en que nos relacionamos unos con otros y esto es consecuencia de que no nos estamos comunicando adecuadamente, o de forma asertiva.

Si logramos aprender a controlar las relaciones y las gestionamos adecuadamente “el sistema” puede cambiar; aunque parezca que los sistemas toman vida propia y no son modificables, por que generan un clima y una cultura; éste principio de sistémico de la relación demuestra que los sistemas son modificables y el cambio depende de la aportación individual de cada uno de sus miembros.

Nos podemos preguntar entonces: ¿en qué contribuyo yo para hacer permanente lo bueno y en qué al hacer permanente lo malo dentro de sistema organizacional?

Si reflexionamos y hacemos conscientes nuestras aportaciones al sistema, es el principio necesario para lograr un cambio en las relaciones y para modificar aquellas que no nos gustan y que parece que están “institucionalizadas”, pero que en realidad son consecuencia de nuestro propio comportamiento.

- **Principio de la libertad condicional**

Aunque creemos que nuestras relaciones son libres, por que elegimos con quien nos relacionamos y cómo nos relacionamos con las personas, incluso las que no elegimos, la realidad es que tenemos una fuerte limitante.

Nuestros aprendizajes y experiencias nos condicionan, todas nuestras conductas y elecciones en las relaciones vienen precedidas por aprendizajes y sobre ellos basamos nuestras creencias y comportamientos futuros.

Los límites que tienen nuestras relaciones son entonces consecuencia de nosotros mismos, pero estar condicionado no implica estar determinado y podemos aprender sobre lo aprendido y trascenderlo, sin embargo debemos poner especial atención a nuestras relaciones, para ver qué conductas repetimos y obstaculizan la buena comunicación.

Así pues, todos estos principios provocan que en ocasiones, no podamos entendernos; sí estamos comunicando pero la otra persona parece no escucharnos, nos encontramos en una especie de vacío en la comunicación en el cual nos perdemos.

Cuando una relación llega al punto en que no nos podemos entender se produce la descomunicación. Experimentamos una sensación de impotencia y un sentimiento de incompreensión.

El hecho de poder interpretar las acciones de nuestros congéneres es lo que nos lleva al desastre comunicativo, sobre todo por que a veces nos relacionamos con el otro, no a partir del conocimiento de sus intenciones y deseos, sino a partir de nuestras presuposiciones de lo que creemos son sus intenciones y deseos. Y no sólo eso: además, contrastamos sus intenciones con las nuestras y en función del resultado valoramos la situación, siendo esta una percepción emocional.

La solución en la mayoría de los casos de descomunicación es: Preguntar.

Preguntando evitamos presuponer, aclaramos la información y, lo más importante, hacemos pensar al otro sobre sus propios pensamientos.

En muchas ocasiones no preguntamos porque tendemos a presuponer cómo reaccionará la gente ante las preguntas, nos basamos en experiencias pasadas, las cuales no tienen por qué repetirse, ya que ningún momento es idéntico en forma y fondo; en ocasiones lo que nos frena es una asociación con nuestro propio referente de cómo reaccionaríamos.