

Comunicación asertiva, con inteligencia emocional

Jorge A. Oriza Vargas © 325-2016

En las 10 reglas para *ser emocionalmente inteligente en el día a día*, que te compartí en el artículo de la semana pasada, la regla No. 5, decía: *"...se asertivo en tus comunicaciones, no guardes nada que sea necesario argumentar o mencionar; la condición será decirlo siempre con oportunidad y objetividad, y sobre todo, sin mostrar emociones negativas..."*.

Y en la actualidad, ser asertivo es una cualidad importante que demandan las buenas relaciones humanas, en el trabajo, en la familia, y en muchos ámbitos más de nuestras interacciones sociales. Recordemos que ser asertivo tiene que ver¹ con *actuar ante personas y circunstancias diversas, ya sean normales o difíciles, con seguridad y confianza en uno mismo, afirmando nuestras opiniones y juicios, nuestros sentimientos, con oportunidad, con claridad, objetividad, sin guardarnos nada, por prejuicios, modas, temores, etc.*; asertividad tienen raíz latina, se deriva de aserto, cuyo significado implica la certeza de algo y por ello, en su esencia, la asertividad es una competencia social de un individuo maduro, que le demanda buenas actitudes, habilidades de comunicación, y conocimiento del tema o asunto en el que puede ser asertivo.

La única restricción que veo a esta forma de definir la asertividad, es que siempre que seamos asertivos, lo hagamos con respeto a los demás, y con tolerancia a formas de pensar o ver las cosas diferentes a las nuestras; decir lo que pensamos, manifestar nuestros sentimientos, no nos autoriza a ser irrespetuosos o intolerantes, menos arrogantes.

Y por eso, viendo la asertividad como competencia de la persona madura, se sustenta por supuesto en su inteligencia emocional, porque sabe canalizar y gestionar adecuadamente sus emociones y sentimientos, y sabe ser empático con los de los demás. Además, en coherencia con esto, quién se comunica asertivamente, insisto, no sólo tiene habilidades de buen comunicador, sino asume actitudes adecuadas y sabe de qué está hablando. Así, la persona que se comunica asertivamente, muestra desde nuestro punto de vista, los siguientes atributos, basados algunos de ellos como decía, en la inteligencia emocional:

- A) Es clara, objetiva y oportuna en sus mensajes; utiliza un lenguaje claro, objetivo, comprensible por sus contrapartes, y sin utilizar términos o palabras ofensivas, o que no se compartan en el contexto cultural en el que habla
- B) Es coherente entre su comunicación verbal y su comunicación no verbal

¹ Sugiero leer sobre este tema, mi artículo anterior, Capsula ADEF 288 (2015) y en la red, existen muchas definiciones y versiones sobre el tema..

- C) Planea, piensa lo que va a decir, para hacerlo con argumentos válidos, con información y conocimientos veraces y con actitudes coherentes y respetuosas
- D) Es ética y por eso busca incorporar en sus argumentos, hechos, datos, información veraz, y no juicios u opiniones prejuiciadas, u orientadas a intereses no legítimos
- E) Manifiesta sus sentimientos, pero lo hace de manera regulada, sin desbordarse, pero sin guardarse nada, que le genere posteriormente sentimientos negativos; respeta los sentimientos de los demás, los reconoce, pero no se “engancha” en los sentimientos negativos de los demás
- F) Escucha activamente y empáticamente; tiene la capacidad de llevar la comunicación asertiva a la efectividad de un dialogo respetuoso.

Entonces, comunicarse asertivamente no es fácil, y a veces creo que por eso se confunde con “*decir lo que se nos pega la gana*” hiriendo, ofendiendo o molestando a otros, o sin mostrar alguna consideración² hacia ellos. Hoy está muy de moda en el ámbito social juvenil, expresarse con palabras vulgares, que incluso suenan ofensivas para otros; eso, desde nuestro punto de vista, eso no es asertividad, pues no toma en cuenta algunos de los comentarios anteriores.

Y más aún, ser asertivo, a veces implica –aunque suene contradictorio- saber callar³, para no externar palabras hirientes, mordaces, irónicas o sarcásticas, o para no desahogar de manera injusta, emociones o sentimientos que no tienen nada que ver con los mensajes que deseamos comunicar a la o las personas con quienes estamos conviviendo. En casos como estos, es preferible saber callar, guardar silencio y esperar otro momento, adecuado, oportuno, para decir las cosas sin influencia de emociones desbordadas, y esto como vemos, demanda de inteligencia emocional y comportamiento ético, apegado a valores como el respeto.

Pero, como reitero en todos mis artículos, este es solo mi punto de vista, se vale estar en desacuerdo; sólo te pediría me compartas tu punto de vista al respecto. Hasta la próxima.

Jaov

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: iem@iema-oriza.com

NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes. **Todas las Cápsulas de ADEF**, tienen registro de derechos de autor vigente.

² Sugiero leer la cápsula 37 (2010), sobre la consideración.

³ Y sobre saber callar, pueden consultar mi punto de vista en la cápsula 31 (2010).