

ETAPAS DE LA CONDUCTA ASERTIVA

La comunicación asertiva no consiste únicamente en expresar lo que pensamos o sentimos; implica un proceso consciente que permite comunicar nuestras ideas, emociones y necesidades de manera clara, respetuosa y efectiva. Para lograrlo, es necesario desarrollar una serie de etapas que facilitan la expresión adecuada de los mensajes y favorecen la resolución de situaciones interpersonales.

Las etapas de la conducta asertiva son una secuencia de acciones que permiten afrontar situaciones de comunicación de manera equilibrada y respetuosa. A través de ellas, las personas pueden expresar sus pensamientos y emociones de forma adecuada, fortaleciendo sus relaciones interpersonales y su bienestar emocional. Estas etapas ayudan a las personas a actuar con seguridad, mantener el respeto hacia los demás y defender sus derechos sin recurrir a conductas pasivas o agresivas. Se reconocen siete etapas de la conducta asertiva:

1. Reconocer la situación

El primer paso consiste en identificar la situación que genera incomodidad, conflicto o la necesidad de expresar una opinión, emoción o necesidad. En esta etapa es importante analizar objetivamente lo que está ocurriendo y reconocer por qué la situación requiere una respuesta.

Podemos recurrir a estas preguntas de apoyo:

- ¿Qué está sucediendo?
- ¿Qué aspecto me incomoda?
- ¿Existe algún problema que deba comunicar?

Ejemplo: un estudiante observa que siempre realiza la mayor parte del trabajo en equipo mientras sus compañeros participan poco. Reconocer la situación permite tomar conciencia del problema y evitar reaccionar impulsivamente.

2. Identificar pensamientos y emociones

Una vez reconocida la situación, es necesario identificar qué emociones y pensamientos genera. Las emociones proporcionan información valiosa sobre nuestras necesidades y ayudan a comprender por qué una situación nos afecta. Algunas emociones que nos pueden afectar de forma negativa son: enojo, tristeza, frustración, decepción e inseguridad.

ETAPAS DE LA CONDUCTA ASERTIVA

Ejemplo: el estudiante identifica que se siente frustrado porque considera injusta la distribución de tareas. Reconocer las emociones permite expresarlas de manera adecuada y evitar respuestas agresivas o impulsivas.

3. Definir el objetivo de la comunicación

Antes de hablar, es importante tener claridad sobre lo que se desea lograr con la conversación. Podemos cuestionarnos qué quiero comunicar, qué necesito y qué solución estoy buscando.

Ejemplo: el estudiante decide que desea solicitar una distribución más equitativa de las responsabilidades. Tener un objetivo claro favorece una comunicación más efectiva y evita desviarse del tema principal.

4. Expresar el mensaje de forma asertiva

Esta es la etapa central del proceso. Consiste en comunicar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, directa y respetuosa. Una comunicación asertiva se caracteriza por: utilizar un lenguaje claro, hablar en primera persona, evitar acusaciones o agresiones, mantener un tono de voz adecuado y respetar a los demás.

Ejemplo: en lugar de decir: *"Ustedes nunca hacen nada"*, el estudiante puede expresarse así: *"He notado que he realizado varias tareas del proyecto y me gustaría que distribuyéramos las responsabilidades de forma más equitativa"*. La forma en que se comunica el mensaje influye directamente en la respuesta de los demás.

5. Escuchar y considerar la respuesta de los demás

La comunicación asertiva implica diálogo y respeto mutuo. Después de expresar nuestro punto de vista, es importante escuchar activamente la perspectiva de los demás. Cuando escuchamos activamente prestamos atención plena, evitamos interrupciones, mostramos interés y buscamos comprender antes de responder.

Ejemplo: los compañeros explican que desconocían la inconformidad y proponen una nueva organización del trabajo. Escuchar fortalece la empatía y facilita la búsqueda de soluciones conjuntas.

ETAPAS DE LA CONDUCTA ASERTIVA

6. Buscar acuerdos y soluciones

El objetivo de la comunicación asertiva no es imponer opiniones, sino encontrar soluciones que respeten las necesidades de todas las personas involucradas. Cuando se busca un acuerdo recurrimos a la negociación, cooperación, respeto mutuo y flexibilidad.

Ejemplo: el equipo acuerda repartir las actividades de manera equitativa y establecer fechas de seguimiento para verificar el avance. Los acuerdos favorecen las relaciones saludables y la resolución constructiva de conflictos.

7. Evaluar los resultados

Después de la interacción, es recomendable reflexionar sobre el proceso y sus resultados. Nos podemos apoyar en las siguientes preguntas de reflexión:

- ¿Logré expresar lo que pensaba?
- ¿Me comuniqué con respeto?
- ¿Se alcanzó una solución adecuada?
- ¿Qué puedo mejorar para futuras situaciones?

Ejemplo: el estudiante observa que expresar su inconformidad permitió mejorar la colaboración dentro del equipo. La evaluación favorece el aprendizaje y el fortalecimiento de habilidades asertivas.

La conducta asertiva es un proceso que implica reconocer una situación, identificar emociones, definir objetivos, expresar ideas con respeto, escuchar a los demás y buscar soluciones. Aplicar estas etapas favorece relaciones más saludables, fortalece la autoestima y mejora la capacidad para resolver conflictos de manera constructiva.

Referencias:

- Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2017). Your perfect right: Assertiveness and equality in your life and relationships (10th ed.). New Harbinger Publications.*
- Castanyer, O. (2014). La asertividad: Expresión de una sana autoestima (37.ª ed.). Desclee de Brouwer.*
- Riso, W. (2018). Cuestión de dignidad: Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo. Planeta.*
- Smith, M. J. (2015). Cuando digo no, me siento culpable. Debolsillo.*
- Verderber, K. S., Verderber, R. F., & Sellnow, D. D. (2020). Comunicate (15.ª ed.). Cengage Learning.*