

Estilos de Comunicación: agresivo, pasivo y asertivo

Se ha expuesto que para lograr un buen desempeño en el ámbito laboral se recomienda la asertividad como forma de comunicar y hemos visto de forma ejemplificada casos donde se clasifican tres estilos de la comunicación que si bien, el que se recomienda es el asertivo para poder delimitarlo eficazmente se describirá en conjunto con los otros dos pues usted conocerá acciones que se encuentran fuera de lo recomendado y podrá decidir reducir o eliminarlas de su gestión laboral, como lo explica Castanyer (2014) citado por (Torres-Valle., 2018) “Para comprender la asertividad es necesario analizar los comportamientos no asertivos, que son la sumisión o pasividad y la agresión”. (pág. 4)

Cuando nos referimos a los estilos de comunicación nos referimos a la forma en que tenemos de comunicar nuestro mensaje, es decir, el tono en que lo hablamos, nuestro comportamiento, miradas, gestos y todos los elementos que ya conocemos.



Estilos de Comunicación: agresivo, pasivo y asertivo

Es importante resaltar que para el ámbito laboral el estilo más recomendable para actuar y comunicar es el asertivo, nótese que se buscará obtener esas características, de saber ejecutarlas y no solo de conocerlas, esto conlleva un cambio de comportamientos y actitudes descartando inicialmente expresiones como las siguientes:

¡Así soy yo!



Yo siempre he sido así

Ya no tengo edad para cambiar

No puedo cambiar



Siempre lo he dicho así



Estilos de Comunicación: agresivo, pasivo y asertivo

Si algunas de estas expresiones las has dicho, pensado o las has escuchado de alguien más, no te preocupes; se mencionan para explicar que si una persona no cambia porque cree en estas frases como si fueran una verdad absoluta e inamovible está en un error ya que el ser humano está diseñado para aprender toda su vida y el aprendizaje es precisamente cambiar.

Si se visualizara la forma en que nos comunicamos clasificándola en los tres estilos obtendríamos esta línea de asertividad, en donde el centro (recomendado) es el asertivo y cada extremo de la línea es una tendencia hacia el estilo pasivo (izquierda) y agresivo (derecha).



La forma en que nos comunicamos es dinámica pues la pasividad y agresividad como lo afirma Castanyer (2014) citado por (Torres-Valle., 2018) “Forman parte de un continuo en el cual nos vamos moviendo las personas” (pág. 5) es decir, en ocasiones somos pasivos, en otras asertivos y en otras somos agresivos de acuerdo a factores como situación, persona con la que interactuemos, objetivo, estado de ánimo etc. No siempre seremos asertivos o todo el tiempo pasivos o agresivos al comunicar.

Estilos de Comunicación: agresivo, pasivo y asertivo

Cada uno de los estilos posee unas características conforme al uso de la comunicación verbal y no verbal que se expusieron en el módulo anterior. Para recordar de forma sintética a continuación se enlistan los siguientes elementos.

Elementos de la comunicación verbal:

- ❖ Tipo de vocabulario empleado.
- ❖ Contenido del mensaje.
- ❖ Muletillas.
- ❖ Realización de preguntas.
- ❖ Respuesta a las preguntas.
- ❖ Expresar seguridad o inseguridad.

Y los elementos de la comunicación no verbal:

- ❖ Volumen de la voz.
- ❖ Gestos y expresión facial.
- ❖ Mirada.



Estilos de Comunicación: agresivo, pasivo y asertivo

- ❖ Ademanos.
- ❖ Distancia entre interlocutores.
- ❖ Postura del cuerpo.
- ❖ Expresiones genéricas: sonrío, asienta con la cabeza etc.

Referencia

Torres-Valle., F. J. (01 de 2018). Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes. Recuperado el 02 de 10 de 2018, de Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes: <https://rei.iteso.mx/handle/11117/5170>

