

ESTILOS DE COMUNICACION EN EL AMBIENTE EDUCATIVO Y LABORAL

Angelina Abarca Molina
Carmen M^a Frías Q.

Introducción

La comunicación es un aprendizaje que el ser humano realiza a lo largo de la vida y es esencial para una satisfactoria interrelación con las demás personas en los diferentes ambientes en que se desenvuelva.

Así, es importante que desde su infancia, el ser humano aprenda que existen al menos tres diferentes estilos para comunicarse con sus iguales y superiores: reafirmativo (asertivo), agresivo y sumiso, y los utilice concientemente en diferentes situaciones, haciendo valer sus derechos como persona pero sin agredir a los demás y sin someterse a éstos, pues redundaría en menoscabo de sus relaciones interpersonales y en detrimento de su propia salud mental.

El educador es un modelo para el aprendizaje de los estilos de comunicación. La Educación en general y la Orientación en particular, tienen una función primordial en la enseñanza de este importante aspecto en la vida del ser humano, pues promoverá una convivencia más equitativa, más justa y solidaria.

El objetivo de este artículo es hacer una revisión teórica de los estilos de comunicación señalados y explorar el que predomina en un grupo de funcionarios de la Universidad de Costa Rica. El ser humano invierte gran parte de su vida en el trabajo, por lo que éste debe ser lo más gratificante posible. Y una forma de lograrlo es mediante una comunicación clara y fluida con iguales, superiores y subalternos.

La comunicación Humana

Para Friedman (1981) la comunicación se refiere al procesamiento de información e incluye un emisor, un canal, un receptor y la interacción que se da entre el emisor y el receptor. El emisor es la persona que intenta transmitir un mensaje. El receptor es la persona a quien está dirigido el mensaje; en tanto los canales son las rutas de éste y se extienden desde los pensamientos del emisor, a través del espacio, hasta los pensamientos de la persona que recibe el mensaje.

Muchas de las dificultades que surgen en la vida diaria a menudo se producen debido a que los procesos de comunicación interpersonal son disfuncionales o porque entre el emisor y el receptor se producen intercambios agresivos, reafirmativos (asertivos) o no reafirmativos (no asertivos o sumisos) como los mencionan Alberti y Emmons (1975); Cottler y Guerra (1979); Galassi y Galassi (1977) y Wielkiewicz (1992).

Estos autores definen la conducta reafirmativa (asertiva), que es aprendida, como la expresión directa de nuestros sentimientos, preferencias, necesidades u opiniones en una forma que no amenace ni sancione a otra persona, teniendo presente que no es una forma de conseguir lo que uno quiere ni de controlar o manipular sutilmente a otros. Esta conducta, que implica defender nuestros legítimos derechos sin violar los de los demás y sin estar excesivamente temerosos durante el proce-

so, no es una panacea para los problemas, sino simplemente un medio de comunicación directa y honesta entre las personas.

La conducta reafirmativa es específica para una situación, por lo que no es necesariamente una forma general de comportarse. Las personas no son reafirmativas en todas las situaciones; más bien, se aprenden diferentes tipos de conducta para diferentes situaciones. Por ejemplo, una persona puede expresar desacuerdo con su esposo(a) pero no con sus padres.

Según Gallassi y Galassi (1977), la reafirmación consiste de numerosas conductas dirigidas a una variedad de personas. Estas conductas se agrupan en tres amplias categorías: para expresar sentimientos positivos, auto-reafirmativas y para expresar sentimientos negativos. Entre las personas importantes en la reafirmación, se incluyen amigos, esposos(as), novios(as), padres y otros miembros de la familia, figuras de autoridad, contactos en los negocios, compañeros de trabajo y subordinados.

Ahora bien, ¿qué incluye cada una de las conductas de los tres grupos antes mencionados? Expresar sentimientos positivos implica dar y recibir cumplidos, hacer peticiones, expresar cariño, amor y afecto e iniciar y mantener conversaciones. La auto-reafirmación consiste en expresar derechos legítimos, rehusar peticiones y expresar opiniones personales. Los sentimientos negativos implican expresar enojo justificado, disgusto y cólera justificada.

Las personas varían dentro de estas tres amplias categorías. Por ejemplo, para una persona puede ser fácil expresar cólera justificada pero no hacer peticiones.

Galassi y Galassi (1977) informan que quienes tienen dificultad de expresarse con una amplia variedad de conductas, revelan sentimientos de baja autoestima, depresión y excesiva ansiedad en situaciones interpersonales; manifiestan que se sienten despreciadas y usadas por otros y presentan enfermedades somáticas y psicósomáticas. Por el contrario, las personas que han participado en programas de entrenamiento en reafirmación, frecuentemente informan aumento de sentimientos de autoconfianza, reacciones positivas de otras personas, reducción de la ansiedad en situaciones sociales, mejora en la comunicación

interpersonal y disminución de enfermedades somáticas.

Desarrollo de conductas reafirmativas, no reafirmativas y agresivas

Según Galassi y Galassi (1977), la gente a menudo fracasa en comunicarse en forma reafirmativa en una determinada situación porque previamente ha sido castigada ya sea física o verbalmente por expresarse en esa situación. Por ejemplo, si una persona fue castigada en la niñez por expresar sus opiniones, particularmente si éstas no estaban de acuerdo con las de otros, en la edad adulta esa persona puede sentirse incómoda en situaciones que requieren que ella se exprese. Sentirse ansioso es desagradable para mucha gente, por lo que se busca reducir o evitar la ansiedad y una forma de hacerlo es no expresar opiniones, esto es, comportarse no reafirmativamente. Después de numerosas experiencias similares, la persona puede desarrollar respuestas no reafirmativas como el desacuerdo pasivo, el silencio o pretender estar de acuerdo moviendo la cabeza o expresando una opinión contraria a lo que realmente cree.

Una persona puede también aprender a comportarse no reafirmativamente en una situación, porque la conducta no reafirmativa es recompensada o reforzada en esa situación. En muchos casos, señalan Galassi y Galassi (1977), el castigo de la conducta reafirmativa y el refuerzo de la no reafirmativa ocurren simultáneamente. Por ejemplo, es evidente para quienes tienen relación con la educación de niños, que mucha de la conducta interpersonal que éstos aprenden en la escuela, implica ser pasivo y silencioso. El niño quieto y obediente a menudo es valorado y elogiado (reforzado) por los maestros, en tanto que el inquisitivo, el que da su opinión, puede ser visto como perturbador y castigado más a menudo que el menos reafirmativo. Así, los niños a menudo aprenden en la escuela, que es mejor o tal vez más seguro, ser visto y no oído.

Las creencias personales pueden interferir con la expresión de la conducta reafirmativa, como por ejemplo cuando se nos enseña que "si no se puede decir algo bonito de una persona, es mejor no decirle nada" o bien "yo debo gustarle a todo el mundo". Asimismo, al-

gunas personas fracasan en comportarse reafirmativamente porque están inseguras de sus derechos en esa situación. Puede incluso que nunca hayan aprendido cuáles son sus derechos.

La forma diferente de tratar a niños y niñas puede empezar tan temprano como antes de aprender a caminar y esto determina en gran medida las conductas futuras y los estilos de comunicación.

Withers (1976) afirma que cuando los niños pueden moverse y hablar exploran sus nuevas capacidades. Corren, saltan, martillean, cantan, parlotean. A medida que dominan cada nuevo reto, buscan aprobación de los adultos por sus logros. ¿No lo hice bien? preguntan. Hay alguna evidencia de que cuando los varones se jactan, tienen más probabilidad que las niñas de recibir refuerzo positivo de los adultos a quienes dirigen la pregunta anterior. Jactarse aparentemente es aceptable para los varones; para las niñas es no femenino. Criticar a los niños y las niñas pequeñas por jactarse no solamente los disuade de elogiarse a sí mismos en voz alta, sino también los desestimula de aplaudirse a sí mismos. Ya que el autoelogio usualmente es más desestimulado en las niñas que en los niños, los investigadores creen que las niñas no construyen el sistema interno de autoelogio como si ocurre en los varones. Hay señales, de hecho que las niñas son más castigadoras consigo mismas.

Por la época en que los niños van a la escuela, el sistema dual para la conducta de ambos sexos está en pleno apogeo. Cuando se dan problemas para resolver a los varones, ellos son estimulados a trabajar por sí mismos, en tanto que las niñas a menudo reciben mucha más ayuda y atención de su maestra. Así se estimula la independencia de los varones y la evaluación de sus destrezas personales; las niñas aprenden naturalmente a depender de la ayuda y aprobación de otras personas. Un estudio mostró que niñas de tercer grado pedían mucha más ayuda en la clase que niñas de primer grado. Así, en tanto los varones aprenden a resolver problemas cada vez más complejos, las niñas aparentemente llegan a sentirse menos seguras de sí mismas cada año (Withers, 1976).

Muchos padres están completamente convencidos de "Tener un ojo cerrado" en sus

hijas y no en sus hijos. Cuando son adolescentes, al hijo se le permite estar fuera de la casa más tarde que a la hija. Como resultado, los adolescentes desarrollan mayor independencia; las adolescentes deben de nuevo depender de otros para sus cada vez más limitados derechos.

En la sociedad occidental existe cierta dificultad al tratar de manejar la conducta agresiva, ya que esta conducta se fomenta mucho, en especial en los varones. García y otras (1994) señalan que el trato diferencial que da el educador a hombres y mujeres en el aula, refuerza los estereotipos culturales de permisividad en los hombres y sumisión entre las mujeres.

Reconocimiento de los tres tipos de conducta

Conducta no reafirmativa

Cuando una persona se comporta no reafirmativamente, puede fallar en expresar sus sentimientos, necesidades, opiniones o preferencias o expresarlas en una forma indirecta o implícita, con lo cual, la otra parte debe inferir que las necesidades u opiniones del emisor existen en realidad. La comunicación implícita, indirecta o incompleta, está abierta a interpretaciones variadas por lo que es fácilmente mal entendida. Por ejemplo, estar de acuerdo verbalmente en actividades en las que no se está realmente interesado o no pedir un favor aunque sea necesario, es negar nuestras opiniones y necesidades. Junto a la negación verbal puede haber conductas no verbales no reafirmativas, como evitar el contacto visual, conversación vacilante, voz baja, postura corporal tensa y movimientos corporales inapropiados.

Comportarse no reafirmativamente significa negar o restringir nuestros derechos porque fallamos en expresar cómo nos sentimos. La persona que se comporta no reafirmativamente puede sentirse mal entendida y usada; puede encolerizarse por el resultado de la situación y sentirse molesta y hostil con la otra persona. Puede sentirse mal consigo misma como resultado de ser incapaz de expresar adecuadamente sus opiniones o sentimientos. Esto puede conducir a sentimientos de culpa,

depresión, ansiedad y baja autoestima. Las personas que se comportan a menudo en forma no reafirmativa en una variedad de situaciones, pueden desarrollar problemas psicósomáticos como dolores de cabeza y úlceras debido a la represión de sentimientos. Por otra parte, la persona que recibe una conducta no reafirmativa también puede experimentar variadas consecuencias desfavorables. Al tener que inferir constantemente lo que la otra persona está diciendo realmente o al tener que "leer" la mente de la otra persona, hace un gran esfuerzo que puede conducir a sentimientos de frustración, a molestia o cólera hacia la persona que se comporta no reafirmativamente.

Para Cottler y Guerra (1979) la persona no asertiva o sumisa a causa de sus altos niveles de ansiedad, de culpa o sus deficientes destrezas sociales, tiende a reprimir emociones, fluctuando de la calidez a la cólera. Como resultado, esta persona puede experimentar dificultad para hacer cosas, como pedir que se le satisfaga una necesidad; socializar fácilmente con otros en el trabajo o en una fiesta; hacerse oír en una discusión y expresar su opinión; expresar pensamientos o sentimientos positivos o negativos a un amigo, esposo(a) o conocido; devolver mercadería en una tienda; aceptar un cumplido sin refutarlo o rebajarlo; etc. Además, las personas no asertivas a menudo son "victimizadas" por otros en el sentido de que no pueden hacer cosas tales como decir "No" a una solicitud no razonable de alguien como a un vendedor insistente; rehusarse a cuidar al hijo de un vecino cuando realmente no se quiere hacerlo. Ellos también pueden ser incapaces de protegerse verbalmente cuando alguien los está criticando injustamente. Los individuos no asertivos tienden a decir "Lo siento" cuando realmente no quieren decir eso. Como resultado, a menudo están deprimidos, tienen un bajo autoconcepto y se ven a sí mismos a merced del mundo que los rodea.

Conducta agresiva

La persona que se comporta en forma agresiva expresa sus sentimientos y opiniones de una forma castigadora, amenazante, atacante, demandante u hostil y así, desatiende o

abusa de los derechos de la otra persona asumiendo poca responsabilidad por las consecuencias de su acción. La persona que se comporta agresivamente, logra sus metas con poca o ninguna consideración por los sentimientos y derechos de la persona que es objeto de la agresión.

La conducta agresiva puede expresarse en forma directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye insultos, amenazas y comentarios humillantes u hostiles. El aspecto no verbal puede incluir gestos amenazantes u hostiles, agitar los puños, miradas furibundas y abusos físicos. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y chismes maliciosos. La agresión no verbal indirecta incluye gestos realizados mientras la persona no está prestando atención o actos físicos dirigidos hacia otras personas u objetos.

La conducta agresiva tiene consecuencias desfavorables tanto para el agresor como para el agredido. Para éste son obvias: se le han negado sus derechos; y puede sentirse humillado, avergonzado o abusado; puede resentirse o encolerizarse y buscar venganza con medios directos o indirectos. Aunque el agresor logre sus metas, puede experimentar consecuencias desfavorables tanto en forma inmediata como en el futuro. La conducta agresiva a menudo resulta en contra-agresión directa e inmediata en la forma de abuso físico o verbal. También puede resultar en contra-agresión indirecta en la forma de réplica sarcástica o una mirada desafiante. Las consecuencias a largo plazo pueden incluir tensión en la relación con la otra persona o evitación de contacto entre ambas. Después de comportarse agresivamente, la persona puede sufrir sentimientos de culpa y remordimiento. Sin embargo, como ya ha logrado sus metas mediante la conducta agresiva, es probable que continúe comportándose agresivamente en el futuro y simplemente tolere los sentimientos de culpa que puedan surgir, afirman Galassi y Galassi (1977).

La conducta agresiva en el ambiente de aula se manifiesta de diversas maneras en los educadores y los estudiantes. García y otras (1994) consideran que los regaños excesivos, las amenazas y el sarcasmo tienden a producir respuestas de agresión, lo que generalmente crea un círculo vicioso en la relación del edu-

cador con los alumnos. Por ejemplo, el regaño constante contribuye a crear sentimientos negativos generalizados sin que quede claro, cuáles son las conductas particulares que son desaprobadas. Con frecuencia las respuestas de enojo se acompañan de sarcasmo o amenazas y tienden a generar respuestas agresivas o desafiantes.

Conducta reafirmativa

Implica la expresión directa y honesta de nuestros sentimientos, necesidades, derechos y opiniones sin castigar o amenazar a otros y sin abusar de sus derechos. Las conductas no verbales, como el contacto visual, la expresión facial, la postura corporal y el tono y fuerza de la voz, deben armonizar con el contenido verbal del mensaje reafirmativo.

El fin de la conducta reafirmativa no es preparar a la persona para obtener lo que quiere. Esta debe examinar cuáles derechos suyos y de la otra persona están en juego en una determinada situación. También necesita saber sus responsabilidades en esa situación y las consecuencias resultantes de la expresión de sus sentimientos. Por ejemplo, si uno de los empleados no llegó al trabajo el día de una reunión y no llamó al jefe para avisarle, éste tiene el derecho de expresar cómo se siente pero necesita determinar si hubo circunstancias atenuantes. Tiene la responsabilidad de escuchar la respuesta del empleado, en caso de que la ausencia fuese inevitable. El jefe puede expresar cómo se siente, teniendo en cuenta las consecuencias de sus frases. Por ejemplo, si el empleado solo olvidó la reunión o decidió irse a otra parte, el jefe necesita considerar las consecuencias de expresar su molestia. El empleado se sentirá preocupado pero habrá menos probabilidad de que repita esta conducta y aumentará la probabilidad de una relación más satisfactoria entre los dos.

Es importante señalar que puede surgir estrés aunque en la comunicación se produzcan respuestas reafirmativas. Esto es así porque éstas no siempre eliminan el conflicto entre dos personas. Como afirman Galassi y Galassi (1977), la total ausencia de conflicto entre dos personas es imposible.

Hay ciertas situaciones en las cuales la conducta reafirmativa es apropiada y deseable

pero puede causar alguna molestia a la otra persona. Por ejemplo, el rechazo que una secretaria hace de una proposición sexual de su jefe o un compañero de trabajo, en una forma reafirmativa, puede ser mal recibida y plantear un conflicto entre ambos. De la misma forma, expresar molestia justificada o negarse a una petición en una forma apropiada, puede traer una reacción inicial desfavorable. Aunque existen estas posibilidades, es un hecho que la conducta reafirmativa aumenta las consecuencias favorables y disminuye las desfavorables.

La persona reafirmativa puede lograr o no sus objetivos, como en el caso de la secretaria, pero se sentirá mejor por haber sido capaz de expresar sus opiniones. Al aclarar su posición, expresar sus derechos, tomar sus decisiones y aceptar la responsabilidad por su conducta, la secretaria aumenta la probabilidad de que su jefe o compañero de trabajo respetará esa posición y se comportará en concordancia.

Es probable que también haya consecuencias favorables para la persona que es objeto de conducta reafirmativa. En el caso de la secretaria, el jefe o compañero de trabajo reciben una comunicación clara y no manipuladora, en contraste con la comunicación no reafirmativa. Reciben una petición de una nueva conducta o una declaración de la posición de la secretaria y no una demanda por una nueva conducta, que es característica del comportamiento agresivo. Como resultado, hay pocas oportunidades de mala interpretación.

Ahora bien, ¿qué ocurre cuando ambas partes se comportan reafirmativamente? Según Galassi y Galassi (1977), esto es muy deseable. Si las posiciones u opiniones de las dos partes son compatibles, ambas se sentirán satisfechas en la interacción. Si las posiciones son incompatibles, ambas partes pueden reconocerlo claramente e intentar comprometerse o negociar una elección o simplemente respetar el derecho del otro a estar en desacuerdo y no imponerle demandas. En este último caso, cada uno puede sentirse satisfecho de haberse expresado y de reconocer y aceptar que no logró su meta.

A manera de síntesis, se presenta el cuadro de Alberti y Emmons (1975) sobre los tres estilos de comunicación.

CONDUCTA NO ASERTIVA

Como emisor de la respuesta
Negación de sí mismo

Inhibido
ofendido, ansioso

Permite que otros
escojan por él
No logra las metas
deseadas
Como receptor
Culpable o colérico

Desprecio al emisor

No logra la meta
deseada

CONDUCTA AGRESIVA

Como emisor de la
respuesta
Acrecentamiento de
sí mismo a expensas
Expresivo
Menosprecia a otros

Escoge por otros

Logra la meta
deseada dañando a otros
Como receptor
Negación de sí mismo

Ofendido, defensivo,
humillado
Logra la meta
deseada a expensas del
emisor

CONDUCTA ASERTIVA

Como emisor de la
respuesta
Acrecentamiento
de sí mismo
Expresivo
Se siente bien
sobre sí mismo
Escoge por sí
mismo
Puede lograr la
meta deseada
Como receptor
Autoacrecentamiento
Expresivo

Puede lograr la
meta deseada

Trabajo de campo

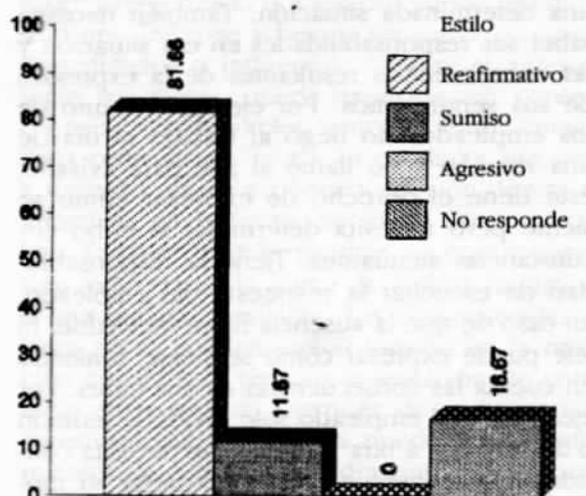
Con el fin de valorar cuál es el estilo de comunicación predominante en un grupo de personas adultas trabajadoras, se preparó un cuestionario con diez situaciones laborales hipotéticas. Cada ítem tenía tres posibles respuestas, correspondientes a cada uno de los estilos de comunicación: reafirmativo, agresivo y sumiso. A la persona consultada se le indicó que escogiera la opción que representara su estilo habitual de comunicación.

El cuestionario se envió a dieciséis funcionarios de una facultad de la Universidad de Costa Rica; se incluyeron directores de las unidades académicas, directores de departamento y coordinadores de sección. En total fueron devueltos doce cuestionarios.

Al ser diez ítems y doce las personas encuestadas, existe un máximo de ciento veinte respuestas para cada estilo de comunicación. Cabe hacer notar que algunas de las preguntas no fueron respondidas por las personas consultadas, porque consideraron que ninguna de las posibles respuestas se ajustaba a su situación personal. Los porcentajes se calcularon con base en ciento veinte posibles respuestas y se obtuvo el siguiente resultado: 81,66% de respuestas reafirmativas; 11,67% sumisas; 16,67% no respondió y ninguna respuesta agresiva. Los resultados se muestran en el siguiente gráfico.

Gráfico 1

Estilos de Comunicación



Los resultados obtenidos muestran un porcentaje mayoritario de respuestas reafirmativas. Esto puede deberse a que el grupo consultado desempeña puestos de jefatura y que al alcanzarse por elección, puede inhibir a los jefes de utilizar estilos de comunicación que no sean asertivos.

Otra razón de los hallazgos es que estas personas son de un nivel educativo y cultural alto por lo que, para ellas, no pasan desper-

cibidas las conductas "socialmente aceptadas", en el cuestionario. El instrumento empleado para obtener la información es un autoinforme, por lo tanto los participantes pudieron haber entendido que las respuestas a las situaciones planteadas era lo que debería ser en una situación ideal y no lo que en la realidad utiliza como su estilo de comunicación.

Conclusiones

Las personas pueden y son libres de elegir virtualmente cualquier estilo de comunicación en sus interacciones personales. En un extremo pueden ser sumamente blandos, mientras en el otro pueden ser muy agresivos. Por supuesto, ninguna de las dos actitudes es la más recomendable. La conducta asertiva se encuentra en un punto medio entre dos extremos que son la *falta de asertividad y la agresión*. Se deben tener muy presentes las ventajas de emplear una forma asertiva de interactuar con las otras personas, y evitar conductas agresivas y no asertivas.

Sin embargo, las personas utilizan diferentes estilos para comunicarse dependiendo del receptor de sus mensajes, las circunstancias en que se encuentran y las necesidades que desean satisfacer con ese proceso de comunicación.

La persona puede aprender, mediante el entrenamiento, a utilizar la reafirmación (asertividad). Este aprendizaje puede ser estimulado y promovido, ya sea en ambientes de educación formal, no formal e informal.

Los educadores, como lo afirman García y otras (1994), es importante que atiendan sus actuaciones en relación con el tratamiento que den a la conducta de los niños y de las niñas en el aula; puesto que pueden limitar las posibilidades de desarrollo de los niños de ambos sexos de la clase.

Si bien es cierto que la reafirmación no soluciona todos los problemas que las perso-

nas enfrentan, sí contribuye a comunicar más clara y eficazmente lo que se desea.

Existen tres estilos básicos de comunicación interpersonal: reafirmativo, sumiso y agresivo, pero en el trabajo de campo realizado los estilos de comunicación predominantes en el grupo laboral fueron el reafirmativo y el sumiso. No hubo respuestas agresivas.

Referencias

- Alberti, R.E. & Emmons, M.L. (1975). *Assert yourself -It's your perfect right*. Virginia: BookCrafters.
- Cottler, S. B. & Guerra, J.J. (1979). *Assertion training*. Illinois: Research Press.
- First Assertive Rap Group of Seattle-King County NOW, the National Organization for Women. (1976). *Woman assert yourself!* Canada: Withers, J.
- Friedman, M.M. (1981). *Family nursing. Theory and assessment*. New York: Appleton Century Crafts.
- Galassi, M.D. and Galassi, J.P.(1977). *Assert yourself!. How to be your own person*. New York: Human Science Press.
- García Lizano, N. et al. (1994). *Conocimiento, participación y cambio. Comportamientos en el aula*. San José, C. R.: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Wielkiewicz, R. M. (1992). *Manejo conductual en las escuelas. Principios y métodos*. México: Limusa.