

SESIÓN 5

Los estilos de comunicación

INTRODUCCIÓN

En las sesiones anteriores hemos tratado los componentes no verbales y paraverbales de la habilidad comunicativa (los componentes verbales los dejamos para más adelante).

Al referirnos a estos componentes, veíamos cómo existían diversas formas de utilización, siendo unas más adecuadas que otras (ver apartados 3.3. y 4.3 de los dossiers correspondientes a las sesiones 3 y 4 respectivamente). Ahora veremos cómo estas diversas formas de uso se corresponden con un estilo diferente de comunicación: agresivo, pasivo o inhibido y asertivo.

En la siguiente tabla, se enumeran los contenidos correspondientes a esta sesión:

LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN Guión de contenidos
5.1. Tres estilos de comunicación.
5.2. El estilo pasivo o inhibido.
5.3. El estilo agresivo.
5.4. El estilo asertivo.

5.1. TRES ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Como ya hemos comentado, podemos hablar de tres estilos diferentes de comunicación: pasivo o inhibido, agresivo y asertivo.

Los estilos pasivo y agresivo son dos extremos opuestos de un continuo, en cuyo punto medio se sitúa el estilo asertivo, que constituye el grado óptimo de utilización de los diferentes componentes verbales, no verbales y paraverbales de la comunicación.

Ahora bien, cada persona presenta una serie de características determinadas, tanto desde el punto de vista físico como psicológico, y ese punto medio ideal varía de un individuo a otro. Así, lo que para una persona puede resultar adecuado no es generalizable, y de ahí la dificultad y la necesidad de realizar una evaluación adecuada de las habilidades personales como paso previo para la mejora de las mismas.

En cualquier caso, la realidad es que, de manera consciente o inconsciente, cuando comunicamos lo hacemos sobre la base del manejo de los diferentes elementos componentes de la comunicación. Y así, el uso que cada uno de nosotros realice de los distintos tipos de componentes, estará determinando un estilo de comunicación.

Es decir, todos tenemos un estilo de comunicación que marca en general nuestra manera de relacionarnos con los demás. Esto no implica que tengamos que ajustarnos exactamente a las características que definen los distintos estilos, pero sí que lo hacemos de una forma predominante.

A continuación, presentaremos los diferentes estilos que hemos mencionado, además de las creencias asociadas a cada uno de ellos, las consecuencias que suelen aparecer y la forma de utilización de los elementos no verbales, paraverbales y verbales que los caracterizan.

Insistimos en que lo que presentamos no es más que una descripción prototípica de cada uno de estos tres estilos, ya que en la realidad no se presentan como tal, sino que, a pesar de que uno sea el predominante, casi siempre se participa de los otros estilos de comunicación, o bien no se es tan extremo en el manejo de todos los elementos.

5.2. EL ESTILO DE COMUNICACIÓN PASIVO O INHIBIDO

En general, la persona que posee un estilo de comunicación inhibido vive preocupada por satisfacer a los demás y es incapaz de pensar en la posibilidad de enfrentarse a alguien en cualquier sentido.

Una de sus características generales es que son personas que no defienden sus propios derechos si para ello tienen que dejar de lado los de los demás y, en ocasiones, ni siquiera en los casos en que no afecta para nada a los derechos de los demás.

Aparentemente, respetan a los demás de forma escrupulosa, pero realmente no se respetan a sí mismos y habitualmente anteponen los deseos y opiniones de los demás a los suyos propios. En ocasiones, es el miedo lo que se confunde con una apariencia de respeto.

En definitiva, este estilo de comunicación caracteriza a personas que se desviven por los demás pero se olvidan de sí mismas, incapaces de decir *no* a demandas que van en contra de sus propios intereses personales y profesionales. Su creencia básica supone que todo lo que los demás quieren, piensan u opinan es importante y no lo que piensan o desean ellas. Además, presentan un miedo irracional, casi fóbico, a la posibilidad de ofender a los demás y ser rechazado.

Muchas veces, la persona inhibida se justifica con términos como prudencia y educación al hablar de su forma de ser, en un intento de valorar la misma. Pero no se debe confundir educación con falta de asertividad o con un estilo de comunicación inhibido o pasivo. Pues ese intento de justificación no es más que una manera de intentar diluir los conflictos que las personas con este estilo de comunicación experimentan en sus relaciones interpersonales.

Asimismo, mantener el estilo de comunicación inhibido genera sentimientos de desamparo, depresión y tensión a la hora de mantener relaciones interpersonales y sociales. También produce una sensación de bajo control sobre las situaciones y sobre sus propias reacciones personales a la hora de enfrentarlas, lo que conlleva un sentimiento de baja autoestima.

Debido a estos motivos, en ocasiones los inhibidos presentan reacciones de extrema agresividad y violencia cuando se sienten acorralados por su propia forma de ser, sin que estas explosiones de ira puedan encuadrarse en el estilo de comunicación agresivo que posteriormente presentaremos, sino como una consecuencia negativa más del estilo de comunicación inhibido.

En cuanto al manejo de los elementos de comunicación, las personas con un estilo predominantemente inhibido se caracterizan por usar los distintos elementos de la siguiente manera:

(Recordad que nos referimos en términos generales y con el objetivo de caracterizar un estilo de comunicación, por lo que no resulta necesario cumplir todos los requisitos, ni necesariamente deben ser tan acusados como los descritos, lo cual será también aplicable a los otros dos estilos de comunicación que presentaremos posteriormente).

Elementos no verbales característicos del estilo de comunicación pasivo o inhibido

1. Expresión facial seria
2. Mirada huidiza
3. Sonrisa mínima y tensa
4. Postura distante y contraída
5. Orientación ladeada
6. Distancia amplia y nulo contacto físico
7. Gestos escasos
8. Automanipulaciones abundantes
9. Movimientos nerviosos con manos y piernas abundantes.

Elementos paraverbales característicos del estilo de comunicación pasivo o inhibido

1. Volumen de voz bajo
2. Tono tendiendo a la monotonía
3. Fluidez verbal escasa y muy entrecortada
4. Velocidad rápida
5. Claridad escasa
6. Tiempo de habla escaso
7. Pausas largas y silencios abundantes

En cuanto al manejo de los elementos verbales, y con relación al contenido, el sujeto que presenta un estilo de comunicación pasivo se caracteriza por la utilización de términos de forma condicional, no realizando afirmaciones claras ni enfrentándose a las opiniones de los

demás con sus palabras, por lo que resulta característico el empleo de palabras como “quizás”, “supongo”, “solamente”, “bueno”, o frases como “me pregunto si podríamos...”, “te importaría mucho...”, “realmente no es importante”, “no te molestes”, etc.

Asimismo, los inhibidos se caracterizan por no verbalizar en abundancia, es decir, suelen ser personas de “pocas palabras”. Incluso cuando alguien les pregunta algo, van a tender a contestar a la pregunta con el menor número posible de palabras, no siendo raro el uso abundante de monosílabos, independientemente del tipo de pregunta que se les haya planteado (abierta o cerrada).

En la siguiente tabla, se recogen algunos de los componentes verbales característicos del estilo inhibido:

Elementos verbales característicos del estilo de comunicación pasivo o inhibido
<ol style="list-style-type: none">1. Contenido condicional2. Atención personal escasa3. Formula pocas preguntas4. Responde a preguntas sin extenderse

5.3. EL ESTILO DE COMUNICACIÓN AGRESIVO

Al contrario que la persona que presenta un estilo de comunicación inhibido, la persona con un estilo de comunicación agresivo se caracteriza porque no sólo se preocupa por defender a cualquier precio sus derechos, sino porque su forma de defenderlos normalmente, lleva aparejada la falta de respeto hacia los derechos de los demás, incluso cuando esto es absolutamente innecesario para defender los propios.

El estilo de comunicación agresivo conlleva, como característica general, el hecho de que implica agresión, como su propio nombre indica, y también desprecio y dominio hacia los demás.

Su creencia fundamental supone que el sujeto se considera la única persona importante y con opinión en cualquier contexto personal y profesional, menospreciando a los demás, de forma que lo que los otros puedan sentir o pensar no tiene interés. Además, acostumbra a quitarse de encima cualquier tipo de responsabilidad sobre su forma de relacionarse con los demás, de forma que cuando el resultado de la relación conlleva consecuencias negativas para los otros, “ellos se lo han buscado”.

Pese a que en principio puede presentar consecuencias positivas para quien lo practica, dado que aparentemente consigue con facilidad lo que se propone, también tiene consecuencias negativas, pues termina por generar fuertes conflictos en la persona a la hora de mantener relaciones interpersonales.

La utilización predominante y continuada de un estilo de comunicación agresivo genera en la persona sentimientos de culpa y una pobre imagen de sí mismo, pues llega a ser consciente de su proceder. Llegan a ser sujetos que, siendo rechazados por los demás por su forma de relacionarse con ellos, se aíslan y se refugian en la soledad, pues las relaciones sociales habitualmente les generan enfado. Por todo ello, es frecuente que pierdan oportunidades en los terrenos personal y profesional.

Con frecuencia están tensos y pierden con facilidad el control de las situaciones y de sus propios recursos al enfrentarse a las relaciones interpersonales. Suelen presentar grandes problemas a la hora de comunicarse con los demás, pues practican comunicación unidireccional y no bidireccional por no permitir el feedback por parte de los demás. Son personas que se caracterizan por no escuchar a los demás.

En cuanto a su forma de manejar los elementos de la comunicación, los sujetos con un estilo predominantemente agresivo se caracterizan por el uso de los siguientes elementos de la comunicación:

Elementos no verbales característicos del estilo de comunicación agresivo

1. Expresión facial seria
2. Mirada directa, fija
3. Muy pocas sonrisas
4. Postura intimidatoria (por mirada, distancia y orientación)
5. Orientación enfrentada
6. No respeta las distancias
7. Gestos abundantes y amenazadores

Elementos paraverbales característicos del estilo de comunicación agresivo

1. Volumen de voz elevado
2. Tono tendente a monótono por lo alto
3. Haba fluida
4. Velocidad rápida
5. Claridad escasa
6. Tiempo de habla excesivo (desproporcionado)
7. No hace pausas ni silencios
8. Latencia de respuesta muy rápida

En cuanto a los componentes verbales, la persona con un estilo agresivo emplea abundantes términos de forma imperativa, crítica el comportamiento de los demás y utiliza con frecuencia palabras como “haz”, “deberías”, “mal”, o frases como “harías mejor en...”, “ten cuidado con...”, “si no lo haces...”, “no sabes...”, “debes estar bromeando”, etc.

En la siguiente tabla se recogen algunos de los elementos verbales típicos del estilo de comunicación agresivo:

Elementos verbales característicos del estilo de comunicación agresivo

1. Contenido imperativo y amenazador
2. Atención personal escasa o nula
3. Abundantes “tacos” y palabras malsonantes
4. Lenguaje machista, sexista y homófobo
5. Al preguntar enlaza muchas preguntas a la vez
6. Contesta sin relación a la pregunta

5.4. EL ESTILO DE COMUNICACIÓN ASERTIVO

La persona con un estilo de comunicación asertivo, bien porque conoce sus características y las utiliza conscientemente o porque lo ha aprendido sin saberlo, utiliza los componentes de la comunicación tal y como supone el seguir la filosofía que subyace a la teoría de las habilidades sociales, en el sentido en que es capaz de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, haciéndolo de forma que aún defendiendo sus propios derechos, se respeten de forma escrupulosa los derechos de los demás. Cuando hace esto, además de permitirlo hace que los demás se expresen libremente.

Asimismo, la forma de expresarse del asertivo va a ser adaptada al contexto donde se desarrolla la comunicación y contribuye a facilitar que se resuelvan los problemas inmediatos que se pueden presentar en el proceso de comunicación, a la vez que se minimiza el riesgo de que en futuros intercambios aparezcan problemas.

A modo de sencillo resumen, el estilo de comunicación asertivo consiste en ser capaz de comunicarse en cada ocasión de la mejor manera posible.

Una característica muy importante de la utilización del estilo asertivo es que la persona consigue defender sus derechos y expresar sus opiniones, utilizando para ello los componentes conductuales de la comunicación de la forma más adecuada.

El objetivo fundamental de la persona asertiva no es conseguir lo que desea a cualquier precio, sino ser capaz de expresarse de forma adecuada y sin agredir, de manera que al interactuar con una persona asertiva, en muchas ocasiones la comunicación se convierte en una negociación.

El uso del estilo asertivo hace que la persona resuelva habitualmente los problemas que se encuentra en sus relaciones sociales, lo que genera satisfacción y hace que se sienta a gusto con los demás y consigo mismo, incrementándose por este motivo su autoestima personal.

En sus relaciones interpersonales, la persona se siente relajada y con control, lo cual facilita la comunicación y, por tanto, le ayuda a crear oportunidades en sus relaciones personales y profesionales. Así, conoce gente con facilidad, hace amistades, hace negocios y consigue fidelizar clientes, etc. de forma sencilla, casi sin proponérselo.

La persona con un estilo de comunicación asertivo se gusta a sí misma y gusta a los demás, y el trato con ella suele resultar, en términos tanto personales como profesionales, bueno para los demás y bueno para ella misma, quizá como consecuencia de esa negociación ideal en la que todos ganan.

Estas consecuencias positivas facilitan que las relaciones interpersonales continúen siendo satisfactorias y fructíferas, pues incide sobre los componentes fisiológico y cognitivo de la comunicación, haciendo que el manejo de los componentes conductuales sea más fácil y adecuado.

A continuación, se presentan sus principales características en relación al uso de los elementos no verbales y paraverbales de la comunicación:

Elementos no verbales característicos del estilo de comunicación asertivo

1. Expresión facial amistosa
2. Contacto ocular directo
3. Sonrisa frecuente
4. Postura erguida
5. Orientación frontal
6. Distancia adecuada con posibilidad de contacto físico
7. Gestos firmes pero no bruscos, acompañando el discurso
8. Manos sueltas

Elementos paraverbales característicos del estilo de comunicación asertivo

1. Volumen conversacional
2. Entonación variada que resulta agradable
3. Fluidez verbal adecuada
4. Velocidad ajustada, más bien pausada
5. Claridad adecuada
6. Tiempo de habla proporcional a los participantes
7. Pausas y silencios adecuados
8. Latencia de respuesta suficiente

Por último, en cuanto a los componentes verbales, la persona con un estilo predominantemente asertivo de comunicación, utiliza en primera persona términos que expresan sus propias ideas, opiniones, emociones y sentimientos, tales como “pienso”, “siento” o “quiero”. También emplea términos que implican la colaboración para conseguir algo del tipo “hagamos”, o bien preguntas encaminadas a la participación de los demás para conseguir la solución de problemas, tales como “¿cómo podemos resolver esto?”, “¿qué piensas?”, “¿qué te parece?”, etc.

En la siguiente tabla se recogen los principales aspectos verbales de la conducta asertiva:

Elementos verbales característicos del estilo de comunicación asertivo

1. Contenido directo que expresa personalmente
2. Atención personal abundante
3. Presencia de halagos y refuerzo verbal
4. Formula preguntas variadas y abundantes
5. Responde a las preguntas según la formulación de las mismas (abiertas o cerradas)

Para saber más:

- *“El libro de las habilidades de comunicación”*. Carlos J. van-der Hofstadt (2003). Madrid: Editorial Díaz de Santos.