

Tipos de comportamiento

Comportamiento pasivo

En este tipo de comportamiento los derechos de los demás son más importantes que los propios, y su actuar se debe a las siguientes apreciaciones:

- * No debo herir los sentimientos de los demás ni ofenderlos aunque yo tenga la razón y me perjudique
- * Si expreso mis opiniones seré criticado y rechazado
- * No sé qué decir ni cómo decirlo, no soy hábil para expresar mis emociones (no es lo que soy, sino lo que hago – auto imagen)

Conductas:

- * Permite que se violen sus derechos
- * Evade el conflicto y la confrontación
- * Es emocionalmente deshonesto
- * Tiene dificultad compartiendo sentimientos
- * El pasivo se pone por debajo aún si es malo para él, para evitar el conflicto
- * Suele terminar disculpándose
- * Les cuesta decir “no” y no se compromete fácilmente, usa “tal vez” a menudo

Consecuencias:

- * Baja autoestima
- * Sentimientos sin resolver
- * Necesidades sin cumplir
- * Resentimientos
- * Relaciones tensas (esperan que los otros adivinen cómo se siente)

Comportamiento agresivo

En este tipo de comportamiento sus intereses son primero; actúa de acuerdo a los siguientes impulsos:

- * Pone sus intereses primero
- * Irrespeto los derechos de los otros
- * No atiende a los otros y demanda que sus sentimientos sean escuchados

- * Usa el conflicto para controlar
- * Juzga y asegura, manipula

Conductas:

- * Usa “usted” o “usted debería”
- * Culpa a otros, se enfoca en las fallas de los demás.
- * Golpea, tira cosas, empuja
- * Disminuye a los demás para sentirse más

Consecuencias:

- * Baja autoestima
- * Relaciones insalubres
- * Culpa y lástima

Comportamiento pasivo-agresivo

En este tipo de comportamiento parece que coloca a los demás primero, en las formas de actuar encontramos:

- * Viola los derechos de los otros
- * Parece que coloca a los demás primero

Conductas:

- * Usa tono sarcástico a menudo para humillar
- * Amenaza “suavecito” para intimidar
- * Trata de echarle la culpa a la otra persona
- * Tiene comportamientos de los dos anteriores, lo peor de ambos

Consecuencias:

- * Emociones sin resolver
- * Sentimientos de culpa

Comportamiento asertivo

En este tipo de comportamiento se defiende los derechos personales respetando los derechos ajenos, en él se encuentran las siguientes maneras de actuar:

- * Afirma los derechos de ambos
- * Expresa abierta y respetuosamente sus sentimientos
- * Actúa en nuestro mejor interés y está deseoso de comprometerse
- * Mantiene balance entre dar, tomar y pedir ayuda
- * Resuelve conflictos y trabaja en ellos cuando aparecen

Conductas:

- * Usa contacto visual directo
- * Mantiene postura corporal relajada
- * Usa gestos adecuados
- * Puede decir “no” sin sentirse culpable
- * Muestra respeto por las demás personas
- * Usa “yo” en vez de “usted”
- * Asume la responsabilidad de sus propias acciones
- * Expresa sus sentimientos con claridad, directa y tranquilamente

Consecuencias:

- * Fuerte autoestima
- * Auto-respeto
- * Auto-confianza
- * El entrenamiento en asertividad mejora nuestras relaciones con otras personas y con nosotros mismos

Dentro del esquema planteado por la autora Ruth Pacheco también se encuentran aquellos factores que influyen en el desarrollo de la buena comunicación asertiva, definiendo éstos como *“el ejercicio de un estilo de liderazgo participativo de todos los actores de la organización que facilita el trabajo en equipo, y un manejo adecuado de los conflictos propios e inherentes a cualquier organización son los factores substanciales y motrices de un proceso comunicacional asertivo”* (2005, p.72).

“La mejora en las comunicaciones de la empresa, entonces, comienza por usted”.
Adela de Castro