

Capítulo 3. Reflexiones sobre el significado de la comunicación asertiva / empática / activa en los profesionales de la salud

TRANQUILINA GUTIÉRREZ GÓMEZ¹
FRANCISCA VELÁSQUEZ DOMÍNGUEZ²

DOI: <https://doi.org/10.52501/cc.303.03>

Resumen

En este capítulo se describen las diferencias entre comunicación asertiva, agresiva y pasiva, señalando la importancia de una comunicación asertiva en la vida. Se describen dos conceptos relacionados con la comunicación asertiva: la escucha activa y la empatía, y también algunas barreras que puedan presentarse durante la comunicación y cómo abordarlas. Así mismo, se mencionan las técnicas de comunicación asertiva más utilizadas para un cuidador familiar: el parafraseo, decir NO y pedir ayuda.

Palabras clave: asertividad, empatía, agresión, comunicación, conducta, escucha activa.

Vivimos con demasiadas dificultades para conectar con los demás, sea la pareja, los hijos, las amistades, los usuarios, los compañeros de trabajo... La comunicación es una habilidad clave para conectar con el otro, pero a su vez es la que más descuidamos.

La Real Academia de la Lengua define la palabra *asertivo* como una persona que expresa su opinión de manera firme (Manrique, 2013).

La asertividad, entonces, puede verse como una conducta que parte

¹ Doctorado en Enfermería en Cultura de los Cuidados. Universidad Autónoma de Tamaulipas – Facultad de Enfermería Tampico. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5522-4237>

² Doctorado en Educación. Universidad Veracruzana – Facultad de Enfermería – Región Veracruz. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6128-6255>

del autoconocimiento, no sólo para saber qué deseamos, sino también cómo nos comportamos frente a ciertas situaciones; es una habilidad que se aprende día a día, en la medida en que se es consciente de que el éxito de las relaciones entre las personas depende de poder entendernos y que la asertividad es el engranaje para que la comunicación fluya de manera positiva entre los seres humanos (Lizancos y Molina, 2018).

En la Tabla 3.1 podemos describir las diferencias entre una conducta asertiva, agresiva y pasiva.

Tabla 3.1. *Comunicación: Conducta*

<i>Asertiva</i>	<i>Agresiva</i>	<i>Pasiva</i>
"Tú tienes derecho, yo tengo derecho"	"Yo tengo derecho, tú..."	"Tú tienes..."
Directa, firme: "¡Cómo crees que podríamos...!"	Impone, interrumpe: "Deberías hacer..."	Vacilante, cortada: "No te molestes..."
Mirada directa y franca. Gesto firme Postura relajada Voz sin vacilación	Mirada fija Gestos amenazantes Postura hacia adelante Volumen de voz elevada	Rehúye la mirada Movimientos nerviosos Postura recogida Volumen bajo
Relaciones positivas Resuelve problemas	Viola derechos Crea tensión	No consigue los objetivos Pierde oportunidades Tiene conflictos personales

Fuente: <https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informativa/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-asertiva-y-empatia>

Ejemplo de los tres casos:

Comportamiento pasivo: tiene miedo de hablar, habla suavemente, evita mirar a las personas a los ojos, muestra poca o ninguna expresión, se encorva y se retira, se aísla de los grupos, de acuerdo con los demás, a pesar de sus prioridades o sentimientos, se valora menos que los demás,

Comportamiento agresivo: interrumpe y expresa su opinión por encima de los demás, habla en voz alta, mira con excesiva fijación a los demás, intimida a otros con expresiones exageradas, se planta con rigidez, se cruza de brazos o invade el espacio personal de otros, solo considera los propios sentimientos,

Comportamiento asertivo: habla abiertamente, utiliza un tono de conversación normal, hace buen contacto visual, muestra expresiones que coinciden con el mensaje, relaja y adopta una postura y expresión abiertas, tienen en cuenta sus objetivos, pero también los sentimientos de los demás.

¿Dónde se ubica cada uno de ustedes?

La comunicación asertiva es, pues, la capacidad de expresarse de manera consciente verbal y para verbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones, mediante la cual se expresan ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma clara, equilibrada, honesta y respetuosa que ayudan a alcanzar objetivos (Vander, Quiles y Quiles, 2006; Manrique, 1983).

En resumen, una persona asertiva, se caracteriza porque:

Hay dos conceptos importantes a considerar en una comunicación asertiva: la empatía y la escucha activa.

Manifiesta su opinión ante un tema.
Expresa comprensión ante la opinión de los otros.
Pregunta cuando algo no lo tiene claro.
Expresa gratitud, afecto, admiración.
Expresa insatisfacción, dolor, desconcierto.
Sabe pedir cuando es necesario.

La empatía es una competencia que podemos desarrollar a través de la práctica, y consiste en no hacer juicios sobre la manera de pensar de los demás, ponerse en los zapatos del otro, entendiendo el mundo en el que vive.

Tener esta capacidad de comunicación empática nos permitirá no sólo brindar una ayuda más afectiva, sino además mejorar nuestras relaciones en el trabajo y en nuestra vida personal.

La comunicación empática tiene dos elementos importantes: la comprensión y la escucha activa.

Compresión activa: Al comunicarnos con otra persona, hay dos vías a través de las cuales podemos entender lo que está diciendo.

- La primera es *la comprensión intelectual*, o sea, entender los hechos, centrarnos en los acontecimientos que sucedieron.
- La segunda es *la comprensión empática*. Aquí nos enfocamos en cómo nuestro interlocutor está hablando. O sea, prestamos atención en cómo lo dice, en el estado emocional de la persona.

La comunicación empática que conduce a este tipo de comprensión se basa en tres elementos principales:

1. *Transparencia*: Esto es no mostrar emociones que no son ciertas, si estamos en desacuerdo hacerlo sentir, pero no fingir lo contrario.
2. *Autocontrol*: Muchas veces queremos dar consejos inmediatos, o ponernos de ejemplo, esto con frecuencia bloquea la comunicación.
3. *Aceptación incondicional*: Esto es lo que mencionamos anteriormente: No hacer juicios del comportamiento, debemos centrarnos en lo que sienten sin juzgarlos.

Ahora veremos la *escucha activa* para una comunicación empática.

En una comunicación empática nos interesa lograr un ambiente de confianza, de tal manera que la persona se abra con nosotros, para ello debemos aprender a escuchar, esto no es no decir nada y dejar que el otro hable sin interrumpir, más bien es demostrar una comprensión de lo que el otro está diciendo.

Veamos las principales barreras de una escucha activa:

- Distraerse mientras el otro está hablando.
- Entender que realizar una escucha activa demanda mucho esfuerzo de nuestra parte, que muchas veces nos desgasta y cansa y esto puede disminuir nuestra atención.
- Estar con estrés, cansancio, estar preocupados, también pueden ser barreras para una escucha activa.
- Prestar atención a lo que nos interesa y dejar de lado lo demás del mensaje.

- Otra barrera podría ser dar nuestra propia interpretación de lo que se nos está diciendo, esto es, interpretar lo que se nos dice según nuestra manera de ver las cosas.
- No controlar nuestras emociones, esto es muy frecuente cuando lo que escuchamos no es lo que quisiéramos escuchar.
- El tener un pensamiento egocéntrico, esto es, pensar la mayor parte del tiempo en nosotros mismos.
- Nuestra memoria podría ser una barrera, pues frecuentemente olvidamos fragmentos del mensaje, en este caso, al finalizarlo sólo podríamos retener la mitad de éste.
- El entorno físico, como los ruidos, la presencia de otras personas extrañas, el espacio reducido, la inadecuada iluminación.

Por eso es importante identificar estas barreras y superarlas, por ejemplo, podríamos:

- Evitar la presencia de ruidos y procurar que la iluminación sea suficiente.
- Apartar de la mente las preocupaciones, los prejuicios, los estereotipos, las suposiciones preconcebidas y las emociones negativas.
- Incrementar la capacidad para prestar atención.
- No juzgar lo que la otra persona está diciendo, esto es NO dar nuestras propias interpretaciones.
- A veces, nuestras reacciones emocionales a lo que se dice pueden actuar como una barrera para escuchar con empatía. Ya sea que nos sintamos a la defensiva, molestos o incluso demasiado entusiastas, estas emociones pueden impedirnos procesar por completo el mensaje de la otra persona.
- Si vemos que nuestra memoria nos falla, anotemos lo que escuchamos para no perder la idea completa de lo que esta diciendo la otra persona.

Si bien lo mencionado anteriormente son conceptos importantes para establecer una adecuada comunicación con otro en terminos generales, sin embargo, esto se vuelve de mayor importancia para los cuidadores in-

formales, donde diariamente deben manejar una comunicación con su familiar a quien cuida, que por lo general este familiar esta pasando por momentos difíciles presentando comunicación no asertiva frente a su cuidador / cuidadora, de ahí la gran importancia de aprender a manejar una comunicación asertiva, empática y escucha activa por parte del cuidador.

La comunicación asertiva, empática y escucha activa son precisamente uno de los componentes en los que se sustenta el presente programa “*Trabajando Juntos en Colaboración*”.

Por lo que se ha seleccionado tres técnicas de comunicación asertiva de mayor utilidad para aplicar en el día día por parte de un o una cuidadora familiar: la técnica de parafraseo, la técnica de pedir ayuda y la técnica de decir NO.

3.1. Técnica de comunicación asertiva: parafraseo

El propósito de ésta es ayudar a la persona enferma a tomar consciencia de lo que se dice y ver una situación con más claridad. Supone escuchar con atención y descubrir los sentimientos que suele haber detrás de la historia que se cuenta, intentando captar tanto lo que quiere contar la otra persona enferma como lo que no dice, para posteriormente devolverlo reformulado.

El parafraseo se da a partir de repetir lo que dijo el otro, o sea, quien cuida repite con sus propias palabras lo que la otra persona (enfermo) dijo, lo cual ayuda a confirmar si se entendió bien lo que quiere transmitir El interlocutor, por eso es necesario repetir lo que dijo el otro en términos propios.

Para lograr lo anterior, debemos seguir las siguientes pautas:

Lámina 9. Técnica de parafraseo

Poner máxima atención a lo que dice la otra persona.

Ejemplo: Cuando la otra persona te está hablando, deja de hacer lo que estás haciendo y ponle atención.

Escuchar con la intención de entender. Es frecuente caer en el error de escuchar con la intención de responder.

Ejemplo: Espera, con calma, sin prisas, a que la otra persona termine de hablar, y sólo entonces podemos reformular lo que hemos escuchado activamente.

Capturar la esencia del mensaje.

Ejemplo: Cuando escuchamos a la otra persona, debemos concentrarnos en las palabras, pero, además en la expresión verbal, en la esencia de lo que la persona está expresando, en aquello que no dice.

Hacer un parafraseo más corto que el mensaje original. No hay necesidad de repetir todas las palabras. Es más efectiva una frase con tres palabras que todo un párrafo explicativo.

Ejemplo de parafraseo: Una abuela le dice a su nieto "Jamás volveré a caminar sola"; a lo que el nieto puede responder "¿Jamás?". Con este simple parafraseo el nieto enfatiza la carga negativa puesta en la afirmación que ha hecho su abuela.

También puede provocar una reflexión en la abuela acerca de lo que ha dicho y animarle a que considere que lo que realmente siente con respecto a volver a caminar puede no ser tan extremo como muestra lo que ha planteado.

Usar la tercera persona en lugar de la primera persona.

De esta forma hay menos

Ejemplo: El mensaje fue... en vez de Su mensaje...

Fuente: F. Aspe Figueroa. (2021). La Paráfrasis Qué es y cómo parafrasear. PACE/UCSH. <http://vinculacion.ucsh.cl/wp-content/uploads/GUI%CC%81A-PACE-Para%CC%81frasis.pdf>

Tener presente lo siguiente:

No interpretar desde mi punto de vista lo que la otra persona está diciendo, mejor preguntar qué significa.

A continuación, leeremos un ejemplo de aplicación de la técnica de parafraseo.

Ejemplo: De una persona que trabajaba como voluntaria en un hospital a quien las compañeras le pidieron que hablase con una enferma anciana.

Compañeras voluntarias: —Ya le dijimos que no está tan enferma como cree, pero que se sentirá mejor si toma el medicamento. Lo único que hace

es quedarse sentada en su habitación todo el día repitiendo: “me quiero morir, me quiero morir”.

La voluntaria se acercó a la anciana y, tal como le habían anunciado las enfermeras, la encontró sentada murmurando una y otra vez “me quiero morir”. —Así que se quiere morir—le dijo en tono empático—.

La enferma anciana, sorprendida, interrumpió su cantinela y pareció más tranquila. Lo primero que dijo fue que allí nadie comprendía que se sentía muy mal.

La voluntaria continuó reflejando los sentimientos de la mujer. No pasó mucho tiempo antes de que en el diálogo que mantuvieron se filtrara calidez humana.

Aquel día, más tarde, las enfermeras quisieron saber qué fórmula había usado la voluntaria, ya que la anciana había vuelto a comer, tomaba la medicación y estaba de mejor humor.

A pesar de que las enfermeras habían querido ayudarla con sus consejos y palabras de consuelo, hasta que la anciana no habló con la voluntaria no recibió lo que necesitaba realmente: una conexión con otro ser humano capaz de comprender su profunda desesperación.

3.2. Técnica de comunicación asertiva: pedir ayuda

Son muchas las personas a las que les cuesta pedir ayuda a los demás.

¿Es tu caso?, ¿Eres de las personas que intentan solucionar todo solas sin decir nada a nadie?

Uno de los principales motivos por los que las personas no piden ayuda o les cuesta hacerlo es por la falsa creencia de que pedir ayuda es sinónimo de debilidad. ¡Nada más lejos de la realidad!

La realidad es que las personas no somos autosuficientes y, desde luego no podemos hacer absolutamente todo por nosotros mismos. Las personas que avanzan, que crecen, que evolucionan y llegan lejos tienen siempre un denominador común: reconocen sus límites y piden ayuda.

A continuación, veamos algunas recomendaciones que te ayudarán a pedir ayuda.

Lámina 23. Técnica para pedir ayuda

1. Di lo que quieres: Expresa lo que quieres de forma clara, sin dar vueltas, con cariño y con respeto: “te agradecería si puedes ayudarme con el trabajo”, “me haría muy feliz que me llames”, “quiero un abrazo”.
2. Dilo con seguridad: Date cuenta de lo importante que para ti es la ayuda de otra persona. Conecta con la emoción de tu deseo, y con esa convicción, y agradecimiento previo, exprésalo con confianza y respeto. Cree en ti y que lo mereces. Y dilo de la misma forma, también con agradecimiento, respeto y amor, por ti mismo, por la otra persona.
3. Confía: Confía en que la otra persona será honesta y sincera. No la juzgue y acepta su derecho y decisión a MENCIONAR sí, y también a MENCIONAR no.
4. Se generoso / generosa: Se generoso / generosa, ya sea para aceptar un “sí”, un “no” o un “quizá” como respuesta. Agradece su respuesta, sea esta cual sea, y felicítate a ti mismo por el paso que acabas de dar de pedir ayuda. Sigue practicando más allá de las otras personas, y hazte un maestro en el arte de pedir ayuda a tus personas de confianza.

Fuente: Fundación Pascual Maragall. <https://blog.fpmaragall.org/consejos-para-pedir-ayuda>

3.3. Técnica de comunicación asertiva: **saber decir NO**

Pautas para saber decir “No”.

Hay momentos en los que nuestros intereses se ponen en juego en relación con otro; situaciones familiares o laborales en las que a veces nos cuesta decir que no. Tu familiar a quien cuidas te pide un favor de última hora y que te quedes más tiempo, tu madre quiere estar en exceso contigo, tu hermana te pide constantemente que la acerques a algún sitio, tu amiga decide dónde ir en tu día libre, etc. Existen muchas situaciones ante las que no expresamos nuestra opinión como nos gustaría o no ponemos los límites necesarios.

Son estas situaciones en las que las personalidades con un estilo pasivo se sienten a veces utilizadas, agobiadas por anteponer a los otros antes que a ellos mismos.

En la historia de nuestras relaciones creamos roles de conducta, lo que hace que la otra persona espere de nosotros que nos comportemos como lo hemos venido haciendo. Es decir, tu familiar espera que te quedes, tu hermana que la acompañes como siempre y tu amiga que te parezca bien todo lo que te proponga.

Aprender a decir no en todas estas situaciones es un derecho y un ejercicio de autorespeto y autocuidado, es importante empezar a ponerlo en práctica si sientes que no lo sueles hacer.

Veamos algunas estrategias a considerar:

Lámina 37. *Técnica Saber decir "No"*

1. Libérate de ideas irracionales.

Muchas veces pensamos que al decir "NO" los demás pensarán mal de nosotros, nos da "miedo" generar un conflicto, así que mejor aceptamos algo que en realidad no deseamos. Debemos analizar nuestros pensamientos que nos llevan no decir "NO" cuando lo deseamos.

2. Date un tiempo para pensar

Procura no dar respuesta inmediata frente a una petición, acostúmbrate a darte un tiempo antes de responder inmediatamente.

3. Intenta ser breve, amable y claro/ clara

Decir de manera muy amable y procurar siempre poner lo que sentimos o lo que nos incomoda antes de decir "NO", procurar no anteponer explicaciones detalladas o justificaciones, Por ejemplo: "Lo siento mucho, pero estoy ocupada esta tarde". "Lo siento, pero no me es posible", "Comprendo que te vendría bien que te acercara, pero me es imposible a esa hora".

4. Técnica del sándwich

Decir algo positivo a la petición y luego decir "NO". Por ejemplo: "María, a mí también me encantaría salir a caminar durante las mañanas, pero esta semana ya la tengo agendada,

5. El disco rayado

Ésta se utiliza cuando la persona insiste. Consiste en repetir lo mismo todo el rato, sin dar más explicaciones y con mucha calma. Hay que tener cuidado de no mostrar desinterés. Por ejemplo: "María, lo siento mucho de verdad, pero te he dicho que esta semana la tengo complicada".

6. Entrena desde la imaginación

Podría ayudar mucho hacer una lista de situaciones frecuentes en las que no sabemos decir "NO", describirlas con detalle y analizar qué decimos, qué sentimos, cómo reaccionamos y ensayar cómo podríamos cambiar nuestra reacción cambiando lo que sentimos.

Fuente: <https://psicologiymente.com/social/pautas-aprender-decir-no>

Se presenta a continuación la ubicación de cada técnica en las sesiones del programa. Igualmente se desarrollan en diferentes sesiones a fin que los participantes puedan ponerlas en práctica, evaluarlas y tomar decisiones en su uso.

Tabla 3.2. *Técnicas cognitivas*

Temas	Sesión							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Introducción al programa	V							
Proyecto de vida	V	V	V	V	V	V	V	V
Planes de autocuidado semanal	V	V	V	V	V	V	V	V
Procedimientos de higiene		V						
Técnica cognitiva (solución de problemas)		V						
Actividad física		V		V		V		V
Procedimientos de alimentación			V					
Técnica de comunicación asertiva: parafraseo			V					
Alimentación saludable			V		V		V	
Procedimientos de movilización				V				
Técnica cognitiva cómo entendemos ser cuidador				V				
Manejo de comportamientos difíciles I					V			
Técnica de comunicación asertiva: pedir ayuda					V			
Manejo de comportamientos difíciles II						V		
Técnica de cognitiva de negativo a positivo:						V		
Redes sociales de apoyo							V	
Técnica de comunicación asertiva: saber decir NO							V	
Cierre del programa								V
Técnica de cognitiva de reforzamiento de lo aprendido								V
Evaluación y Clausura								V

Fuente: Elaboración propia

Referencias

- Caballo Manrique, V. E. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Studies in Psychology/Estudios en Psicología*, (13), 52-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=65876>
- Megías-Lizancos, F., y Castro-Molina, F. J. (2018). Competencia personal y social. Las habilidades sociales. *Metas de Enfermería*, 21(4), 68-71. <https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2019.21.1003081236>
- Real Academia Española. (2024). Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.8 en línea]. <https://dle.rae.es/asertivo>. [21 enero 2025].
- Van-der Hofstadt Román, C.J., Quiles Marcos, Y., y Quiles Sebastián, M. J. (2006). Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería. Consellería de Sanidad. <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2014/11/Tecnicas-de-comunicacion-en-Enfermeria.pdf>