



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 41– MES ABRIL DE 2011

## “EMPATIA, ASERTIVIDAD Y COMUNIACIÓN”

AUTORÍA <b>MIGUEL ÁNGEL PRIETO BASCÓN</b>
TEMÁTICA <b>EDUCACIÓN</b>
ETAPA <b>EP y ESO</b>

### Resumen

En este artículo se pone de manifiesto, qué entendemos por empatía, asertividad y comunicación, de manera aislada, aunque como se aprecia todos éstos términos están íntimamente ligados. Todas estas definiciones, serán tratadas desde el punto de vista educativo, para analizar cómo pueden ser introducidas y tratadas en nuestras clases.

### Palabras clave.

Asertividad, comunicación, empatía, educación.

### 1.- LA EMPATÍA

“Como hemos señalado, es la capacidad de una persona par ponerse en el lugar del otro y poder así comprender su punto de vista, sus reacciones, sus sentimientos, etc”

“Es un estado emocional basado en sentir como el otro siente y pensar como el otro piensa para la comprensión y/o el reconocimiento de tales emociones, de manera que otorguemos congruencia a los comportamientos de los demás. Implica asimismo internarse en un rol diferente al propio, identificando al otro.”

“Vallés Arándiga y Vallés Tortosa (2000) ofrecen una relación de definiciones interesante de la empatía. Extraemos como más significativas las siguientes”

- *“Experiencia afectiva vicaria de los sentimientos de otra persona. (Hoffman, 2002)”*
- *“Sentimientos orientados hacia el otro, de preocupación, compasión y afecto sentidos como resultado de percibir el sufrimiento de otra persona (Bastón, Fultz y Schoenrode, 1992).”*
- *“Un estado afectivo que brota de la aprehensión del estado emocional de otro y que es congruente con él (Eisenberg y millar, 1992).”*

“Las características que debemos resaltar en cuando a la empatía, se refieren a la capacidad de tomar la perspectiva ajena, el sentimiento de preocupación o interés por el otro (simpatía) y emociones relacionadas con el malestar al compartir situaciones tensas que implican a otras personas.”

“La empatía subyace a muchas interacciones sociales, mediatizando muchos de estos procesos. Por ejemplo, regula la agresividad, motiva la comunicación, establece vínculos afectivos, induce a la cooperación, al compañerismo y al altruismo.”



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 41– MES ABRIL DE 2011

“Pensemos la siguiente situación: Luz ha discutido con su hermana. Está llorando y se siente muy afligida. David habla con ella y es capaz de comprender cómo puede sentirse. Conoce el motivo de la discusión y empalza con ella, comprendiendo la reacción de ésta y sus sentimientos. Entonces, intenta reconfortarla.”

“Implica matices cognitivos y afectivos: David ha escuchado a Luz, ha identificado sus emociones, se ha situado en su perspectiva y le ha ofrecido una respuesta afectiva compartida”.

“La relación establecida entre la empatía y la conducta prosocial (comportamientos voluntarios con la intención de ayudar o favorecer a otros) ha resultado positiva. Hoffman (2000) relata que la aflicción empática, tiene relación con la ayuda, precede a la ayuda y produce mejores sensaciones tras haber ayudado.”

“En general, afecta a diferentes actuaciones en relación a otras personas. Se ha establecido también que, a mayor empatía menor conducta agresiva y mayor aceptación de las diferencias personales.”

“Se ha distinguido entre dos perspectivas: aquella que define la empatía como un rasgo de la personalidad, una condición cognitiva, enfoque según el cual existen personalidades con una disposición más o menos empática con independencia de las características específicas de la situación. Se denomina empatía disposicional, frente a la empatía situacional que por el contrario, se estimula según las condiciones que despierte la situación.”

“Ser empático no significa estar de acuerdo con otra persona. No supone abandonar las propias convicciones y asumir como propias las ajenas. De hecho, podemos divergir con alguien, sin por ello dejar de respetar su posición, y aceptar como legítimas sus propias motivaciones a partir de las cuales generamos un estado afectivo.”

“Esto ocurre porque la empatía significa diferenciarse de la otra persona pero estableciendo relaciones entre las experiencias ajenas y las propias, en las que hayamos sentido algo similar, asumiendo tal rol.”

“Mahatma Gandhi sostenía lo siguiente: *Las tres cuartas partes de las miserias y malos entendidos en el mundo terminarían si las personas se pusieran en los zapatos de sus adversarios y entendieran su punto de vista*”.

## 2.-LA ASERTIVIDAD

“Aunque se ha identificado en múltiples ocasiones como término genérico sinónimo de habilidad social, cabe realizar especificaciones concretas acerca de su significado e implicaciones”. Puede consultarse la definición dada por Gismero.

“Recordemos que se entiende por asertividad la capacidad de expresar las propias ideas, creencias o sentimientos eficazmente, sin incomodarse por ello ni incomodar a los demás.”

“Y es que, en la interrelación, cuando se encuentran interferencias o barreras pueden superarse o eliminarse sin agredir al otro”.

“Esto ocurre así porque existe el respeto a uno mismo y a los otros, y el objetivo no es imponer el punto de vista sino expresarse adecuadamente.”



ISSN 1988-6047      DEP. LEGAL: GR 2922/2007      Nº 41– MES ABRIL DE 2011

“La asertividad es especialmente importante en ocasiones en que sentimos un enfrentamiento entre nuestros intereses y lo que sentimos como nuestros deberes, generados por la socialización, las experiencias personales y, en ocasiones, manipulaciones de otras personas.”

“Manuel J. Smith, hizo célebres los llamados derechos asertivos que nos protegen cuando las situaciones se tornan manipuladoras de nuestra conducta:

1. Tenemos derecho a juzgar a nuestros propios comportamientos, pensamientos y emociones, y a asumir la responsabilidad de su iniciación y sus consecuencias.
2. Tenemos derechos a no dar excusas ni razones para justificar nuestro comportamiento.
3. Tenemos derecho a juzgar, evaluar y encontrar soluciones para los problemas de otras personas, si tales problemas no s incumben.
4. Tenemos derecho a cambiar de parecer.
5. Tenemos derecho a cometer errores y a hacernos responsables de ellos.
6. Tenemos derecho a decir “no lo se”.
7. Tenemos derecho a ser independientes de los deseos, preferencias y necesidades de otras personas.
8. Tenemos derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica.
9. Tenemos derecho a decir “no lo entiendo”.
10. Tenemos derecho a decir “no quiero”.

“Carlos J. Van-der Hofstadt (2003) señala, por su parte, una interesante relación de de habilidades asertivas que son:”

- “Habilidades para emitir libre información, añadiendo información a la objetivamente solicitada. Por ejemplo; a la pregunta ¿Qué tal lo pasaste? Podría contestarse “bien” o “bien, me divertí mucho con los chistes de Jesús”, de manera que incitaría a continuar una conversación, intercambiar información, etc.”
- “Habilidad para hacer autorrevelaciones o información sobre nosotros mismos o nuestros estados emocionales”.
- “Habilidad para la escucha activa, proceso crucial para que la comunicación pueda efectuarse, implica más que simplemente oír. Es implicarse en el mensaje que nos es transmitido demostrándolo con mensajes verbales y no verbales (“ah, ¿si?, gestos de asentimiento....)”
- “Habilidad para empalizar, como hemos explicado en el apartado anterior”
- “Habilidad para formular una crítica, describiendo la situación que nos incomoda, refiriéndose a una conducta observable y expresando los sentimientos que nos produce”
- “Habilidad para solicitar cambios en la conducta o la ejecución de tareas de otra persona. Empezaremos por algo positivo para luego introducir la proposición de cambio.”
- “Habilidad para expresar opiniones o criterios”.
- “Habilidad para solicitar a otros que expresen su conformidad o desacuerdo”.
- “Habilidad para resumir, muy relacionado con la escucha activa (es una manera de mostrar que hemos escuchado) y con la comunicación (como feedback).”
- “Habilidad para hacer preguntas, para recoger información o para continuar una conversación. Las preguntas pueden ser abiertas (dejan al interlocutor la posibilidad de elaborar una respuesta) o cerradas ( la respuesta es más correcta y breve: sí, no).”



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 41– MES ABRIL DE 2011

- “Habilidad para emitir “mensajes yo”, que son aquellos enviados en primera persona. Expresan el origen personal de opiniones, predilecciones, deseos.....Son muy similares a las autorrevelaciones.”
- “Habilidad para hacer elogios, que suponen un refuerzo, siempre que sean justificados, sinceros y personalizados.”

“Es un comportamiento que se manifiesta al realizar determinadas acciones frente a otras personas y que se caracteriza por algunos aspectos como”:

- “Controlar las tensiones que puede provocar una evaluación o el sexo opuesto.”
- “Las reacciones que puedan provocarnos la injusticia, recibir elogios, etc.”
- “Mantener la serenidad y verbalizar positivamente.”
- “Mostrar una conducta no verbal directa, segura (contacto ocular, postura erguida, etc).”
- “Responder de manera directa, exigir nuestros derechos, ser honestos.”

“Es importante insistir en que no hablamos de personas asertivas, no asertivas o agresivas, sino de sus comportamientos. De ahí que la asertividad se sitúe habitualmente en un continuo, en cuyos extremos figuran la agresividad y la inhibición. Puesto que la asertividad no es un “rasgo” de la persona, sino que un individuo se comporta asertivamente o no, en una variedad de situaciones. No son, pues, manifestaciones estancas y únicas, sino que pululamos en un continuo.”

“La conducta agresiva es manifiesta, pero es coercitiva. Es un comportamiento que busca la defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos y sentimientos propios, pero de una manera impositiva que transgrede los derechos de los demás.”

“Es una actitud defensiva aún cuando se está siendo atacado, y conduce a una agresión de los derechos de los demás en un intento de defender los propios.”

“Además, la conducta agresiva tiende a interferir en las decisiones de los demás por su imposición, pudiendo resultar deshonesto, beligerante, humillante o autoritaria, puesto que demanda un cambio inmediato de la conducta de otro empleando la intimidación, sarcasmo o perdiendo los papeles.”

Puede incluir comportamientos verbales (ejemplo: amenazas, humillaciones) y no verbales (ejemplo: ataque físico, mirada amenazante) de manifestación directa (ejemplo: un insulto) o indirecta (ejemplo: sarcasmo). Aunque el estilo agresivo no es igual a la violencia, si puede convertirse en ello.

TRES ESTILOS CONDUCTUALES DE RESPUESTA		
NO ASERTIVA	ASERTIVA	AGRESIVA
Demasiado poco, tarde o nunca	Lo suficiente, en el momento oportuno.	Demasiado pronto, demasiado tarde.
Conducta no verbal	Conducta verbal	Conducta no verbal
Voz baja, débil y vacilante	Tono firme y bien modulado	
Vacilaciones	Habla fluida	Habla rígida
Niega importancia a la situación	Voz conversacional	Voz alta, fuerte y presuntuosa
No contacto visual: mirada apartada, baja	Mirada abierta, derecha, sincera, contacto ocular directo	Mirada fija, fría, penetrante.
Cuerpo encogido, manos nerviosas	Cuerpo relajada y bien equilibrado, manos sueltas,	Cuerpo estirado o rígido



**INNOVACIÓN  
Y  
EXPERIENCIAS  
EDUCATIVAS**

ISSN 1988-6047

DEP. LEGAL: GR 2922/2007

Nº 41– MES ABRIL DE 2011

	gestos relajados	
Gesto desvalido	Gestos relajados	Gesto de amenaza
Postura hundida	Gesto firme	Postura inminente
Evita	Menos sueltas	
Retuerce las manos	Postura erecta	
Risita “falsa”		
Tienes razón. Lo que yo siento o pienso no importa	Así veo yo la situación. Esto es lo que pienso	Yo tengo razón. Los demás se equivocan
Quizá	Quiero	Harías mejor en...
Supongo	Hagamos	Si no tienes cuidado...
Me pregunto si...	¿cómo podemos?	Deberías...
¿te importa mucho?	¿Qué piensas	Tienes que...

Cuadro. Tres estilos de respuesta. Adaptación de distintos autores.

“La dirección que persigue la conducta agresiva es la dominación de las otras personas, por medio de la humillación y la degradación, haciéndolos más débiles y menos capaces entonces de expresar y defender derechos y necesidades. Se refuerza también en el hecho de considerar que no se le tendrá en cuenta o se le menospreciará si no se impone de esta manera.”

“En la conducta no asertiva (pasiva, inhibida, sumisa) existe falta de manifestación, es decir, encubrimiento, o se hace de manera indirecta, pero no hay intimidación. En ella se evaden las situaciones se huye, o no se es honesto disimulando o restando importancia a nuestro propios sentimientos y derechos.”

“A menudo, una expresión derrotista, negativa o desconfianza caracterizan este comportamiento. Bajo el propósito de no deteriorar las relaciones con otras personas, se mantiene una actitud de sumisión que es reforzada por la ausencia de enfrentamiento. La consecuencia es un avasallamiento de los demás, y sentimientos propios de culpa, baja autoestima, inseguridad...”

“Si bien la conducta agresiva sobrevalora los propios sentimientos, pensamientos o deseos, en la conducta pasiva observamos lo opuesto: una infravaloración de las propias opiniones y necesidades.”

“La conducta asertiva, por su parte, tiene que ver con el postulado filosófico de Jean-Paul Sartre según el cual la libertad de una persona termina donde comienza la libertad de las demás.”

Vaello Orts especifica, además, que la conducta asertiva puede tener carácter proactivo, cuando surgen de la propia iniciativa, o reactivas cuando son respuestas o reacciones a conductas de los otros.

No asertiva	Asertiva	Agresiva
<b>Meta</b>		
Evitar un conflicto	Crear comunicación y respeto mutuos.	Yo tengo razón. Los demás se equivocan
<b>Efectos</b>		
Poco respeto a sí mismo. Lástima ante otros. Necesidades insatisfechas. Conflicto interpersonal	Sostiene y amplía al respeto a sí mismo. Consigue las metas que se plantea. Resuelve problemas	Despierta rechazo, miedo e incluso oídos Conflictos interpersonales Culpa.



ISSN 1988-6047

DEP. LEGAL: GR 2922/2007

Nº 41– MES ABRIL DE 2011

Depresión Ansiedad Desamparo Pobre autoimagen Autoculpa Pierde oportunidades Soledad Baja autoestima	A gusto con otros Satisfecho Relajado Con control Crea oportunidad Alta autoestima Respetado Bueno para sí y para los demás	Insatisfecho Hierde a los demás Pierde oportunidad Tensión Soledad Descontrolado Enfadado.
---	--	--

Observamos en el cuadro anterior la correspondencia entre los tipos de respuesta y el estilo comunicativo, indicando los principales rasgos comportamentales que pueden manifestarse en cada uno de ellos a nivel verbal y no verbal

A tales conductas subyacen determinadas metas y, obviamente, se desprenderán diferentes consecuencias o efectos sobre las interacciones con los demás.

### 3.-LA COMUNICACIÓN

Es importante destacar las características, elementos, normas y obstáculos que se implican en los procesos comunicativos como componentes primordiales que inciden en las relaciones interpersonales.

Si asumimos la premisa de que la herramienta para expresarnos y relacionarnos es la comunicación, comprenderemos que es, además, el vehículo para desarrollar nuestras habilidades sociales (García Huete, 2003)

Acabamos de ver cómo el tipo de respuesta que ejecutamos en base a la asertividad define precisamente los estilos comunicativos más destacados.

Nos referimos al acto en el cual una persona da o recibe información de otra persona acerca de sus necesidades, deseos, percepciones, conocimientos o estados afectivos.

El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse.

La comunicación constituye una característica y una necesidad de las personas y de las sociedades con el objetivo de poder intercambiar informaciones y relacionarse entre sí.

La comunicación es un proceso mediante el cual un determinado mensaje es entendido por alguien diferente a quien lo emite. Se utiliza para informar, convencer o enseñar, provocando en cualquiera de las tres opciones algún grado de influencia en el receptor.

En ella confluyen la empatía, la asertividad, la escucha activa y otras muchas capacidades y comportamientos descritos hasta el momento.

La comunicación puede ser intencional o sin intención, puede darse a través de signos convencionales o no convencionales, formas lingüística o no lingüística y puede ocurrir a través del habla u otros modos.

En la comunicación, aparece un contexto en el que se desarrolla, en el encontramos un emisor (emite el mensaje), un receptor (recibe el mensaje), el propio mensaje, canal y el código.

Lo primero que debo destacar es la bidireccionalidad en cuanto que el mensaje entre el emisor y el receptor no es sólo de ida (unidireccional, que sería en todo caso un proceso de información, más que de comunicación). Esto se produce porque se elicitaba un mensaje de vuelta o feedback que regula y



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 41– MES ABRIL DE 2011

guía el proceso. Es fundamental y cumple varias funciones. Por ejemplo, confirmar que se comprende el código, mostrar interés y animar a continuar la comunicación...

Constatamos además la necesidad de que existan, al menos, dos personas en una interacción, una de las cuales (emisor) toma la iniciativa y dirige un mensaje (una información, un contenido) o la otra (receptor), a través de un canal (teléfono) empleando un código o lenguaje que ambos conozcan mínimamente (palabras, señales...)

El emisor origina una idea, la codifica y la transmite: el receptor, por su parte, la recibe, la descodifica y la interpreta, emitiendo un nuevo mensaje y dando por tanto la vuelta al proceso.

En cuanto al canal, normalmente se utiliza el oral-auditivo y el gráfico-visual.

Todo ello se produce en un contexto determinado que le da sentido y coherencia y que decreta en cierta medida los papeles que desempeñan emisor y receptor, además del código, el canal o las barreras.

Por otra parte, existen una serie de errores, distorsiones y barreras u obstáculos que pueden afectar a la calidad de la comunicación.

En primer lugar, se considera que la comunicación está sometida a una pérdida de información ciertamente inevitable, que se ha denominado arco de distorsión, y que comienza cuando no emitimos el mensaje que realmente queremos emitir. De esta manera, entre mi idea y lo que codifico se da la primera pérdida de información.

Es lógico pensar que el sesgo de transmisión es más grave en cuanto a que se cataloga el emisor negativamente. En éste el cómo se dice o presenta la información absorbe el peso de la percepción.

Se han denominado ruidos o barreras ambientales a los elementos físicos del contexto como un sonido o una interrupción visual. Éstas afectan principalmente a la transmisión del mensaje, es decir, al contexto y al canal.

Es todo lo que se interpone físicamente entre el emisor y el receptor, modificando, deformado o hasta anulando el mensaje. No se trata sólo de lo que acústicamente denominamos ruido, sino también de cualquier elemento de distracción.

Las barreras personales tienen relación con las creencias, valores, expectativas o conocimientos del emisor o del receptor.

El proceso se ve confeccionado por todas aquellas características personales, educacionales, sociales y culturales que influyen en nosotros y modifican o distorsionan la percepción de los mensajes.

Una de las barreras personales más destacadas es la formación de estereotipos, proceso hasta cierto punto normal que nos permite catalogar, organizar, simplificar y por tanto comprender el mundo que nos rodea.

Sin embargo, la formación de estereotipos deriva muchas veces en una clasificación simplista de las personas que obstaculiza los procesos de comunicación.

La causa es que son ideas preconcebidas en relación a las características de una persona por su pertenencia a un grupo, fruto casi siempre de la ignorancia o el desconocimiento y que predisponen al receptor a recibir e interpretar los mensajes de un modo sesgado.

Se crea un modelo en base a prejuicios y atribuciones subjetivas y se imputa a cualquier persona que entre en esa determinada categoría. Pueden ser de corte étnico social, económico, laboral...



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 41– MES ABRIL DE 2011

Finalmente y como barrera importante de carácter semántico, a las dificultades en la comunicación con base en el código: limitaciones o distorsiones que se derivan de símbolos que utilizamos al comunicarnos. Tienen que ver con el significado tales símbolos. Supongamos que no precisamos el sentido de una determinada expresión, ésta se prestará a diferentes interpretaciones en función del contexto, marco de referencia,...de esta manera el arco de distorsión se acentúa.

Consideramos por tanto que ha habido buena comunicación cuando lo que pretendemos comunicar es lo que realmente recibe y procesa el receptor. El proceso de comunicación sería perfecto si siempre se consiguiese que el mensaje enviado por un sujeto emisor fuese exactamente igual al recibido por el sujeto receptor, como si se pudiese leer directamente en la mente del emisor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- GARDNER, H. Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica. Barcelona: ediciones Paidós Ibérica, S.A., 1995; 34-43
- LEWIS, K. dinámica de la personalidad: selección de artículos. Madrid: ediciones Morata S.L., 1973.
- MARTIN L. HOFFMAN. Desarrollo moral y empatía. Barcelona: Idea Books, S.A., 2002
- ÚRIZ, N. El aprendizaje cooperativo. Navarra: Unidad Técnica de Diseño y Desarrollo Curricular. Departamento de Educación y Cultura del Gobierno de Navarra, 1999
- PELECHANO, V. Psicología de la personalidad. Barcelona: editorial Ariel, S.A., 1996
- MISCHEL, W. Introducción a la personalidad. México: nueva editorial Interamericana, S.A., 1979.

### REVISTAS

- STRAETGER, F. "Aspectos sobre el aprendizaje cooperativo". Boletín informativo paso a paso 1993; vol. 3-5
- DE LA PEÑA, V., HERNÁNDEZ, E., RODRÍGUEZ, F. "Comportamiento asertivo y adaptación social: adaptación de una escala de comportamiento asertivo (CABS) para escolares de enseñanza primaria (6-12 años)". Revista electrónica de metodología aplicada 2003; vol. 8, 2:11-25.

### PAGINAS DE INTERNET:

- <http://www.revistaeducativa.es/impresion.asp?Edicion=2>
- <http://www.revistaeducativa.es/temas/documentos/la-empatia-221.asp>
- <http://www.revistaeducativa.es/temas/documentos/la-asertividad-226.asp>

### Autoría

- 
- Nombre y Apellidos: MIGUEL ÁNGEL PRIETO BASCÓN
  - Centro, localidad, provincia: Montalbán (Córdoba)
  - E-mail: Yankee1310@hotmail.com