

AVISENSA, Institute for Psychology, Counselling and Education

**ASSERTIVE COMMUNICATION: HOW TO HELP YOUNG PEOPLE BUILD BRIDGES INSTEAD OF WALLS?**

Adolescence is a period that brings new chapters filled with hardships and fresh challenges for adolescents. It's a time when young people are also navigating the process of making important career decisions and entering the labor market. During this phase, they encounter numerous social interactions where having appropriate communication skills becomes crucial for maintaining self-esteem, promoting mental health, and fostering healthy interpersonal relationships.

Now, the question arises: How can the social environment, including the people who interact or work with adolescents, support the development of communication skills, particularly assertive communication?

**Distinguishing Between Aggressive, Passive, and Assertive Communication**

It is crucial to have a solid understanding of the theoretical background of assertive communication. To comprehend assertive communication fully, it is helpful to contrast it with aggressive and passive communication.

Aggressive communication involves displaying insensitivity toward the feelings and needs of others. It employs forceful language to achieve personal goals or fulfil individual wants and needs. This communication style stems from a perspective of 'I am OK, you are not OK.' Aggressive communication can manifest through shouting, bullying, or aggressive non-verbal cues. It can also take a form known as passive-aggressive communication (e.g., intentionally being late for a meeting with someone you are angry with or criticizing someone indirectly). By disregarding the respect owed to the other person, aggressive communication often leads to conflicts and increased stress levels (Pipas and Jaradat, 2010).

In contrast, passive communication involves submitting to the needs and desires of others, where individuals fail to express their own needs, desires, feelings, and beliefs. When they do express themselves, they often experience guilt. This communication style emerges from a position of 'you're OK, I'm not OK.' Passive communication is often adopted by individuals who feel uncomfortable in their own skin and strive to please others in order to avoid rejection (Pipas and Jaradat, 2010).

Assertive communication is an alternative approach to expressing our needs and wishes directly, while simultaneously respecting others and seeking compromises. It involves setting clear boundaries and taking responsibility for meeting our own needs. Assertive communication stems from a position of 'I am OK and you are OK' (Eslami et al., 2016; Pipas and Jaradat, 2010).

Each form of communication has its own advantages. Aggressive communication often helps us get what we want, while passive communication, where we aim to please everyone, can help us avoid interpersonal conflicts. On the other hand, assertive communication, with its clear boundaries, allows us to cultivate healthy relationships and feel comfortable in our own skin.

It is important to note that these communication styles are often intertwined in practice. At times, we may display more assertive-aggressive behaviour, while other times we may lean towards being passive-assertive.

**Incorporating Assertive Communication Techniques**

In addition to understanding the theory behind assertive communication, it is crucial to practice assertiveness by first becoming aware of our own communication style. For instance, we can ask ourselves: *How do I handle criticism? Can I confidently say no when I don't want to do something? How do I compliment others?*

Armed with this self-awareness, we can then train ourselves in assertive communication techniques and apply them when interacting with young people. By doing so, we indirectly teach them these skills, serving as role models of respectful communication (Bandura et al., 1977), while establishing an equitable interpersonal relationship that nurtures trust.

Respectful interpersonal relationships are fostered through a range of skills encompassed by assertive communication, including expressing one's beliefs, desires, and needs, as well as giving and receiving praise and criticism. These skills can be put into practice through the following assertiveness techniques:

* **Active listening and empathy**. Active listening involves continuously responding to the speaker and confirming understanding, using phrases such as "*mhm*," "*I understand*," or "*if I understood you correctly*...". It is crucial to not just superficially express empathy but to genuinely make an effort to understand the adolescent's situation (Smith, 1975).
* **Assertively rejecting others' requests**. As human beings, we have the right to decline requests from others. Given the increasing workload and demands in various aspects of life, it is essential to learn how to say no politely and empathetically to certain things (Smith, 1975). We can also provide a reason if desired, such as "*I recognize that it would be helpful for you if I took over your portion of the task, but due to other commitments, I am unable to do so.”*
* **Expressing criticism**. Since conflicts are inevitable, it is crucial to express criticism in a respectful manner. This involves focusing on specific behaviours ("*That was not well done*") rather than attacking the person's character ("*You are no good*"). By doing so, we reduce the likelihood of provoking a defensive response and increase the chances of being heard by the other person. Additionally, it helps to avoid fostering feelings of inferiority in the adolescent. To effectively express criticism, we can utilize **“I” sentences**, which describe the disruptive behavior in a specific situation, express how it makes us feel, and outline the consequences it has for us (Gordon, 1989; Pipas and Jaradat, 2010). For example, we can say, "*When you are late for club meetings, it makes me angry because I have to repeat what I have already said*" (Gordon, 1989; Pipas and Jaradat, 2010). It is also important to give the person an opportunity to

change their behaviour by requesting, "*Please be punctual next time or inform me in advance if you will be late*." Furthermore, it is beneficial to actively listen to the person, as there may be valid reasons behind their lateness.

* **Accepting criticism**. There are times when young people may criticize us, and if we want to encourage their honesty, it is important to respond to criticism appropriately. Young people can sometimes be brutally honest, which can trigger a defensive reaction (e.g., "*Your outfit totally sucks today*"). In such situations, we can employ the **negative inquiry technique**, which involves asking for more specific information about the negative comment (Smith, 1975). For instance, we can respond with, "*What is it that you don't like about my style of dress*?" It is essential to use non-verbal communication that avoids sounding accusatory or offensive.
* **Accepting and giving compliments**. To genuinely accept compliments, we need to believe in them and express gratitude (Smith, 1975). By doing so, we also serve as role models for assertively accepting compliments. Additionally, offering praise can assist young people in recognizing their areas of strength and make them aware that they are valued.

There are many other techniques that promote respectful communication, all of which share the common goal of maintaining respect towards oneself and others. Regardless of the specific technique used, it is important to pay attention to the coherence between verbal and non-verbal communication, as this reinforces the authenticity of the message. Key elements of respectful communication include maintaining eye contact, using a calm and firm voice, and adopting an upright and open posture. Furthermore, it is crucial to maintain authenticity in our relationships and avoid hiding behind a mask of professionalism. For instance, when we don't know something, it is reasonable to admit it. Similarly, we can demonstrate the ability to acknowledge and apologize for mistakes made in communication, as we all have moments of failure and may not always communicate assertively. By doing so, we can apologize and acknowledge that we should have responded differently.

**Additional Ways to Promote Assertiveness**

There are additional approaches to promoting assertiveness skills among young people. One effective method is through engaging activities that introduce them to different communication styles. It is crucial to be concrete and utilize examples that resonate with them, enabling a practical understanding of respectful communication.

One possible activity involves *dividing the young people into groups* and providing them with pre-prepared written examples. Their task is *to identify* whether the communication in each example is passive, aggressive, or assertive. This activity is followed by a group discussion about the examples.

Once the concepts have been grasped, role-playing becomes a valuable activity for practicing assertive communication skills. The young people can be divided into small groups and given scenarios or situations to act out using assertiveness techniques. For instance, a situation could involve a classmate asking for help studying for a test tomorrow, while the individual is already occupied with other commitments. Through role-playing, young people can practice assertively saying NO in such situations.

After the role-playing scenarios have been acted out, it is valuable to engage in a group discussion to reflect on what went well and what challenges were encountered.

In addition to role-playing, meaningful conversations that revolve around real-life examples of assertiveness in young people can be beneficial. Conversation prompts may include:

* How did you respond when someone acted assertively towards you?
* Can you recall a recent event when you displayed assertiveness, aggression, or passivity?
* What do you find most challenging about standing up for yourself?

Since building self-esteem is vital for assertiveness as well, the activity of giving compliments can be helpful. If the young people are familiar with each other, they can provide feedback by expressing admiration for each other's qualities or identifying areas in which they excel. Alternatively, if the young people are not acquainted, they can individually write down positive aspects they appreciate about themselves.

Adapt these activities to suit the needs of the youth, and feel free to develop your own approaches.

**Benefits of Assertive Communication for Youth**

Assertive communication skills provide numerous benefits for adolescents, enabling them to cultivate healthy and trusting interpersonal relationships. Through assertiveness, adolescents can establish boundaries and effectively express their needs, making it easier for them to resist potential peer pressure, such as promoting alcohol and drug abuse (Omura et al., 2018).

Furthermore, adolescents with assertive skills are less likely to become victims of peer violence. They exhibit more prosocial behaviour and less aggression, as they can express their negative emotions in a respectful manner (Avşar and Ayaz-Alkaya, 2017). Assertiveness also reduces stress and improves mental health (Eslami et al., 2016).

Moreover, the active use of assertive communication skills positively correlates with adolescent self-esteem. Higher self-esteem, in turn, further promotes assertive communication (Omura et al., 2018). Adolescents equipped with these skills can interact positively with adults, fostering positive interpersonal relationships within the wider community. This facilitates their transition into the labour market, active contribution to society, and maintenance of good mental health.

By comprehending the concept of assertiveness, actively applying assertive techniques in relationships, and providing direct guidance, we can assist young people in building bridges toward quality and successful relationships.

**Literature**

Avşar, F. M. & Ayaz-Alkaya, S. (2017). The Effectiveness of Assertiveness Training for School-Aged Children on Bullying and Assertiveness Level. *Journal of Pediatric Nursing*, *36*, 186–190. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2017.06.020>

Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Prentice Hall.

Eslami, A. A., Rabiei, L., Afzali, S. M., Hamidizadeh, S., & Masoudi, R. (2016). The Effectiveness of Assertiveness Training on the Levels of Stress, Anxiety, and Depression of High School Students. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, *18*(1). <https://doi.org/10.5812/ircmj.21096>

Gordon, T. (1989). *Trening Večje Učinkovitosti za Učitelje*. Svetovalni Center za Otroke, Mladostnike in Starše.

Lee, S. E., Kim, E. K., Lee, J. Y., & Quinn, B. L. (2023). Assertiveness Educational Interventions for Nursing Students and Nurses: A Systematic Review. *Nurse Education Today*, *120*, 105655. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2022.105655>

Omura, M., Levett-Jones, T., & Stone, T. E. (2018). Evaluating the Impact of an Assertiveness Communication Training Programme for Japanese Nursing Students: A Quasi‐Experimental Study. *Nursing Open*, *6*(2), 463–472. <https://doi.org/10.1002/nop2.228>

Pipas, M. D. & Jaradat, M. (2010). Assertive Communication Skills. *Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica, 12*(2), 649-656.

Smith, M. J. (1975). When I Say No, I Feel Guilty: How to Cope Using the Skills of Systematic Assertive Therapy. Dial Press.



AVISENSA, Institute for Psychology, Counselling and Education

**COMUNICACIÓN ASERTIVA: ¿CÓMO AYUDAR A LOS JÓVENES A CONSTRUIR PUENTES EN LUGAR DE MUROS?**

La adolescencia es un período que trae nuevos capítulos llenos de dificultades y nuevos retos para los adolescentes. Es un momento en que los jóvenes también están navegando el proceso de tomar decisiones importantes en su carrera y entrar en el mercado laboral. Durante esta fase, se encuentran con numerosas interacciones sociales en las que tener habilidades comunicativas adecuadas se convierte en crucial para mantener la autoestima, promover la salud mental y fomentar relaciones interpersonales saludables.

Ahora surge la pregunta: ¿Cómo puede el entorno social, incluyendo a las personas que interactúan o trabajan con adolescentes, apoyar el desarrollo de habilidades comunicativas, particularmente comunicación asertiva?

**Distinguir entre comunicación agresiva, pasiva y asertiva.**

Es fundamental tener una sólida comprensión de los antecedentes teóricos de la comunicación asertiva. Para comprender plenamente la comunicación asertiva, es útil contrastarla con la comunicación agresiva y pasiva.

La comunicación agresiva implica mostrar insensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los demás. Emplea un lenguaje contundente para lograr objetivos personales o satisfacer deseos y necesidades individuales. Este estilo de comunicación surge de una perspectiva de 'Estoy bien, tú no estás bien'. La comunicación agresiva puede manifestarse a través de gritos, intimidación o señales agresivas no verbales. También puede tomar una forma conocida como comunicación pasivo-agresiva (por ejemplo, llegar intencionalmente tarde a una reunión con alguien con quien estás enojado o criticar a alguien indirectamente). Al no tener en cuenta el respeto debido a la otra persona, la comunicación agresiva a menudo conduce a conflictos y aumento de los niveles de estrés (Pipas y Jaradat, 2010).

Por el contrario, la comunicación pasiva implica someterse a las necesidades y deseos de los demás, donde los individuos no expresan sus propias necesidades, deseos, sentimientos ni creencias. Cuando se expresan, a menudo experimentan culpa. Este estilo de comunicación surge de una posición de "tú estás bien, yo no estoy bien". La comunicación pasiva suele ser adoptada por personas que se sienten incómodas en su propia piel y se esfuerzan por complacer a los demás para evitar el rechazo (Pipas y Jaradat, 2010).

La comunicación asertiva es un enfoque alternativo para expresar nuestrasnecesidades y deseos directamente, respetando al mismo tiempo a los demás y buscando compromisos. Implica establecer límites claros y asumir la responsabilidad de satisfacer nuestras propias necesidades. La comunicación asertiva surge de una posición de 'Yo estoy bien y tú estás bien' (Eslami et al., 2016; Pipas y Jaradat, 2010).

Cada forma de comunicación tiene sus propias ventajas. La comunicación agresiva a menudo nos ayuda a conseguir lo que queremos, mientras que la comunicación pasiva, donde pretendemos complacer a todos, puede ayudarnos a evitar conflictos interpersonales. Por otro lado, la comunicación asertiva, con sus claros límites, nos permite cultivar relaciones sanas y sentirnos cómodos en nuestra propia piel.

Es importante señalar que estos estilos de comunicación a menudo se entrelazan en la práctica. A veces, podemos mostrar un comportamiento más asertivo-agresivo, mientras que otras veces podemos inclinarnos hacia ser pasivo-asertivos.

**Incorporación de Técnicas de Comunicación Asertiva**

Además de comprender la teoría detrás de la comunicación asertiva, es crucial practicar la asertividad tomando conciencia primero de nuestro propio estilo de comunicación. Por ejemplo, podemos preguntarnos: ¿Cómo manejo la crítica? ¿Puedo decir que no cuando no quiero hacer algo? ¿Cómo felicito a los demás?

Armados con esta autoconciencia, podemos entonces entrenarnos en técnicas de comunicación asertiva y aplicarlas cuando interactuamos con los jóvenes. Al hacerlo, les enseñamos indirectamente estas habilidades, sirviendo como modelos a seguir

para una comunicación respetuosa (Bandura et al., 1977), mientras establecemos una relación interpersonal equitativa que fomente la confianza.

Las relaciones interpersonales respetuosas se fomentan a través de una gama de habilidades que abarca la comunicación asertiva, incluyendo la expresión de las creencias, deseos y necesidades, así como el dar y recibir elogios y críticas. Estas habilidades pueden ponerse en práctica mediante las siguientes técnicas de asertividad:

- **Escuchar activamente y con empatía.** La escucha activa implica responder continuamente al hablante y confirmar la comprensión, usando frases como "mhm", "Entiendo" o "si te he entendido correctamente...". Es crucial no sólo expresar empatía superficialmente, sino hacer un esfuerzo genuino para entender la situación del adolescente (Smith, 1975).

- **Rechazar asertivamente las peticiones de los demás**. Como seres humanos, tenemos el derecho de rechazar las peticiones de los demás. Dada la creciente carga de trabajo y las demandas en diversos aspectos de la vida, es esencial aprender a decir no cortés y empáticamente a ciertas cosas (Smith, 1975). También podemos dar una razón si se desea, como "Reconozco que sería útil para usted que yo asumiera su parte de la tarea, pero debido a otros compromisos, no puedo hacerlo".

- **Expresando críticas**. Dado que los conflictos son inevitables, es fundamental expresar las críticas de manera respetuosa. Esto implica centrarse en comportamientos específicos ("Eso no estuvo bien hecho") en lugar de atacar el carácter de la persona ("No eres bueno").

Al hacerlo, reducimos la probabilidad de provocar una respuesta defensiva y aumentamos las posibilidades de que la otra persona nos escuche. Además, ayuda a evitar que se fomenten sentimientos de inferioridad en el adolescente. Para expresar eficazmente la crítica, podemos utilizar **frases “yo**”, que describen el comportamiento perturbador en una situación concreta, expresan cómo nos hace sentir y delinean las consecuencias que tiene para nosotros (Gordon, 1989; Pipas y Jaradat, 2010). Por ejemplo, podemos decir: "Cuando llegas tarde a las reuniones del club, me enoja porque tengo que repetir lo que ya he dicho" (Gordon, 1989; Pipas y Jaradat, 2010). También es importante darle a la persona la oportunidad de cambiar su comportamiento solicitando, "Por favor, sea puntual la próxima vez o infórmeme con anticipación si va a llegar tarde". Además, es beneficioso escuchar activamente a la persona, ya que puede haber razones válidas detrás de su retraso.

- **Aceptando críticas**. Hay momentos en que los jóvenes pueden criticarnos, y si queremos fomentar su honestidad, es importante responder a las críticas de manera adecuada. Los jóvenes a veces pueden ser brutalmente honestos, lo que puede desencadenar una reacción defensiva (por ejemplo, "tu atuendo apesta hoy"). En tales situaciones, podemos emplear **la técnica de indagación negativa**, que implica pedir información más específica sobre el comentario negativo (Smith, 1975). Por ejemplo, podemos responder con: "¿Qué es lo que no te gusta de mi estilo de vestir?" Es esencial utilizar una comunicación no verbal que evite sonar acusatoria u ofensiva.

- **Aceptar y dar cumplidos**. Para aceptar los cumplidos genuinamente, necesitamos creer en ellos y expresar gratitud (Smith, 1975). Al hacerlo, también servimos como modelos a seguir para aceptar cumplidos asertivamente. Además, ofrecer elogios puede ayudar a los jóvenes a reconocer sus puntos fuertes y hacerlos conscientes de que se les valora.

Hay muchas otras técnicas que promueven la comunicación respetuosa, todas las cuales comparten el objetivo común de mantener el respeto hacia uno mismo y hacia los demás. Independientemente de la técnica específica utilizada, es importante prestar atención a la coherencia entre la comunicación verbal y la no verbal, ya que esto refuerza la autenticidad del mensaje. Los elementos clave de la comunicación respetuosa incluyen mantener el contacto visual, usar una voz tranquila y firme, y adoptar una postura erguida y abierta. Además, es fundamental mantener la autenticidad en nuestras relaciones y no esconderse detrás de una máscara de profesionalismo. Por ejemplo, cuando no sabemos algo, es razonable admitirlo. Del mismo modo, podemos demostrar la capacidad de reconocer y disculparnos por los errores cometidos en la comunicación, ya que todos tenemos momentos de fracaso y puede que no siempre comuniquemos asertivamente. Al hacerlo, podemos pedir disculpas y reconocer que deberíamos haber respondido de manera diferente.

**Formas adicionales de promover asertividad**

Existen otros enfoques para promover la capacidad de asertividad entre los jóvenes. Un método eficaz es a través de actividades atractivas que los introducen a diferentes estilos de comunicación. Es fundamental ser concretos y utilizar ejemplos que resuenen con ellos, permitiendo una comprensión práctica de la comunicación respetuosa.

Una posible actividad consiste en dividir a los jóvenes en grupos y proporcionarles ejemplos escritos previamente preparados. La tarea es identificar si la comunicación en cada ejemplo es pasiva, agresiva o asertiva. A esta actividad le sigue una discusión grupal sobre los ejemplos.

Una vez captados los conceptos, el juego de roles se convierte en una actividad valiosa para practicar habilidades comunicativas asertivas. Se puede dividir a los jóvenes en pequeños grupos y darles escenarios o situaciones para actuar utilizando técnicas de asertividad. Por ejemplo, una situación podría involucrar a un compañero de clase pidiendo ayuda para estudiar para un examen de mañana, mientras el individuo ya está ocupado con otros compromisos. A través de los juegos de roles, los jóvenes pueden practicar diciendo afirmativamente NO en tales situaciones.

Una vez resueltas las hipótesis de juego de roles, es útil tener un debate de grupo para reflexionar sobre lo que salió bien y los retos encontrados.

Además de los juegos de roles, las conversaciones significativas que giran en torno a ejemplos de la vida real “de la asertividad” en los jóvenes pueden ser beneficiosas. Los mensajes de conversación pueden incluir:

- ¿Cómo respondiste cuando alguien actuó asertivamente hacia ti?

- ¿Puede recordar un evento reciente en el que mostró asertividad, agresión o pasividad?

- ¿Qué es lo más difícil de defenderse?

Ya que la construcción de la autoestima también es vital para la asertividad, la actividad de dar cumplidos puede ser útil. Si los jóvenes se conocen entre sí, pueden proporcionar retroalimentación expresando admiración por las cualidades de los demás o identificando áreas en las que sobresalen. Alternativamente, si los jóvenes no están familiarizados, pueden escribir individualmente los aspectos positivos que aprecian de sí mismos.

Adapte estas actividades a las necesidades de los jóvenes, y siéntase libre de desarrollar sus propios métodos y enfoques.

**Beneficios de la Comunicación Asertiva para los Jóvenes**

Las habilidades de comunicación asertiva proporcionan numerosos beneficios a los adolescentes, permitiéndoles cultivar relaciones interpersonales sanas y seguras. A través de la asertividad, los adolescentes pueden establecer límites y expresar eficazmente sus necesidades, lo que les facilita resistir la presión potencial de sus compañeros, como la promoción del alcohol y el abuso de drogas (Omura et al., 2018).

Además, los adolescentes con habilidades asertivas tienen menos probabilidades de convertirse en víctimas de la violencia entre compañeros. Presentan un comportamiento más prosocial y menos agresivo, ya que pueden expresar sus emociones negativas de manera respetuosa (Avşar y Ayaz-Alkaya, 2017). La asertividad también reduce el estrés y mejora la salud mental (Eslami et al., 2016).

Por otra parte, el uso activo de las habilidades comunicativas asertivas se correlaciona positivamente con la autoestima adolescente. Una mayor autoestima, a su vez, promueve aún más la comunicación asertiva (Omura et al., 2018). Los adolescentes equipados con estas habilidades pueden interactuar positivamente con los adultos, fomentando relaciones interpersonales positivas dentro de la comunidad en general. Ello facilita su transición al mercado laboral, su contribución activa a la sociedad y el mantenimiento de una buena salud mental.

Al comprender el concepto de asertividad, aplicar activamente técnicas asertivas en las relaciones y proporcionar orientación directa, podemos ayudar a los jóvenes a construir puentes hacia relaciones de calidad y de éxito.

**Literatura**

Avşar, F. M. & Ayaz-Alkaya, S. (2017). The Effectiveness of Assertiveness Training for School-Aged Children on Bullying and Assertiveness Level. *Journal of Pediatric Nursing*, *36*, 186–190. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2017.06.020>

Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Prentice Hall.

Eslami, A. A., Rabiei, L., Afzali, S. M., Hamidizadeh, S., & Masoudi, R. (2016). The Effectiveness of Assertiveness Training on the Levels of Stress, Anxiety, and Depression of High School Students. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, *18*(1). <https://doi.org/10.5812/ircmj.21096>

Gordon, T. (1989). *Trening Večje Učinkovitosti za Učitelje*. Svetovalni Center za Otroke, Mladostnike in Starše.

Lee, S. E., Kim, E. K., Lee, J. Y., & Quinn, B. L. (2023). Assertiveness Educational Interventions for Nursing Students and Nurses: A Systematic Review. *Nurse Education Today*, *120*, 105655. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2022.105655>

Omura, M., Levett-Jones, T., & Stone, T. E. (2018). Evaluating the Impact of an Assertiveness Communication Training Programme for Japanese Nursing Students: A Quasi‐Experimental Study. *Nursing Open*, *6*(2), 463–472. <https://doi.org/10.1002/nop2.228>

Pipas, M. D. & Jaradat, M. (2010). Assertive Communication Skills. *Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica, 12*(2), 649-656.

Smith, M. J. (1975). When I Say No, I Feel Guilty: How to Cope Using the Skills of Systematic Assertive Therapy. Dial Press.