

ASERTIVIDAD



La Asertividad se define como: "la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento".

Por lo tanto la conducta asertiva es aquella que le permite:

Expresar **adecuadamente** (sin mediar distorsiones cognitivas o ansiedad y combinado los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible)

Oposición (decir que no, expresar desacuerdo, hacer y recibir crítica , defender derechos y expresar en general sentimientos negativos)

Afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general), de acuerdo con sus objetivos, respetando el derecho de los demás e intentando llegar a la meta propuesta, llevando al traste la segunda dimensión que no es más que la consecuencia del acto. Hay una tercera respuesta que no tiene en cuenta ni la primera ni la segunda y tiende a efectuarse sin meditación por lo que se vuelve violenta, atacante.

Renny Yagosesky, por su parte, la define como una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, la finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. Plantea también, que la asertividad es necesaria y conveniente debido a los beneficios que genera, entre los que destaca los siguientes:

- Favorece enormemente la confianza en la capacidad expresiva.
- Potencia la autoimagen positiva, ya que favorece el sentido de eficacia personal.

- Genera bienestar emocional.
- Mejora la imagen social ya que promueve el respeto de los demás.
- Favorece las negociaciones y el logro de objetivos que dependan de la comunicación en general.

La asertividad es una **actitud intermedia entre una actitud pasiva o inhibida** y otra **actitud agresiva frente a otras personas**, que además de reflejarse en el lenguaje hablado se manifiesta en el lenguaje no verbal, como en la postura corporal, en los gestos o gestos del cuerpo, en la expresión facial y en la voz. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que los atacan verbalmente.

La asertividad impide que seamos manipulados por los demás en cualquier aspecto y es un factor decisivo en la conservación y el aumento de nuestra autoestima, además de valorar y respetar a los demás recíprocamente.

Una de las razones por la que la gente es poco asertiva, es debido a que piensan que no tienen derecho a sus creencias, derechos u opiniones. En este sentido, el entrenamiento asertivo no consiste en convertir personas sumisas a quejonas y acusadoras, sino a enseñar que la gente tiene derecho a defender sus derechos ante situaciones que sin duda son injustas. De ahí la importancia de **exponer una serie de ideas falsas** y el derecho de la persona que es violado:

- * No es necesario interrumpir nunca la gente. Interrumpir es de mala educación.
- Usted tiene derecho a interrumpir su interlocutor para pedir una explicación.
- * Los problemas de uno no le interesan a nadie más y no hay que hacerles perder el tiempo escuchando.
- Usted tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.
- * Hay que adaptarse a los otros, si no es posible arriesgar a perder una amistad.
- Usted tiene derecho a decir "NO".
- * Cuando alguien tiene un problema hay que ayudarle.
- Usted tiene el derecho de decidir cuándo prestar ayuda a los demás y cuando no.

Los casos en los que no es aconsejable defender nuestros derechos en este preciso momento son aquellos en los que corremos peligro de agresión física o violamos la legalidad (ej. "Skin-heads" que nos insultan por la calle o superior que nos arresta al ejército). Recuerde: para todo hay un momento, y saber encontrar el momento adecuado para decir las cosas es también una habilidad

Considere estos principios para ser asertivo.

1. Manifieste tanto de usted mismo como sea apropiado a las circunstancias ya los individuos.

2. Empéñese a expresar todos sus sentimientos, sean de enojo o ternura.
3. Examine su conducta y determine las áreas en las que le gustaría llegar a ser más asertivo. Ponga atención más en lo que usted puede aprender a hacer de manera diferente, que en cómo podría cambiar el mundo.
4. No confunda agresión con asertividad. La agresividad es una acción contra los otros. La asertividad es enfrentarse apropiadamente a los problemas por sí mismo.
5. Tenga en cuenta que puede no ser asertivo en un área y sí asertivo en otra. Aplique en las áreas deficientes las mismas técnicas que utiliza con éxito a las otras.
6. Actúe de manera que aumente su autoestima y propio respeto. Practique ser asertivo aun en cosas que parezcan triviales. Si puede decir “haga cola” a una mujer oportunista en el supermercado, también podrá decir a su cónyuge: “No, yo no quiero hacer eso que no me toca hacer”.
7. No confunda conducta manipuladora con asertividad verdadera. El fin del “Entrenamiento asertivo” es llevarlo a profundizar la experiencia y expresión de su humanidad, no convertirse en un estafador ni en un acaparador.
8. Actúe. Realice. Puede encontrar siempre cincuenta razones para no hacer las cosas, y así llegar a ser con el tiempo muy hábil para crearse una vida vacía. Si cambian sus acciones, muy probablemente cambiarán sus sentimientos.
9. Entienda que la asertividad es un proceso, no un estado permanente. Así como usted cambia, evolucionan las situaciones de la vida y deberá hacer frente a nuevos retos y necesitará nuevas habilidades.
10. Piense que siempre hay una manera apropiada de expresar sus mensajes, cualquiera que ellos sean. Ejercítense en ello, y desean tiempo para pensar antes de hablar.

Capacidad de negociación: En la negociación se intenta conseguir lo que se quiere con el beneplácito del otro, que lógicamente también va a tener algunos beneficios.

Comprende varias fases. La primera, es la de preparación. En ella tenemos que pensar la estrategia que tenemos que seguir en el encuentro con el otro en el que se va a plantear los problemas y se va a hacer la negociación propiamente dicha.

Dentro de la preparación habría que distinguir dos subfases. La primera de preparación personal para evitar caer en la pasividad o en la agresividad y la segunda de preparación del diálogo que vamos a plantear al otro.

Fase de preparación personal:

Necesaria para tener muy claros los objetivos que perseguimos en el encuentro. Es lo que nos motiva a la negociación. Cuando negociamos tenemos que tener la vista puesta en nuestros objetivos. Hay algunas cosas que nos pueden distraer de ellos y hacernos fracasar.

Por ejemplo, nuestra emoción. **No podemos confundir la emoción con el objetivo.** Nos gustaría quedar bien, pero normalmente ese no es el objetivo.

Nos gustaría machacar al otro, pero así no lograremos lo que realmente queremos.

Nos gustaría que el otro reconociese que tenemos razón y que él estaba equivocado, pero nos tenemos que preguntar si ese es nuestro objetivo o si así solamente conseguiremos una recompensa de tipo emocional, mientras que nuestro objetivo se pierde. No hay que olvidar la máxima: **“lo que cuenta son los hechos y no las palabras”.**

Si nos explayamos y nos descargamos emocionalmente puede que hayamos conseguido una recompensa a corto plazo, pero la pregunta que tenemos que hacernos es si hemos conseguido nuestros objetivos.

Hay que huir de juicios de intenciones. Si juzgamos las intenciones de la otra persona y nos basamos en ellas para plantear la relación con el otro, corremos el riesgo de contestar y reaccionar a las intenciones que pensamos que tiene el otro y perdemos de vista nuestros objetivos. Así podemos llegar a ser agresivos o a ser pasivos.

Si nos han hecho algo que nos ha dolido y pensamos que lo ha hecho con buenas intenciones, podemos estar tentados de dejarlo pasar y no decir nada. Si juzgamos que lo ha hecho con mala intención, vamos a atacar su “maldad” y no los hechos y seremos agresivos.

En una negociación no se trata de agredir y someter al otro, aunque lo veamos como un rival. Hay que darle una salida, más o menos airosa porque si no se revolverá contra nosotros.

Querer que nos reconozca lo equivocado que está y se someta completamente a nuestros deseos puede ser un objetivo emocional, que compense la humillación que hemos sentido, pero ¿es realmente nuestro objetivo? Sí tenemos que intentar entender que cosas son las pueden motivar al otro para hacer lo que nosotros queremos que haga.

Tenemos que pensar en como crear la oportunidad de la negociación. Si es algo pendiente desde hace mucho tiempo y que queremos abordar, hay que buscar al otro y plantear un tiempo y un espacio en el que se pueda dar la negociación. Es lo primero que tenemos que conseguir del otro. Sin ellos no se consigue, no es posible hacer la negociación.

En muchas ocasiones no hay que buscar la oportunidad, es la propia situación en la que se genera el problema. Pero en ella nos puede ocurrir que cuando el otro se va es cuando se nos ocurre aquello teníamos que haber dicho.

Recuerda: Siempre hay una segunda oportunidad aunque haya que crearla. Crear la oportunidad es buscar al otro y plantear, aunque sea por enésima vez, el tema que nos ocupa. Cualquier frase introductoria como decirle, “de lo que hablamos ayer me gustaría comentarte algo”.

Preparación del diálogo:

1. **Describir los hechos concretos.** Cuando describimos hechos que han ocurrido el otro no puede negarlos y así podemos partir de ellos para discutir y hacer los planteamientos precisos. En este punto es donde más tenemos que evitar hacer los juicios de intenciones.

No se trata de decir “eres un vago” sino decir, “vengo observando que te levantas desde hace ya varias semanas a la hora de comer”. Diremos me has dicho 10 veces “no sirves para nada” en lugar de “me quieres denigrar y hundir” (juicio de intenciones).

2. Manifestar nuestros sentimientos y pensamientos. Es decir comunicar de forma contundente y clara como nos hace sentir aquello que ha ocurrido y que juicio moral o de pensamiento nos despierta. Es el momento de decir “estoy hasta las narices de esta situación y no la soporto más”, o “me he sentido humillado y denigrado”. Hay que recordar que no se trata de que el otro lo encuentre justificado o no. Le puede parecer desproporcionado, o injusto, o... pero es lo que nosotros sentimos y no aceptaremos ninguna descalificación, defenderemos nuestro derecho a sentirnos tal y como le decimos. Le estamos informando, no le pedimos que nos entienda o nos comprenda, por eso no puede descalificarnos ni aceptaremos críticas a nuestros sentimientos

3. Pedir de forma concreta y operativa lo que queremos que haga. No se trata de hablar de forma general o genérica, “quiero que seas más educado”, “quiero que me respetes” “quiero que no seas vago”; sino que **hay que ser concreto y operativo: “quiero que quites los pies de mi mesa”, “quiero que cuando hablo me mires a los ojos y contestes a lo que te pregunto”, “quiero que estudies tres horas diarias”.** Son conductas concretas que el otro puede entender y hacer.

4. Especificar las consecuencias. Es decir, aquello que va a ocurrir cuando haga lo que se le ha pedido. Se le podría plantear también las consecuencias que tendrá para él no hacerlo, pero es preferible **especificar lo que va a obtener de forma positiva.** De otra manera lo que planteamos es un castigo y los castigos son mucho menos efectivos que los premios o refuerzos. Muchas veces se trata solamente de una forma de presentación, hay que tener en cuenta que frecuentemente algo que puede ser planteado como un castigo, si no lo hace, se puede ver como algo positivo si lo hace. “Si no lo haces tendrás un castigo” se puede convertir en “Si lo haces evitarás que haga lo que no quiero hacer que es lo que supone un castigo para ti, que es algo que, por supuesto, yo tengo que hacer para ser consecuente con mis objetivos y los sentimientos que ya he expresado”.

Ejecución:

No hay que olvidar nunca que nuestros objetivos están plasmados en el diálogo que hemos preparado y que nuestra meta inmediata es decirlo. No se trata de contestar a todas las digresiones que nos hagan, no es necesario ser rápido y agudo para poder responder de forma inmediata a todo lo que nos digan. Se trata de emplear la técnica del banco de niebla, que también se llama aceptar en principio, seguida de la del disco rayado.

La forma de hacerlo es diciendo que “puede que lleves razón; pero...” (banco de niebla) lo que yo quiero decir es que.. y se sigue con el diálogo en el punto en el que fuimos interrumpidos o repitiéndolo desde el principio (disco rayado). Puede parecer muy limitado y que vamos a hacer el ridículo, pero es sorprendente lo efectivo y natural que resulta. Si saca otros temas, también importantes, no perdamos de vista nuestro objetivo, tenemos que acabar con lo que ha motivado la negociación para poder seguir más tarde con lo que acaba de plantear: en ningún momento hay que perder de vista nuestro objetivo, plasmado en el diálogo preparado.


Ejemplo:

Un amigo acaba llega a cenar, pero una hora más tarde de lo que había dicho. No ha llamado para avisar que se retrasaría. Estás irritado por la tardanza. Tienes estas alternativas:

1. CONDUCTA PASIVA. Saludarle como si tal cosa y decirle “Entra la cena está en la mesa”.
2. CONDUCTA ASERTIVA. He estado esperando durante una hora sin saber lo que pasaba (hechos). Me has puesto nervioso e irritado (sentimientos), si otra vez te retrasas avísame (conducta concreta) harás la espera más agradable (consecuencias).
3. CONDUCTA AGRESIVA. Me has puesto muy nervioso llegando tarde. Es la última vez que te invito.

Victoria Andrea Muñoz Serra
Docente e Investigadora Multidisciplinaria

REFERENCIA DE ESTE TEXTO

 *Asertividad*, Muñoz Serra, Victoria Andrea, Sitio Web: Victoria Andrea Muñoz Serra (http://www.victoria-andrea-munoz-serra.com/coaching_integral.htm), Concepción, Chile, marzo del 2012.

FUENTE

Dr. José Antonio García Higuera.