

UNA ASERTIVIDAD ADECUADA

Una persona que goza de una elevada autoestima es aquella que se encuentra bien consigo misma, que acepta todo aquello que le pertenece, sea bueno o malo. Por tanto, no tiene miedo a atreverse a ser ella misma.

Muchas veces utilizamos determinadas formas de responder ante situaciones que repercuten negativamente sobre nuestra autoestima, y así, algunas personas se construyen una “armadura” para no tener que ser ellas mismas.

1. Comportamientos habituales que destruyen la autoestima y la autoconfianza: La Agresividad y la Pasividad.

La Agresividad.

La persona agresiva adopta una postura corporal crispada o de ataque, su tono de voz es excesivamente alto, y su política es imponer su criterio u opinión a los demás. Se trata de una persona inflexible, en el fondo insegura de sí misma, y que puede acabar provocando rechazo en la gente que le rodea.

Ante la crítica, se enfurece. Este tipo de personas no concibe que pueda cometer errores, les parece increíble que alguien pueda pensar que tienen algún defecto. Son perfeccionistas; si encajan tan mal las críticas es porque no aceptan ser imperfectos. Si se defienden con tanto ahínco es porque su autoestima depende, en el fondo, no de sí mismos/as sino de los demás. Se defienden atacando. Normalmente este ataque consiste en desprestigiar al/la contrario/a, demostrarle lo insensible, injusto/a, grosero/a o maleducado/a que ha sido. Utiliza todos los medios para salir vencedor/a, se sobreexcita, lanza acusaciones, y dramatiza la situación hasta tal punto que la relación se deteriora. A la larga, la satisfacción que obtiene con el enfrentamiento cara a cara acaba volviéndose contra la propia persona.

La Pasividad.

La persona pasiva, por el contrario, adopta una postura corporal sumisa, su tono de voz es bajo, se doblega ante las opiniones de los/as demás y nunca defiende una opinión, criterio o postura, aunque crea firmemente en ella. Al igual que en el caso anterior, también se trata de una persona insegura de sí misma, que corre el riesgo de acabar rodeada de personas que no la respetan y abusan de ella. En cambio, entre las personas que tienen buenas relaciones interpersonales, suele provocar rechazo.

Ante la crítica, se repliega sobre sí mismo/a. No parte de la teoría de que las críticas pueden ser correctas o incorrectas, simplemente las acepta. No se cuestiona si lo que le están diciendo es verdadero. Estas personas piensan: “Es verdad, tiene razón”. La tendencia a creerse todas las críticas tiene consecuencias desastrosas, sobre todo con los estados de ánimo, llegando incluso a deprimir a la persona. “No puedo seguir estudiando. No vale la pena. Soy un/a tonto/a incompetente. Me gustaría estar muerto/a”. “¡Qué desgraciada soy! Mi pelo es asqueroso.

Nadie se enamorará de mí. Me quedaré sola. ¡Qué vergüenza!”. La acción de creerse ciegamente cualquier crítica puede acabar convirtiéndose en una realidad. La persona busca insaciablemente el error, el defecto, la mancha, hasta que la encuentra o acaba creyéndosela. Por ejemplo, la persona que se ha creído que es tonta posiblemente acaba comportándose como una persona tonta. La persona pasiva en el fondo piensa que si no es perfecta no vale nada. Su autoestima depende del juicio de los demás, de ahí que sea tan inestable y propensa a la depresión.

1.1. Consecuencias negativas de estos comportamientos.

- 1) Las conductas de pasividad y huida, provocan generalmente “enfermedades” personales vinculadas a sentimientos de miedo, angustia, ansiedad tales como dolores de cabeza, tensión, dolores de espalda y estados depresivos debidos a un sentimiento negativo hacia sí mismo/a:

}	“No estoy a la altura”	}	Destrucción de la autoestima
	“No soy capaz”		
	“No valgo nada”		

- 2) Las conductas de agresividad y ataque provocan, además de la cólera, un buen número de trastornos psicosomáticos.

En conclusión, estos comportamientos de no ser uno/a mismo/a cuestan caros:

- Deterioran las relaciones con los demás.
- Engendran numerosas insatisfacciones.
- Deterioran la autoestima y la autoconfianza

En definitiva, las dos “armaduras” son pesadas de llevar.

2. Cómo llegar a ser uno/a mismo/a: la Asertividad.

La persona asertiva es aquella que se atreve a ser ella misma. Se enfrenta a la vida y a los demás con una actitud de respeto fundamental hacia sí misma, la vida y los demás.

El respeto hacia sí misma significa que la persona asertiva se atreve a expresar sus verdaderos sentimientos, sus pensamientos, reflexiones, creatividades, que busca conocerse, comprenderse, evolucionar, para transformarse cada día más en la persona única en el mundo que es y única en toda la historia del Universo.

La persona asertiva establece con las demás personas relaciones positivas, orientadas hacia la armonía y la cooperación. En el plano social, se distingue por su capacidad de escucha

activa, su voluntad de comprensión, su capacidad de actuar en sentido del desarrollo de los demás.

La persona asertiva se caracteriza también por su capacidad para asumir la responsabilidad de sus palabras y actos, sabe que su suerte y su desgracia son más resultado de sus actos que de la fatalidad.

En el plano personal, a la persona asertiva le gusta mirar por sí misma y ocupa gran parte de su tiempo en el conocimiento de ella misma, en el conocimiento de las realidades humanas, así como su desarrollo personal con el objetivo de transformarse lo más posible en el ser **verdaderamente único** que sabe que es.

2.1. Derechos asertivos

A continuación, se presenta el decálogo de los derechos asertivos que todas las personas poseemos:

1. Tenemos derecho a juzgar nuestro propio comportamiento, nuestros pensamientos y nuestras emociones, y a tomar la responsabilidad en su iniciación y de sus consecuencias.
2. Tenemos derecho a no dar razones o excusas para justificar nuestro comportamiento.
3. Tenemos derecho a juzgar si nos incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas.
4. Tenemos derecho a cambiar de parecer.
5. Tenemos derecho a cometer errores y a ser responsables de ellos.
6. Tenemos derecho a decir “no lo sé”.
7. Tenemos derecho a ser independientes de la buena voluntad de los demás antes de enfrentarnos con ellos. (Tenemos derecho a ser independientes del afecto de los demás para relacionarnos con ellos).
8. Tenemos derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica.
9. Tenemos derecho a decir “no lo entiendo”.
10. Tenemos derecho a decir “no me importa”.

2.2. Técnicas y habilidades asertivas.

TÉCNICAS ASERTIVAS

- ✓ El disco rayado: Consiste en ser persistente y en repetir lo que se quiere sin enojarse, ni irritarse ni levantar la voz. El procedimiento consiste en repetir lo que se desea con voz tranquila, sin dejarse llevar por aspectos irrelevantes ante los intentos de desviar el tema por parte del interlocutor, insistiendo hasta que la persona acceda a nuestra demanda,

acepte un compromiso o una negativa. Ejemplo: “Sí, pero...”; “Sí, lo sé, pero mi punto de vista es...”; “Estoy de acuerdo, pero...”; “Sí, pero yo decía...”.

- ✓ **El compromiso viable:** Es una alternativa a la aplicación de la técnica del disco rayado cuando nuestro interlocutor se muestra asertivo con nosotros y ceder terreno no supone doblegarse ante el otro. Siempre cabe llegar a un acuerdo cuando el compromiso no afecte a nuestros sentimientos personales.
- ✓ **El acuerdo asertivo:** También denominada “aserción negativa”. Se utiliza ante críticas de nuestra competencia personal, nuestros hábitos o nuestra apariencia física, pero por motivos reales y no lógicos o de sentido común. Consiste en responder a la crítica reconociendo que se ha cometido un error o admitiendo el contenido de la crítica, pero separándolo del hecho de ser una buena o mala persona, de forma serena, sin adoptar actitudes defensiva o ansiosas y, claro está, sin enfadarnos. Ejemplo: “Sí, me olvidé de la cita que teníamos. Por lo general suelo ser más responsable...”; “Es cierto, no estuve muy acertado...”; “Ya me he dado cuenta, tengo una manera de andar muy particular...”.
- ✓ **La pregunta asertiva:** También denominada “interrogación negativa”. Al aplicarla al ser criticado, suscitamos nuevas críticas acerca de nosotros o más información por parte de nuestro interlocutor acerca de nuestro comportamiento, y todo ello de forma relajada y sin inmutarnos. Con su uso se facilita aclarar el motivo verdadero de la crítica, sirviéndonos para diferenciar las críticas bienintencionadas de los ataques personales. No implica crítica alguna contra nuestro interlocutor, y le invita a formular nuevas críticas y a examinar sus valores de lo que está bien y mal. Consiste en incitar a la crítica para obtener información que podrá utilizar en su argumentación. Ejemplo: “Entiendo que no te guste el modo en que actúe el otro día, ¿qué fue lo que te molestó exactamente?”; “¿Qué hay en mi forma de hablar que te desagrada?”; “¿Qué es lo que te molesta de mí que hace que no te guste?”
- ✓ **El banco de niebla:** También denominada “acuerdo parcial”. Supone que los demás también tienen sentimientos y que pueden tener razones legítimas para hacernos las objeciones que nos hacen. Se utiliza para enfrentarse a las críticas que no se ajustan a hechos reales, sino que son opinables. Su uso permite aceptar las opiniones, deseos, sentimientos y objeciones de los demás aunque no los compartamos. Consiste en enfrentarse a las críticas sin negarlas y no contraatacando con otras críticas. Ejemplo: “Es verdad lo que dices, pero aun así deseo...”; “Puede que tengas razón, pero...”; “Es posible que..., pero...”.
- ✓ **Procesar el cambio:** Consiste en desplazar el foco de la discusión hacia el análisis de lo que ocurre entre nuestro interlocutor y nosotros mismos, dejando aparte el tema de la misma. Ejemplo: “Nos estamos saliendo de la cuestión...”; “Nos vamos a desviar del tema y acabaremos hablando de cosas pasadas...”; “Me parece que estás enfadado...”.
- ✓ **La claudicación simulada:** Similar al banco de niebla pero con un objetivo diferente. Con esta técnica se aparenta ceder terreno sin cederlo realmente. Consiste en mostrarse de acuerdo con el argumento de la otra persona, pero sin cambiar de postura. Ejemplo: “Es posible que tengas razón, seguramente podría ser más generoso...”; “Quizá no debería mostrarme tan duro, pero...”.
- ✓ **Ignorar:** Consiste en ignorar la razón por la que el interlocutor parece estar enfadado y aplazar la discusión hasta que se haya calmado. Se puede utilizar también cuando percibimos que nosotros mismos estamos alterados. Ejemplo: “Veo que estás muy enfadado, así que ya discutiremos esto luego...”; “Disculpa, discutiremos esto luego porque ahora mismo me encuentro muy alterado...”

- ✓ El quebrantamiento del proceso: Consiste en responder a la crítica que intenta provocarnos con una sola palabra o con frases muy breves. Ejemplo: “Sí”; “No”; “Quizá”...
- ✓ La ironía asertiva: Consiste en responder positivamente a la crítica hostil. Ejemplo: Responder a “eres un...” con un “gracias”.
- ✓ El aplazamiento asertivo: Consiste en aplazar la respuesta a la afirmación que intenta desafiarnos hasta que nos sintamos tranquilos y capaces de responder a ella apropiadamente. Ejemplo: “Sí... es un tema interesante...”; “Tengo que reservarme mi opinión al respecto...”; “No quiero hablar de eso ahora”.

HABILIDADES ASERTIVAS

- ✓ Emitir libre información: Consiste en facilitar información adicional a la directamente planteada en la pregunta sobre nosotros mismos, nuestras ideas, opiniones, actividades, etc. Cumple dos funciones: nos da algo de qué hablar, y además, incitamos a los demás a hablarnos de sí mismos.
- ✓ Hacer autorrevelaciones: Supone facilitar a otro información sobre nosotros mismos que no podría conocer de otra forma. Facilita que la comunicación sea bidireccional, lo que es fundamental para que no se nos interprete como curiosos sobre temas ajenos sin compartir los propios.
- ✓ Escucha activa: Implica estar psicológicamente disponible y atento al mensaje de nuestro interlocutor. (Por su importancia, se explica detalladamente más adelante)
- ✓ Empatizar: Escuchar activamente las emociones y sentimientos de los demás y entender los motivos de los mismos. Supone la aplicación de todo lo indicado para la escucha activa, pero adoptando comportamientos no verbales semejantes a la otra persona, con contacto visual y expresión de la cara adaptada a los sentimientos que se expresan.
- ✓ Habilidad para formular una crítica: Se debe describir con nitidez la situación que resulta molesta o incómoda, o que se pretende cambiar con la realización de esa crítica con relación al comportamiento de la otra persona. Es importante que se haga referencia a comportamientos observables (“Cuando tú...”). Tras describir la situación, se pasará a expresar los sentimientos personales que la realización de esa determinada conducta provoca en nosotros (“Yo me siento...”), para a continuación sugerir los cambios que se consideren necesarios, planteándole alternativas u opciones a la misma (“Me gustaría que...”). El proceso finaliza agradeciendo la atención y aceptación de las opiniones expresadas anteriormente (“Te agradezco...”).
- ✓ Habilidad para solicitar cambios en el comportamiento o en la realización de tareas: Podemos emplear una estructura de “bocadillo”, en la cual comenzaríamos haciendo referencia a un comportamiento que se puede calificar de positivo, halagando al sujeto por la realización del mismo, para posteriormente introducir la propuesta de cambio, crítica o sugerencia, terminando nuevamente por aludir a otro comportamiento adecuado, o incluso nuevamente al mismo al que se hizo referencia al principio. Ejemplo: “Se nota que has trabajado el tema, sin embargo..., aunque desde luego es muy adecuada la orientación que le has dado”; “Me resulta agradable trabajar contigo, pero sí... además conseguiríamos una mejor relación”.

- ✓ Expresar opiniones o criterios distintos a los de otra persona: Similar al banco de niebla y al acuerdo parcial. Podemos comenzar dando parte de razón sobre la opinión expresada por otro, para a continuación expresar la nuestra. Para ello, es preciso practicar la escucha activa de forma que podamos hacer referencias exactas a las opiniones que manifiesta el otro, con lo que le demostraremos que le hemos estado escuchando con interés y que compartimos con él parte de la opinión pero no toda.
- ✓ Pedir que el otro confirme o exprese desacuerdo: De cara a favorecer la expresión de acuerdo o desacuerdo con cualquier argumento o situación, o bien con la intención de forzar el posicionamiento de alguien frente a una determinada situación, la forma sería plantear una pregunta de manera que en su respuesta tuviese que decantarse por una de las alternativas. Algunas formas de plantear estas preguntas serían las que se expresan a continuación, seguidas, naturalmente, del argumento alrededor del cual buscamos que se posiciona el individuo. Ejemplo: “¿Es correcto suponer que...?”; “¿Estoy en lo cierto y lo que dices es que...?”; “¿Me equivoco al pensar que...?”, etc.
- ✓ Resumir: Supone reducir a términos breves y concretos lo esencial de un asunto o materia. Con él demostramos nuestro interés e incentivamos a que nuestro interlocutor siga comunicando. Ejemplo: “Si no te he escuchado mal...”; “O sea, lo que me estás diciendo es...”; “A ver si te he entendido bien, me estás diciendo que...”.
- ✓ Hacer preguntas: Es una habilidad utilizada para recoger información o de cara a mantener una conversación. También podemos utilizar la pregunta para generar dudas o invitar a la reflexión a nuestro interlocutor.
- ✓ Emitir mensajes yo: Los “mensajes yo” son aquellos que se envían en primera persona. Se utilizan para definir el origen personal de los sentimientos que se experimentan, de las opiniones que se expresan y de los deseos y preferencias que se tienen, todo ello sin evaluar o reprochar la conducta de los demás y facilitando la expresión de las diferencias y el desacuerdo. Es un mensaje facilitador y persuasivo. Al utilizar los “mensajes yo”, los deseos, opiniones y sentimientos son más dignos de crédito y existe mayor probabilidad de que se tengan en cuenta. Tienen tres componentes: a) Descripción de la situación (“Cuando..”); b) Descripción de las consecuencias o efectos (“Sucede que..”); c) Descripción de los sentimientos (“Yo me siento...”). Son similares a la formulación de críticas pero sin solicitud de cambio. También presentan cierta similitud con las autorrevelaciones.
- ✓ Hacer elogios: El elogio es la expresión verbal de las características positivas que vemos en los demás. Su utilización ayuda a mantener buenas relaciones con los demás porque suponen un refuerzo, unen a las personas y tienden a ser recíprocos. A la hora de hacer un elogio debemos procurar que sea justificado y sincero, pues en caso contrario, la otra persona lo notará; y personalizado, es decir, no debemos repetirnos a la hora de hacer elogios a una persona no hacer siempre los mismos elogios a diferentes sujetos.

2.3. La Escucha Activa.

Saber escuchar, quizás sea de los procesos más difíciles de la comunicación. Implica algo más que oír palabras. Conlleva un sentimiento de interés sobre lo que la otra persona nos está contando. Cuando escuchamos, nos convertimos en una persona de significativa y digna de confianza para el otro.

- a) ¿En qué consiste la escucha activa?

La escucha activa es entender y escuchar desde el punto de vista del que nos habla, centrándonos en sus necesidades, pensamientos e ideas que no expresa de forma directa pero que se manifiesta a través de lo que está diciendo. Esta escucha activa, nos centramos en la comunicación verbal (lo que dice) y la no verbal (lo que hace). La escucha es un proceso que requiere habilidad y que se aprende con el tiempo.

b) ¿Cómo se consigue la escucha activa?

Necesitaremos:

- Prepararse para escuchar usando el tiempo necesario.
- Evitar ruidos que interfieran en la comunicación.
- Crear un clima agradable para que la comunicación pueda fluir.
- Procurar cercanía sin llegar a invadir:
 - Contacto físico.
 - Dejar hablar al otro.
 - Evitar las interrupciones bruscas en el discurso.
 - Respetar las pausas.

c) Ventajas de la escucha activa

1. Mayor conocimiento del emisor.
2. Mejora la predisposición del emisor.
3. Disminuye la ansiedad del emisor.
4. Más tiempo para responder.
5. Más seguridad en las decisiones. 6. Facilita alcanzar acuerdos.

EJERCICIOS

1.- ¿Con cuál de los tres estilos de comportamiento (agresivo, pasivo, asertivo) te sueles identificar?

¿Cómo repercute este comportamiento en tu autoestima y en tu autoconfianza?
Especifícalo.

2.- Utiliza durante esta semana en alguna ocasión una de las técnicas asertivas que te hemos enseñado y completa el siguiente cuadro:

Situación	Respuesta que normalmente darías	Técnica asertiva

3.- Utiliza la habilidad asertiva de “Hacer Elogios” a personas de tu entorno y describe cómo te has sentido al hacerlo, qué respuesta has recibido por parte de esas personas y, en caso de que tú también hayas recibido un elogio ¿cómo te has sentido?
