

ASERTIVIDAD

La forma de interaccionar con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. El entrenamiento asertivo permite reducir ese estrés, enseñando a defender los legítimos derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. En definitiva, cuando se es una persona asertiva hay una mayor relajación en las relaciones interpersonales.

En la práctica el entrenamiento en asertividad supone el desarrollo de la capacidad para expresar sentimientos o deseos positivos y negativos de una forma eficaz sin negar o desconsiderar los de los demás y sin crear o sentir vergüenza.

Discriminar entre la aserción, agresión y pasividad.

Discriminar las ocasiones en las que la expresión personal es importante y adecuada.

Defenderse sin agresión o pasividad frente a la conducta poco cooperadora o razonable de los demás.

Diferenciación conducta asertiva o socialmente habilidosa, agresiva y pasiva.

Conducta asertiva o socialmente hábil

Expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. Las personas tienen que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en esa situación y qué consecuencias resultan de la expresión de sus sentimientos. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes; pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

Conducta pasiva.

Transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal modo que los demás puedan de tal modo no hacerle caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa. Comportarse de este modo en una situación puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como para la persona con la que está interactuando. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades o de que sean entendidas sus opiniones se encuentra sustancialmente reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. Además, puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas. Después de varias situaciones en las que un individuo ha sido no asertivo, es probable que termine por estallar. Hay un límite respecto a la cantidad de frustración que un individuo puede almacenar dentro de sí mismo. El que recibe la conducta no asertiva puede experimentar también una variedad de consecuencias desfavorables. Tener que inferir constantemente lo que está realmente diciendo la otra persona o tener que leer los pensamientos de la otra persona es una tarea difícil y abrumadora que puede dar lugar a sentimientos de frustración, molestia o incluso ira hacia la persona que se está comportando de forma no asertiva.

Conducta agresiva.

Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes, como esgrimir el puño o las miradas intensas e incluso los ataques físicos. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones maliciosas. Las conductas no verbales agresivas incluyen gestos físicos realizados mientras la atención de la otra persona se dirige hacia otro lugar o actos físicos dirigidos hacia otras personas u objetos. Las víctimas de las personas agresivas acaban, más tarde o más temprano, por sentir resentimiento y por evitarlas. El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Se trata en último término de que los demás se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades. La conducta agresiva es reflejo a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. La conducta agresiva puede traer como resultado a corto plazo consecuencias favorables, como una expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados. No obstante, pueden surgir sentimientos de culpa, una enérgica contraagresión directa en forma de un ataque verbal o físico por parte de los demás o una contraagresión indirecta bajo la forma de una réplica sarcástica o de una mirada desafiante. Las consecuencias a largo plazo de este tipo de conductas son siempre negativas.

A continuación se exponen algunas situaciones prácticas donde se pueden ver las diferencias entre estas conductas:

Situación 1

Su amigo acaba de llegar a cenar, justo una hora tarde. No le ha llamado para avisarle que se retrasaría. Usted se siente irritado por la tardanza. Le dice:

Entra la cena está en la mesa. **CONDUCTA PASIVA.**

He estado esperando durante una hora. Me hubiera gustado que me hubieras avisado que llegabas tarde. **CONDUCTA ASERTIVA.**

Me has puesto muy nervioso llegando tarde. Es la última vez que te invito. **CONDUCTA AGRESIVA.**

Situación 2

Un compañero de trabajo le da constantemente su trabajo para que Vd. Lo haga. Usted decide terminar con esta situación. Su compañero acaba de pedirle que haga algo de su trabajo. Usted le contesta:

Estoy bastante ocupado. Pero si no consigues hacerlo, te puedo ayudar. **CONDUCTA PASIVA.**

Olvidalo. Casi no queda tiempo para hacerlo. Me tratas como a un esclavo. Eres un desconsiderado. **CONDUCTA AGRESIVA.**

No, Pepe/Ana. No voy a hacer nada más de tu trabajo. Estoy cansado de hacer, además de mi trabajo, el tuyo. **CONDUCTA ASERTIVA.**

Situación 3

Una persona (o familia) desconocida se acaba de mudar al piso de al lado. Quieres conocerles.

Sonríes al tiempo que tu vecino se acerca, pero no dices nada. **CONDUCTA PASIVA.**

Usted se acerca a la puerta de ellos y dice: ¡Hola! Soy Antonio/Luisa. Vivo en el piso de al lado. Bienvenidos a la casa. Me alegro de conocerles. **CONDUCTA ASERTIVA.**

Usted mira a los vecinos por la ventana. **CONDUCTA AGRESIVA.**

Estrategias adicionales de exposición en situaciones sociales

Responda a los síntomas de ansiedad con acercamiento y no con huida o evitación.

Tenga presente dónde se encuentra y no piense que está en algún otro lugar.

Salude a la gente de una forma adecuada y con una mirada a los ojos.

Escuche atentamente a la gente y elabore mentalmente una lista de posibles temas de conversación.

Muestre que quiere hablar. Puede ser bueno hacerlo inicialmente con alguna pregunta (ya que concentra la atención en la persona que realiza la pregunta y en la que se espera que responda).

Hable alto y con una dicción adecuada. No susurre.

Intente soportar algunos silencios sin ponerse nervioso.

Espere señales de los demás al decidirse dónde sentarse, cuándo tomar una copa o de qué se va a hablar.

Aprenda a tolerar críticas a base de introducir la discusión deliberadamente en un momento determinado.

Algunas estrategias para hacer mas eficaces las respuestas asertivas

Tener un buen concepto de sí mismo. Mucha gente no es asertiva porque carece de autoestima. Es importante recordarse a sí mismo que se es tan importante como los demás y tomar en serio las propias necesidades.

Planificar los mensajes. Conseguir que todos los hechos y puntos estén aclarados con antelación, confeccionando notas de referencia si la situación lo permite. Esto ahorra tiempo, produce confianza y puede disminuir la intimidación por parte de los demás.

Ser educado. Enfadarse provoca confusión en uno mismo y hace que los demás vean al individuo débil, histérico y con una baja credibilidad. Hay que recordar que se deben tomar en consideración los puntos de vista de los demás y comunicarles que se entiende su punto de vista. Negar o ser testarudo no suele funcionar a largo plazo. Es mejor guardar la calma y educada, pero firmemente, exponer la opinión propia.

Guardar las disculpas para cuando sean necesarias. No se debe pedir excusas, a menos que sea necesario hacerlo. Si se reservan las disculpas para cuando sean apropiadas, no se disminuirá ni su valor ni el propio, y los demás tomarán al individuo en serio para otros asuntos.

No arrinconar a los demás. El hecho de hacer esto habitualmente provocará cólera y resentimiento, lo cual siempre dificulta las relaciones. Si uno se quiere asegurar la cooperación de los demás, siempre se les debe proporcionar, cuando sea posible, una salida (con suerte, la salida que uno desea) y se deben esbozar las consecuencias constructivas de tal alternativa para los demás y para uno mismo.

Nunca recurrir a las amenazas. Si se responde a cualquier injusticia con fuertes amenazas, la credibilidad y la cooperación que se pretenden desaparecerán. Una afirmación tranquila de los pasos que se está dispuesto a seguir es mucho más eficaz. También si se afirma que se seguirán una serie de pasos, hay que asegurarse de hacerlo, para que así las respuestas de uno sean tomadas en serio en el futuro.

Aceptar la derrota cuando sea necesario. La aserción comporta comprensión cuando las acciones subsiguientes no son constructivas, aceptando la derrota con elegancia, en buenos términos con el otro. Los malos sentimientos saldrán más tarde. Si se le ve aceptar situaciones cortésmente tras una discusión, la gente le respetará más. A nadie le gusta ser un mal perdedor.

Desarrollo de la asertividad

Ante situaciones embarazosas podemos actuar de tres formas:

ð **Conducta pasiva** . (Tipo ratón): No expreso mis sentimientos, pensamientos; o los expreso de manera ineficaz (excu-sas, desconfianzas, temor). Hago o pienso lo que los demás quieren, pero esto me produce profundo malestar.

ð **Conducta agresiva**. (Tipo león): Expreso sentimientos, pensamientos..., pero sin respetar a los demás; reaccionando con insultos, comentarios, ridiculizaciones...

ð **Conducta asertiva**: Expreso mis derechos, sentimientos, ideas u opinio-nes sin amenazar ni manipular a otros.

Cómo actuar con asertividad:

ð **Conducta no verbal**: Contacto ocular directo, habla fluida, gestos firmes sin vacilaciones, postura recta ni hundida ni intimidatoria, manos sueltas.

ð **Conducta verbal**: Mensajes en primera persona, verbalizaciones positi-vas. "Pienso". "Siento". "Quiero". "Hagamos". "¿Qué piensas?"

ð **Efectos**: Se siente a gusto con los demás, relajado, se siente con control. Es bueno para sí y para los demás, resuelve los problemas.

Escenas cotidianas

1. Un amigo te pide que le prestes dinero.
2. Tu madre o tu padre quiere imponerte lo que tienes que estudiar en el futuro.
3. Un comerciante te quiere convencer para que compres una prenda que a tí no te gusta.
4. Tu madre quiere que no te pongas una ropa determinada.
5. Un amigo insiste en que fumes un cigarro, cuando a ti no te apetece.
6. Quieres empezar a hablar con una persona del otro sexo, a quien no conoces.
7. Un sábado por la tarde un amigo te propone hacer algo que a ti no te gusta.

8. Alguien te ridiculiza porque no quieres beber.
9. Dices algo positivo a un amigo o amiga.
10. Agradeces algo a tus padres.
11. Cambias de tema de conversación.
12. Un vendedor a domicilio te utiliza a ti para que tus padres compren un producto.
13. No has hecho bien un trabajo.
14. Un compañero quiere que le hagas un trabajo de clase.