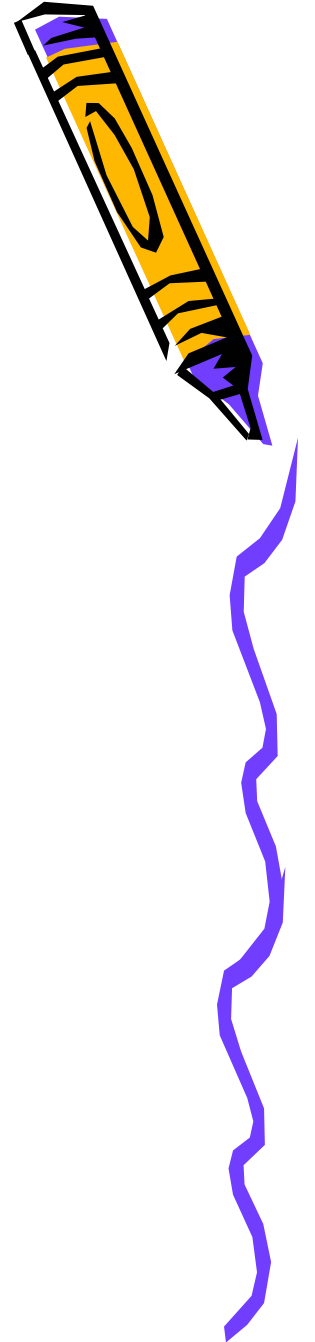
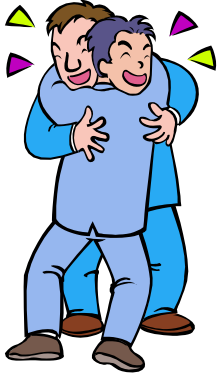


# ASERTIVIDAD

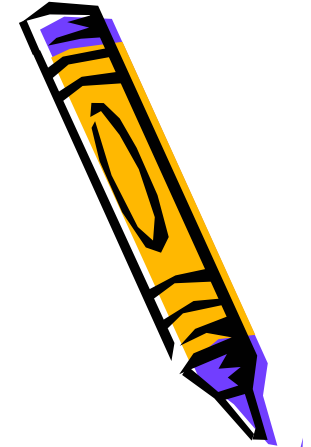
Autor:

MA. GUADALUPE DÍAZ CÁRABES





# ASERTIVIDAD



---

## ¿Qué es la asertividad?

Hay quien considera que asertividad y habilidades sociales son términos sinónimos. Sin embargo, vamos a considerar que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

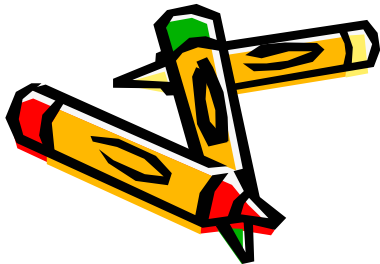
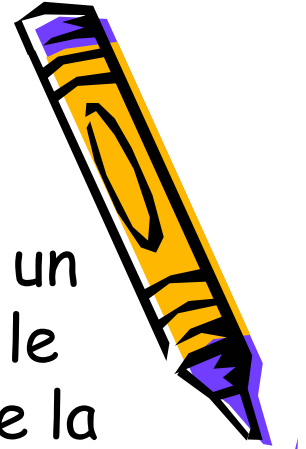


## ASERTIVIDAD

Pongamos un ejemplo: Usted se sienta en un restaurante a cenar. Cuando el camarero le trae lo que ha pedido, se da cuenta de que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona.

Usted podría:

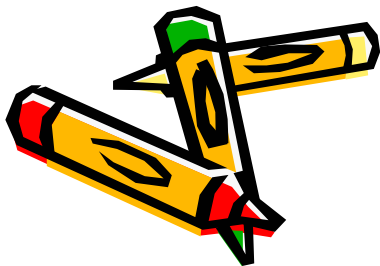
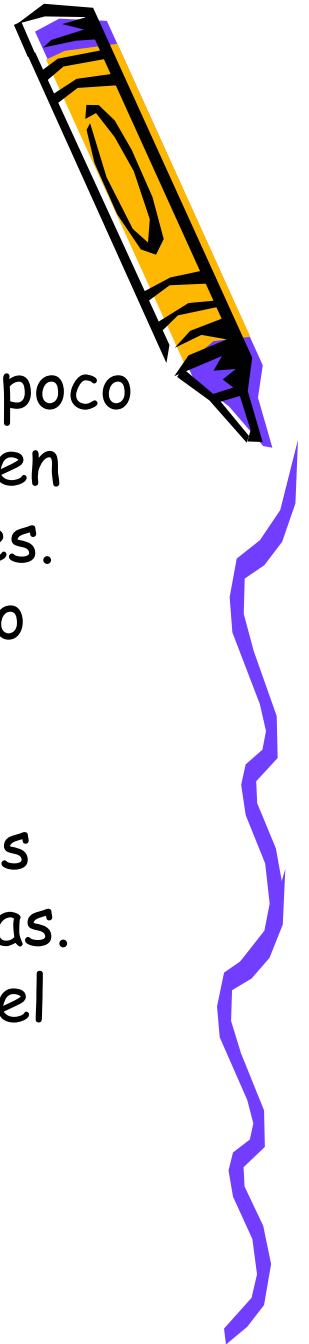
- a) No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto.
- b) Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverá a ir a ese establecimiento.
- c) Llamar al camarero y pedirle que por favor le cambie la copa. Este ejemplo ilustra los tres puntos principales del continuo de asertividad.



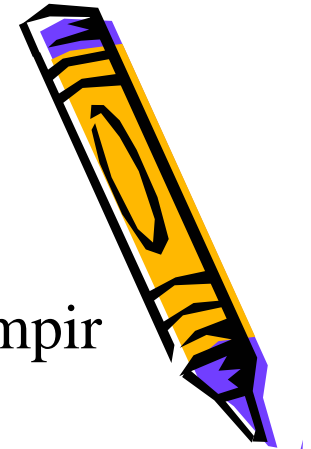
# ASERTIVIDAD



Una de las razones por la cual 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 en quéjicas y acusadoras, sino a enseñar que la gente tiene derecho a defender sus derechos ante situaciones que a todas luces son injustas. Expongamos aquí una serie de ideas falsas y el derecho de la persona que es violado:



# ASERTIVIDAD



No hay que interrumpir nunca a la gente. Interrumpir es de mala educación.

- Usted tiene derecho a interrumpir a su interlocutor para pedir una explicación.

\* Los problemas de uno no le interesan a nadie más y no hay que hacerles perder el tiempo escuchándolos.

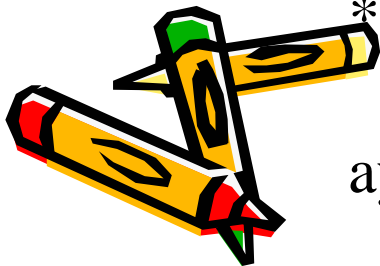
- Usted tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.

\* Hay que adaptarse a los demás, si no es posible arriegarnos a perder una amistad.

- Usted tiene derecho a decir "NO".

\* Cuando alguien tiene un problema hay que ayudarle.

- Usted tiene el derecho de decidir cuando prestar ayuda a los demás y cuando no.



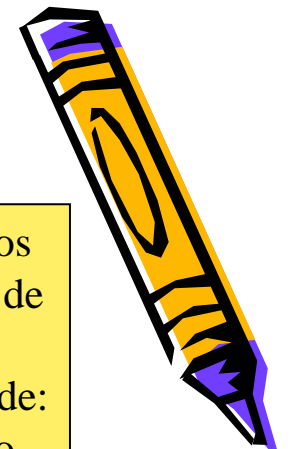
# ASERTIVIDAD

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

Hay muchas técnicas para ser asertivos. Una de las técnicas que mejor funcionan es desarmar antes al otro con un cumplido o un reconocimiento de su labor, de su persona o de su tarea, para después pasar a expresar lo que necesitamos.

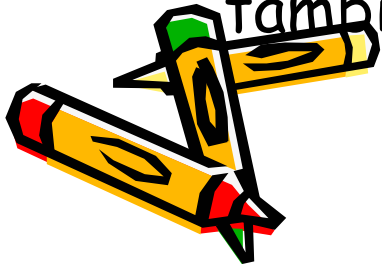
Vamos a ver un ejemplo ilustrativo de lo que queremos decir:

- Mujer: "Paco, ¿podrías ir a recoger a los niños al colegio?, tengo aun que preparar la lección para mañana y creo no medará tiempo."
- Marido: "Los siento María, pero acabo de volver del trabajo y estoy muy cansado, ve tu."
- Mujer: "Se que estás muy cansado, normal porque te esfuerzas mucho en tu trabajo. Tu jefe debería de darse cuenta de eso y no cargarte con tantas tareas. Pero te pido el favor de que recojas los niños, ya que tengo que hacer este trabajo para mañana. Luego podremos descansar."

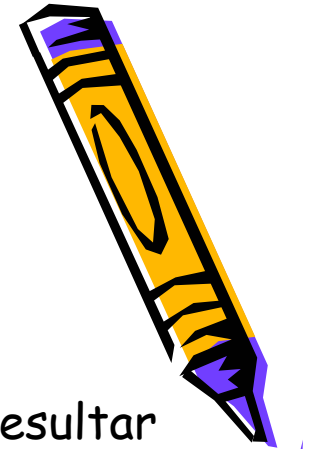


## ASERTIVIDAD

- En este ultimo ejemplo se defienden los propios derechos (derecho a pedir ayuda y a expresar las opiniones) sin vulnerar los derechos del otro, puesto que no hay ningún tipo de orden, menosprecio o agresividad hacia la otra persona. Ser asertivo es expresar nuestros puntos de vista respetando el de los demás.
- Ser asertivo no significa querer llevar siempre la razón, sino expresar nuestras opiniones y puntos de vista, sean estos correctos o no. Todos tenemos también derecho a EQUIVOCARNOS.

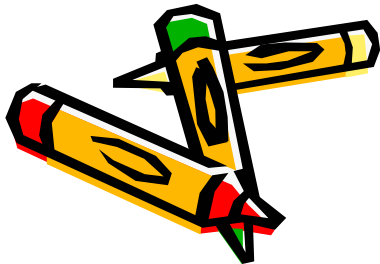


# ASERTIVIDAD



Veamos algunas características de la asertividad:

- Como toda habilidad, la asertividad no es un término dicotómico (todo - nada), sino que la conducta puede resultar más o menos asertiva. Es decir, puede conseguir en mayor o menor medida los objetivos señalados anteriormente .
- La asertividad no es una característica de personalidad aunque pueda estar relacionada con determinadas formas de la misma. Por tanto, una persona puede mostrarse más asertiva en determinadas situaciones y menos en otras. Este sería el caso de alguien que cuando expresa una opinión contraria o se muestra en desacuerdo ante su pareja, suele hacerlo de forma asertiva. En cambio, ante su jefe suele inhibirse o bien, se siente incómodo o provoca conflictos cuando lo hace.
- Todas las habilidades pueden aprenderse con mayor o menor dificultad y en este sentido, la asertividad no es diferente. Así que una persona que suele ser poco asertiva en su interacción con personas del sexo contrario y de edad similar, puede llegar a serlo más mediante el entrenamiento correspondiente.





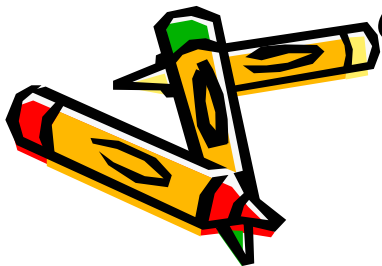
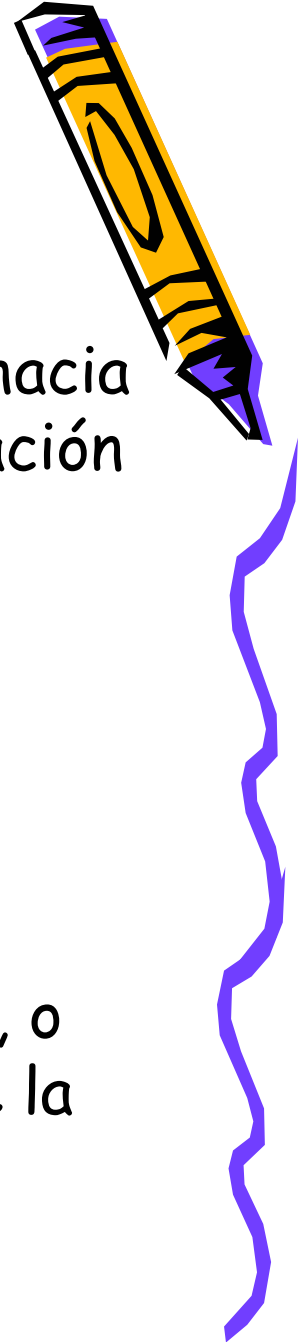
# ASERTIVIDAD

- La literatura distingue entre **oposición asertiva** y **aceptación asertiva**.  
En general, se consideran habilidades de oposición asertiva aquellas que se aplican a situaciones que requieren manejar conductas poco razonables de los demás. Una de las principales consecuencias de la oposición asertiva es la conservación de la autoestima.  
De otro lado, la aceptación asertiva se relaciona con la capacidad para ofrecer y recibir reconocimiento y cumplidos. Estas habilidades se inhiben con demasiada frecuencia olvidando las ventajas que comportan. Debe tenerse en cuenta que ofrecer reconocimiento y cumplidos ante la conducta adecuada o gratificante del otro, aumenta la probabilidad de que la repita en un futuro.



## ASERTIVIDAD

- Estas habilidades permiten aumentar la autoestima tanto del emisor como del receptor al mostrar aceptación y afecto hacia los demás, y en definitiva, facilitan la relación de confianza aumentando la satisfacción mutua. Ayudan a establecer relaciones positivas con los demás.
- Frente a este tipo de situaciones puede reaccionarse con falta de habilidades asertivas, con asertividad, agresivamente, o inhibiéndose. Veamos qué ventajas supone la conducta asertiva frente las otras tres.

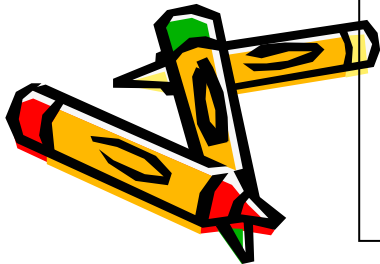




## VENTAJAS DE UNA RESPUESTA ASERTIVA

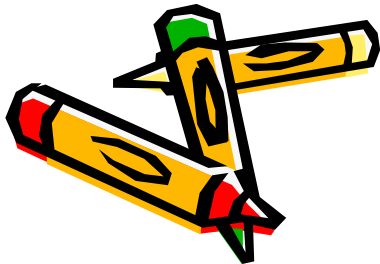
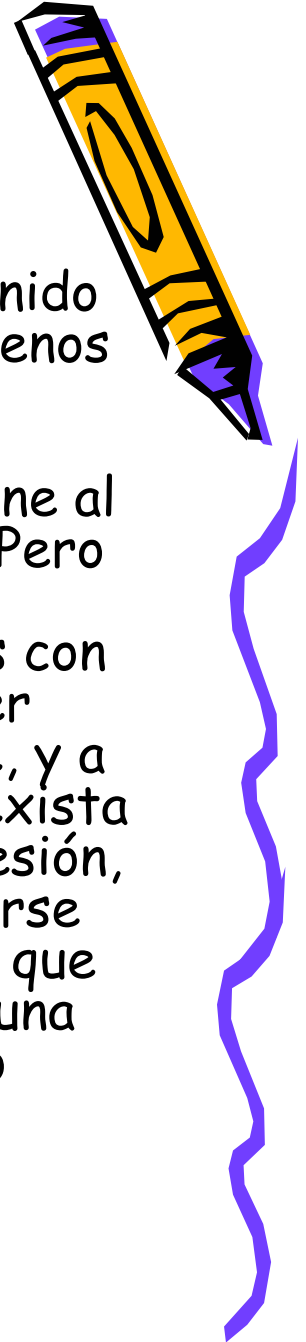


- **La inhibición** supone la falta de acción. Las opiniones y deseos de los demás prevalecen sobre los propios ya que se opta por no manifestarlos. Las consecuencias que tiene esta opción es la sumisión ante los deseos del otro y el sentimiento de frustración al no poder lograr los propios objetivos. De otro lado, impide que se avance en el grado de confianza de una relación al no darse a conocer. Inhibir sistemáticamente las opiniones, los deseos, las intenciones y la postura personal puede evitar problemas con los demás, pero acaba convirtiendo a quien así se comporta en un completo desconocido. En última instancia, la inhibición refuerza el temor desmesurado a no ser aceptado por los demás y a no creer en los derechos asertivos que todos tenemos. Entonces aparecen sentimientos de indefensión y la creencia de que "haga lo que haga, no cambiaría las cosas".  
Realmente, muchas de las veces que uno se siente disconforme con el trato recibido por otro y le atribuye malas intenciones, se resolvería contestando afirmativamente a la pregunta "¿se lo has dicho?"



# ASERTIVIDAD

- **Una conducta agresiva** en el estilo, el tono y el contenido del mensaje, permite una descarga emocional más o menos intensa que puede resultar satisfactoria en un primer momento. A diferencia de la inhibición, una conducta agresiva puede conseguir el objetivo que uno se propone al provocar en el otro una conducta de sumisión (¡o no!). Pero el precio que se paga por ello puede ser alto. A medio plazo, puede que se hagan evidentes nuevos conflictos con la persona "sometida". En realidad, a nadie le gusta ser objeto de una agresión y ello podría dañar seriamente, y a veces letalmente, la relación. En el caso en el que no exista una rebelión por parte de la persona objeto de la agresión, es bastante probable que ésta no se atreva a expresarse libremente por temor a ser agredida nuevamente. Así que a medio - largo plazo, la conducta agresiva provocará una falta de confianza mutua que acabará por limitar, sino erosionar, la relación.



## ASERTIVIDAD

- **Una conducta sistemáticamente inhábil**, es decir, poco asertiva, no logra transmitir eficazmente la propia postura ni conseguir los objetivos de uno. A la larga crea sentimientos de indefensión (como en el caso de la inhibición) que aun son más intensos al ir precedidos de intentos infructuosos. Después de fracasos repetidos al hacer prevalecer los propios derechos, se refuerza la creencia de no ser aceptado por los demás.



# ASERTIVIDAD

- **Un estilo asertivo de conducta** permite comunicar tranquila y eficazmente cuál es nuestra propia postura y ofrece información sobre cómo nos gustaría que el interlocutor actuase en un futuro. Permite darse a conocer y perseguir los propios objetivos respetando los derechos de los demás. Evidentemente no asegura la obtención de todo aquello que uno desearía de los otros, pero al menos sí permite que ellos conozcan de qué se trata. La persona que practica una conducta asertiva se percibe como auto eficaz al sentirse capaz de hacer aquello que cree y desea hacer. Por todo ello, un estilo asertivo permite conservar una relación de confianza con los otros, y de otro lado, la autoestima.

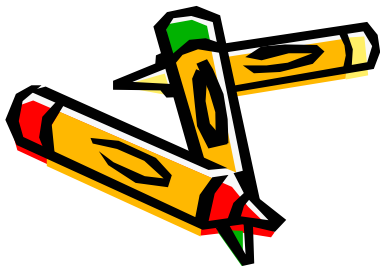


# DERECHOS ASERTIVOS



## Concepto

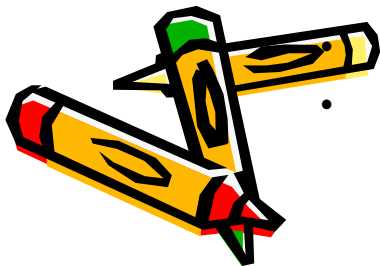
- Todo ser humano tiene derecho a ser quien es y a expresar lo que piensa y siente. Cuando esto se hace de forma asertiva se asegura el máximo respeto por los demás y por uno mismo.
- El lector puede consultar algunos ejemplos de situaciones en los que se hacen prevalecer estos derechos mediante un estilo asertivo
- Los derechos asertivos se supeditan al principal, el derecho a decidir si se desea hacerlos servir. El criterio para tomar tal decisión será personal. A modo general, recomendamos que se tenga en cuenta de una parte, la influencia que ejerce cada uno de ellos en la conservación de la autoestima, y de otra, la valoración de las situaciones concretas en las que decida utilizarlos.
- De otro lado, no olvide que todos cuantos le rodean tienen estos derechos, no sólo Ud.
- A continuación exponemos una recopilación de aquellos que han sido consensuados por varios autores.



# DERECHOS ASERTIVOS

## 28 derechos asertivos

- *Algunas veces, Ud. tiene derecho a ser el primero.*
- *Ud. tiene derecho a cometer errores.*
- *Ud. tiene derecho a tener sus propias opiniones y creencias.*
- *Ud. tiene derecho a cambiar de idea, opinión, o actuación.*
- *Ud. tiene derecho a expresar una crítica y a protestar por un trato injusto.*
- *Ud. tiene derecho a pedir una aclaración.*
- *Ud. tiene derecho a intentar cambiar lo que no le satisface.*
- *Ud. tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.*
- *Ud. tiene derecho a sentir y expresar el dolor.*
- *Ud. tiene derecho a ignorar los consejos de los demás.*
- *Ud. tiene derecho a recibir el reconocimiento por un trabajo bien hecho.*
- *Ud. tiene derecho a negarse a una petición, a decir "no".*
- *Ud. tiene derecho a estar sólo, aún cuando los demás deseen su compañía.*
- *Ud. tiene derecho a no justificarse ante los demás.*
- *Ud. tiene derecho a no responsabilizarse de los problemas de los demás.*





# DERECHOS ASERTIVOS



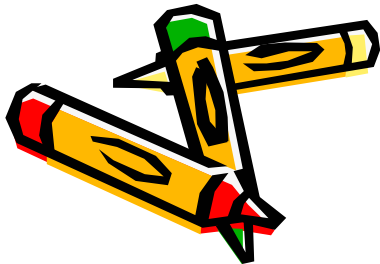
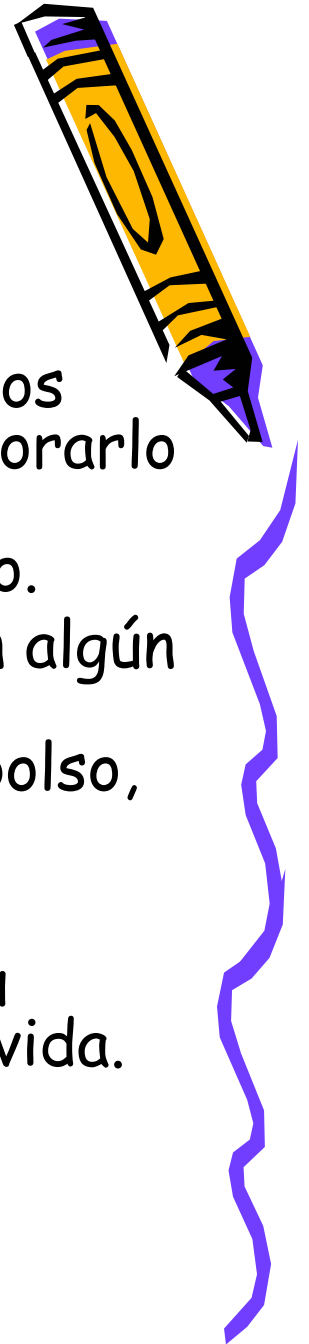
- *Ud. tiene derecho a no anticiparse a los deseos y necesidades de los demás y a no tener que intuirlos.*
- *Ud. tiene derecho a no estar pendiente de la buena voluntad de los demás, o de la ausencia de mala idea en las acciones de los demás.*
- *Ud. tiene derecho a responder, o no hacerlo.*
- *Ud. tiene derecho a ser tratado con dignidad.*
- *Ud. tiene derecho a tener sus propias necesidades y que sean tan importantes como las de los demás.*
- *Ud. tiene derecho a experimentar y expresar sus propios sentimientos, así como a ser su único juez.*
- *Ud. tiene derecho a detenerse y pensar antes de actuar.*
- *Ud. tiene derecho a pedir lo que quiere.*
- *Ud. tiene derecho a hacer menos de lo que es capaz de hacer.*
- *Ud. tiene derecho a decidir qué hacer con su cuerpo, tiempo, y propiedad.*
- *Ud. tiene derecho a rechazar peticiones sin sentirse culpable o egoísta.*
- *Ud. tiene derecho a hablar sobre el problema con la persona involucrada y aclararlo, en casos en que los derechos de cada uno no están del todo claros.*
- *Ud. tiene derecho a hacer cualquier cosa, mientras no vulnere los derechos de otra persona.*



# ASERTIVIDAD

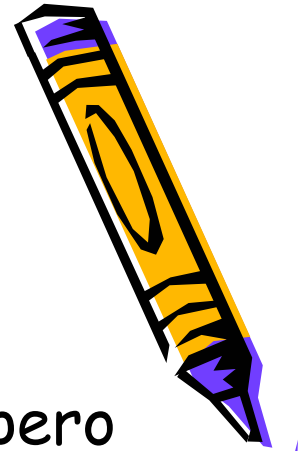
## Recomendaciones

- Después de leer esta lista identifique cuál de ellos suele olvidar y cree que sería interesante incorporarlo en su vida cotidiana. No pretenda recoger varios simultáneamente. Es mejor hacerlo de uno en uno.
- Elabore una tarjeta con su enunciado y déjela en algún lugar al que acceda asiduamente (la carpeta de estudio, la agenda, el libro que está leyendo, el bolso, la puerta de la nevera...).
- Cada vez que vea de nuevo la tarjeta, léala.
- De esta manera, obrará como recordatorio de su propósito de incorporar ese nuevo derecho a su vida.



# ASERTIVIDAD

- Existen múltiples definiciones de asertividad pero todas convergen en considerarla como una habilidad de comunicación interpersonal o social.
- Se puede definir como la capacidad para transmitir hábilmente opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos. La habilidad consiste en crear las condiciones que permitan conseguir todos y cada uno de estos cuatro objetivos.



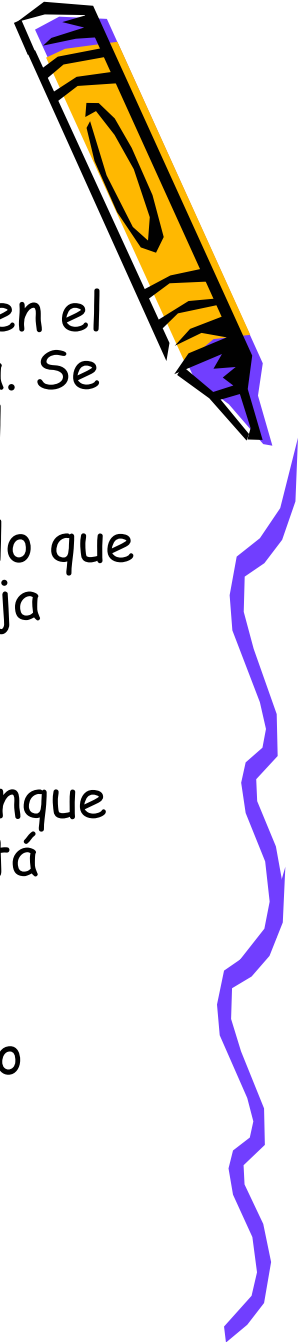
## ESQUEMA GENERAL DE UNA RESPUESTA DE OPOSICIÓN ASERTIVA

- Cada situación requiere una respuesta asertiva diferente aunque cada una de ellas forma parte de alguno de los tipos de respuesta de oposición asertiva . En el apartado siguiente se plantean 3 tipos de respuesta que se aplican a situaciones que aparecen frecuentemente.
- Antes de pasar a ellas se expone el esquema general que suele seguir cualquier respuesta de oposición asertiva. Probablemente no todas las fases serán aplicables a todas las situaciones ya que, como esquema general, pretende recoger el amplio abanico de situaciones de oposición asertiva.
- Los componentes no verbales son comunes a todo tipo de respuesta. A continuación se expone cómo utilizarlos:



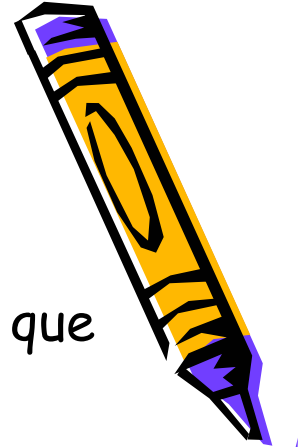
# ASERTIVIDAD

- **Contacto visual.** La mirada debe estar centrada en el receptor del mensaje mientras se expone el tema. Se recomienda que al menos se mantenga el 50 % del tiempo que dura la exposición. A momentos puede desviarse con el objeto de concentrarse en aquello que se quiere expresar. Una mirada excesivamente fija puede recibirse como increpante y hostil.
- **Afecto.** El tono debe ser firme y convincente, aunque nunca hostil. Se adaptará a la situación que se está debatiendo y al momento del mismo.
- **Voz.** Se utilizará un volumen audible, ni demasiado elevado ni demasiado bajo. La articulación de las palabras será clara, sin titubeos. El ritmo será tranquilo, sin acelerarse.



# ASERTIVIDAD

- **Pausas.** Se hará una pausa más larga cuando se desee que el interlocutor pase a tomar la palabra.
- **Gestos.** Pueden utilizarse gestos con la cabeza, la cara, los brazos, y las manos que enfatizen el discurso. Se cuidará de que estos gestos sean naturales, es decir, sean del estilo que suele utilizar la persona, ya que de no ser así, pueden restar fuerza al mensaje. Se evitarán gestos como señalar con el dedo índice puesto que puede recibirse como acusatorio, y en general, cualquier otro que pudiera transmitir hostilidad.
- **Postura corporal.** El cuerpo se mantendrá erguido pero relajado. La cabeza recta, mirando al interlocutor.

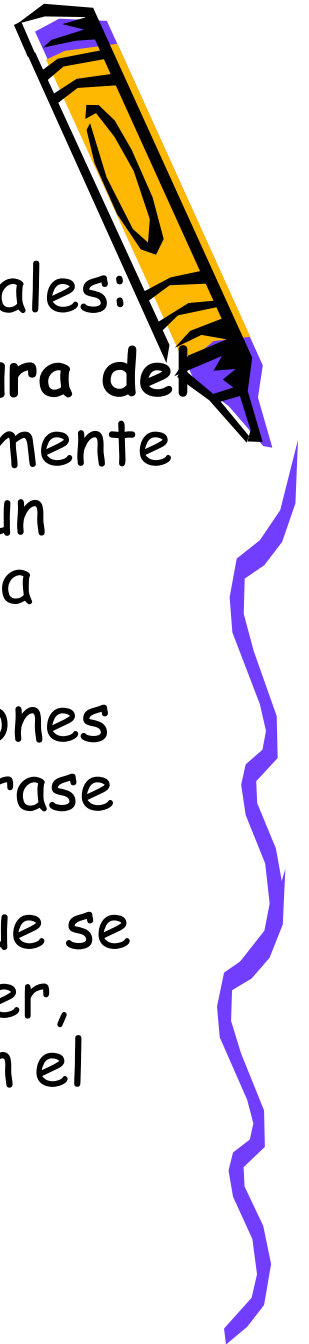


## ASERTIVIDAD

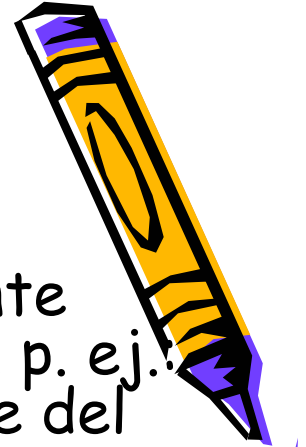
A continuación se describen los componentes verbales:

- **Expresión que denote comprensión de la postura del otro.** Comprender al otro no significa necesariamente estar de acuerdo. En este punto hay que hacer un esfuerzo de entendimiento de los motivos o de la visión que el interlocutor tiene del asunto, y expresarlo. Si es necesario, se pedirán aclaraciones hasta que se esté en posición de formular una frase que lo sintetice.

Con ello no sólo aumentan las posibilidades de que se muestre más receptivo a lo que se le va a exponer, sino que puede tener un efecto de matización en el propio mensaje.



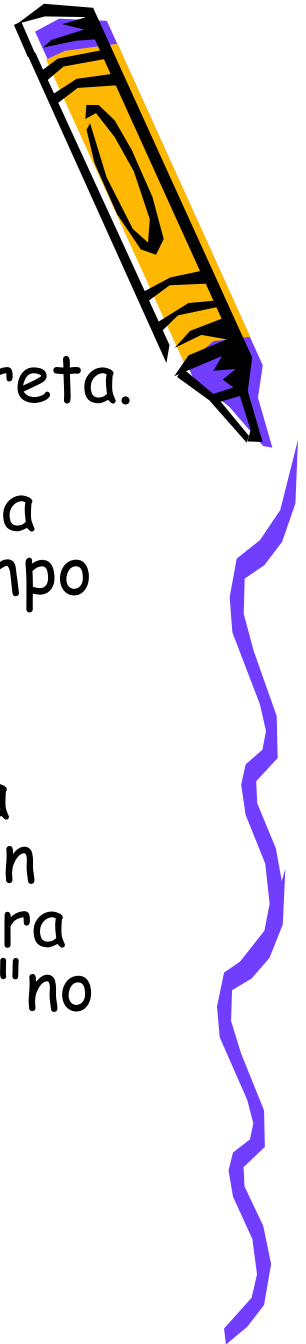
- Supongamos que un hombre recibe de su jefe una petición en forma de exigencia y en tono claramente hostil, y que no es la primera vez que esto sucede, p. ej. "dentro de 1 hora quiero que esté hecho el balance del mes, así que no pierda el tiempo, y trabaje...". Podemos suponer que su conducta es consecuencia de rumiaciones respecto a algún conflicto que ha tenido inmediatamente antes pero de hecho, desconocemos los motivos. En este caso podría encabezar su respuesta diciendo algo como "entiendo que probablemente haya tenido un mal día y que necesita esto con urgencia..." o "sé que posiblemente está de mal humor y necesita que le resuelva este asunto...". Si el jefe no añade nada a dicho comentario, se seguirá con el punto número 2. Si por el contrario da alguna explicación, se escuchará, y de nuevo se enunciará una expresión de entendimiento.





## ASERTIVIDAD

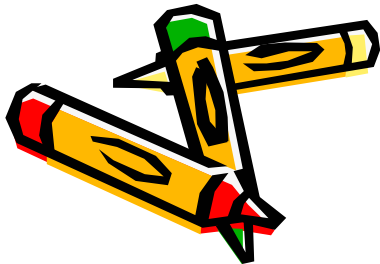
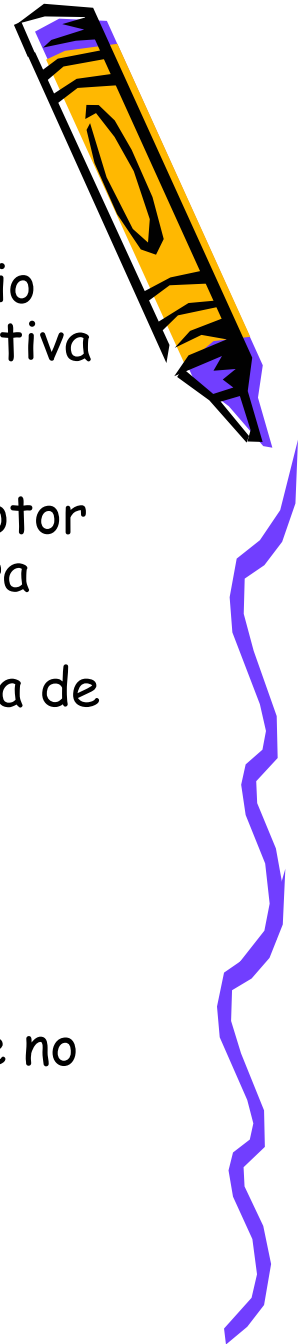
- **Expresión del problema.** A continuación se expondrá el problema de forma clara y concreta. Siguiendo con el ejemplo, podría aplicarse el enunciado siguiente "sin embargo, me molesta que me exija que esté listo con tan poco tiempo de margen e insinúe que pierdo el tiempo..."
- **Desacuerdo verbal.** Se aconseja utilizar una fórmula breve como "no estoy de acuerdo con ello...", o "no estoy dispuesto a hacerlo...". Para el caso que nos ocupa sería apropiado decir "no puedo seguir aceptándolo..."



# ASERTIVIDAD

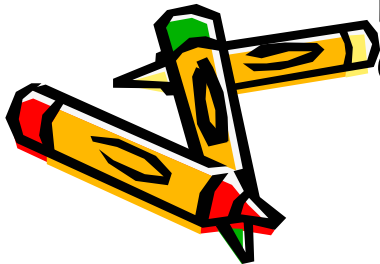
- **Petición de cambio de conducta.** Este punto es necesario en prácticamente todas las situaciones de oposición asertiva y en cambio, se olvida con frecuencia. Añadir este componente marca la diferencia entre una queja y una petición de cambio de conducta. Además, ofrece al receptor del mensaje una información valiosa sobre cómo se espera que se comporte en un futuro. No hay que descartar que podría ser que lo desconociese y comunicárselo le sirviera de gran ayuda para mejorar la comunicación.

En el ejemplo se podría utilizar la siguiente fórmula "de ahora en adelante le agradecería que cuando necesite el balance me lo pida con 3 horas de margen, y que deje de recordarme que no pierda el tiempo ya que considero que no lo hago...".



## ASERTIVIDAD

- **Propuesta de solución.** Supongamos que en el caso anterior, el jefe insiste en que cree que en esta oficina se pierde mucho el tiempo. En este punto podría ser muy útil proponer alternativas dirigidas a modificar esta creencia. Una de ellas podría ser "creo que, al menos durante unos meses, podríamos establecer unas reuniones regulares para supervisar el trabajo realizado durante la jornada. Así podríamos valorar si verdaderamente existe esta pérdida de tiempo, y en qué momento se da..."



## RESPUESTAS ASERTIVAS

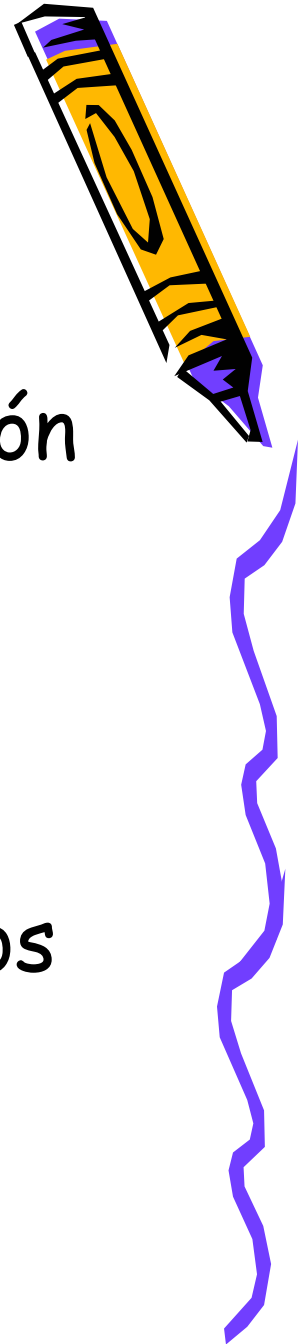
- A través de la literatura especializada, se han definido diversos tipos de respuesta asertiva. Lógicamente, todas ellas guardan relación con los derechos asertivos. Si los leemos con detenimiento veremos que algunos de estos derechos guardan relación con la oposición, y otros con la aceptación asertiva. A continuación nombraremos los tipos que han sido objeto de entrenamiento con más frecuencia:

- Rechazar una petición,
- Hacer una petición, o solicitar ayuda,
- Solicitar un cambio de conducta que resulta molesta,
- Mostrar desacuerdo,
- Hacer una crítica,
- Recibir una crítica,
- Formular un elogio, y hacer cumplidos.



## SOLICITAR EL CAMBIO DE UNA CONDUCTA MOLESTA

- No es la finalidad de esta exposición detallar cada uno de los tipos de respuesta, así que se han escogido únicamente 3 relacionados con la **oposición asertiva**.  
Veamos seguidamente cuáles son los pasos a seguir.



## ASERTIVIDAD

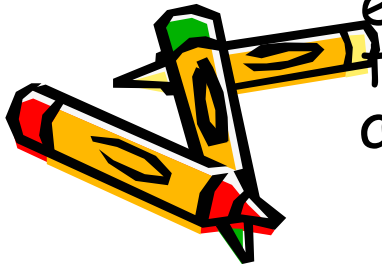
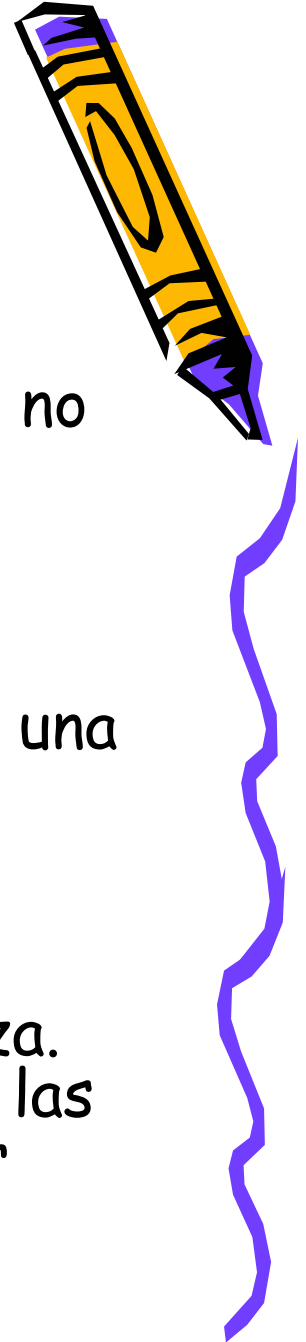
- Cuando alguien se enfrenta con cierta regularidad a una conducta de otra persona que le resulta molesta, tiene la posibilidad de pedir que deje de hacerla y, si la situación lo permite, que adopte una nueva conducta en su lugar. El propósito de esta petición tiene muchas más posibilidades de éxito si se formula de forma asertiva.
- La formulación asertiva aumenta la posibilidad de que el cambio se produzca dado que, por una parte, se informa a la persona del sentimiento desagradable que produce su comportamiento (cosa que podría ignorar hasta el momento), y de otra, se le brinda la posibilidad de rectificar.



A continuación se ofrece los pasos que debe seguir este tipo de petición:

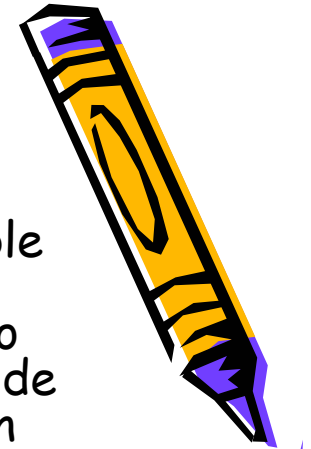
# ASERTIVIDAD

- En primer lugar, no hay que olvidar que la persona tiene la posibilidad de **decidir si desea hacer, o no, esta petición**. Quizás no esté justificado en los casos en que es improbable que se produzca de nuevo la conducta molesta, o se prevé poca predisposición al cambio.
- **Pensar qué se dirá y cómo**. Normalmente una petición de este tipo no es imprescindible hacerla en el momento que se produce, sobretodo cuando quien decide hacer esta petición se encuentra "secuestrado" por emociones de tipo agresivo o por la tristeza. Es preferible esperar a que se estabilicen las emociones, ya que será más fácil mantener todos los componentes de una petición asertiva.



# ASERTIVIDAD

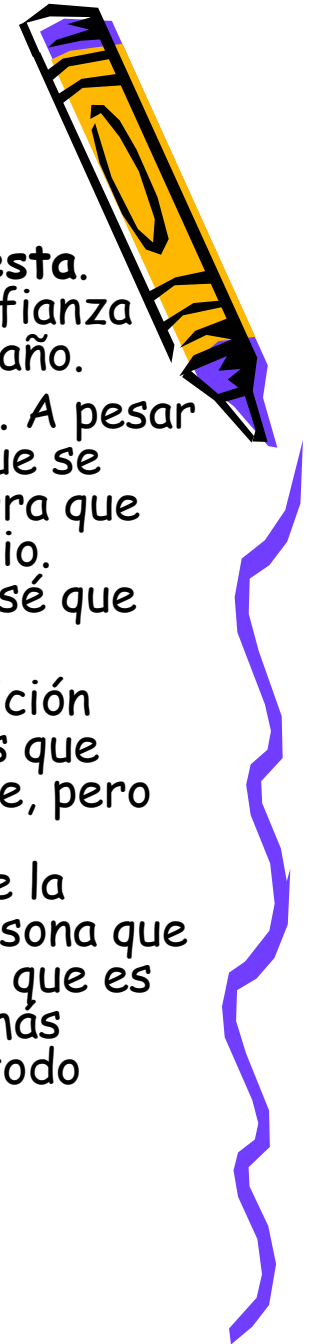
- **Escoger el momento y el lugar adecuado.** Es preferible hacerlo en un momento en el que pueda mantenerse la atención, sin que existan otros eventos que distraigan o dispersen la atención. Se intentará evitar la presencia de otras personas que pudieran tomar partido a favor o en contra de cualquiera de las dos personas dialogantes, ya que ello podría predisponerlas desfavorablemente.
- **Describir la conducta molesta.** Se trata de explicar clara y específicamente aquella conducta que resulta molesta, aportando concreción y sin extenderse más de lo necesario. Simplemente, se expondrán los hechos (p. ej.: "me gustaría hablar contigo sobre un tema que me preocupa, ¿tienes un momento?...en las últimas semanas vengo observando que no cumples con lo establecido en cuanto al reparto de tareas domésticas, has descuidado la compra y el baño de los niños"). Deben evitarse completamente las descalificaciones personales y la atribución de intenciones (p. ej.: "eso demuestra que eres un irresponsable", "sé que lo que pretendes haciendo esto, es que sea yo quien me encargue de todo"...). Esto sólo serviría para crear malestar e incitar al otro a defenderse mediante acusaciones, justificaciones, y en última instancia, negándose a cambiar.





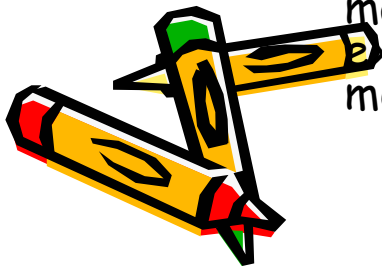
# ASERTIVIDAD

- **Expresar cómo se siente en relación a la conducta molesta.** Este punto es adecuado cuando existe una relación de confianza con la otra persona, y no tanto cuando se trata de un extraño.
- **Expresar que se comprende el comportamiento del otro.** A pesar de no estar de acuerdo con ello, es necesario comunicar que se conoce el punto de vista de la otra persona. Con ello se logra que esté más dispuesta a escuchar y a valorar un posible cambio. Siguiendo con el ejemplo, podría ser adecuado algo como "sé que últimamente tienes mucho trabajo y estás cansado/a".
- **Especificar el cambio de conducta que se desea.** La petición debe formularse clara y directamente, evitando las frases que pudieran dar lugar a confusión. El tono será cordial, amable, pero firme (p. ej.: "creo que deberías continuar asumiendo tus responsabilidades de encargarte del baño de los niños y de la compra diaria, tal como acordamos..."). En esta fase la persona que efectúa la petición debe estar abierta a la negociación, ya que es posible que el otro pida alguna cosa a cambio. A veces es más importante crear un clima de entendimiento que obtener todo cuanto se deseaba.



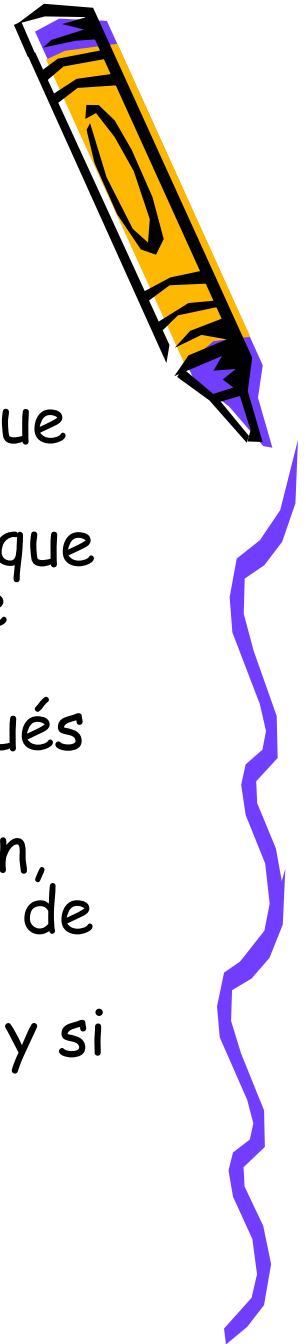
## ASERTIVIDAD

- **Exponer las razones por las que se desea el cambio. Explicar las ventajas que se derivan del mismo.** Lógicamente, las ventajas deben referirse a ambos interlocutores. Exponerlas puede ayudar a que el otro reconsidere la petición y mantenga la conducta de cambio. Hay que tener en cuenta que todo cambio de comportamiento significa un esfuerzo de adaptación; significa abandonar antiguos hábitos para adquirir otros nuevos. Todo es más fácil si se prevén las ventajas que ello supone. En el ejemplo anterior, las posibles consecuencias positivas podrían ser "así tendríamos más tiempo para compartir tiempo de ocio", o "de esta manera yo me sentiría mejor y estaría más amable contigo"...
- **Explicar las posibles consecuencias negativas que pueden derivarse de no aceptar el cambio de conducta.** Esta opción sólo se actuará en caso de que la otra persona mantenga una completa oposición a modificar su conducta. Es recomendable ser realista al enumerar las consecuencias negativas, es decir, cuidar que se ajusten a la realidad. En la situación tomada como ejemplo, de nada serviría decir algo como "bien, entonces los niños dejarán de tomar un baño", o "bueno, pues la nevera permanecerá vacía hasta que decidas ir a comprar"....¿Realmente estaría dispuesto/a a mantener su postura? ¿Supondría algún tipo de ventaja para Ud., más allá de la posible satisfacción inmediata obtenida por la expresión de un sentimiento de venganza? ¿Ayudaría esto a mejorar sus propias condiciones?.



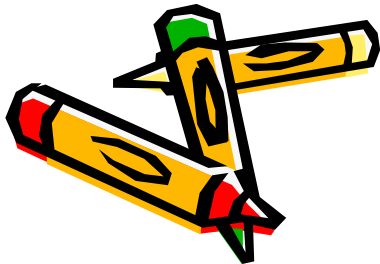
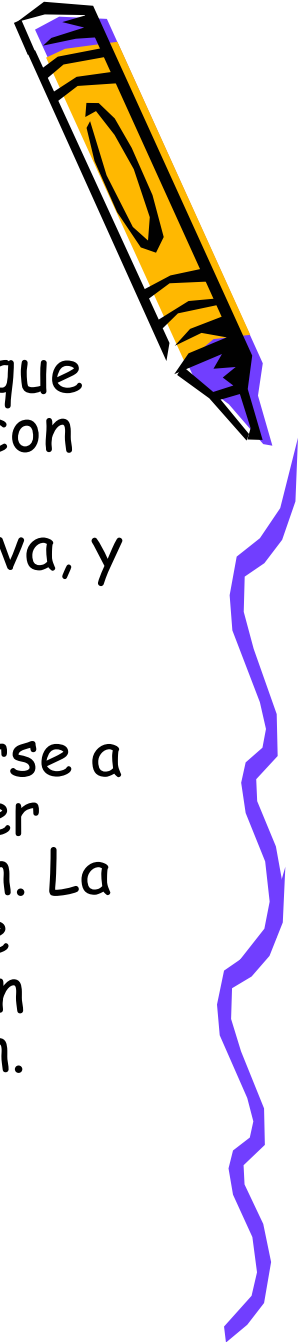
## ASERTIVIDAD

- Ahora tomemos como ejemplo una situación laboral en la que Ud. debe esperar a que llegue su compañero del siguiente turno para abandonar su lugar de trabajo. Supongamos que esta persona tiene una conducta repetida de impuntualidad, de forma que Ud. suele marcharse más tarde de lo estipulado. Después de haber seguido todos los pasos sin éxito, podría ser adecuado plantear algo como "bien, entonces no me queda más opción que hablar de ello con mi superior". Respóndase a las preguntas formuladas para el caso anterior, y si la respuesta es afirmativa, ¡adelante!



## *Mostrar desacuerdo sobre una opinión y expresar la propia*

- Realmente hay un sinnúmero de situaciones en las que una persona puede experimentar desacuerdo con la opinión de otros. A veces se opta por no expresarlo, otras por hacerlo de forma agresiva, y otras por la forma asertiva.
- Inhibirse implica perder la oportunidad de darse a conocer y de exponer una opinión que puede ser valiosa para abordar un tema de interés común. La inhibición puede ser útil cuando el tema que se debate no tiene trascendencia alguna, pero aún así, enriquece poco el proceso de comunicación.



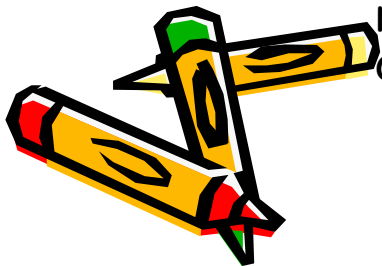
## ASERTIVIDAD

- La forma agresiva de expresar desacuerdo aporta muchos riesgos: puede entorpecer el avance en un posible replanteamiento de ambas partes, puede añadir nuevos problemas de comunicación, y aunque puede obtener el asentimiento del contrario por sumisión, establece una dinámica de relación de escasa confianza. El hecho de que esta modalidad sea tan utilizada podría deberse a su relación con la lucha por el poder más trivial, en la que se define quién es el vencedor y quién el vencido. Pero esta lucha no permite alcanzar estados más avanzados y creativos que sí permite el contraste de opiniones. Además, vencer a alguien por sometimiento siempre engendra el peligro de la rebelión.
- La modalidad asertiva no sólo carece de las desventajas anteriores, sino que ofrece la posibilidad de mantener la autoestima de la persona.
- A continuación se expone los pasos que deben tenerse en cuenta para expresar desacuerdo ante la opinión de otro y formular la propia opinión, de forma asertiva.



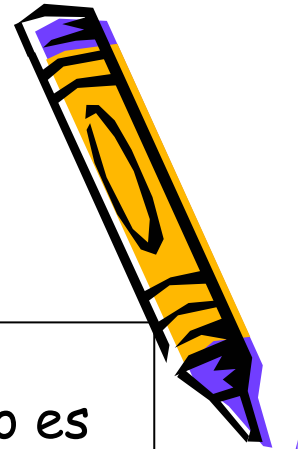
## ASERTIVIDAD

- **Asegurarse de haber comprendido la opinión del otro.** Una forma de hacerlo es parafraseando, es decir repitiendo, lo que se ha creído entender, p.ej.: "según lo que dices, entiendo que propones que la cantidad anual de emigrantes se limite desde los gobiernos autonómicos...". También puede utilizarse preguntas de comprobación de la comprensión. En este caso, la formulación del contenido del mensaje es lo único que cambia. Siguiendo con el ejemplo sería "¿quieres decir que según tu opinión, la cantidad anual de emigrantes debería limitarla los gobiernos autonómicos?". De esta forma, se da la oportunidad de clarificar malos entendidos y obtener una información más precisa antes de dar la propia opinión. En ocasiones y por diversos motivos, se da el caso de que tras la paráfrasis o la pregunta de comprobación, la persona niega haber sido el autor de lo que verdaderamente ha dicho..."Bueno, no quiero decir exactamente esto...", "no, yo no he dicho esto...". Puede entonces, aprovechar la ocasión para matizar lo que ha dicho. En el caso de ser así, es conveniente hacer de nuevo una paráfrasis o resumen buscando el compromiso personal con lo dicho, sobretodo en el caso de que la persona que emite la opinión tenga alguna responsabilidad de acción en el tema. Para el ejemplo que nos ocupa, aconsejaríamos a un político que lo hiciese.



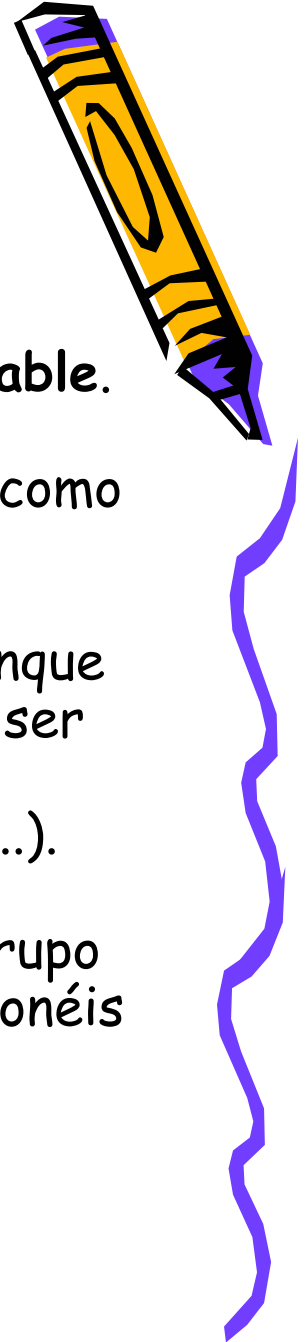
# ASERTIVIDAD

- **Pensar en lo que se va a decir y en cómo.** De nuevo no es conveniente precipitarse en emitir la opinión contraria, con más motivo si ésta supone un compromiso de acción. Puede retomarse el tema posteriormente, tras haber estudiado los matices que interesa introducir.
- **Reconocer los aspectos positivos de la opinión del otro en caso de hallarlos.** Este aspecto es aconsejable, ya que así se predispone al interlocutor a estar receptivo ante la nueva opinión que va a escuchar. En el ejemplo anterior podría formularse como "estoy de acuerdo en que es un problema la entrada de emigrantes sin ningún tipo de planificación...".



# ASERTIVIDAD

- **Mostrar desacuerdo de manera clara, firme y amable.** En este punto es conveniente no mostrar signos de inseguridad como el titubeo, o el uso del condicional como forma verbal (yo propondría..., yo diría ...). Es imprescindible utilizar el pronombre personal yo, o nosotros si representa la opinión de un colectivo. Aunque el mensaje verbal y no verbal es firme, el tono debe ser amable (sin alzar excesivamente la voz, sin negar la mirada, manteniendo una postura erguida y no altiva...). Una forma sencilla como "yo no estoy totalmente de acuerdo con tu opinión sobre el tema..." o "nuestro grupo no está de acuerdo con la solución que vosotros proponéis al problema...", será suficiente.





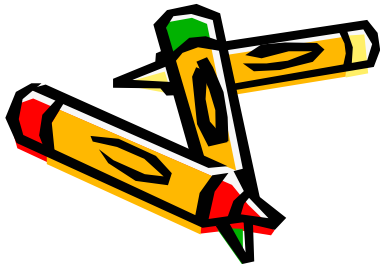
# ASERTIVIDAD

- **Ser específico al describir la opinión con la que se está en desacuerdo.** En esta fase hay que cuidar de no caer en descalificaciones personales que sólo sirven para activar una conducta defensiva del interlocutor (p.ej.: "esto nos parece representativo de mentes estrechas...", "esto demuestra la poca capacidad que Uds. tienen de buscar soluciones acordes con las necesidades sociales..."). Lo más probable es que tras este tipo de intervenciones se entre en una escalada de descalificaciones mutuas a las que tan acostumbrados nos tienen ciertos políticos, y que tan poco aportan al entendimiento mutuo y al avance en las negociaciones. Además, por poco agudo que sea el receptor de este mensaje, pronto adivinará que el que lo emite está haciendo gala de un pensamiento deductivo erróneo, repleto de generalizaciones imprecisas, que poco tiene que ver con la realidad. Una alternativa asertiva sería algo como "no creemos que la alternativa sea pasar la competencia de limitación de entrada del emigrante a las autonomías..."



# ASERTIVIDAD

- **Dar razones que sustenten el desacuerdo.** Aquí no se trata de justificarse, sino de dar razones basadas en el análisis de las limitaciones que tiene la propuesta del otro.
- **Dar la propia opinión formulándola de forma concisa.** El enunciado debe ser claro, conciso, formulado en primera persona, y sin perderse en disquisiciones que se apartan del tema concreto. Una formulación formalmente correcta es "nosotros creemos que la entrada de la emigración debería estar regulada desde una comisión que represente al gobierno central y a los gobiernos autonómicos, cuyas funciones serían analizar las necesidades del mercado...".
- **Resaltar las ventajas de la nueva opinión respecto a la del interlocutor.** Esto otorga credibilidad a la opinión que se emite, además de aumentar la probabilidad de que el otro reconsidere su propia opinión.
- **Obtener la reacción de la otra persona a la nueva opinión.** La finalidad no es forzarla a que esté de acuerdo y que abandone necesariamente su planteamiento inicial, sino conocer cuáles son sus puntos de discrepancia, sus nuevas argumentaciones, o si fuera el caso, las dificultades que tiene en mantener su posición inicial



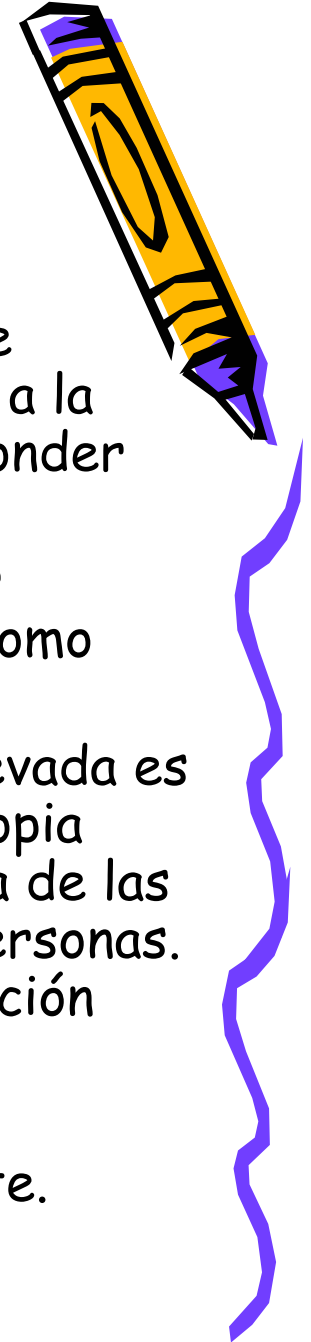
# ASERTIVIDAD

- Si los debates políticos siguieran normalmente este modelo, cabría preguntarse ¿suscitarían más o menos interés entre la audiencia? ¿aumentaría la credibilidad de sus líderes?  
¿Porqué las series y programas diversos que se emiten por T.V. representan continuamente modelos pasivo y/o agresivos de actuación, en lugar de un modelo asertivo?.
- Lo cierto es que tanto los debates políticos como los programas televisivos, transcurren en un plano de realidad que incorporando un término anglosajón podemos agrupar bajo el epígrafe de "show" y que podemos traducir como representación, demostración, o exhibición. Cabe preguntarse si la vida cotidiana se sustenta sobre las mismas bases, o éstas no son válidas para una convivencia que permita la óptima expresión del individuo.

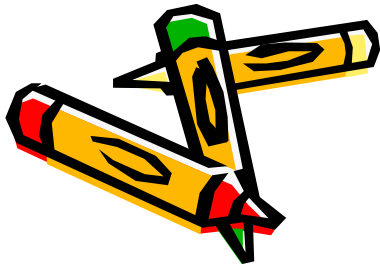




## AFRONTAR LA CRÍTICA



- Afrontar la crítica es un aspecto que no siempre resulta fácil. Con demasiada frecuencia se cede a la tentación de rechazarla, negarla, o incluso responder con un ataque hacia aquel que la expresa.
- Si la crítica está mal gestionada puede acarrear consecuencias negativas tanto para uno mismo como para la relación con la persona que la efectúa.
- De todas formas, hay que reconocer que bien llevada es una ocasión para replantearse y rectificar la propia conducta. Una crítica ofrece información acerca de las consecuencias de la conducta de uno en otras personas. Esto, como es obvio, es imposible sin la intervención externa.
- Así que a continuación expondremos una forma aconsejable de afrontar la crítica, asertivamente.



## AFRONTAR LA CRÍTICA

- **Concentrarse en lo que le están diciendo e intentar comprender ese punto de vista.** En esta primera fase es necesario centrarse únicamente en el contenido de la crítica, posponiendo la posible tendencia a defenderse o a pensar en los motivos ocultos de quien la está haciendo. Intente comprender lo que le está diciendo y si no ha entendido algo, formule una pregunta clarificadora.
- **No interrumpa, espere a que acabe.** Por descabellado que le parezca, escuche y "almacene" tanto la información que está recibiendo como su opinión al respecto. Cuando exista una pausa en el discurso o manifieste claramente que ya ha acabado, es el momento de pasar a la siguiente fase.



# AFRONTAR LA CRÍTICA

- **Tómese unos instantes para procesar la información y organizar la respuesta.** Intente no dejarse llevar por las emociones desagradables que pudiera sentir.
- **Responda.** Si está totalmente de acuerdo con el contenido de la crítica, reconózcalo (p.ej.: "creo que tienes razón en todo cuanto dices..."). Puede añadir las razones que le han impulsado a obrar así. Sea conciso/a y no intente justificarse, sólo informe. Discúlpese sin extenderse demasiado (p.ej.: "siento lo que ha pasado y que te haya molestado..."), y si ello es posible, explique qué es lo que piensa cambiar de ahora en adelante. Intente que la otra persona le comunique verbalmente cómo recibe su respuesta. En caso de no ser muy favorable, no intente cambiar las cosas justificándose de nuevo, es mejor que repita brevemente su disculpa (p.ej.: "ya te he dicho que lo siento...") y vuelva a nombrar los aspectos que piensa cambiar. Eso sí, sea consecuente con el cambio de conducta que ha anunciado. Si no está seguro/a de poder mantener su propósito es preferible que no lo diga, ya que sino perderá credibilidad.
- Si no está totalmente de acuerdo con el contenido, diferencie los aspectos en los que sí lo está y los que no. En cuanto al resto, haga lo mismo que en el caso anterior.
- Si no está de acuerdo en nada de lo que le han dicho, expréselo añadiendo que a pesar de ello está de acuerdo en que el otro exprese lo que piensa.



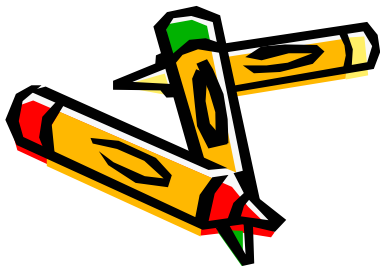
## AFRONTAR LA CRÍTICA

- Pida un cambio en las formas de expresar la crítica si le ha molestado. Ahora es el turno de especificar los aspectos formales que no le han gustado y de pedir que en el futuro, si tiene que expresarle una crítica de nuevo, lo haga teniendo en cuenta estos aspectos. Sea concreto/a cuando se refiera a los mismos y no caiga en acusar al otro de malas intenciones o de motivos ocultos. Es preferible que intente anular la probabilidad de que ello vuelva a ocurrir definiendo las condiciones en que desea que formule la crítica si se volviese a dar la ocasión.



## RELACIÓN ENTRE ASERTIVIDAD Y FOBIA SOCIAL

- El síntoma nuclear de la fobia social, alrededor del cual gira el resto de síntomas es el temor a ser evaluado negativamente por los demás. El fóbico social no se atreve a posicionarse sobre las cosas, a dar su opinión, o a tomar una iniciativa, por temor a ser descalificado.
- El bajo auto concepto que tiene, le lleva a intentar evitar cualquier situación social en la que pudiera ponerse en entredicho lo que él dice o piensa. Estas situaciones son vividas como altamente amenazantes porque pueden desencadenar un sentimiento intenso de inadecuación y de poca valía personal, después de someterse a una autocrítica despiadada. Por tanto, frente a determinadas situaciones sociales prefiere inhibirse y no correr el riesgo de sufrir el rechazo que teme.





# ASERTIVIDAD

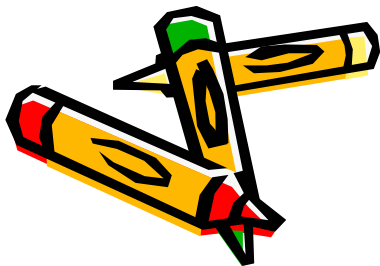
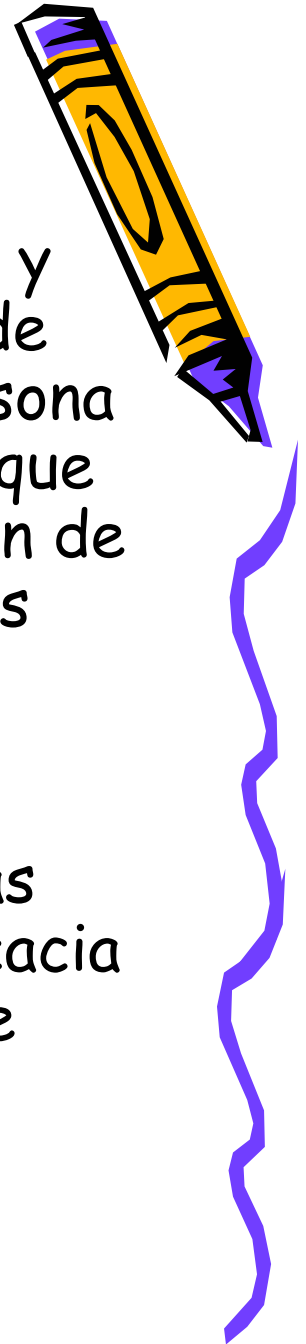
- Pero ocurre que mientras evita estas situaciones, o se inhibe cuando está en ellas, no pone a prueba la certeza de sus temores. Más bien al contrario, va alimentando la idea de que no ha sido rechazado porque ha logrado pasar desapercibido. De esta manera aumentan paulatinamente sus sentimientos de inadecuación personal y de inseguridad. Quizás, si expresase su discrepancia de opiniones, podría contemplar como contrariamente a sus expectativas, no son rechazadas.
- El fóbico social le otorga una autoridad desmesurada a los otros, a la vez que es excesivamente autoexigente. Si no fuera así, ¿por qué debería de afectarle tanto una crítica?, ¿por qué no iba a permitirse un error o mostrar una debilidad?, ¿por qué no negarse a una petición poco razonable?...



# ASERTIVIDAD

- Por tanto, incorporar los derechos asertivos y las habilidades que se derivan, son un tema de extrema importancia y magnitud para la persona que sufre de fobia social. Si bien es verdad que en estos casos, paralelamente a la adquisición de habilidades, habrá de modificar las creencias que están en el trasfondo de su actitud y lo mantienen en su tendencia a la inhibición conductual.

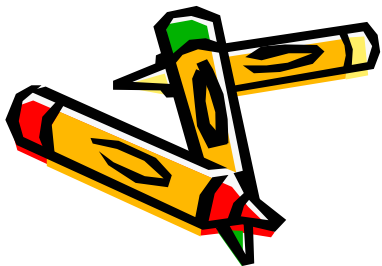
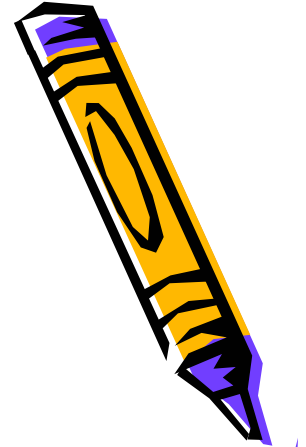
La práctica correcta de habilidades asertivas puede devolverle el sentimiento de auto eficacia y la integración social, muchas veces ausente



# CONCLUSIONES. PELIGROS DE AUTOENTRENARSE EN HABILIDADES ASERTIVAS.

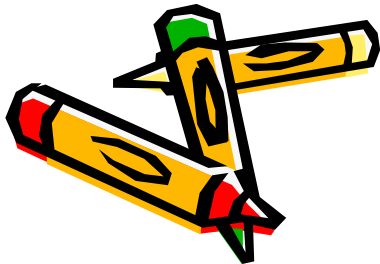
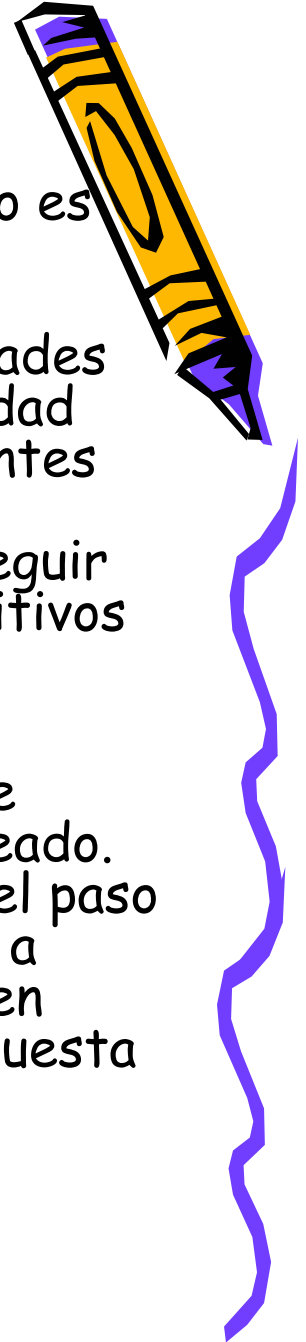
## SUGERENCIAS

- La práctica del conjunto de habilidades asertivas tienen un alto interés personal y social. Si por un momento imaginamos a cada uno de los miembros de una sociedad comunicándose mediante estas condiciones, probablemente coincidiríamos en afirmar que automáticamente bajaría el nivel de agresividad y hostilidad, aumentaría el entendimiento mutuo, crecerían las posibilidades de conservar y aumentar la autoestima, y se crearían las condiciones para generar relaciones de confianza



# ASERTIVIDAD

- Ahora bien, entrenarse en este tipo de habilidades no es algo sencillo, sobretodo cuando se parte de un estilo agresivo o inhibido de conducta, y añadimos una baja autoestima. Las personas que presenta estas dificultades suelen cometer errores de interpretación de la realidad social y / o mantener actitudes excesivamente exigentes consigo mismo y con los demás. Por tanto, en la mayoría de ocasiones, es necesario seguir un entrenamiento que modifique estos aspectos cognitivos disfuncionales.
- Todo entrenamiento necesita nutrirse de ensayos que permiten al fin, alcanzar el nivel de competencia deseado. En este sentido, no es infrecuente contemplar como el paso de una conducta inhibida a otra más asertiva se hace a través de intentos que resultan agresivos, o que siguen inhibiendo componentes importantes para que la respuesta resulte eficaz.



# ASERTIVIDAD

- Si la persona se precipita al ensayar en la vida real, es fácil que no obtenga el resultado deseado y fallezca su motivación, o incluso refuerce sus sentimientos de incompetencia.  
Es por esto que en casos de gran dificultad en relación a estas habilidades, es preferible seguir un entrenamiento bajo las directrices de un psicólogo especializado en este campo.
- Por último, y una vez aclarado lo anterior, sería ingenuo pensar que aplicando un estilo asertivo se obtendrán todos los propósitos que uno cree justos. Lo cierto, es que no todas las personas dirigen su conducta a entenderse con todos y cada uno de los que configuran su círculo social. Puede consultarse [esta página](#) para obtener algunas consideraciones de cómo manejarse ante conductas manipuladoras de otros.



## ASERTIVIDAD

- Ahora bien, no hay que olvidar que aún en el caso de no obtener la respuesta deseada por parte del interlocutor, una respuesta asertiva siempre producirá los efectos de un trabajo personal bien hecho, entre ellos, el respeto por uno mismo.



- Eficacia (conseguir aquello que uno se propone),
- No sentirse incómodo al hacerlo, y
- En situaciones en que se pone de manifiesto un conflicto de intereses, ocasionar las mínimas consecuencias negativas para uno mismo, para el otro, y para la relación.
- En situaciones de aceptación asertiva, establecer relaciones positivas con los demás.



QUE NO TENGAMOS QUE ENTRAR CON  
UNA BANDERITA EN SON DE PAZ...  
iii MEJOR COMUNIQUEMONOS iii



Sino llegamos a amarnos, ...  
Si a tolerarnos

Gracias

