

Competencias Sociales

Gestión de las relaciones: Asertividad

Autora: Olga Castanyer

Índice

Apuntes	3
6.1. Asertividad	3
6.2. Los tres perfiles de la asertividad	5
6.3. Pensamientos, sentimientos y conductas	6
6.4. ¿Cuándo esto es un problema?	7
6.5. Estrategias asertivas	8
6.6. Los derechos asertivos	9
6.7. Sugerencia de práctica	10
6.8. Referencias bibliográficas	11

6.1. Asertividad

En estos apuntes queremos plasmar algunos de los principios básicos de la asertividad, un pilar esencial para poseer habilidades de comunicación sanas y enriquecedoras.

En primer lugar, ¿cómo definimos la asertividad?:

La **asertividad** es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás.

Las palabras que podemos relacionar con el término «asertividad» son:



Figura 1. Palabras relacionadas con la asertividad.

De la definición de asertividad que hemos puesto al principio se derivan unas **capacidades** que posee toda **persona asertiva**:

La persona asertiva
Sabe decir «no» o mostrar su postura hacia algo.
Sabe realizar peticiones.
Se autoafirma.
Resuelve conflictos de forma que se respeten ambas partes.
Reacciona con autoestima ante críticas.
Emite críticas de manera respetuosa.
Negocia acuerdos.
Sabe expresar sentimientos.

Tabla 1. Capacidades de la persona asertiva.

Como hemos visto en el módulo «Autoestima», es muy difícil ser asertivo si no se tiene una buena autoestima, y es cuando menos improbable que se pueda tener una buena autoestima si se carece de habilidades asertivas para exteriorizarla. Cuanto mayor autoestima tenga la persona, menos dependerá del exterior y de la opinión de los demás, y, por lo tanto, podrá ser más asertiva.

Es muy importante tener claro que:

Tanto la autoestima como la asertividad son habilidades con las que no se nace (se aprenden). Por lo tanto, en cualquier momento se puede aprender a ser más asertivo.

6.2. Los tres perfiles de la asertividad

Sería difícil entender la asertividad sin sus *alter ego*, las dos conductas que **no** son asertivas. Estas son la **sumisión** y la **agresividad**.

Nos comportamos de forma **sumisa** cuando nos supeditamos a los deseos e intereses de los demás, sin respetarnos a nosotros mismos. Y nos comportamos de forma **agresiva** cuando imponemos nuestros deseos e intereses sin respetar a los demás.

La asertividad, la agresividad y la sumisión no son opuestas entre sí, sino que forman parte de un continuo, a lo largo del cual nos vamos moviendo las personas:

AGRESIVIDAD – ASERTIVIDAD – SUMISIÓN

La mayoría de nosotros vamos recorriendo este continuo a lo largo del día y dependiendo de las personas con las que nos estemos relacionando o de las situaciones en las que nos encontremos, nos mostraremos más sumisos, agresivos o asertivos.

Pero es igualmente cierto que todos tenemos unos llamados «patrones de conducta», que vienen a ser como «tendencias» a responder de una forma u otra, que en algunas personas están más arraigados y hacen que casi siempre tiendan a actuar así y en otras no lo están tanto.

Existe una cuarta forma de conducta que viene a ser una mezcla de la conducta sumisa y la agresiva: la **conducta pasivo-agresiva**.

La estrategia principal de la persona pasivo- agresiva es el **chantaje emocional**, es decir, lograr que los demás le hagan favores, le refuercen, le acompañen, etc., a base de hacerles sentir culpables. También pueden suscitar mucha agresividad en el otro.

La persona que se comporta de forma pasivo-agresiva no tiene la autoestima alta, porque también depende de la conducta de los demás para sentirse bien o mal.

6.3. Pensamientos, sentimientos y conductas

Para poder trabajar con la asertividad es bueno contemplarla como un conjunto de **pensamientos, sentimientos y conductas** que hacen que nos sintamos respetados y respetemos a los demás. Estos llamados tres «sistemas de respuesta» están completamente entrelazados entre sí. No es posible prescindir de ninguno si queremos conocernos mejor. Si cambia uno, cambiarán los otros dos. Por ello, si quieres cambiar algún aspecto de ti, tendrás que cambiar por igual tus pensamientos, sentimientos y conducta.

Los **pensamientos no asertivos** son aquellos que temen o sobrevaloran la opinión de los demás en detrimento de la propia: «Van a pensar que soy un...», «Si digo esto, me van a rechazar», «Si me muestro como soy, voy a quedar mal».

Los **sentimientos no asertivos** son los que se experimentan cuando la propia persona se supedita a la evaluación de los demás: inseguridad, miedo, vulnerabilidad, y también excesiva ira, desesperación o rabia.

Las **conductas no asertivas** pueden situarse en dos polos opuestos: pueden ser conductas sumisas, que son todas aquellas que se supeditan al otro, como callarse, seguir el juego de las otras personas, sobreadaptarse a los deseos de la otra persona; o conductas agresivas, como son faltar al respeto, imponer o abusar.

Mientras que, por otro lado, los pensamientos o automensajes asertivos pueden ser: «Tengo derecho a quejarme y me quejaré», «No estoy de acuerdo con esto, aunque todos piensen de forma distinta», «Entiendo que él/ella se sienta así, pero yo lo siento de otra manera».

Los **sentimientos asertivos** son muy parecidos a los que se tienen cuando hay autoestima alta: seguridad, coherencia y paz interior.

Las **conductas asertivas** son todas las que reflejan el respeto hacia sí mismo, igual que hacia los demás: expresar una opinión, aunque esta sea impopular; saber decir «no» sin agredir al otro; discrepar o discutir, pero respetando a los demás, etc.

Dentro de las conductas, los **componentes no verbales** son igual de importantes que los verbales, como habéis podido ver en el capítulo dedicado a ello.

6.4. ¿Cuándo esto es un problema?

Como hemos dicho ya, nadie es totalmente asertivo ni totalmente no asertivo, sumiso o agresivo. Todos nos movemos a lo largo de una especie de línea continua en la cual, dependiendo de circunstancias externas e internas, nos situaremos en un punto u otro. Siempre hay personas concretas que nos hacen comportarnos de forma sumisa, agresiva o asertiva y situaciones concretas en las que manifestamos una de esas tres conductas.

A continuación, reflejamos las principales situaciones en las que es importante comportarnos de forma asertiva:

- ▶ Decir no.
- ▶ Emitir críticas.
- ▶ Recibir críticas.
- ▶ Supervisar.
- ▶ Expresar sentimientos.
- ▶ Manifestar una opinión.
- ▶ Discutir.
- ▶ Realizar peticiones.

Hay personas que se salen de esos límites normales, situándose en un punto «demasiado» no-assertivo. Muestran más conductas agresivas o sumisas que de otro tipo. Estas personas tienen más dificultades para relacionarse con los demás y generalmente se sienten insatisfechas, tristes, enfadadas, frustradas, infravaloradas, etc.

Si esto ocurre con mucha frecuencia después de una interacción, se puede decir que la persona tiene dificultades de asertividad que necesitan ser tratadas.

6.5. Estrategias asertivas

Como hemos dicho, la asertividad se aprende, nadie nace siendo más o menos asertivo. En cualquier momento de nuestra vida, podemos decidir cambiar la dinámica que teníamos hasta entonces y sustituirla por otra más sana y respetuosa.

Y para aprender a pensar, sentir y comportarse de forma asertiva hay que desarrollar unas **estrategias internas** (automensajes, disminución de ansiedad) y unas **estrategias externas** (conducta verbal y no verbal, lenguaje).

Respecto a las estrategias internas, en primer lugar, hay que tener claro que todas las personas poseemos unos **derechos asertivos**. Que estos derechos nos aseguran que tanto nosotros como las personas con las que nos relacionamos merecemos ser tratados con respeto. Al final de este texto plasmamos un listado con los derechos asertivos más frecuentes.

En segundo lugar, como ya hemos visto en capítulos anteriores, existen herramientas para sustituir nuestros pensamientos dañinos (sumisos o agresivos) por otros más asertivos y respetuosos: reestructuración cognitiva, detección y sustitución de pensamientos distorsionados, o técnicas de aplicación de automensajes asertivos, como la técnica de los cuatro momentos.

Respecto a las estrategias externas, estas son fórmulas, formas de expresarnos que aseguran un respeto hacia nosotros y nuestros intereses, gustos y derechos, pero que no agreden al otro. En el libro *Asertividad, expresión de una sana autoestima* se describen varias de estas estrategias, entre las que se encuentran la Asertividad Elemental, los Mensajes-Yo, el Acuerdo Asertivo o la Pregunta Asertiva.

6.6. Los derechos asertivos

Como hemos dicho, uno de los primeros pasos para poder hacernos personas plenamente asertivas es el de conocer los propios **derechos e intereses asertivos**. Si nos sabemos merecedores de estos derechos como seres humanos que somos, podremos aplicarlos para construir formas de comunicación sanas y respetuosas.

Todas las personas, independientemente de nuestra raza, cultura, religión o estatus, tenemos los mismos derechos por el mero hecho de ser personas. Derechos como el de comportarnos de manera diferente a como les gustaría a los que nos rodean, el derecho a equivocarnos o el derecho a decidir lo que nos convenga no están escritos en ningún documento oficial, pero es un hecho que existen y hay que respetarlos (en nosotros velando porque se cumplan, y en los demás procurando no incumplirlos nosotros).

Existen numerosas «tablas» que recopilan los principales derechos de los seres humanos asertivos. Este listado que mostramos a continuación contiene los derechos básicos que, a mi entender, deberíamos de tener presentes todos los seres humanos.

Una persona, por el mero hecho de serlo, tiene los siguientes derechos:

1. A actuar de modo diferente a como los demás desearían que actuase.
2. A hacer las cosas de manera imperfecta.
3. A cometer errores.

4. A pensar de manera propia y diferente.
5. A cambiar de opiniones.
6. A ser tratada con respeto y dignidad.
7. A expresar los propios sentimientos y opiniones.
8. A no saber algo.
9. A elogiar y recibir elogios.
10. A decir «no» sin sentir culpa.
11. A tener éxito.
12. A gozar y disfrutar.
13. A ser escuchada y tomada en serio.

6.7. Sugerencia de práctica

Para conocer mejor cuáles son las raíces más profundas por las que podemos estar teniendo conductas y pensamientos no asertivos (sumisos o agresivos), sugerimos realizar un **Cuestionario de Ideas Irracionales**. Recuerda que en el módulo de Autoestima se hacía referencia a las creencias limitantes y las creencias irracionales de Albert Ellis. Este cuestionario nos describe, para cada una de las Ideas Irracionales definidas por Ellis, en qué medida están de forma racional o irracional dentro de nosotros. Así, tendremos una información valiosa sobre aquellas creencias o esquemas mentales que más están influyendo en nuestra ejecución y, a la vez, una herramienta para modificar aquellas conductas que no nos parecen adecuadas.

La tarea consiste en la cumplimentación y análisis del llamado «Registro de Opiniones», de Davis y McKay (extraído del libro: Davis, M., McKay, M. et al. (1985). *Técnicas de autocontrol emocional*. Ed. Martinez Roca).

6.8. Referencias bibliográficas

Davis, M., McKay, M. et al. (1985). *Técnicas de autocontrol emocional*. Ed. Martínez Roca.