

NTP 667: La conducta asertiva como habilidad social

Se comporter assertivement comme une habilité sociale
Assertive behaviour like a social skilfully

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

Redactores:

Jaume Llacuna Morera
Doctor en Filosofía y letras
Jefe del Área de Información y Documentación

Laura Pujol Franco
Licenciada en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

La asertividad es, actualmente, una "técnica" comunicativa que nos permite, a partir del receptor hacia nosotros mismos, incidir en la modificación de la conducta de los demás.

Introducción

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 conclusión, podemos afirmar que ser una persona asertiva aporta en las relaciones interpersonales una mayor relajación.

La palabra asertivo, proviene del latín assertus y quiere decir "afirmación de la certeza de una cosa", de ahí podemos ver que está relacionada con la firmeza y la certeza o veracidad, y así podemos deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

Ahora bien, ¿qué es ser asertivos?

Definiciones y concepto de asertividad

Se define asertividad como la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Es decir, nos referimos a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva.

El principio de la asertividad es el respeto profundo del yo, sólo al sentar tal respeto, podemos respetar a los demás.

"Mucha gente necesita aprender sus derechos personales, como expresar pensamientos, emociones y creencias en formas directas, honestas y apropiadas sin violar los derechos de cualquier otra persona. La esencia de la conducta asertiva puede ser reducida a cuatro patrones específicos: la capacidad de decir "no", la capacidad de pedir favores y hacer requerimientos, la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos, y la capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones" R. Lazarus .

Diferenciación conducta asertiva o socialmente habilidosa, agresiva y pasiva

La falta de asertividad se da en las personas que tienen problemas a la hora de relacionarse. Debemos diferenciar entre conducta asertiva o socialmente hábil, pasiva y agresiva.

- **Conducta asertiva o socialmente hábil:** Implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. Es la 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. 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, falta de confianza, de tal modo que los demás puedan 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 con la persona con la que está interactuando. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades se encuentra 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, puede acabar por estallar. Hay un límite respecto a la cantidad de frustración que un individuo puede almacenar dentro de sí mismo.

- **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. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones. Las víctimas de las personas agresivas acaban, mas 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 consecuencias favorables, como una expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados. También pueden surgir sentimientos de culpa, las consecuencias a largo plazo de este tipo de conductas son siempre negativas.

Respuestas asertivas y ventajas

La respuesta asertiva se considera como una habilidad de comunicación interpersonal y social, es una capacidad para transmitir opiniones, posturas, creencias y sentimientos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

Si para el individuo las opiniones y deseos de los demás prevalecen sobre los propios, la consecuencia es la sumisión que impide que avance el grado de confianza de una relación al no darse a conocer y convirtiéndose así en un absoluto desconocido.

A continuación se definen diversos tipos de respuestas asertivas las cuales también guardan relación con los derechos asertivos:

- 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.
- Hacer cumplidos.

Principios y derechos básicos de la asertividad

La asertividad se construye en todo un modelo que sigue principios generales, de dentro hacia fuera, de construir fortalezas en nuestra persona, para después poder exteriorizar un desempeño que sirva a los demás; es así como se parte del "respetarte a ti mismo" para "respetar a los demás", le continúan a estos principios asertivos ciertas habilidades instrumentales que favorecen la comunicación real. El modelo completo en cuanto a los principios generales sigue la siguiente lógica:

- Respeto por uno mismo.
- Respetar a los demás.
- Ser directo.
- Ser honesto.
- Ser apropiado.
- Control emocional.
- Saber decir.
- Saber escuchar.
- Ser positivo.
- Lenguaje no verbal.

Los derechos asertivos son puntos a sostener y a hacer valer ante nosotros mismos y ante los demás. Quien más lesiona nuestros propios derechos asertivos es nuestro yo, cuando no nos respetamos y por nuestro derecho hacemos valer los de los demás. Entre los derechos asertivos hallamos los siguientes:

- Considerar las propias necesidades.
- Cambiar de opinión.
- Expresar tu ideas y sentimientos.
- Decir no ante una petición, sin sentirse culpable.
- Ser tratado con respeto y dignidad.

- Cometer errores.
- Pedir y dar cuando así lo decidas.
- Hacer menos de lo que como humano puedes hacer.
- Establecer tus prioridades y tus propias decisiones.
- Sentirse bien.
- Tener éxito.
- La privacidad.
- La reciprocidad.
- No usar tus derechos.
- Exigir la calidad pactada.
- Ser feliz.

Técnicas asertivas

Lo normal es encontrarnos con diversas dificultades a veces difíciles de superar. La mayoría de ellas son que la otra persona ignore el mensaje y continúe con su conducta, o bien intente criticarla o descalificarla de distintas maneras. Para estas eventualidades se deberá estar preparado con una serie de técnicas asertivas adicionales. A continuación recogemos algunas

- Disco rayado: Técnica que consiste en la repetición serena de palabras que expresan nuestros deseos una y otra vez, ante la inexistencia de otros por acceder a los suyos. Evita tener que poner excusas falsas y nos ayuda a persistir en nuestros objetivos.
- Banco de niebla: Técnica que nos ayuda a aprender a responder a las críticas manipulativas de otras personas reconociendo su posibilidad o su parte de verdad.
- Aceptación negativa: Esta técnica nos enseña a aceptar nuestros errores y faltas, (sin tener que excusarnos por ellos) mediante el reconocimiento decidido y comprensivo de las críticas que nos formulan a propósito de nuestras características negativas, reales o supuestas.
- Aceptación positiva: Consiste en la aceptación de la alabanza que nos den (elogios, felicitaciones, etc.), pero sin desviarnos del tema central.
- Interrogación: Uno mismo se pregunta lo que le preocupa buscando sus propias respuestas.
- Compromiso: Puede ser muy asertivo y muy práctico siempre que no esté en juego el respeto que nos debemos a nosotros mismos, ofrecer a la otra parte algún compromiso.
- Información gratuita: Consiste en escuchar activamente la información que nos dan los demás sin habérselas pedido nosotros y de allí partir para solicitar más datos y seguir la conversación.

La persona asertiva es aquella que no se comporta de manera agresiva con los demás, lleva a la práctica sus decisiones, no huye o cede ante los demás para evitar conflictos, es capaz de aceptar que comete errores sin sentirse culpable, no se siente obligada a dar excusas, razones o explicaciones de por qué quiere lo que quiere, distingue de lo que dicen los demás de ella misma o de sus puntos de vista, es capaz de solicitar información sobre su propia conducta negativa y está abierto siempre a tratar diferencias de intereses o conflictos con otras personas. Una cualidad de ser asertivo es expresar deseos u opiniones, para ello existe un sistema general el cual llamaremos "D.E.P.A".

El D.E.P.A se refiere a:

- D - Describir de manera clara la situación que nos desagrada o que deseamos cambiar.
- E - Expresar los sentimientos personales en primera persona, evitando acusar al otro.
- P - Pedir un cambio concreto de conducta.
- A - Agradecer la atención del otro a nuestra petición.

Asertividad en el trabajo

En un lugar de trabajo tenemos que dirigir nuestros esfuerzos en adquirir y mantener unas buenas habilidades sociales, unas relaciones con nuestro entorno laboral que aporten un valor añadido a nuestros conocimientos y una capacidad respecto a la profesión que ejercemos. Es importante una comunicación asertiva que haga valer los derechos de cada uno de nosotros para ser tratados de manera justa, para ello debemos expresar de manera clara y específica lo que en realidad se quiere, piensa y siente.

Ante cualquier desacuerdo o solicitud poco razonable, es necesario expresar nuestra opinión en todo momento y preguntar el "por qué" debe hacerlo, ya que toda persona tiene derecho a recibir una explicación convincente. Es efectivo solucionar los problemas que nos incomodan exponiéndolos con respeto a aquellos que estén implicados, debemos manejar la timidez y el miedo en el trabajo venciendo la baja autoestima, creyendo en las propias posibilidades y afrontando el miedo a arriesgarse a las consecuencias de las propias manifestaciones, de esta manera desciende la frustración y rompe con los bloqueos emocionales.

Una conducta asertiva facilita un flujo de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo, dichos problemas cuando surgen y son transmitidos de forma asertiva reciben diversas alternativas y puntos de vista permitiendo una resolución adecuada.

Así, la asertividad puede ser considerada como una variable predictora de éxito en la marcha de las organizaciones.

Cuestionario asertivo

Diremos que se tiene una conducta asertiva cuando se defienden los derechos propios de modo que no queden violentados los ajenos.

Si quiere saber el grado de asertividad que tiene, conteste el siguiente cuestionario, lea detenidamente cada pregunta formulada y

señale la respuesta correspondiente.

CUESTIONARIO	SI	NO
1. Cuando considera que algo le resulta injusto, ¿expresa su opinión al respecto?		
2. ¿En ocasiones se exalta ante determinadas situaciones que le desagradan?		
3. Si un compañero le pidiera un favor que usted se sintiera incapaz de cumplir, ¿le diría que no?		
4. ¿Se sentiría con el derecho de interrumpir al interlocutor en caso de que no le quedara clara la explicación?		
5. Cuando alguien le pide ayuda, ¿cree que tiene la obligación de tener que ayudarlo?		
6. ¿Cree que debería adaptarse a los demás antes de perder la amistad?		
7. Si se enfrenta con cierta regularidad a la conducta de otra persona que le resulta molesta, ¿le pide que deje de hacerla?		
8. Ante una crítica acerca de usted, ¿intenta comprender el otro punto de vista?		
9. Su amigo acaba de llegar a cenar, justo una hora más tarde y no le ha llamado para avisarle que se retrasaría, ¿le comentaría su irritación por la tardanza?		
10. Una persona desconocida se acaba de mudar al piso de al lado, ¿se acercaría a la puerta para presentarse?		
11. Un compañero de trabajo le da constantemente sus tareas para que usted las realice y decide terminar con esta situación, ¿le expone la situación argumentándole y razonándole?		
12. Si una persona a la que usted respeta expresara opiniones contrarias a las suyas, ¿se atrevería a exponer su propio punto de vista?		
13. ¿Considera que cada persona ha de defender sus propios derechos ante cualquier circunstancia?		
14. Si estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, ¿expresaría su irritación?		
15. ¿Existen ocasiones en las que usted no expone su opinión por temor a que ésta sea rechazada?		
16. ¿Suele recriminar, acusar o exigir cuando los demás están en desacuerdo con su propio punto de vista?		
17. Cuando un compañero suyo está opinando sobre un tema del cual usted no tiene ningún tipo de interés, ¿tiende a ignorar el mensaje?		
18. ¿Se siente con el derecho de pedir información de cualquier duda en cualquier momento de una exposición?		
19. Ante una situación que le crea cierta ansiedad, ¿usted tiende a expresarlo abiertamente?		
20. Si alguien le pide un favor que usted se ve incapaz de llevarlo a cabo, ¿intenta hacer un esfuerzo para satisfacer a la otra persona?		

Corrección:

• Asertiva: 1- SI, 2- NO, 3- SI, 4- SI, 5- NO, 6- NO, 7SI, 8- SI, 9- SI, 10- SI, 11- SI, 12- SI, 13- SI, 14- SI, 15- NO, 16- NO, 17- NO, 18- SI, 19- SI, 20- NO.

• No asertiva: 1- NO, 2- SI, 3- NO, 4- NO, 5- SI, 6- SI, 7- NO, 8- NO, 9- NO, 10- NO, 11- NO, 12- NO, 13NO, 14- NO, 15- SI, 16- SI, 17- SI, 18- NO, 19- NO, 20-SI.

Interpretación

Compare los resultados totales de asertivos y no asertivos. El predominio de cada uno de ellos le indicará su tendencia asertiva o no asertiva. También puede considerar sus respuestas no asertivas por sí mismas, como iniciativa de esa situación particular, por si desea modificarla.

Bibliografía

1. ANGUIANO, AMÉRICA
Comunicación asertiva
<http://www.intosol.com.mx/espacio/cont/gi/comase.htm> [Consulta: 04 de 05 del 2004]
2. DE QUIJANO, SANTIAGO D., CORNEJO, JOSÉ MANUEL Y DÍAZ, FRANCISCO
Asertividad y conflicto en la organización
Revista Psicología del trabajo y de las organizaciones nº 13 Vol.5, pg 68-80 Barcelona, 1989
3. HERNÁNDEZ, MÓNICA
Asertividad en el trabajo
<http://www.psicocentro.com> [Consulta: 04 de 05 del 2004]
4. LAZARUS, RICHARD Y FOLKMAN, SUSAN
Estrés y procesos cognitivos
Biblioteca de psicología, psiquiatría y salud Barcelona, 1976
5. RISO, WALTER
Cuestión de dignidad-aprenda a decir no
Editorial Norma, Barcelona, 2002
6. SALTÓ SANCHEZ, CARME
Entrenamiento en asertividad
<http://www.psicologia-online.com> [Consulta: 07 de 05 del 2004]
7. SMITH, MANUEL J.
Cuando digo no, me siento culpable
Editorial Grijalbo, Barcelona, 1977