

2016

LA ASERTIVIDAD

Centro de Terapia Breve
Institut RER Barcelona

[LA ASERTIVIDAD]

La asertividad es una forma de relacionarse con los demás. Consiste en saber expresar los sentimientos, deseos y opiniones en una determinada situación, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos o derechos asertivos y que todo el mundo es libre de poderse expresar. Además la asertividad se puede utilizar como estrategia y estilo de negociación. En general, la asertividad se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la pasividad y la agresividad.

ASERTIVIDAD

La Asertividad se define como: "la habilidad de expresar nuestros sentimientos, estados emocionales, deseos y opiniones de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. La asertividad puede facilitar la negociación con el otro pero no es su finalidad más importante. El aspecto más importante en absoluto tiene que ver con la capacidad de expresar como estamos, lo que opinamos y deseamos con respecto a una cierta situación. Está en el tercer vértice de un triángulo en el que los otros dos son la pasividad y la agresividad. Situados en el vértice de la pasividad evitamos decir o pedir lo que queremos o nos gusta, en la agresividad lo hacemos de forma tan violenta que nos descalificamos nosotros mismos. Desde la actitud agresiva se abusa de la ironía y sarcasmo para descalificar y juzgar el otro.

Emplear la asertividad es saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder tal vez conseguir lo que se quiere, respetando los derechos del otro y expresando nuestros sentimientos de forma clara. La asertividad consiste también en hacer y recibir cumplidos, y en hacer y aceptar quejas. Es importante subrayar que el simple hecho de expresarse asertivamente es sinónimo de libertad. Sin embargo es importante recordar que no se puede exigir al otro cambiar por el simple hecho de haber sido asertivo con él.

La asertividad y la ansiedad. El elemento básico de la asertividad consiste en atreverse a mostrar nuestros estados de animos y deseos de forma amable, franca, etc., pero el punto fundamental consiste en lanzarse y atreverse. Lo que se expone en esta página puede ayudarnos a mostrar lo que sentimos y deseamos, porque sabemos que lo estamos haciendo de forma adecuada, que nadie se puede ofender. Esto nos ayudará a atrevernos a hacerlo. Pero cuando la ansiedad y el miedo son demasiado grandes hasta el punto de que nos dificultan o impiden expresar nuestros deseos, hemos de plantearnos una estrategia para superarla. La práctica de la asertividad conduce a una reducción notable de la ansiedad.

Reglas básicas para ejercer la asertividad dentro de la negociación

Existen técnicas y reglas que aprendidas y aplicadas nos permiten ejercer la asertividad de forma eficiente. Para ello hay que prepararse a negociar y hay que cumplir las reglas que implican una negociación eficiente. Existen también técnicas simples como el banco de niebla o asentir en principio, y el disco rayado, que nos facilitan su ejercicio concreto y cotidiano.

Para poder ejercitar la asertividad tenemos que tener capacidad de negociación. En la negociación se intenta conseguir lo que se quiere con el beneplácito del otro, que lógicamente también va a tener algunos beneficios.

La realización de una negociación comprende varias fases. La primera, es la de preparación. En ella tenemos que pensar la estrategia que tenemos que seguir en el encuentro con el otro en el que se va a plantear los problemas y se va a hacer la negociación propiamente dicha.

Fase de preparación. Para poder intentar conseguir lo que deseamos tenemos que saber cómo hacerlo y para ello hay que prepararse. Ir a un encuentro sin tener una mínima guía de comportamiento, cuando, además, no somos negociadores experimentados, nos expone a no lograr para nada los objetivos que perseguimos. Por tanto hay que preparar lo que se va a decir y a hacer en la negociación cara a cara con el otro.

Dentro de la preparación habría que distinguir dos subfases. La primera de preparación personal para evitar caer en la pasividad o en la agresividad y la segunda de preparación del diálogo que vamos a plantear al otro.

Fase de preparación personal. Se trata de una fase previa, necesaria para. Tener muy claros los objetivos que perseguimos en el encuentro. Es lo que nos motiva a la negociación. Cuando negociamos tenemos que tener la vista puesta en nuestros objetivos. Hay algunas cosas que nos pueden distraer de ellos y hacernos fracasar. Por ejemplo, nuestra emoción. No podemos confundir la emoción con el objetivo. Nos gustaría quedar bien, pero normalmente ese no es el objetivo. Nos gustaría machacar al otro, pero así no lograremos lo que realmente queremos. Nos

gustaría que el otro reconociese que tenemos razón y que él estaba equivocado, pero nos tenemos que preguntar si ese es nuestro objetivo o si así solamente conseguiremos una recompensa de tipo emocional, mientras que nuestro objetivo se pierde. No hay que olvidar la máxima: “lo que cuenta son los hechos y no las palabras”. Si nos explayamos y nos descargamos emocionalmente puede que hayamos conseguido una recompensa a corto plazo, pero la pregunta que tenemos que hacernos es si hemos conseguido nuestros objetivos.

Hay que huir de juicios de intenciones. Si juzgamos las intenciones de la otra persona y nos basamos en ellas para plantear la relación con el otro, corremos el riesgo de contestar y reaccionar a las intenciones que pensamos que tiene el otro y perdemos de vista nuestros objetivos. Así podemos llegar a ser agresivos o a ser pasivos. Si nos han hecho algo que nos ha dolido y pensamos que lo ha hecho con buenas intenciones, podemos estar tentados de dejarlo pasar y no decir nada. Si juzgamos que lo ha hecho con mala intención, vamos a atacar su “maldad” y no los hechos y seremos agresivos. En una negociación no se trata de agredir y someter al otro, aunque lo veamos como un rival. Hay que darle una salida, más o menos airosa porque si no se revolverá contra nosotros. Querer que nos reconozca lo equivocado que está y se someta completamente a nuestros deseos puede ser un objetivo emocional, que compense la humillación que hemos sentido, pero ¿es realmente nuestro objetivo? Sí tenemos que intentar entender que cosas son las pueden motivar al otro para hacer lo que nosotros queremos que haga.

Tenemos que pensar en cómo crear la oportunidad de la negociación. Si es algo pendiente desde hace mucho tiempo y que queremos abordar, hay que buscar al otro y plantear un tiempo y un espacio en el que se pueda dar la negociación. Es lo primero que tenemos que conseguir del otro. Sin ellos no se consigue, no es posible hacer la negociación. En muchas ocasiones no hay que buscar la oportunidad, es la propia situación en la que se genera el problema. Pero en ella nos puede ocurrir que cuando el otro se va es cuando se nos ocurre aquello teníamos que haber dicho. Recuerda: Siempre hay una segunda oportunidad aunque haya que crearla. Crear la

oportunidad es buscar al otro y plantear, aunque sea por enésima vez, el tema que nos ocupa. Cualquier frase introductoria como decirle, “de lo que hablamos ayer me gustaría comentarte algo” o frases parecidas para iniciar la conversación son ayudas inestimables para crear la oportunidad.

Con los objetivos claros podemos controlar nuestra agresividad y motivarnos para dejar de ser pasivos, con la oportunidad creada y el entendimiento de lo que el otro espera podemos preparar el momento concreto de la negociación.

Preparación del diálogo. Sin perder de vista que lo importante es lo que hagamos y lo que decimos solamente puede ser una guía para que el otro sepa cuáles van a ser nuestros siguientes pasos, tenemos que preparar aquello que vamos a decirle. El diálogo que tengamos con él tiene que cumplir los siguientes requisitos para ser un diálogo asertivo: Describir los hechos concretos. Se trata de poner una base firme a la negociación, en la que no pueda haber discusión. Cuando describimos hechos que han ocurrido el otro no puede negarlos y así podemos partir de ellos para discutir y hacer los planteamientos precisos. En este punto es donde más tenemos que evitar hacer los juicios de intenciones. No se trata de decir “eres un vago” sino decir, “vengo observando que te levantas desde hace ya varias semanas a la hora de comer”. Diremos me has dicho 10 veces “no sirves para nada” en lugar de “me quieres denigrar y hundir” (juicio de intenciones.)

Manifiestar nuestros sentimientos y pensamientos. Es decir comunicar de forma contundente y clara como nos hace sentir aquello que ha ocurrido y que juicio moral o de pensamiento nos despierta. Es el momento de decir “estoy hasta las narices de esta situación y no la soporto más”, o “me he sentido humillado y denigrado”. Hay que recordar que no se trata de que el otro lo encuentre justificado o no. Le puede parecer desproporcionado, o injusto, o... pero es lo que nosotros sentimos y tenemos derecho a hacerlo así, no aceptaremos ninguna descalificación, defenderemos nuestro derecho a sentirnos tal y como le decimos. Le estamos informando, no le pedimos que nos entienda o nos comprenda, por eso no puede descalificarnos ni aceptaremos

críticas a nuestros sentimientos, emplearemos la técnica del banco de niebla combinado con el disco rayado (ver más abajo.)

Pedir de forma concreta y operativa lo que queremos/nos gustaría que se hiciera. No se trata de hablar de forma general o genérica, “quiero que seas más educado”, “quiero que me respetes” “quiero que no seas vago”; sino que hay que ser concreto y operativo: “quiero que quites los pies de mi mesa”, “quiero que cuando hablo me mires a los ojos y contestes a lo que te pregunto”, “quiero que estudies tres horas diarias”. Son conductas concretas que el otro puede entender y hacer.

Especificar las consecuencias. Es decir, aquello que va a ocurrir cuando haga lo que se le ha pedido. Se le podría plantear también las consecuencias que tendrá para él no hacerlo, pero es preferible especificar lo que va a obtener de forma positiva. De otra manera lo que planteamos es un castigo y los castigos son mucho menos efectivos que los premios o refuerzos. Muchas veces se trata solamente de una forma de presentación, hay que tener en cuenta que frecuentemente algo que puede ser planteado como un castigo, si no lo hace, se puede ver como algo positivo si lo hace. “Si no lo haces tendrás un castigo” se puede convertir en “Si lo haces evitarás que haga lo que no quiero hacer que es lo que supone un castigo para ti, que es algo que, por supuesto, yo tengo que hacer para ser consecuente con mis objetivos y los sentimientos que ya he expresado”.

Ensayo. Lo que se ha preparado, preferentemente por escrito, se tiene que ensayar hasta aprendérselo de memoria. Cuando vamos a un examen nos ponemos nerviosos y se nos olvidan muchas cosas, puede pasarnos lo mismo en este caso y por eso hay que aprendérselo de memoria.

Si la situación nos causa alguna ansiedad, es una razón más para el ensayo. Cuando nos imaginamos la situación de la negociación nos estaremos exponiendo a ella en la imaginación y al menos cuando pensemos en hablar con el otro no nos pondremos nerviosos y comenzaremos nuestra negociación en mejor posición anímica. Si nos ponemos nerviosos podemos acogernos al diálogo que hemos preparado en la seguridad de que vamos a expresar nuestros deseos de forma

completa. Cuando la ansiedad es demasiado grande hasta el punto de que nos impide expresar nuestros deseos, hemos de plantearnos una estrategia para superarla. En este enlace puedes encontrar las formas en las que la psicología cognitivo conductual ayuda a superar la ansiedad y en este otro enlace un curso para enfrentar y superar los límites que nos imponen nuestras ansiedades y nuestros miedos y en forma de autoayuda en "Entiende y maneja tu ansiedad"

Ejecución. En la fase de ejecución hay que tener en cuenta algunas técnicas básicas que nos permiten llevar a cabo lo que hemos preparado. No hay que olvidar nunca que nuestros objetivos están plasmados en el diálogo que hemos preparado y que nuestra meta inmediata es decirlo. No se trata de contestar a todas las digresiones que nos hagan, no es necesario ser rápido y agudo para poder responder de forma inmediata a todo lo que nos digan. Se trata de emplear la técnica del banco de niebla, que también se llama aceptar en principio, seguida de la del disco rayado. La forma de hacerlo es diciendo que “puede que lleves razón; pero...” (banco de niebla) lo que yo quiero decir es que.. “ y se sigue con el diálogo en el punto en el que fuimos interrumpidos o repitiéndolo desde el principio (disco rayado.) Puede parecer muy limitado y que vamos a hacer el ridículo, pero es sorprendente lo efectivo y natural que resulta. Si saca otros temas, también importantes, no perdamos de vista nuestro objetivo, tenemos que acabar con lo que ha motivado la negociación para poder seguir más tarde con lo que acaba de plantear: en ningún momento hay que perder de vista nuestro objetivo, plasmado en el diálogo preparado.

Ejemplos

PRACTICA

Situación 1:

Un amigo acaba llega a cenar, pero una hora más tarde de lo que había dicho. No ha llamado para avisar que se retrasaría. Estás irritado por la tardanza. Tienes estas alternativas:

1. CONDUCTA PASIVA. Saludarle como si nada y decirle “Entra la cena está en la mesa”.

2. CONDUCTA ASERTIVA. He estado esperando durante una hora sin saber lo que pasaba (hechos). Me has puesto nervioso e irritado (sentimientos), si otra vez te retrasas avísame (conducta concreta) harás la espera más agradable (consecuencias).
3. CONDUCTA AGRESIVA. Me has puesto muy nervioso llegando tarde. Es la última vez que te invito.

Situación 2:

Un compañero de trabajo te da constantemente su trabajo para que lo hagas. Decides terminar con esta situación. Puedes crear la situación preguntándole como lleva su trabajo o esperar a que él la cree cuando te pida otra vez a le ayudes haciéndole algo. Las alternativas podrían ser:

1. CONDUCTA PASIVA. Estoy bastante ocupado. Pero si no consigues hacerlo, te puedo ayudar.
2. CONDUCTA AGRESIVA. Olvídalo. Casi no queda tiempo para hacerlo. Me tratas como a un esclavo. Eres un desconsiderado.
3. CONDUCTA ASERTIVA. Muy frecuentemente me pides que te eche una mano en el trabajo que te asignan, porque no te da tiempo o porque no sabes hacerlo (hechos). Estoy cansado de hacer, además de mi trabajo, el tuyo (sentimientos), así que intenta hacerlo tú mismo (conductas), seguro que así te costará menos la próxima vez (consecuencias).

Situación 3

Vas a un restaurante a cenar. Cuando el camarero trae lo que has pedido, te das cuenta de que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Se trata de llevarse bien con el camarero para que nos sirva bien, pero eso no es un buen servicio, podrías:

1. CONDUCTA PASIVA. No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto.
2. CONDUCTA AGRESIVA. Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que como el servicio es asqueroso nunca volverás a ir a ese establecimiento.

3. CONDUCTA ASERTIVA. Llamar al camarero y, mirándole a la cara y sonriendo, pedirle que por favor le cambie la copa.