

La asertividad

Lic. Marta Depaoli Romero
Licenciada en Psicología
Programa de Postgrado en Negociación, UCA

Asertividad viene del latín *asserere*, *assertum* que significa afirmar. Así pues, asertividad significa afirmación de la propia personalidad, confianza en si mismo, alta autoestima, comunicación segura y eficiente.

Asertividad es afrontar apropiadamente los problemas por uno mismo.

El ser asertivo implica pedir lo que necesito cuando lo necesito, decir lo que quiero decir, manifestar lo que siento cuando es preciso.

Las personas asertivas orientan su agresividad en los deportes o ejercicios de relajación, o la canalizan a través de actividades intelectuales, trabajo, hobbies, etc.

Ser asertivo constituye hacer uso del derecho de expresar nuestras ideas o sentimientos, respetando los derechos de las otras personas. Trasluce la puesta en práctica de las habilidades de las partes, teniendo en cuenta percepción y comunicación, de manera de transmitir apropiadamente el "cómo" de lo que se dice.

La asertividad sin considerar una buena percepción y cómo comunicar, generalmente conduce a malos entendidos.

Para ser asertivo se debe primero tener confianza en uno mismo, valorarse para poder vincularse luego adecuadamente con los demás

La persona asertiva tiene una tendencia activa, analítica y creadora; permanentemente se cuestiona acerca del por qué de las cosas pero sin perder nunca sus ideales y sabiendo que puede modificar la realidad.

En el ambiente laboral, muchas veces nos manejamos con relaciones superficiales sin expresar deseos, desacuerdos o sentimientos porque creemos que pertenecen a la vida privada. Nos manejamos en un mundo de formas y apariencias que esconde quienes somos en realidad.

La asertividad promueve un tipo de relación interpersonal más sincera, más honesta, que permita expresar todo aquello que consideramos válido desde nuestro punto de vista y también teniendo en cuenta el de los demás

Queda dicho que asertividad surge del latín *asserere* que significa afirmar. Traslada a lo que nos compete, podemos interpretar que la asertividad involucra la afirmación de la personalidad en aspectos que tienen que ver con la seguridad en uno mismo, autoestima, equilibrio, ecuanimidad, convicción en los valores y empuje, demostrado a través de una comunicación hábil y pertinente.

La asertividad contribuye a mejorar las interacciones con otros, entrenar nuestras habilidades de comunicación y sentirnos más cómodos al expresar aquello que deseo expresar.

Es una manera de comportarnos donde hacemos uso de nuestros derechos sin ofender ni ser ofendidos.

En un principio, la asertividad fue concebida como una característica de la personalidad. En esos términos se pensó que algunas personas eran asertivas y otras no. Años más tarde, basados en la observación de que la mayoría de las personas podían ser asertivas en algunas circunstancias y poco o nada en otras, se redefinió el concepto como la expresión de los derechos y sentimientos de las personas.

La conducta asertiva se dirige a la defensa de los derechos propios de modo tal que no se violen los ajenos. La persona asertiva, consigue expresar sus gustos e intereses de forma espontánea, hablar de sí mismo sin vergüenza, aceptar los halagos sin incomodidad, discrepar sin miedo, abiertamente, pedir aclaraciones de las cosas y saber decir no.

Características de una persona asertiva

La persona asertiva siente una gran libertad para manifestarse, para expresar lo que es, lo que piensa, lo que siente y quiere, sin herir a los demás. (Es empática). Es capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona, sea ésta conocida o no y su comunicación se caracteriza por ser directa, abierta, franca y apropiada.

En todas sus acciones y en manifestaciones se respeta a sí misma y acepta sus limitaciones, tiene siempre su propio valor y desarrolla su autoestima; es decir, se aprecia y se quiere a sí misma, tal como es. Su vida tiene un enfoque activo, pues sabe lo que quiere y trabaja para conseguirlo, haciendo lo necesario para que las cosas sucedan, en vez de esperar pasivamente a que éstos sucedan por arte de magia. Es más proactivo que activo.

Acepta o rechaza, de su mundo emocional a las personas; con delicadeza, pero con firmeza, establece quiénes van a ser sus amigos y quiénes no. Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos. Evita los dos extremos: por un lado la represión y por el otro la expresión agresiva y destructiva.

La asertividad, elemento dinámico de la negociación

Existen dos áreas básicas en la vida de un individuo: la familia y el trabajo. La forma de enfrentarse a ellas también revela su grado de asertividad.

Para ser asertivo en cualquiera de las dos áreas hay que poseer una orientación activa y fijarse metas que consoliden el autoestima.

En la relación íntima con la familia y en el amor el propósito debe ser la franqueza, la comunicación y el compartir todo el ser emocional de uno. Los sentimientos vienen primero.

En el trabajo, el énfasis asertivo es exactamente a la inversa. La actuación viene primero, los sentimientos después. El propósito consiste en la productividad y el logro. Debido a esto, las relaciones con los demás en el trabajo tienden a ser más superficiales que íntimas. En los sentimientos que expresa el individuo se dan mayor énfasis a la adaptación que a la franqueza.

El trabajo se convierte en extensión de uno mismo y en expresión de sí. A esto se añade el estilo, el ritmo, la velocidad, el modo peculiar de enfrentarse a los problemas. Cuando más asertivo sea alguien en relación con el trabajo y más dispuesto se halle a afirmar con su actuación «este soy yo», mayores satisfacciones obtendrá.

Cinco artes básicas de la aserción en la negociación

Orientación activa

Refleja el hábito de meditar bien las metas a conseguir, los pasos que se han de dar para conseguir las y cómo utilizar al máximo el talento al llevarlas a cabo.

Capacidad para conducir una negociación

Es importante, en primer lugar, dominar las artes necesarias para esa tarea en particular. Pero también es primordial tener dominio propio, poseer buenos hábitos de trabajo, disciplina y concentración.

Control de las ansiedades y temores

Las reacciones emocionales inadecuadas interfieren en la consecución de los logros. La tensión general puede producir fatiga, irritabilidad y juicios erróneos. El temor a una situación específica puede llevar a evitar las estrategias necesarias para llegar a un acuerdo e impedir al sujeto conseguir sus objetivos

Buenas relaciones interpersonales

Un experimentado consejero de personal comenta: "La mayoría de los desacuerdos obedecen a que algunos no saben llevarse bien con los demás". Hay que ser capaz de relacionarse con los interlocutores; saber presentar solicitudes y demandas, saber pedir favores sin rebajarse y sin molestar, decir "no" cuando es necesario y rechazar los desaires con dignidad.

El arte de negociar

Este arte requiere un conocimiento de la sociedad laboral y las artes específicas que le permitirán al sujeto trabajar dentro, a través de o contra la misma, con el fin de conseguir sus metas particulares, respetando a los otros.

Principales causas de la falta de asertividad

a. la persona no ha aprendido a ser asertiva o lo ha aprendido de forma inadecuada

No existe una "personalidad innata" asertiva o no asertiva, ni se heredan características de asertividad. La conducta asertiva se va aprendiendo por imitación y refuerzo, es decir, por lo que nos han transmitido como modelos de comportamiento y como dispensadores de premios y castigos nuestros padres, maestros, amigos, medios de comunicación, etc.

En la historia de aprendizaje de la persona no asertiva pueden haber ocurrido las siguientes cosas:

Castigo sistemático a las conductas asertivas: entendiendo por castigo no necesariamente el físico; sino, todo tipo de recriminaciones, desprecios o prohibiciones.

Falta de refuerzo suficiente a las conductas asertivas: puede ocurrir que la conducta asertiva no haya sido sistemáticamente castigada, pero tampoco suficientemente reforzada. La persona, en este caso, no ha aprendido a valorar este tipo de conducta como algo positivo.

La persona no ha aprendido a valorar el refuerzo social: si a una persona le son indiferentes las sonrisas, alabanzas, simpatías y muestras de cariño de los demás, entonces no esgrimirá ninguna conducta que vaya encaminada a obtenerlos.

La persona obtiene más refuerzo por conductas no asertivas o agresivas: es el caso de la persona tímida, indefensa, a la que siempre hay que estar ayudando o apoyando. El refuerzo que obtiene (la atención) es muy poderoso. En el caso de la persona agresiva, a veces, el refuerzo (por ejemplo, "ganar" en una discusión o conseguir lo que quiere) llega más rápidamente, a corto plazo, si se es agresivo que si se intenta ser asertivo.

La persona no sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que debe emitir una respuesta concreta: la persona a la que los demás consideran "plasta, pesado", está en este caso. Esta persona no sabe ver cuándo su presencia es aceptada y cuándo no, o en qué casos se puede insistir mucho en un tema y en cuáles no. También está en este caso la persona "patosa" socialmente que, por ejemplo, se ríe cuando hay que estar serio o hace un chiste inadecuado.

b. la persona conoce la conducta apropiada, pero siente tanta ansiedad que la emite de forma parcial

En este caso, la persona con problemas de asertividad ha tenido experiencias altamente aversivas (de hecho o por lo que ha interpretado) que han quedado unidas a situaciones concretas.

c. la persona no conoce o rechaza sus derechos

¿Qué son los derechos Asertivos? Son unos derechos no escritos que todos poseemos, pero que muchas veces olvidamos a costa de nuestra autoestima. No sirven para "pisar" al otro, pero sí para considerarnos a la misma altura que todos los demás.

Tabla de los derechos asertivos

1. El derecho a ser tratado con respeto.
2. El derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.
3. El derecho a ser escuchado y tomando en serio.
4. El derecho a juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.
5. El derecho a decir "NO" sin sentir culpa.
6. El derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta que también mi interlocutor tiene derecho a decir "NO".
7. Derecho a cambiar.
8. El derecho a cometer errores.
9. El derecho a pedir información y ser informado.
10. El derecho a obtener aquello por lo que pagué.
11. El derecho a decidir no ser asertivo.
12. El derecho a ser independiente.
13. El derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo, etc., mientras no se violen los derechos de otras personas.
14. El derecho a tener éxito.
15. El derecho a gozar y disfrutar.
16. El derecho a mi descanso, aislamiento, siendo asertivo.
17. El derecho a superarme, aun superando a los demás.

d. la persona posee unos patrones irracionales de pensamiento que le impiden actuar de forma asertiva

Las "creencias" o esquemas mentales son parte de una lista de "ideas irracionales" que Albert Ellis ideó hace ya unos años.

Se supone que todos tenemos, desde pequeños, una serie de «convicciones o creencias». Éstas están tan arraigadas dentro de nosotros que no hace falta que, en cada situación, nos volvamos a plantear para decidir cómo actuar o pensar. Es más, suelen salir en forma de "pensamiento automático", tan rápidamente que, a no ser que hagamos un esfuerzo consciente por retenerlos, casi no nos daremos cuenta de que nos hemos dicho eso.

Albert Ellis, psicólogo de los años 50, delimitó 10 de estas convicciones, que todos poseemos en mayor o menor medida.

Ellis las llamó «irracionales» ya que, según él, no responden a una lógica no son objetivas. En efecto, tomadas al pie de la letra nadie realmente "necesita" ser amado para sobrevivir, ni "necesita" ser competente para tener la autoestima alta.

Personas manipuladoras

En este curso, el uso del término 'manipulador' no es despectivo en absoluto. Es **descriptivo**. Se refiere a alguien que constantemente **ejerce demasiado control o lo hace en los momentos inapropiados**: alguien que necesita estar a cargo, que no puede soltar. En otras palabras, alguien incapaz de retener con la mano abierta cuando es necesario o preferible hacerlo.

En realidad, la mayoría de nosotros **podemos convertirnos en manipuladores en las circunstancias adecuadas**. Algunos lo escondemos mejor que otros, y otros **emplean tácticas tan pasivas, indirectas o elegantemente sutiles que no se los reconoce por lo que son**. Pero en un momento u otro, casi todos hemos permitido que nos gane nuestra necesidad de control.

Manipuladores y manipulados: visión general

A medida que se desarrollan los relatos sobre gerentes entrometidos, cónyuges malhumorados, padres autoritarios, amantes manipuladores y compañeros de trabajo intimidantes, se hacía evidente que el término 'manipulador' **no solamente resuena como algo conocido, sino que además 'toca el nervio'**.

Los manipuladores pueden ser tan hábiles, que sus **dobles vínculos, mensajes confusos y artilugios** pueden ser **tan sutiles** que uno ni siquiera se da cuenta de que lo están manipulando hasta después de ocurrido el hecho.

En el mejor de los casos, la conducta de control extremo es desconcertante. El hecho de interactuar con un manipulador **puede dejarlo a uno sintiéndose enojado, frustrado, resentido o agredido**. Nada parece detenerlos. Chocar contra un muro de ladrillos no los contiene. No los disuade el estar pisoteando a la gente, incluso a aquellos que aman. Ellos **deben** obligar al otro a seguir el plan de su juego. **Deben** conseguir que el otro esté de acuerdo con ellos o bien quitarlo del camino. Para la mayoría de los manipuladores, **no es asunto de elección**. Funcionan **por hábito**

más que por preferencia o necesidad y sienten que tienen éxito, seguridad, autovalía o tranquilidad únicamente si son ellos los que deciden los tantos.

Uno debe estar constantemente en guardia para detectar la observación cortante, la crítica sutil, la mirada desaprobadora. Uno siempre tiene que estar alerta ante el amigo o el cónyuge que **siempre está buscando el modo de apoderarse de un poquito más que lo que les corresponde**.

Los adictos al control

Los manipuladores son incapaces de parar. En esencia, son adictos al control han **perdido el control de su impulso de controlar**, de manera muy similar a como otros adictos pierden el control sobre su necesidad de alcohol, drogas, comida o sexo. **A cualquier costo y sin tener en cuenta las consecuencias**, los manipuladores bregarán por satisfacer su imperioso, intenso y siempre presente deseo de control (o ilusión de control). Sencillamente, jamás caen en la cuenta de que su control constante puede estar haciéndoles más mal que bien.

Las personas que mueven nuestros hilos y pulsan nuestras teclas **también pueden fascinarnos y encantarnos**. Pueden ser coherentes y divertidos, inteligentes y de éxito. Durante una crisis, podemos verdaderamente hasta sentirnos agradecidos por su actitud de 'tomar el mando'.

Muchos individuos de gran éxito **se refieren a sí mismos como manipuladores, y lo hacen con orgullo**. Están convencidos de que no estarían en el lugar que ocupan actualmente si hubieran funcionado de otra manera, y tal vez estén en lo cierto. Los admiramos, respetamos y quizá hasta querríamos parecernos un poco más a esos individuos que tomar al toro por las astas, saben exactamente lo que quieren, van tras ello, y no permiten que nada se interponga en su camino.

Las situaciones de estrés también pueden disparar la conducta manipuladora en ciertas personas. La enfermedad de un hijo, la inminente visita de parientes políticos muy criticones, la perspectiva de coordinar una gran conferencia o simplemente el temor a perder una relación importante, ha hecho que un manipulador tapado se salga de madre.

Un niño es un manipulador (todos los niños pequeños lo son; es parte de su oficio). Sus métodos, **si bien no son especialmente agradables, son directos**: cuando no consigue lo que quiere, llora, patalea, se revuelca, tal vez tire algo de yogur. Y seguirá intentando salirse con la suya hasta que se canse o hasta que se distraiga.

Casi nadie es absolutamente de una manera, y casi nadie está libre de esos modelos. Los manipuladores **son a la vez manipulados y los manipulados ejercen control**. Parece que hay algo de manejado y algo de manejador en la mayoría de nosotros, algo que está esperando para manifestarse cuando se pulsan las teclas adecuadas. Por otra parte, haciendo un análisis más profundo, la distinción misma entre controlar y amoldarnos al control empieza a desvanecerse en los bordes.

Aun cuando los manipuladores que hay en su vida no cambien, absolutamente en nada, **uno mismo** puede cambiar lo suficiente como para impedirles que lo afecten con tanta facilidad, tanta frecuencia o con tanta intensidad.

Para eso, tenga en mente los siguientes conceptos:

1. Todos y cada uno de nosotros –dominadores y dominados por igual- somos individuos decididos que hacemos lo que **aprendimos** a hacer para satisfacer nuestras necesidades, alcanzar nuestras metas y sentir que tenemos el control de nuestra propia vida.
2. Todos y cada uno de nosotros **podemos** satisfacer nuestras necesidades sin hacerlo a costa de otra persona y tener peleas sin convertirlas en conflictos entre 'nosotros como ellos'.
3. Todos **podemos** pararnos sobre nuestros propios pies sin pisar a nadie y dejar de ser víctimas sin convertirnos en victimarios.
4. A pesar de lo impotentes que nos sintamos **sí tenemos** el poder para modificarnos a nosotros mismos, cambiar nuestras actitudes y respuestas ante las circunstancias que nos han estado haciendo infelices.
5. Todos **podemos** sentirnos menos vulnerables, funcionar con mayor independencia y eficacia y cultivar relaciones de mayor cooperación **si aprendemos a colaborar en vez de competir y a buscar la armonía en vez de una victoria abrumadora.**