

ELEMENTOS BÁSICOS DE LA ASERTIVIDAD.

La asertividad se define como la habilidad de expresar los deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que se quiere sin atentar contra los demás. 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 se evita decir o pedir lo que se quiere o gusta, en la agresividad se hace de forma tan violenta que se descalifica a los demás.

Existen técnicas y reglas que aprendidas y aplicadas 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 facilitan su ejercicio concreto y cotidiano. Para ejercitar la asertividad se debe tener capacidad de negociación. Dentro de la negociación se intenta conseguir lo que se quiere con el beneplácito del otro.

La realización de una negociación comprende varias fases. La primera, es la de preparación. Aquí, se tiene que pensar la estrategia que se debe 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. *Con los objetivos claros se puede controlar la agresividad y motivar para dejar de ser pasivos, con la oportunidad creada y el entendimiento de lo que el otro espera que se pueda podemos preparar el momento concreto de la negociación.*

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:

1. **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.)
2. **Manifestar 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, 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.
3. **Pedir de forma concreta y operativa lo que queremos que haga.** 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.

4. **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, hasta **internalizarlo**. *Si la situación causa 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 sentido la psicología ayuda a superar la ansiedad y superar los límites que se imponen bajo los miedos.

Ejecución

Durante 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 las técnicas adecuadas al momento preciso.

Ejercicios: 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 tal cosa 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.



Ejercicios: 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 el cree cuando te pida otra vez que 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).



Ejercicios: Situación 3:

Vas a un restaurante a cenar. Cuando el mesonero 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 mesonero 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 mesonero que como el servicio es asqueroso nunca volverás a ir a ese establecimiento.
3. **CONDUCTA ASERTIVA.** Llamar al mesonero y, mirándole a la cara y sonriendo, pedirle que por favor le cambie la copa.

¡AHORA ES TU TURNO DE PONERLO EN PRÁCTICA!

Información extraída del diplomado de Modificación de conducta de
ASOC-AYUDA.

