

En el Justo Medio: Ser Asertivo The Desirable Middle: Being Assertive

Leonor Guasco Pérez^a

Abstract:

The present script aims to inform about the different types of communication existent: passive, aggressive, and assertive, focusing mainly in the assertive style.

This work will take the definition of communication, the elements involved, characteristics and evaluation of the same, before addressing the three principal styles of communication: passiveness, assertiveness and aggressiveness.

It will be explained the definition of Assertiveness, pointing its main characteristics; later, there will be a brief description about the different typologies of assertiveness. Their uses and functions will be explained, focusing in the benefits and positive repercussions of said practice. Following, there will be a recompilation of the Assertive Rights, accordingly with several authors proposals.

Finally, we will explain about Assertiveness training, including two examples before exposing some strategies to improve assertive behaviour, including their counterpart: jamming strategies to obstruct assertiveness and some responses to such jamming.

Keywords:

Assertiveness, passiveness, aggressiveness, communication, language, assertive training, techniques to be assertive

Resumen:

El presente escrito tiene como objetivo el brindar información sobre los diferentes estilos de comunicación existentes; pasivo, agresivo y asertivo, centrándose particularmente en el estilo asertivo.

Se abordará la definición de Comunicación, los elementos que la integran, características y evaluación de la misma, antes de pasar a abordar los tres estilos principales de comunicación existentes: Pasividad, Asertividad y Agresividad.

Se presentará la definición de Asertividad, señalando sus características principales; posteriormente se describirá de manera breve las diferentes tipologías de Asertividad existentes. Se explicarán los usos y funciones que posee la Asertividad, enfocándose en los beneficios y repercusiones positivas que conlleva dicha práctica. Posteriormente, se presentará una recopilación de los Derechos Asertivos, elaborada a partir de las propuestas hechas por diversos autores.

Para terminar, se explicará en qué consiste el Entrenamiento Asertivo, mencionando sucintamente dos ejemplos del mismo antes de pasar a exponer algunas Estrategias para mejorar la Asertividad, así como su contraparte: las Estrategias de Bloqueo que buscan socavar nuestra Asertividad, proponiendo algunas respuestas ante éstas.

Palabras Clave:

Asertividad, pasividad, agresividad, comunicación, lenguaje, entrenamiento asertivo, técnicas para ser asertivo

Introducción

Al ser el humano un animal social (tal cómo dijo Aristóteles) la comunicación e interrelación personal es un requisito fundamental de nuestras vivencias diarias; al mismo tiempo, los problemas, dificultades y carencias que se dan en dicho proceso, afectan de manera negativa todas las esferas en las cuales hemos de desenvolvernos ya que, el fracaso en nuestras relaciones sociales impactan la percepción y concepto que tenemos de nosotros mismos y de los demás; nuestro sentido de eficacia, nuestra autoestima, la forma en que nos desenvolveremos en diferentes circunstancias. (Riso W. , 2012) Al ser asertivos reducimos la distancia entre el “Yo

Real” y el “Yo Ideal”; nos permitimos vivenciar nuestras emociones y conocernos mejor y más profundamente

Uno de los mayores temores que presentamos los seres humanos es el temor al ridículo, llegando incluso a superar nuestro temor a la muerte; el qué dirán otras personas, sin importar siquiera que se trate de gente con la que tenemos un contacto frecuente o gente a la que no volveremos a ver en nuestra vida, tiene una gran importancia dentro de nuestros esquemas cognitivos.

Vivimos en una época en la cual la comunicación personal directa se encuentra cada vez más en desuso, siendo reemplazada por los medios electrónicos; esto ha tenido un impacto negativo en la forma en que nosotros

^aLeonor Guasco Pérez, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo Escuela Preparatoria Número Cuatro, Email: leonor_guasco10310@uaeh.edu.mx

percibimos y nos relacionamos con los demás, tanto a nivel social, como a nivel familiar (Prieto Bascón, 2011).

A continuación, se presentarán algunos conceptos básicos referentes a la comunicación y sus diferentes estilos, enfatizando en el estilo asertivo. Se abordará la definición de Comunicación, los elementos que la integran, características y evaluación de la misma, antes de pasar a abordar los tres estilos principales de comunicación existentes: Pasividad, Asertividad y Agresividad.

Sin embargo, como ya se ha mencionado, el centro de este trabajo radica en la Asertividad y en cómo fomentarla. Se presentará la definición de Asertividad, señalando sus características principales; posteriormente se describirá de manera breve las diferentes tipologías de Asertividad existentes. Así mismo, se explicarán los usos y funciones que posee la Asertividad, enfocándose en los beneficios y repercusiones positivas que conlleva dicha práctica. También se presentará una recopilación de los Derechos Asertivos, elaborada a partir de las propuestas hechas por diversos autores.

1. COMUNICACIÓN

La comunicación puede definirse como un intercambio de información mediante algún tipo de código o lenguaje; es un proceso complejo de carácter bidireccional en el que dos o más personas se relacionan e intercambiar información mediante un código de signos común.

Elementos de la Comunicación

Los elementos de la comunicación son (Buján Pérez, 2014):

Emisor: Envía el mensaje.

Receptor: Recibe el mensaje.

Mensaje: Información que está siendo transmitida.

Referente: Hechos extraídos de la realidad que se evocan en el mensaje.

Código: Signos mediante los cuales se conforma el mensaje (Lenguaje).

Codificación: Conversión de la información a un código adecuado para su transmisión; el medio de transmisión determina el código a emplear.

Decodificación: Interpretación e interiorización del contenido del mensaje

Canal: Medio por el que se envía el mensaje.

Contexto: Lugar donde se desenvuelve la comunicación.

Ruido: Factores que pueden interferir en la correcta comprensión del mensaje.

Retroalimentación: Efecto, respuesta o reacción obtenido de la comunicación; permite realizar los ajustes necesarios al proceso de comunicación.

Ajuste: Cambios hechos en el mensaje a partir de la retroalimentación para asegurar la comprensión del mensaje.

1.2 Tipos de Comunicación

La comunicación puede clasificarse en (Buján Pérez, 2014):

Intrapersonal. Comunicación que ocurre de forma interna y personal, dentro de una misma persona; la misma persona actúa como Emisor y Receptor del Mensaje.

Interpersonal. Comunicación que se da entre dos o más personas.

La comunicación se da principalmente mediante dos formas:

Verbal. Toda comunicación que se da mediante el uso de palabras (orales o escritas), símbolos y signos.

No Verbal. Comunicación que se da mediante aspectos que no conllevan el uso directo de palabras y/o símbolos (Lenguaje No Verbal), pero que en muchos casos los complementan. La manera en que un mensaje se transmite puede ser tanto o más importante que el contenido del mensaje en sí; diversos autores sostienen que el 90% de la comunicación recae en el lenguaje no verbal (Gordillo León, 2014). Zhou y Zhang (2008) destacan seis aspectos importantes del lenguaje no verbal:

Distancia entre los interlocutores.

Imagen y contacto físico.

Contacto visual.

Expresión facial.

Gestos.

Postura.

1.3 Comunicación Eficaz

La comunicación que produce los efectos deseados (generar acción, informar, comunicar ideas, sentimientos, etc.) y evita la distorsión del mensaje es considerada como eficaz (Buján Pérez, 2014).

Para asegurar que la comunicación sea efectiva es necesario:

Mantener la Claridad del Mensaje. Usar técnicas verbales y no verbales efectivas que permitan expresar claramente el mensaje sin dar margen de error, así como manejar información precisa.

Conocer al Público. Identificar al receptor y sus características.

Expresar puntos clave. Identificar y manejar de forma clara y precisa la información que se desea transmitir.

Evaluar el medio. Identificar las características del medio, pros y contras, en el que se transmitirá el mensaje.

1.4 Errores y Obstáculos en la Comunicación.

La comunicación se enfrenta a errores, distorsiones, barreras y obstáculos que afectan su calidad y eficacia (Prieto Bascón, 2011):

Arco de distorsión: Pérdida de información ocurrida cuando el emisor codifica el mensaje que desea transmitir

Sesgo de transmisión: Error de la percepción del receptor respecto a la presentación del mensaje

Ruidos o Barreras Ambientales: Elementos físicos del entorno que interfieren con la transmisión del mensaje, particularmente en lo referente al contexto y/o canal

Barreras Personales: Relacionadas con las creencias, valores, expectativas y conocimientos del emisor y/o receptor

Dificultades en la Comunicación con Respecto al Código: limitaciones originadas por el conjunto de símbolos y signos usados en la comunicación.

Toda comunicación estará influenciada en menor o mayor grado por las emociones, siendo un claro ejemplo las expresiones faciales y los gestos, sin mencionar el impacto en los procesos cognitivos al elaborar y recibir mensajes y mantener la comunicación; dependiendo de la naturaleza de nuestras emociones será el impacto que tengamos en nuestro interlocutor; así mismo, entrará en juego nuestra capacidad para comprender y responder adecuadamente a las emociones del otro (Gordillo León, 2014).

2. ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Al momento de hablar de comunicación interpersonal, destacan tres estilos principales de comunicación: Pasiva, Asertiva y Agresiva, siendo el estilo de comunicación asertiva aquel que nos garantiza una comunicación más efectiva al disminuir los errores y obstáculos de la comunicación que dependen de nuestro propio comportamiento.

2.1 Estilo Pasivo

Estilo en el cual la persona no defiende sus límites personales; son personas altamente influenciables que prefieren no correr riesgos en sus relaciones sociales por lo que no suelen manifestar o, de hacerlo, es de manera indirecta. Huye de los enfrentamientos y conflictos, negando la importancia de la situación. Suelen sacrificarse por los demás.

El individuo presenta baja autoestima, tiende a subestimar sus capacidades sociales y de solución de conflictos; presenta sentimientos de culpa, soledad, impotencia y frustración, constantemente enmascarando su ira y necesidades, siendo presa constante de la ansiedad.

2.2 Estilo Agresivo

Estilo en el cual la persona no respeta los límites de los demás, enfocándose exclusivamente en la defensa de sus derechos y deseos; suele dañar a aquellos con quienes se relaciona ya que busca la dominación mediante la

humillación y el miedo, lo que lo lleva a perder oportunidades.

Se trata de individuos con baja autoestima que presentan la necesidad de vanagloriarse y sentirse superior a los demás para reafirmar su ego. Confunde la agresividad con fuerza. Su trato resulta injusto y agravante por lo que tarde o temprano se encuentran solos.

Presentan sentimientos de frustración, soledad, rencor, insatisfacción y tensión ya que constantemente tienen que mostrar la "máscara" que se han creado para mantener su sensación de poder sobre los demás.

2.3 Estilo Asertivo

Estilo intermedio entre la Pasividad y la Agresividad en el cual se respetan los límites de las personas; no trata de influir en los demás, ni teme expresar sus opiniones. Sus relaciones se dan en un trato de igualdad fundamentado en el respeto, el compromiso y la disposición a negociar. La persona se defiende de las agresiones y juega un papel activo en las situaciones que se le presentan.

Es capaz de iniciar y mantener una conversación, comprendiendo el lenguaje verbal y no verbal.

Puede presentarse de forma proactiva o reactiva.

Presenta una autoestima saludable y un alto grado de respeto y compromiso hacia su desarrollo personal; reconoce sus errores y limitaciones y busca superarse; enfrenta los problemas que se le presentan y crea oportunidades.

Se trata de una persona que está en paz consigo mismo y con el mundo y se encuentra en contacto con sus sentimientos y no teme expresarlos, tanto si son positivos como si son negativos.

Cabe destacar que ser asertivo nos ayuda a:

Lograr nuestros objetivos.

Incrementar nuestra autoestima.

Aumentar nuestro sentido de autoeficacia.

Darnos a conocer.

Entablar relaciones de confianza.

Mientras que las conductas agresiva y pasiva por el contrario:

Traen consecuencias negativas.

Generan frustración y baja autoestima.

Reforzamos el temor a no ser aceptados.

3. ASERTIVIDAD

3.1 Definición.

Kelly (1982) define la asertividad como "la capacidad de un individuo para transmitir a otra persona sus opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo" (UNIR, 2015).

Renny Yagosesky define la Asertividad como una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin

la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia (Pérez Pino, Técnicas para Conductas Asertivas, 2011).

Lacalle Pereira (2009) al hablar de asertividad se refiere a las conductas presentadas por los individuos en su trato para con otros de forma tal que las conductas de la persona sean acordes con sus actitudes.

Estas acciones y actúes personales son propicios de ser modificados mediante el entrenamiento, generando así habilidades sociales eficaces.

La Asertividad conlleva la interacción entre las esferas emocionales y sociales en las cuales se desenvuelve el ser humano, forzando a que la persona proyecte su Yo Emocional hacia el exterior mediante la convivencia (Peinado Rodríguez, 2015)

Dentro de la Asertividad es posible detectar diversas dimensiones:

Gambrill y Riche (1975) indican que una persona asertiva debe ser capaz de rechazar peticiones, expresar limitaciones personales, iniciar contactos sociales, expresar sentimientos positivos, manejar las críticas, discrepar con los demás, afirmarse en situaciones que impliquen servicio y dar retroalimentación negativa. (Caballo, 1983).

Walter Riso (2012) nos dice que una persona es asertiva cuando es capaz de defender sus derechos y expresarse adecuadamente, de forma que no perjudique a los demás, guiándose por sus valores y manteniendo su dignidad, rescatando para este punto las cuatro condiciones que sostienen a la dignidad humana de acuerdo con Savater: No ser un instrumento para fines que no sean los propios. Ser autónomo en nuestras decisiones.

Ser tratado acorde a los propios méritos y no a circunstancias ajenas a nuestro control.

No ser abandonado, rechazado o despreciado afectivamente

De manera general, la Asertividad se define como un comportamiento maduro en el que la persona se comunica de forma respetuosa para consigo misma y para con los demás, sin agredir ni dejarse agredir; es la capacidad de expresar nuestras ideas, sentimientos y creencias eficazmente sin incoordinar a los demás, respetándonos a nosotros mismos y a ellos, cobrando este comportamiento mayor importancia en los enfrentamientos entre nuestros intereses y deberes.

El asertividad consiste en una serie de conductas basadas en la autoconfianza que pueden ser aprendidas y modificadas; funciona en diversas situaciones dependiendo del contexto y de las condiciones por lo que los resultados varían, pero en general ayuda a mejorar la autoestima y a vivir de una forma más plena y feliz.

Las características del comportamiento asertivo son:

Controlar la tensión generada por una evaluación.

Controlar las reacciones.

Mantener la serenidad.

Verbalizar positivamente.

Mostrar conducta no verbal directa y segura.

Responder de forma directa.

Exigir derechos.

Ser honesto.

La Asertividad se encuentra en el punto medio entre la Pasividad y la Agresión; el comportamiento asertivo es notorio tanto en el lenguaje verbal como el no verbal.

Carlos J. Vander Hofstadt (2003) señala la siguiente relación de habilidades asertivas (Prieto Bascón, 2011):

Emitir libre información, añadiendo información a la objetivamente solicitada.

Hacer autorrevelaciones y/o informar sobre nosotros mismos y nuestras emociones.

Escuchar de forma activa.

Formular críticas objetivas explicando cómo nos afectan subjetivamente.

Solicitar cambios en las conductas de otras personas, partiendo de aspectos positivos.

Expresar opiniones o criterios.

Solicitar a otros que expresen su disconformidad.

Resumir lo expuesto por el otro en una conversación.

Elaborar preguntas para obtener información o continuar una conversación.

Emitir mensajes en primera persona.

Elogiar de forma sincera.

A menudo, las pautas socio-culturales que se nos han inculcado refrenan nuestra respuesta biológica de defendernos, predisponiéndonos para tratar de complacer a quienes nos rodean a fin de evitar problemas y sentimientos negativos; frecuentemente, el miedo originado por una evaluación errónea de la situación y de sus consecuencias nos lleva a renunciar a aquellos comportamientos asertivos que podríamos llegar a ejecutar (Riso W. , 2012). Factores como la Baja Autoestima y Autoconfianza, Estereotipos y Roles que desempeñamos, por estrés, tipo de personalidad y experiencias previas influyen para que las personas tengan comportamientos poco asertivos.

La asertividad conlleva un proceso de evolución personal; para ser más asertivo es necesario comenzar por resolver pequeños problemas, a fin de mejorar nuestro sentido de la autoeficacia y nuestra capacidad para valorar nuestros logros.

3.2 Tipología Asertiva.

Los siguientes son los cinco de asertividad más comúnmente utilizados (Castanyer Mayer-Spiess, 2014) (UNIR, 2015):

- **Asertividad Básica.** Dar a conocer simple y claramente nuestra opinión. Implica la defensa

de nuestros derechos y la expresión de nuestros pensamientos y sentimientos.

- **Asertividad Positiva.** Expresar aprecio y afecto sinceros hacia los demás, enfocándose en sus aspectos positivos.
- **Aserción Empática.** Basarse en las necesidades del interlocutor a fin de comprenderlo mejor y actuar en consonancia, lo que permite, a su vez, ser entendido uno mismo; consiste en transmitir nuestra opinión sin renunciar a nuestros derechos, predisponiendo a nuestro interlocutor favorablemente.
- **Asertividad Escalonada o Intensificada de la Aserción.** Intensificación progresiva de nuestra postura asertiva.
- **Aserción de Confrontación.** Se aplica al recibir mensajes contradictorios; cuando no hay congruencia entre las palabras y acciones, actuales y/o previos, de nuestro interlocutor; consiste en describir lo que el otro dijo que haría y lo que en verdad hizo, antes de expresar lo que uno mismo quiere de forma calmada.
- **Asertividad Subjetiva o Aserción del Lenguaje del Yo.** Permite demostrar sentimientos negativos sin agresión y sin perjuicio para la relación. Consiste en recalcar las situaciones que generan los sentimientos negativos para evitar generalizaciones. Es conveniente proveer a nuestro interlocutor con alternativas conductuales.

3.3 Usos y Funciones de la Asertividad.

La asertividad es determinante en nuestra autoestima y en el grado de respeto y aceptación que tenemos hacia los demás, así como una importante herramienta de comunicación social y un factor de protección contra las manipulaciones a las que podríamos enfrentarnos; por el contrario, la falta de habilidades sociales adecuadas genera insatisfacción y frustración en la persona.

Al ser asertivos reducimos la distancia entre el "Yo Real" y el "Yo Ideal"; nos permitimos vivenciar nuestras emociones y conocernos mejor y más profundamente; prevenir enfermedades y mejorar la calidad de vida; mejorar la comunicación interpersonal al permitirnos a nosotros y a los demás el disponer de lo que en verdad pensamos y sentimos (Riso W. , 2012).

Por lo general, la conducta asertiva nos sirve en situaciones en que:

- Quieren manipularnos.
- Somos criticados.
- Nos quitan la razón.

Las peticiones hechas de forma asertiva tienen mayores probabilidades de ser respondidas de forma positiva (Navarro, 2014). La asertividad permite:

- Dar opiniones.
- Expresar emociones negativas
- Demostrar emociones positivas.
- Hacer preguntas y cuestionamientos.
- Iniciar, continuar, terminar y cambiar conversaciones sin remordimientos.
- Compartir emociones y experiencias.
- Resolver problemas.

Cuando la asertividad busca generar un cambio en el entorno, debe ir dirigida a regular la emoción generada por el problema; el airear nuestros sentimientos puede ser tan sano como lograr la modificación de las circunstancias (Riso W. , 2012).

La asertividad nos permite agotar posibilidades a la vez que nos convertimos en actores activos de nuestras situaciones.

3.4 Situaciones que requieren de Asertividad.

Olga Castanyer (Castanyer Mayer-Spiess, 2014) presenta el siguiente listado de situaciones que requieren ser asertivo:

Te solicitan un préstamo que no deseas hacer.

Te piden un favor que no deseas hacer.

Te regalan algo que no deseas aceptar.

Se te llama la atención de forma injusta y agresiva.

Se te insiste sobre un consejo referente a algo que debes o no hacer, siendo que tú deseas tomar tus propias decisiones.

Debes negociar una retribución económica que no parecen dispuestos a dar.

Alguien en un nivel jerárquico superior discrepa con tu opinión.

Se te interrumpe constantemente y se te impide hablar.

Alguien da una opinión que consideras inadecuada.

Alguien da muestras de estar enojado o preocupado, pero se rehúsa a hablar al respecto.

No estás siendo atendido en un negocio o servicio.

Crítica excesiva de tu desempeño con pocas razones objetivas y muchas interpretaciones erróneas.

Sin embargo, existen ocasiones en las cuales la asertividad puede resultar más nociva que positiva; para ser asertivo es necesario actuar según nuestra ética, analizar los pros y los contras y justificar sus acciones en base. Se puede ser asertivo en determinadas situaciones y circunstancias, pero no en otras.

Existen tres tipos de situaciones en los que no conviene ser asertivo (Riso W. , 2012):

Cuando se corre peligro físico.

Cuando se puede lastimar innecesariamente a alguien

Cuando haya un costo social significativo

3.5 Derechos Asertivos.

A fin de aplicar correctamente la asertividad es necesario conocer y concientizar nuestros derechos; determinar

concretamente que es aquello que debemos defender a fin de ser capaces de hacerlo de forma adecuada.

Los derechos son valores; son motivaciones esenciales, intereses extremos que dirigen nuestro comportamiento. Cada derecho debe corresponder a un deber; si estamos dispuestos a exigir, también debemos estar dispuestos a que se nos exija.

La lista de nuestros derechos es de carácter personal; la persona puede determinar aquellos derechos que le interesa proteger y agregará o restará derechos según lo considere conveniente (Riso W. , 2012).

Los derechos asertivos aceptados de manera general por diversos autores son (Pérez Pino, Derechos Asertivos, 2011) (Vicente, 2011) (Marka, 2015) (UNIR, 2015) (Riso W. , 2013) (Castanyer Mayer-Spiess, 2014):

1. El derecho a ser tratado con dignidad y respeto.
2. El derecho a experimentar y expresar sentimientos y ser los únicos en juzgarlos.
3. El derecho a sentir y expresar dolor.
4. El derecho a tener y expresar opiniones y creencias.
5. El derecho a tener nuestras propias necesidades, y que sean tan importantes como las de los demás.
6. El derecho a decidir qué hacer con mi propio tiempo, cuerpo y propiedad.
7. El derecho a cambiar de opinión, idea o línea de acción.
8. El derecho a decidir sin presiones; a pensar antes de actuar.
9. El derecho a cometer errores y a ser responsables de ellos.
10. El derecho a ser independiente.
11. El derecho a fijarse metas y luchar por alcanzarlas.
12. El derecho a pedir información.
13. El derecho a rechazar e ignorar consejos.
14. El derecho a decir que "no" sin sentirnos culpables y/o egoístas.
15. El derecho a no responsabilizarse por los problemas de otros.
16. El derecho a ser escuchado y tomado en serio.
17. El derecho a protestar cuando se nos trata injustamente.
18. El derecho a pedir lo que queremos.
19. El derecho a derecho a cambiar a su gusto, concediendo ese mismo derecho a los demás.
20. El derecho a cambiar aquello que no nos satisface.
21. El derecho a tener éxito y a fracasar.
22. El derecho a hacer menos de lo que somos humanamente capaces de hacer.
23. El derecho a no justificarse ante los demás.
24. El derecho a no anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.
25. El derecho a no estar pendiente de la buena voluntad de los demás.
26. El derecho a pedir lo que desea, pero también ha de recordar que la otra persona puede negarse a ello.
27. El derecho ente elegir y no hacerlo.
28. El derecho a una vida privada
29. El derecho a estar solo, aun cuando deseen nuestra compañía.
30. El derecho a hablar sobre el problema con la persona involucrada y aclararlo, en casos límite en que los derechos de cada uno no están del todo claros.
31. El derecho a estar contento.
32. El derecho a no ser lógico.
33. El derecho a no saberlo todo; esto no quiere decir que sea ignorante, estúpido o un fracasado.
34. El derecho a hacer cualquier cosa sin violar los derechos de los demás.
35. El derecho a no ser asertivo.

4. ENTRENAMIENTO ASERTIVO.

El comportamiento de los seres humanos se haya condicionado por una serie de factores individuales, ambientales y sociales, los cuales se influyen los unos a los otros. De allí que el ser humano sea considerado un ente biopsicosocial; un ser íntegro y holístico.

La conducta asertiva se haya constituida por una parte verbal (el contenido del mensaje) y una no verbal (el estilo y canales mediante los cuales se transmite dicho mensaje. Así mismo podemos identificar dos polos opuestos en la comunicación asertiva: el polo positivo cuando hablamos de la expresión de afectos y uno negativo cuando el individuo determina límites y expresa su punto de vista de manera adecuada (Ortega Otero M. A., 2015).

No es posible cambiar a las personas para que se vuelvan agradables y receptivas, pero si podemos cambiar nuestra forma de actuar y reaccionar ante ellas a fin de obtener mejores respuestas de ellas y conseguir una mejor comunicación; a fin de no resultar heridos emocional y moralmente al discutir con los demás es necesario actuar con inteligencia a fin de influir en sus respuestas.

El entrenamiento asertivo hace hincapié en la autoobservación y autoconocimiento, buscando que el individuo identifique sus propios pensamientos, sentimientos y acciones de modo que sea capaz de expresarse de forma adecuada en favor de aquello que considera importante para sí mismo, luchar por ello y ser fiel a sí mismo. El entrenamiento asertivo también facilita

a la persona el identificar lo que los demás esperan de ella a fin de proteger a la persona y allanarle el camino a la generación de un cambio de actitud para mejor, fortaleciendo el autoconcepto y mejorando las relaciones interpersonales mediante el respeto mutuo (Ortega Otero M. C., 2015).

De manera general, los pasos para generar una conducta asertiva son (UNIR, 2015):

1. Escucha activamente y con atención, utilizando el lenguaje verbal y no verbal.
2. Decir lo que uno piensa; expresar opiniones y sentimientos.
3. Mostrar nuestros deseos de forma clara y directa.

De manera similar, las Etapas a seguir para asegurar una comunicación Asertiva son (Navarro, 2014):

1. Describe la conducta del otro en base a hechos y no juicios, siendo lo más específico posible.
2. De forma tranquila, explica como la conducta del otro te hace sentir.
3. Habla de las consecuencias de seguir con esa conducta
4. Explica de forma concisa los cambios que deseas; propón soluciones.

Sin embargo, no es fácil lograr desarrollar estas habilidades y aplicarlas de forma activa y cotidiana en nuestra vida; para ello es necesario seguir un programa de reestructuración cognitiva, afectiva y conductual que nos permita adaptarnos de una mejor manera al trato interpersonal. Para aprender a relacionarnos de manera asertiva con los demás, es indispensable comenzar por comprenderse a uno mismo y tratar de comprender a aquellos con quienes nos relacionamos; es necesario tomar conciencia de nuestras reacciones. En general, la primera respuesta suele ser comprensible, más no la mejor; esto suele dar pie a caer en las trampas comunicativas del otro y propiciar el ser atacado. Lo ideal es pensar antes de actuar y tener un repertorio de estrategias de respuesta.

No se debe tomar como algo personal algo dicho por una persona de trato difícil; es normal enojarse, pero hay que saber cómo usar y expresar adecuadamente ese enojo.

Al permitir que las conductas de otros nos manipulen y nos lleven a reaccionar de forma forzada y extrema, nosotros somos los perjudicados; reaccionar con furia a la furia de los demás, pensar de forma negativa ante perspectivas y posibilidades, ponerse a la defensiva ante las críticas, guardarse los sentimientos buenos y/o malos, decir lo que se piensa sin considerar las consecuencias son comportamientos negativos que afectan nuestra forma de percibirnos a nosotros mismos y el modo en que nos perciben los demás, impactando nuestras relaciones interpersonales para peor (Marka, 2015). Para evitar esto, es aconsejable realizar Diálogos Internos antes, durante

y después de un enfrentamiento comunicativo, a fin de percatarnos más claramente de la clase de ideas, pensamientos y creencias que rigen e impactan nuestra manera de percibirnos a nosotros mismos y a los demás y, por ende, regulan nuestro comportamiento predisponiéndonos para futuras situaciones.

Parte del entrenamiento asertivo consiste en llevar a la gente a percatarse de sus derechos y a defenderlos de las injusticias; así mismo, las personas necesitan aprender a identificar las situaciones, tiempos y formas para defender sus derechos, pensamientos, creencias, sentimientos y, en general, aquello que se crea más apropiado para sí mismo, respetando las opiniones y derechos de los demás.

Las personas que tratan de ir de la sumisión a la asertividad suelen caer en la agresividad; por ello, es necesario que al ir desarrollando el entrenamiento asertivo tengamos cuidado de monitorear lo más objetivamente posible nuestras emociones y reacciones, así como el impacto que generan en los demás. La Asertividad es una habilidad que requiere práctica.

Al enfrentarse a una situación comunicativa y/o social, es necesario evaluarla de forma adecuada:

- ¿Cuál es la situación?
- ¿Qué estilo de comunicación presentan los demás implicados?
- ¿Cuál ha sido mi reacción?
- ¿Cuál sería una reacción asertiva?

Así mismo, es importante considerar el mensaje no verbal que estamos emitiendo; para ello, hemos de tratar de adoptar las siguientes características en nuestro lenguaje corporal:

- Postura relajada, firme y cómoda.
- Cuerpo erguido.
- Contacto físico y ocular adecuado.
- Tono de voz modulado.
- Escucha activa.

De lo dicho anteriormente, se desprende el formato general que suelen seguir los métodos de entrenamiento asertivo (Pérez Pino, Técnicas para Conductas Asertivas, 2011):

1. Identificar los estilos de comunicación interpersonal.
2. Identificar las situaciones en que se quiere ser más asertivo.
3. Describir las situaciones problema.
4. Establecer un guion o plan a desarrollar en dichas situaciones problema.
5. Desarrollar el lenguaje corporal adecuado.
6. Aprender a identificar y evitar las manipulaciones de los demás.

En (Riso W. , 2013) su “Guía Práctica para no Dejarse Manipular por los demás”, Walter Riso (2013) presenta de manera más específica los pasos recién mencionados:

- 1) **Entendiendo la Asertividad.**
- 2) **Identificando la Sumisión.**
- 3) **Identificando la Agresividad.**
- 4) **Identificando la Asertividad.**
- 5) **Aprender a calibrar tu Asertividad.**
- 6) **Discriminando cuando no es conveniente ser Asertivo.**
- 7) **Recordar las Cuatro Razones de por qué es bueno ser Asertivo.**
 - i. Fortalece el Amor Propio y la Dignidad.
 - ii. Permite una mejor defensa psicológica y aumenta nuestra seguridad.
 - iii. Facilita la libertad emocional y el autoconocimiento.
 - iv. Ayuda a la resolución de problemas y mejora de la comunicación.

8) **Entender los Derechos Asertivos.**

“La mejor manera para reconocer nuestros derechos es guiándonos por nuestra indignación, la cual se define como un sentimiento de cólera ante la injusticia.” (Riso, 2013)

9) **Aprendiendo a reconocer que los Derechos son Valores.**

Las personas no asertivas suelen restar importancia a los hechos, ignorando su sentir. Los Valores varían de persona a persona, pudiendo ser *reales* para algunos mientras que para otros son *conceptuales* y *ambiguos*.

10) **Define cuántos Derechos son importantes o vitales para ti.**

11) **Tener Claro que los Derechos no pueden desligarse de los Deberes.**

Las personas que generan asertividad también suelen desarrollar solidaridad para con los no asertivos, empatizando con aquellos que presentan las conductas que solían tener.

12) **Tener claro que el Derecho aparece (se hace evidente) cuando alguien traspasa el límite de tus principios.**

En situaciones límites y ante acontecimientos vitales extremos es más probable que se manifieste un “Yo” capaz y dispuesto a defender nuestros derechos.

13) **Identifica que te impide ser Asertivo.**

A menudo sentimos el impulso de defendernos, más somos frenados por una serie de creencias y disposiciones que nos lleva a

evaluar la situación a la luz de nuestros miedos nacidos de creencias irracionales y malos aprendizajes.

14) **Entrénate en la siguiente Guía para organizar y “pensar” la Conducta Asertiva.**

- i. ¿La situación provocadora que me impulsa a ser asertivo es real o producida por mi percepción?
- ii. ¿Qué siento y cómo me siento?
- iii. ¿Es importante para mí resolver esta situación?
- iv. ¿Cuál es mi meta?
- v. ¿Qué consecuencias negativas espero?
- vi. ¿Tengo alternativas de repuesta para estas consecuencias?
- vii. Llevar a la acción la estrategia.
- viii. Autoevaluación.

4.1 **Técnicas para Desarrollar la Asertividad.**

Las siguientes técnicas tienen la finalidad de ayudar a desarrollar y promover un comportamiento más asertivo en la persona (Pérez Pino, Técnicas para Conductas Asertivas, 2011) (Riso W. , 2013) (UNIR, 2015) (Marka, 2015) (Ortega Otero M. C., 2015):

- Reemplaza los pensamientos negativos que surjan al momento de hacer valer tus derechos.
- Expresa tus deseos y sentimientos de forma que los demás puedan responder adecuadamente.
- Recuerda que no existe una verdad absoluta; lo que para una persona puede ser verdad, para otra no tiene que serlo. Tanto tú como los demás tienen el derecho de expresar aquello que consideran ser verdadero.
- Mantén tu objetivo en claro y persíguelo; no expongas sólo la situación, sino también lo que quieres.
- Sé lo más concreto y claro posible.
- Sé objetivo y no subjetivo, de forma que la conversación se ataña a los hechos y no resulte ofensiva.
- Da motivos que sustenten tu petición para resultar más convincente.
- Al rechazar una petición, puedes negarte a dar motivos, de forma que no te discutan tu respuesta; sin embargo, resulta positivo dar alternativas al final de un rechazo.

- Evita realizar acusaciones. Procura hablar en primera persona y no en segunda persona, de forma que la otra persona no se sienta atacada; céntrate en hablar de tus sentimientos en lugar de señalar lo que la otra persona haya hecho mal.
- Habla de tus emociones y sentimientos; te ayudará a generar empatía.
- Utiliza el lenguaje corporal a tu favor; adopta una postura firme y calmada que no muestre debilidad.
- Dar y recibir cumplidos sinceros.
- No encasillar en estereotipos.
- Ponerse como meta cambiar algunos aspectos de su carácter y su conducta en determinadas situaciones.
- Reconocer la importancia de la conversación trivial.
- Tratar de comprender las opiniones y posturas de los demás.
- Pedir explicaciones y aclaraciones de dudas.
- Negociar.
- Respaldar sus opiniones y sugerencias.
- Hacer compromisos y mantenerlos.
- Conservar la calma.
- Mantener la conversación en su tema.
- Enfrentar los desprecios.
- Distinguir si las críticas son injustas o justas y constructivas y enfrentarlas en consonancia.
 - **Crítica Justa:** Aceptar lo que pueda justificarse y decir lo que se hará al respecto.
 - **Crítica Parcialmente Verdadera Pero Exagerada:** Aceptar lo justificado sin reaccionar a la exageración.
 - **Crítica Personal En Vez De Crítica Hacia Sus Acciones:** Responder con una pregunta a fin de evaluar las intenciones de la persona.
- Prepararse para convencer a alguien de un curso de acción.
 - Explicar cómo se percibe la situación, siendo breve y concretándose al tema.
 - Demostrar que se entienden los sentimientos del otro y expresar los propios.
 - Decir lo que se quiere, establecer las exigencias mínimas y ser realista. Estar preparado para negociar o comprometerse.
 - Explique los resultados posibles, enumerando las recompensas y/o penalizaciones.

4.2 Estrategias Asertivas.

Las siguientes estrategias tienen la finalidad de ayudarnos a lograr una comunicación asertiva; han sido clasificadas según su propósito y tipo de acercamiento (Castanyer Mayer-Spiess, 2014) (UNIR, 2015) (Marka, 2015):

- **Técnicas basadas en el manejo de las críticas.**
 - **Banco de Niebla.** No negar ni contraatacar las críticas; convenir con parte de la crítica para luego matizarla; estar de acuerdo, al menos parcialmente, con el punto o actuar del otro. Señalar que se entiende el punto de vista del otro a fin de poder exponer nuestra opinión. Se aconseja en situaciones de manipulación abierta por el interlocutor.
 - **Interrogación Negativa.** Solicitar al otro más información de una afirmación crítica que haya hecho, tratando de evidenciar si es una crítica constructiva o manipulativa y las razones objetivas y/o subjetivas que hay detrás.
 - **Asertividad Negativa.** Aceptar nuestros errores de forma crítica y fundamentada.
 - **Acuerdo Asertivo:** Reconocer los errores sin emitir juicios.
 - **Ironía Asertiva.** Busca responder asertiva e irónicamente a las críticas hostiles. Se recomienda usar con personas con quien la interacción no sea importante ya que puede suscitar agresividad.
 - **Quebrantamiento del Proceso.** Responder a las críticas destinadas a provocarnos de manera lacónica, buscando romper la espiral de agresiones del interlocutor.
- **Técnicas Basadas en la Persistencia.**
 - **Decir "No".** El decir "No" suele ser difícil debido a:
 - La búsqueda de complacer a los demás.
 - Temor a las consecuencias.
 - Posibilidades de defraudar al otro.
 - Vergüenza.Se debe buscar la forma y el momento adecuado para decir "No"; éste debe ser directo y claro,

sin explicaciones excesivas, pero justificado.

- **Disco Rayado.** Consiste en la repetición constante de nuestro punto de vista y sus razones de forma tranquila y calmada. Busca evitar la desviación del tema, evitando caer en las trampas y manipulaciones de nuestro interlocutor.
- **Ignorar Selectivamente:** Ignorar aquellos temas que se apartan del tema central que se está discutiendo.
- **Clasificar Problemas:** Terminar de discutir completamente un tema o punto determinado antes de pasar a uno nuevo.
- **Técnicas Basadas en la Negociación.**
 - **El Acuerdo Viable.** Negociar para que las partes involucradas obtengan un acuerdo aceptable. Se usa en enfrentamientos de posturas donde no es aconsejable una postura de fuerza.
- **Técnicas Basadas en la Comunicación Positiva.**
 - **Enunciados en Primera Persona:** Expresar en primera persona la manera en que el comportamiento del otro afecta a la persona para posteriormente dar a conocer nuestros deseos.
 - **Procesar el Cambio.** Cambiar el centro de atención de la discusión, dejando de lado el tema principal para centrarse en lo que acontece en la relación; también sirve en reversa, para alejarse de los sentimientos ocasionados por la discusión y retomar después el tema de interés.
 - **Desarme.** Desarmar al otro con un cumplido o reconocimiento antes de expresar nuestros deseos o necesidades.
 - **Desarmar Ira o Enojo:** Negarse a discutir con una persona enfadada.
 - **Aplazamiento Asertivo.** Obtener tiempo en una discusión para tranquilizarnos y responder de mejor forma.
 - **Libre Información o Información Gratuita.** Identificar las pistas a lo largo de una conversación que nos indican lo que es importante y/o interesante para el otro.
 - **Autorrevelación.** Compartir información personal; se da

recíprocamente por las partes involucradas.

4.3 Estrategias del Bloqueo de la Asertividad.

Las siguientes son estrategias de bloqueo a las cuales las personas suelen recurrir de forma que evitan que seamos asertivos; después de la descripción de cada estrategia de bloqueo se sugieren algunas estrategias asertivas para combatirlas (Marka, 2015) (Castanyer Mayer-Spiess, 2014):

- **Reírse.** Responder a su reivindicación con un chiste. (*¿Sólo tres semanas tarde? ¡Yo he conseguido ser menos puntual!*). Utilice en estos casos la técnica para Procesar el Cambio. (*Las bromas nos están apartando del tema*) y la del Disco Roto (*Sí... pero...*)
- **Culpar. Culparlo del problema.** (*Haces siempre la cena tan tarde que luego estoy demasiado cansado para lavar los platos.*) Utilice la técnica de la Claudicación Simulada (*Puede que tengas razón, pero tú estás rompiendo tu compromiso de lavar los platos*) o simplemente no se muestre de acuerdo (*Las diez es una buena hora para lavar los platos*).
- **Atacar.** Consiste en responder a su afirmación con un ataque personal del siguiente tipo: “¿Quién eres tú para molestarte por qué te interrumpen? ¡Eres la fanfarrona más grande que conozco!” Las mejores estrategias en estos casos son la técnica de la Ironía Asertiva (*Gracias*) junto con la del Disco Roto o la de Ignorar (*Veo que estás de mal humor, ya hablaremos más tarde*).
- **Retrasar.** Su reivindicación es recibida con un “Ahora no, estoy demasiado cansado” o “Puede que en otra ocasión.” Utilice en estos casos la técnica del Disco Roto o insista en fijar una fecha para discutir el asunto.
- **Interrogar.** Consiste en bloquear cada una de sus afirmaciones con una serie continuada de interrogantes: “¿Por qué te sientes así? ... Todavía no sé porque no quieres ir... ¿Por qué has cambiado de opinión?” La mejor respuesta es utilizar la técnica para Procesar el Cambio (*Porque no es ese el problema. La cuestión es que no quiero ir esta noche*) o la del Disco Roto.
- **Utilizar la Autocompasión.** Su reivindicación es recibida con lágrimas y con la acusación implícita de que usted es un sádico. Intente seguir adelante con su guión, utilizando la técnica del Acuerdo Asertivo (*Sé que te resulta doloroso, pero tengo que resolverlo*).
- **Buscar Sutilezas.** La otra persona intenta discutir sobre la legitimidad de sus sentimientos

o sobre la magnitud del problema, etc. Para así distraer su atención. Utilice en estos casos la técnica para Procesar el Cambio (*Nos estamos entreteniendo en sutilezas y apartándonos de la cuestión principal*), junto con la reafirmación de su derecho a sentirse como se siente.

- **Amenazas.** Su interlocutor intenta amenazarle con frases como esta: “Si sigues con la misma cantinela, vas a tener que buscarte otro novio.” Utilice en estos casos la técnica del Quebrantamiento del Proceso (*Quizá*) y la de la Pregunta Asertiva (*¿Por qué te molesta mi petición?*). También puede utilizar la técnica para Procesar el Cambio (*Eso suena a amenaza*) o ignorar.
- **Negar.** Consiste en hacerle creer que usted se equivoca: “Yo no hice eso” o “De verdad que me has malinterpretado.” Reafirmese en lo que ha observado y experimentado y utilice la técnica de la Claudicación Disimulada (*Puede parecer que estoy equivocado, pero he observado que...*).

CONCLUSIÓN

La Asertividad es una habilidad indispensable para un adecuado desenvolvimiento social. La falta de adecuadas destrezas sociales para enfrentar situaciones en la vida cotidiana es uno de los principales factores que contribuyen al desarrollo de una baja autoestima y a la aparición de trastornos de ansiedad, así como llega a generar un déficit en la capacidad de resolución de problemas del individuo.

La falta de adecuadas habilidades asertivas a menudo proviene de la crianza recibida durante la niñez, así como de experiencias desagradables a lo largo del desarrollo; interacciones inadecuadas en entornos sociales, llamadas de atención y regaños por parte de padres y maestros cuando el individuo busca hacer valer sus derechos, la incapacidad del individuo para expresar sus puntos de vista y el temor a ser juzgado o rechazado son algunos factores que mantienen estilos de comunicación tanto pasivos como agresivos.

Esto no implica que, una vez que un individuo ha desarrollado un determinado estilo de comunicación ineficiente, dicho individuo este condenado a seguir repitiendo sus mismos errores. En la práctica psicológica, en muchos casos de problemas de autoestima y/o socialización se recurre al entrenamiento en habilidades sociales.

La comunicación asertiva es una habilidad que se fortalece con la práctica. Al conocer cuáles son nuestros derechos y las diferentes estrategias disponibles para defenderlos sin pisotear a nuestro interlocutor ni dejarnos pisotear, podemos dar los primeros pasos en el camino para mejorar. A medida que practicamos, la asertividad,

resulta cada vez más sencilla de utilizar cotidianamente. Cada vez que somos asertivos y logramos expresarnos y hacer respetar nuestras necesidades, nos sentimos más seguros y satisfechos con nosotros mismos, por lo que ser asertivos pasa a convertirse en una habilidad más de nuestro repertorio y se vuelve algo natural en nosotros.

En conclusión, ser asertivo nos ayuda a valorarnos a nosotros, nuestras opiniones y necesidades y lograr que aquellas personas con quienes nos relacionamos puedan comprendernos y apreciarnos también, teniendo un impacto benéfico en nuestro estilo de vida y llevándonos a vernos a nosotros mismos bajo una nueva luz.

Referencias

- Buján Pérez, A. (2014). *Elementos de la Comunicación*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2015, de Elementos de la Comunicación de Enciclopedia Financiera: <http://www.elementosdelacomunicacion.com/>
- Caballo, V. (1983). Asertividad: Definiciones y Dimensiones. *Estudios de Psicología*, 52-62.
- Castanyer Mayer-Spiess, O. (2014). *La Asertividad, Expresión de una Sana Autoestima*. Desclee De Brouwer.
- Gordillo León, F. (2014). Comunicación No Verbal en la Negociación: La Importancia de Saber que Decir. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 642-661.
- Marka, U. (2015). *Inteligencia Emocional: Como Tratar con Personas Difíciles*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2015, de Inteligencia-Emocional: <http://www.inteligencia-emocional.org/cursos-gratis/como-tratar-personas-dificiles/index.htm>
- Navarro, P. (2014). *Asertividad: 10 Claves para Sobrevivir Diciendo lo que Sientes*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2015, de Habilidad Social: <http://habilidadesocial.com/?s=asertividad>
- Ortega Otero, M. A. (2015). Dificultades en la Relación Maternofamiliar: Un caso tratado mediante entrenamiento en Asertividad y Otras Técnicas Complementarias. *Análisis y Modificación de Conducta*, Vol. 41, N° 163-164, 41-57.
- Ortega Otero, M. C. (2015). Un Caso de Interacción No Asertiva. *Clínica Contemporánea Vol. 6, n° 1*, 21-32.
- Peinado Rodríguez, M. (2015). Ciudadanos Socialmente Competentes: Cómo trabajar la Asertividad en Educación Infantil. *Revista de Antropología Experimental No. 15. Universidad de Jaén (España)*, 213-223.
- Pérez Pino, M. T. (2011). *Derechos Asertivos*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2015, de Fundación CADAH: <http://www.fundacioncadah.org/web/articulo/derechos-asertivos.html>
- Pérez Pino, M. T. (2011). *Técnicas para Conductas Asertivas*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2015, de Fundación CADAH: <http://www.fundacioncadah.org/web/articulo/tecnicas-para-conductas-asertivas.html>
- Prieto Bascón, M. Á. (2011). Empatía, Asertividad y Comunicación. *Innovación y Experiencias Educativas*, 1-8.
- Riso, W. (2012). En *Cuestión de Dignidad - El Derecho a Decir No* (págs. 1-52). México: Océano.
- Riso, W. (2013). *Guía Práctica para No Dejarse Manipular por los demás*.
- UNIR. (2015). *Psicología de la Comunicación; Modulo III: Habilidades Sociales en la Interacción Social*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2015, de UNIR México: https://campus.unir.net/cursos/lecciones/lecc_GCpcPER21_05/documentos/central.htm
- Vicente, J. (2011). *Nuestros Derechos Asertivos*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2015, de Psicología-Online: http://www.psicologia-online.com/colaboradores/jc_vicente/derechos.htm