

LA ASERTIVIDAD: Aprende a defender tus derechos y necesidades.

Por Alejandra Martín

La forma de interactuar con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. El entrenamiento asertivo permite aprender a defender nuestros derechos y necesidades de una forma adecuada, sin herir al otro ni ser agredido. La asertividad es una habilidad social, por lo tanto se puede aprender con el entrenamiento adecuado.

El primer paso en el entrenamiento asertivo es identificar los tres estilos básicos posibles en toda conducta interpersonal:

1. **Estilo agresivo.** La persona que utiliza este estilo piensa que sus derechos y necesidades están por encima de los de los demás y para conseguirlos usará la acusación, el insulto, la amenaza y todo aquello que necesite para hacerse respetar. Sus relaciones sociales serán desequilibradas (los demás te temen o te odia) pero es un precio que no le importa pagar al agresivo porque consigue lo que quiere. Piensan “Yo gano tú pierdes”.
2. **Estilo pasivo:** la persona que utiliza este estilo antepone los derechos y necesidades de los demás a los suyos propios, por lo que su autoestima estará baja y tendrá unas relaciones sociales desequilibradas (es la “alfombrilla” que se deja pisar y los demás pisa). Se sienten dominados por la culpa, creen que deben ser queridos por todo el mundo. Piensan: “Yo pierdo tú ganas”:
 - a. **No saben marcar límites**
 - b. **Eluden los conflictos**
 - c. **Sobre empatizan (se ponen demasiado en el lugar del otro)**
 - d. **Están atrapados en el papel de amables, buenos, simpáticos, etc.**
 - e. **Se culpan cuando se niegan a hacer algo**
 - f. **No saben romper las relaciones con gente poco considerada**
 - g. **Piden disculpas constantemente**
 - h. **Se infravaloran y desprecian: “sólo soy un simple empleado”, “nunca me entero de nada”, etc.**
 - i. **Relativizan sus puntos de vista: “Quizá”, “alguna vez”, etc.**
3. **Estilo asertivo:** la persona consigue el equilibrio entre sus derechos y necesidades y los de los demás. Son personas con buena autoestima y unas relaciones sociales equilibradas y verdaderas, no se creen superiores a los demás pero tampoco inferiores. Piensan: “hoy gano yo, mañana ganas tú, o los dos ganamos y los dos perdemos”.

Existen unos derechos asertivos básicos que debemos conocer para ser asertivos:

- Ud., tiene derecho a ser el primero
- Ud., tiene derecho a cometer errores
- Ud., tiene derecho a tener sus propias opiniones y creencias
- Ud., tiene derecho a cambiar de idea, opiniones y creencias
- Ud., tiene derecho a expresar una crítica y a protestar por un trato injusto
- Ud., tiene derecho a pedir una aclaración
- Ud., tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional

- Ud., tiene derecho a sentir y expresar dolor
- Ud., tiene derecho a ignorar los consejos de los demás
- Ud., tiene derecho a recibir el reconocimiento por un trabajo bien hecho
- Ud., tiene derecho a negarse a una petición, a decir: NO
- Ud., tiene derecho a estar sólo, aún cuando los demás desean su compañía
- Ud., tiene derecho a no justificarse ante los demás
- Ud., tiene derecho a no responsabilizarse de los problemas de los demás
- Ud., tiene derecho a no anticiparse a los deseos y necesidades de los demás y a no tener que intuirlos
- Ud., tiene derecho a no estar pendiente de la buena voluntad de los demás, o de la ausencia de mala idea en las acciones de los demás
- Ud., tiene derecho a responder, o no hacerlo
- Ud., tiene derecho a ser tratado con dignidad
- Ud., tiene derecho a tener sus propias necesidades y que sean tan importantes como las de los demás
- Ud., tiene derecho a experimentar y expresar sus propios sentimientos, así como a ser su único Juez
- Ud., tiene derecho a detenerse y pensar antes de actuar
- Ud., tiene derecho a pedir lo que quiere
- Ud., tiene derecho a hacer menos de lo que es capaz de hacer
- Ud., tiene derecho a decidir qué hacer con su cuerpo, tiempo, y propiedad
- Ud., tiene derecho a rechazar peticiones sin sentirse culpable o egoísta
- Ud., tiene derecho a cualquier cosa mientras no vulnere los derechos de otra persona

AUTOESTIMA

La autoestima está muy relacionada con la asertividad. Las personas **asertivas** tienen una autoestima alta y estable, saben quienes son, se quieren, se cuidan y se aceptan, por eso se respetan y se hacen respetar por los demás. Se puede dar en familias cuyos padres saben el equilibrio entre cariño y disciplina, refuerzan las virtudes del niño y les hacen ver sus defectos, sin machaques, para que aprendan a mejorar.

Las personas **pasivas** tienen una baja autoestima, del tipo Catastrófica: suele aparecer en casos de padres excesivamente protectores o muy estrictos y que ejercen un gran control. Que utilizan el chantaje emocional: “si te comes el puré mamá te querrá más” y crean sentimiento de culpa, por eso aprendemos a hacer las cosas no por lo que queremos sino para complacer a los demás. Por otro lado se centran más en los defectos del niño y le dan prevalencia sobre sus virtudes, suelen ser muy rígidos y hacen que la persona en la edad adulta haga lo mismo y se machaque continuamente por lo que hace mal. Son personas con miedos, obedientes, dependientes y que se valoran según las reacciones de los demás.

Por el contrario las personas **agresivas**, suelen tener una alta autoestima inestable, del tipo Anastrófica. Esta autoestima puede aparecer en hijos de padres excesivamente tolerantes (o por falta de tiempo o por exceso de mimos), el niño aprende a salirse siempre con la suya, se le está continuamente reforzando lo que hace bien (sus virtudes) y no se le pone límites ni se castiga. Son personas egoístas, prepotentes, narcisistas,

intolerantes, caprichosas, que se creen superiores a los demás que no soportan la crítica (ya que no creen que tiene defectos) e insatisfechas.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación no verbal es aquello que decimos sin palabras, lo que dice nuestro cuerpo, nuestra cara, nuestra mirada y nuestro tono de voz. Es un tipo de comunicación al que no prestamos atención de manera consciente, pero que resulta fundamental para las técnicas asertivas ya que diferencian los tres estilos de respuesta:

A las personas pasivas les cuesta mirar a los ojos, tienen la cara y el cuerpo en tensión, hombros bajos, cabeza baja, exceso de movimientos nerviosos de manos, piernas y brazos o falta de movimiento. Además tienen un todo de voz bajo, monotonó, falta de fluidez verbal, tartamudeos, muletillas, etc.

Las personas agresivas tienen una mirada retadora, tienen la cara y el cuerpo en tensión, hombros hacia atrás, cabeza y barbilla hacia arriba, retadores. Tono de voz alto y seco.

Sin embargo las personas asertivas tienen habilidades sociales de comunicación, saben mirar a los ojos sin intimidar al otro, cara y cuerpo relajados, hombros tranquilos pecho descubierto (sin brazos cruzados), tono de voz tranquilo, buena entonación, fluidez, claridad y velocidad adecuados a la situación.

COMUNICACIÓN VERBAL

Respuestas no Asertivas

1. **Bloqueo:** cuando nos quedamos paralizados

Qué pienso yo y el otro:

| Yo | Otro |
|----------------------|--|
| “Me quedo en blanco” | Piensen que soy tonto Creen que paso “El que calla otorga” |

2. **Sobreadaptación:** respondemos como creemos que el otro quiere

| Yo | Otro |
|---|--|
| “Si le digo lo que pienso se enfadará” “Realmente no sé qué opinión tengo” | “Tengo la razón” “Me da la razón como a los locos” “No tiene personalidad” |

3. **Ansiedad:** tartamudeo, sudor, intranquilidad, etc.

| Yo | Otro |
|---|----------------------------|
| “Me ha pillado” “No quiero discutir” “Tengo que justificarme” | “Excusas” “Tengo razón” |

4. **Agresividad:** Elevo la voz, portazo, insulto, reproches, etc.

| Yo | Otro |
|----|------|
|----|------|

| | |
|--|--|
| “Me toma por tonto” “Estoy indignado” “Es injusto” | Piensan que soy tonto Creen que paso “El que calla otorga” |
|--|--|

Respuestas Asertivas

1. **Asertividad Positiva:** expresar algo positivo de la otra persona
Ej: “Qué bien te queda ese collar”, “Me encantó lo que dijiste el otro día”.

Por qué no lo hacemos:

- Damos por hecho que el otro ya lo sabe
- Nos da vergüenza
- No nos fijamos

2. **Respuesta asertiva elemental:** expresión sencilla de nuestros intereses y derechos

| Situaciones | Respuesta |
|------------------------------|--|
| Interrupciones | “no he terminado de hablar y quiero hacerlo” |
| Peticiones desproporcionadas | “No puedo, lo siento” |
| Insultos y descalificaciones | “No me grites, me hace sentir mal” |
| Desvalorizaciones | “Si sigues hablándome así me marchó” |

3. **Respuesta Asertiva Escalonada:** elevación gradual de la firmeza en la respuesta elemental (sin llegar a ser agresivos)

| Situaciones | Respuesta |
|---|--|
| Cuando el otro no se da por aludido e ignora nuestra respuesta asertiva | “Te pedí que no me interrumpieras” “Por favor déjame hablar”, “Por favor”, “Déjame terminar de decirlo”. |
| Si sigue sin hacernos caso: PARED | “Si sigues sin dejarme hablar no diré nada más” |

4. **Asertividad Empática:** Hacemos ver al otro que lo entendemos y nos ponemos en su lugar, para que luego él se ponga en el nuestro.

| Situaciones | Respuesta |
|----------------------------------|---|
| Cuando no queremos herir al otro | “Entiendo que tú...” “Pero entiende que yo...” |

5. Asertividad Subjetiva

Habría que seguir cuatro pasos:

- Descripción objetiva del comportamiento del otro: “Cuando tu haces...”
- Descripción de cómo nos sentimos: “Entonces yo me siento...”
- Descripción objetiva del efecto del comportamiento del otro: “Por eso me comporto...”
- Expresión de lo que queremos del otros: “Preferiría que... o me gustaría que...”

Es mejor decir al otro lo que hace que nos molesta que atacarle o echarle la culpa.

6. **Respuesta asertiva frente a la agresividad o sumisión:** Salimos de la conversación (del fondo de lo que decimos) para que el otro vea cómo se está comportando (como lo dice). Ejemplos:
- “Te estás alterando mucho...” (ante respuesta agresiva)
 - “Si sigues así no llegaremos a ninguna parte...” (ante respuesta agresiva)
 - “Como no me dices nada me dejas confundido...” (ante respuesta sumisa de bloqueo)
 - “Podrías aclararme a qué te refieres con...”

ATAQUES VERBALES

La persona objeto de crítica se pone a la defensiva y niega la crítica. Nos pasamos la vida justificándonos, buscando razones sólidas que justifiquen nuestras acciones. Se nos enseña que debemos tener razón para querer lo que queremos.

Ej. Si su marido hace algo que le impide realizar sus deseos, como haraganear por la casa en lugar de salir a visitar a unos amigos, la esposa no tienen recursos asertivos para oponerse a este comportamiento y solo puede imponer a su marido su propia estructura no asertiva, arbitraria y manipulativa, y criticarle porque no se ajusta a su estructura –*“todo el día ahí tumbado... no me vales para nada”*.

Si su marido quiere repasar el motor de su coche, debe tener una razón para justificar este deseo, de lo contrario estará en falta y merecerá las críticas de su esposa - *“siempre con el coche, para eso siempre tienes tiempo”*.

La crítica destructiva aparece porque siempre podemos encontrar algún defecto en los demás. Y podemos imponer nuestra estructura arbitraria que determinan las reglas del bien y el mal: *“Es mejor ir a visitar a los amigos que repasar el motor del coche”*.

El que la esposa quiera hacer otras cosas no es manipulativo, pero defender sus derechos criticando el comportamiento de su marido sí es una actitud manipulativa por falta de asertividad.

Ante la crítica el marido (no asertivo también) tratará de negar, mediante su lógica, la argumentación o contra-criticando el comportamiento de su mujer:
- *“No es cierto que siempre esté con el coche, hacía más de un mes que no lo arreglaba, mira quien habla, tú si que pasas el día mirando programas de marujeo en la tele”*.

Esto a su vez lleva a nuevas críticas y así se produce el ciclo
CRÍTICA-NEGACIÓN-CRÍTICA. Que puede terminar, en casos extremos en más agresividad, golpes, portazos, rotura de objetos e incluso agresión física.

Reacción adecuada frente a la crítica:

1. Debemos distinguir entre las verdades que nos dicen los demás de nuestra conducta (pasamos mucho rato haciendo chapuzas en el coche) y la etiqueta arbitraria de bondad o maldad que los demás nos ponen (obras mal por preferir estar con el coche antes que con tu mujer).

2. Nos sentiremos cómodos cuando nos dicen una crítica constructiva verdadera o destructiva (nos hacen ver que hemos actuado mal), Olvidando la parte de indirecta y centrándonos en la parte de verdad: “*estuve horas con el coche*”.
3. Podemos preguntar abiertamente: “*¿Qué tiene de malo estar tantas horas arreglando el coche?*”. Y obligamos al otro a decir asertivamente lo que realmente desea: “*Prefiero que salgamos de casa juntos a pasear o quedar con los amigos en lugar de quedarnos todo el fin de semana en casa*”.
4. Aceptaremos nuestros errores, si los hay, y tendremos una actitud más positiva para superar nuestros defectos.

CÓMO CONTESTAR A LOS ATAQUES VERBALES

La agresión verbal (la crítica destructiva, el insulto, la burla, etc.) nos sorprende y hace que centremos la atención en el agresor. Eso puede bloquearnos y hacernos sentir pequeños (baja nuestra autoestima). ¿Cómo podemos responder a estos ataques?:

1. Hay que centrar la atención en nosotros y en cómo nos sentimos.
2. Respiramos profundamente
3. Guardamos distancia física (si estamos sentados nos levantamos)
4. No pretendemos ser rápidos o ingeniosos (no tenemos que impresionar al agresor)
5. Crea tu **escudo protector** (a continuación).
6. Ve al agresor como tonto, simple o ridículo y siéntete grande y fuerte (buena autoestima)
7. Controla tu postura (Postura no verbal inadecuada: hombros y cabeza bajos, espalda encorvada, no contacto visual, sonreír a menudo, ocupar poco espacio, etc.)
8. Objetivo: pasar de él, volverlo insignificante para nosotros.

Construir un escudo protector_

1. Recuerda una situación en la que mantuviste la calma, imprégnete de la sensación de que los disgustos te rebotan como pelotas.
2. Levanta un escudo invisible a tu alrededor: sube la ventanilla del coche “ te veo pero no te escucho”
3. Busca la música de fondo para tu escudo protector “eso no va conmigo”, “no me atañe”.
4. Piensa que no es nada personal, diga lo que diga el problema lo tiene el otro
5. Respira profundamente y pon tu atención consciente en ella
6. Pon distancia emocional (no sobre-empatice)
7. Piensa en lo grande y fuerte que eres, que nadie puede contigo, que eres importante y no pueden pisarte.
8. Desde esa posición puedes reaccionar de forma amable, tranquila y segura. Fuera llueve y hay tormenta, dentro de tu escudo, paz.
9. Saber poner y quitar el escudo con rapidez

TÉCNICAS

1. Ignorar

Cambiamos de tema, cuanto más banal mejor. Así el comentario queda fuera de contexto, no tiene réplica- no provoca indignación. Distraemos la atención del agresor.

Si insiste: no te justifiques, afirma: “Sí he cambiado de tema”, y aclara: “No tengo nada que decir al respecto”, o “Ah, ¿es que tenía que decir algo?”.

Ejemplo:

- Eres una imbécil
- Ya son las seis, ¡se me ha pasado la tarde volando!

2. Gestos mudos

Mueve sólo la cabeza afirmativamente, levanta los hombros, sonríe, pero no digas ni una palabra.

3. Monosílabos

Contesta con monosílabos: “Ya veo”, “vaya, vaya...”, etc,

4. Volvernos imprevisibles

Para que tu agresor se quede confundido, podemos responder a su ataque con un refrán que no tenga nada que ver con lo que nos dice.

Ejemplo:

- Eres un aburrido
- Ya sabes que a quien madruga Dios le ayuda.

5. Procesar el cambio

Centramos la atención en cómo lo dice y no en qué dice, y hacemos que el agresor se dé cuenta de lo destructivo que es. O centramos la atención en el motivo de su enfado.

Ejemplo:

- Eres un imbécil
- ¿Por qué lo dices?

*Normalmente el crítico es muy general y no tiene argumentos sólidos para defenderse, así que si sigue sin darnos una explicación podemos decir: “tus argumentos son poco concretos y subjetivos, por eso no me sirve”

Ejemplo:

- Vaya mierda de tarta
- No crees que estás siendo un poco duro, ¿Qué te ocurre?

6. Técnica de asertividad positiva

Responde a la crítica con un cumplido.

Ej., -Si sigues así no llegarás a nada en la vida

- Admiro tu conocimiento y sabiduría
- Gracias por tus consejos
- Me has impresionado profundamente

7. Técnica del Banco de niebla

No negamos la crítica, no contraatacamos con otra crítica. Reconocemos la parte de verdad que encierra esa crítica y afirmarla.

Ejemplo:

Madre: Siempre llegas tarde.

Hija: Es verdad, noche volví tarde.

Madre: Si pierdes tantas horas de sueño enfermarás otra vez.

Hija: Es posible, si no saliera tanto dormiría más.

*Y nunca añadir coletillas finales agresivas: “llegaré a la hora que me dé la gana que ya soy mayorcita”. Que nos meterían en el ciclo.

8. Técnica de Aserción negativa

Para enfrentarnos a nuestros errores SIN sentirnos culpables y SIN:

1. pedir perdón y tratar de compensarlos
2. negarlos y ponernos a la defensiva.

Tenemos la creencia de que cometer errores es MALO y nos hace sentir inferiores. Por ese motivo debemos reaccionar asertivamente y pensando que nuestros errores son eso: ERRORES y nada más.

Ejemplo:

-Olvidaste dejar una carpeta sobre la mesa para que pudiera trabajar con ella el fin de semana.

- “Es cierto olvidé dejarte la carpeta”.

Cuando se nos critica por nuestra apariencia física, hábitos o competencia

Ejemplo:

- “Caminas como si te hubieras bajado del caballo”

- “Es cierto tengo una manera de andar cómica”.

9. Constatación objetiva

El agresor con su crítica destructiva nos muestra una parte de su ser o de su estado de ánimo. Por eso una técnica es centrarte en lo que revela de sí mismo con sus palabras y no lo que dice de ti. No te impliques en sus emociones.

Ejemplo: “Eres un imbecil integral”

- Ahora sí que estás enfadado (sus palabras son porque está enfadado no tiene nada que ver contigo)

Ejemplo: “Estás de broma!”

- No opinas lo mismo que yo.

Ejemplo “vistes como una abuela”

- No tenemos los mismos gustos.

10. Disco rayado

Consiste en repetir nuestro punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en discusión.

Ejemplo:

- Te llamo para ofrecerte un plan de pensiones...
- Agradezco tu ofrecimiento pero no me interesa
- Ya pero es una oferta única...
- Entiendo, pero en este momento no me interesa
- Escúchame con atención, tiene unas condiciones...
- No quiero hacerte perder el tiempo, gracias pero no me interesa.

11. La confrontación

Hay insultos que no se pueden dejar pasar. En esos casos, subraya la ofensa, enfrente al agresor con ella y exige una disculpa. No nos importa tanto la respuesta del agresor a la confrontación como el hacer gala de nuestra autoridad y que no nos dejamos pisotear por él.

Ejemplo:

- “Eres un subnormal profundo”
- Ese comentario me ha ofendido y espero que te disculpes/- El llamarme subnormal lo considero una ofensa

BIBLIOGRAFÍA

“*La asertividad: Expresión de una sana Autoestima*” (1996) Olga Castanyer. Descleé de Brouwer colección Serendipity.

“*¿Porqué no logro ser asertivo?*” (2001) Olga Castanyer y Estela Ortega. Descleé de Brouwer colección Serendipity.

“*Cómo defenderse de los ataques verbales*” (2004) Barbara Berckhan. RBA

EVALUACIÓN DE LA ASERTIVIDAD

A la izquierda puntúa el grado de malestar que esa conducta te produce (0-5) y a la derecha la **Probabilidad** de realizar esa conducta (1: siempre lo hago, 2: habitualmente, 3: la mitad de las veces, 4: raramente, 5: nunca lo hago).

| MALESTAR | CONDUCTAS | PROBB. |
|----------|--|--------|
| | Rechazar una petición de prestar tu coche | |
| | Hacer un cumplido a un amigo | |
| | Pedir un favor a alguien | |
| | Resistir la presión de un vendedor | |
| | Pedir disculpas cuando has cometido un error | |
| | Rechazar una petición para una reunión o una cita | |
| | Admitir algún temor y pedir ayuda | |
| | Llamar la atención a una persona con la que tienes una relación íntima cuando hace algo que te molesta | |
| | Pedir un aumento de sueldo | |
| | Admitir ignorancia en algún área | |
| | Rechazar una petición de prestar dinero | |
| | Hacer preguntas personales | |
| | Callar a un amigo charlatán | |
| | Pedir crítica constructiva | |
| | Iniciar una conversación con un extraño | |
| | Hacer cumplidos a una persona de la que estás enamorado/a | |
| | Proponer una entrevista o una cita a alguien | |
| | Tu propuesta inicial a una cita es rechazada y lo vuelves a intentar un tiempo después | |
| | Decir que hay algo que no entiendes y pedir que te lo aclaren | |
| | Solicitar un empleo | |
| | Preguntar si has ofendido a alguien | |
| | Decir a alguien que te gusta | |
| | Solicitar el servicio debido cuando este no se da | |
| | Discutir abiertamente con alguien acerca de sus críticas a tu conducta | |
| | Devolver objetos defectuosos | |
| | Expresar una opinión diferente a la de la persona con la que estás hablando | |
| | Rechazar propuestas sobre relaciones sexuales | |
| | Quejarte a una persona cuando creas que ésta se ha comportado injustamente contigo | |
| | Aceptar una cita | |
| | Contarle a alguien buenas noticias sobre ti | |
| | Discutir abiertamente con alguien de sus críticas a tu trabajo | |
| | Pedir que te devuelvan lo que te han prestado | |
| | Recibir cumplidos | |
| | Continuar la conversación con alguien que difiere de tus opiniones | |
| | Exponer tu malestar a un amigo/a con quien trabajas | |
| | Pedir a una persona que te molesta en un lugar público que pare de hacerlo | |