

Asertividad

De Wikipedia, la enciclopedia libre

Como estrategia y estilo de [comunicación](#), la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la [agresividad](#) y la pasividad (o no-asertividad). Suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

Teoría de Yagosesky

Según Renny Yagosesky, escritor y orientador de la conducta, se trata de una categoría de comunicación compleja vinculada con la alta autoestima y que puede aprenderse como parte de un proceso amplio de desarrollo emocional. La define 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. Plantea también, que la asertividad es necesaria y conveniente a causa de los beneficios que genera, entre los que destaca los siguientes:

- Favorece enormemente la confianza en la capacidad expresiva.
- Potencia la autoimagen positiva, pues favorece el sentido de eficacia personal.
- Genera bienestar emocional.
- Mejora la imagen social pues promueve el respeto de los demás.
- Favorece las negociaciones y el logro de objetivos que dependan de la comunicación en general.

Los tres Estilos

Existen tres estilos básicos de comunicación diferenciados por la actitud que revelan hacia el interlocutor: pasivo, asertivo y agresivo.

Pasividad o no-asertividad. Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades y dan un valor superior a las de los demás.

Agresividad. Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, caracterizándose por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.

Asertividad. Es aquel estilo de comunicación abierto a la opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

A menudo se habla de un cuarto estilo comunicativo, el pasivo-agresivo. Consiste en la evitación del conflicto mediante la discreción, evitando las situaciones que puedan resultarle incómodas o enfentarle a los demás con excusas, falsos olvidos o retrasos entre otros medios. Así no asume la necesidad de hacer valer sus propios derechos (pasividad), aunque tampoco se muestra receptivo hacia los de la otra parte (agresividad).

ESTILOS / Características	NO ASERTIVO	ASERTIVO	AGRESIVO
<i>Generalidades</i>	No respetan sus derechos. Se aprovechan de él. No consigue sus objetivos. Se siente frustrado, desgraciado, herido, ansioso. Inhibido. Deja al otro elegir por él.	Respetan los derechos del otro. Puede conseguir sus objetivos. Se siente bien en su pellejo. Tiene confianza en si mismo. Expresivo. Elige por si mismo.	No respetan los derechos del otro. Se aprovecha del otro. Puede alcanzar sus objetivos a expensas del otro. Está a la defensiva, denigrando y humillando al otro. Expresivo. Elige por el otro.
<i>Conducta no verbal</i>	Ojos que miran hacia abajo; voz baja; vacilaciones; gestos desvalidos; negando importancia a la situación; postura hundida; puede evitar totalmente la situación; se retuerce las manos; tono de voz vacilante o de queja; risitas "falsas"	Contacto ocular directo; nivel de voz convencional; habla fluida; gesto firme; postura erecta; mensajes en primera persona; honesta; respuestas directas a la situación; manos sueltas	Mirada fija; voz alta; habla fluida/rápida; enfrentamiento; gestos de amenaza; postura intimidatoria; deshonesto/a; mensajes impersonales
<i>Conducta verbal</i>	Quizás, supongo, me pregunto si podríamos, te importaría mucho, solamente, no crees que, eh, bueno, realmente, no es importante, no te molestes.	Pienso, Siento, Quiero, Hagamos, Cómo podemos resolver esto, Qué piensas, Qué te parece	Harías mejor en, Si no tienes cuidado, Debes estar bromeando, Deberías, Malo.
<i>Efectos</i>	Conflictos interpersonales Depresión Desamparo Autoimagen pobre Se hiere a sí mismo Pierde oportunidades Tensión Se siente sin control Soledad No se gusta a sí mismo ni a otros Se siente enfadado Adicción	Resuelve los problemas Se siente a gusto con los demás Se siente satisfecho Se siente a gusto consigo mismo Relajado Se siente con control Crea y fabrica la mayoría de las oportunidades Se gusta a sí mismo y a los demás. Es bueno para sí y para los demás.	Conflictos interpersonales Culpa Frustración Imagen pobre de sí mismo Hiere a los demás Pierde oportunidades Tensión Se siente sin control Soledad No le gustan los demás. Se siente enfadado. Adicción.

¿Por qué?

La asertividad permite decir lo que uno piensa y actuar en consecuencia, haciendo lo que se considera más apropiado para uno mismo, defendiendo los propios derechos, intereses o necesidades sin agredir u ofender a nadie, ni permitir ser agredido u ofendido y evitando situaciones que causen [ansiedad](#).

La asertividad es una actitud intermedia entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas, que además de reflejarse en el [lenguaje hablado](#) se manifiesta en el [lenguaje no verbal](#), como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la [expresión facial](#), y en la [voz](#). Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente.

La asertividad impide que seamos manipulados por los demás en cualquier aspecto y es un factor decisivo en la conservación y el aumento de nuestra [autoestima](#), además de valorar y respetar a los demás recíprocamente.

Técnicas verbales asertivas

Son el conjunto de formas de aplicar verbalmente esta [estrategia](#). Su elección dependerá de la situación a la que nos enfrentemos, así como de nuestras intenciones y la de nuestros interlocutores.

Disco rayado

Consiste en la repetición ecuánime de una frase que exprese claramente lo que deseamos de la otra persona. Esta conducta asertiva nos permite insistir en nuestros legítimos deseos sin caer en trampas verbales o artimañas manipuladoras del interlocutor y sin dejarnos desviar del tema que nos importa, hasta lograr nuestro objetivo.

Por ejemplo, ante la insistencia de un vendedor de enciclopedias nos limitaremos a decir: «gracias, pero no me interesa». El vendedor seguramente dirá que hoy en día es muy importante estar bien informado. En vez de responderle a su comentario, responderemos nuevamente: «gracias, pero no me interesa». El vendedor no se dará por vencido e insistirá: pero para sus hijos es muy importante tener información a mano en todo momento y no depender del ordenador e internet. Nosotros responderemos nuevamente «gracias, pero no me interesa». Y así sucesivamente cuantas veces sean necesarias. El vendedor se dará cuenta de que no podrá convencernos porque no entramos en su juego. Generalmente no es necesario repetir la frase más de tres o cuatro veces, eso sí, siempre con educación.

Banco de niebla

Otra técnica es el *Banco de Niebla*, que consiste en encontrar algún punto limitado de verdad en el que puedes estar de acuerdo con lo que tu antagonista está diciendo. Dicho expresamente, puedes estar de acuerdo *en parte* o de acuerdo *en principio*. Se trata de reconocer que se está de acuerdo en que la otra persona tiene motivos (que no tienen por qué parecernos razonables) para mantener su postura pero sin dejar de expresar que mantendremos la nuestra, puesto que también tenemos motivos para hacerlo. De este modo demostraremos tener una actitud razonable al mismo tiempo que haremos ver a la otra persona que nuestra intención no es atacar su postura sino demostrar la nuestra. Esta técnica está especialmente indicada para afrontar críticas manipulativas. Para llevar a cabo el banco de niebla se debe tener en cuenta lo siguiente:

- no discutir acerca las razones parciales que quizás sean aceptables.

- reconocer cualquier verdad contenida en las declaraciones de la otra persona, pero sin aceptar lo que propone.
- aceptar la posibilidad de que las cosas pueden ser como se nos presentan, utilizando expresiones como: "es posible que...", "quizás tengas razón en que"... "puede ser que...".
- es conveniente reflejar o parafrasear los puntos clave de la postura mantenida por la otra persona y tras ello añadir una frase que exprese que nuestra opinión no ha cambiado ("...pero lo siento, no puedo hacer eso", "...pero no gracias", "...pero yo creo que no es así", etc.).

Asertividad positiva

Esta forma de conducta asertiva consiste en expresar auténtico afecto y aprecio por otras personas. La asertividad positiva supone que uno se mantiene atento a lo bueno y valioso que hay en los demás y, habiéndose dado cuenta de ello, la persona asertiva está dispuesta a reconocer generosamente eso bueno y valioso y a comunicarlo de manera verbal o no-verbal.

Aserción negativa

La Aserción negativa se utiliza a la hora de afrontar una crítica cuando somos conscientes de que la persona que nos critica tiene razón. Consiste en expresar nuestro acuerdo con la crítica recibida haciendo ver la propia voluntad de corregir y demostrando así que no hay que darle a nuestra acción más importancia de la debida. Con ello reducimos la agresividad de nuestros críticos y fortalecemos nuestra autoestima, aceptando nuestras cualidades negativas.

Asertividad empática

La asertividad empática permite entender, comprender y actuar en base a las necesidades del interlocutor, consiguiendo a la vez que seamos entendidos y comprendidos.

Asertividad progresiva

Si el otro no responde satisfactoriamente a la asertividad empática y continúa violando nuestros derechos, uno insiste con mayor firmeza y sin agresividad. Además, es posible utilizar esta técnica asertiva para situar tus preferencias en un entorno proclive a ser aceptado.

Asertividad confrontativa

El comportamiento asertivo confrontativo resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor. Entonces se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo; luego se expresa claramente lo que uno desea. Con serenidad en la voz y en las palabras, sin tono de acusación o de condena, hay que limitarse a indagar, a preguntar, y luego expresarse directamente un deseo legítimo.

Enunciados en primera persona

Se trata de una técnica de resolución o evitación de conflictos. El procedimiento consta de cuatro pasos:

- expresar el sentimiento negativo que nos provoca la conducta de la otra persona.
- describir objetivamente dicha conducta

- explicar la conducta deseada
- comentar las consecuencias beneficiosas que tendría cambio deseado y las consecuencias negativas de que éste no se produjera.

Todo ello debe realizarse con objetividad y serenidad en palabras, un tono y volumen de voz apropiados y un lenguaje verbal que apoye a nuestras palabras sin resultar agresivo.

Interrogación negativa

Se trata de una técnica dirigida a suscitar las **críticas** sinceras por parte de los demás, con el fin de sacar provecho de la información útil o de agotarlas dichas **críticas** si tienen un fin manipulativo, inclinando al mismo tiempo a nuestros críticos a mostrar más asertividad y demostrándoles que no podrán manipularnos. El procedimiento consiste en solicitar más **desarrollo** en una afirmación o afirmaciones de contenido crítico procedentes de otra persona con el objetivo de evidenciar si se trata de una **crítica** constructiva o manipulativa.

Derechos asertivos

Para alcanzar una comunicación adecuada que nos permita establecer vínculos satisfactorios y efectivos, el camino más adecuado es aprender a expresar nuestras ideas con asertividad. La asertividad es una forma de comunicación basada en el respeto por uno mismo y por los demás. Implica poder expresar de manera clara, directa y honesta aquello que consideramos justo para nosotros y que obedece a los que sentimos y deseamos realmente.

Es frecuente que la asertividad sea confundida con confrontación cuando en realidad nada tiene que ver una cosa con la otra. Expresarse asertivamente no significa "pegarle en la cara" a los demás lo que consideramos nuestra verdad. Debemos recordar que "la verdad sin compasión es agresión". Tampoco significa que hay que decirlo todo. De hecho una expresión asertiva únicamente muestra lo que consideremos necesario o importante decir. La asertividad refleja la convicción íntima de nuestro valor personal, de nuestra importancia y dignidad, de nuestro sentido de merecimiento, del aprecio y reconocimiento de nuestra valiosa condición humana.

Existen algunos factores observables que nos indican si estamos o no frente a una comunicación asertiva, y no tímida o agresiva.

Estos son, entre otros: contacto visual, expresión de los sentimientos, resentimientos o expectativas; estilo sereno y firme, temática puntual, solicitud de respuesta y aceptación de las consecuencias ante lo expresado. La comunicación asertiva no envía dobles mensajes. Expresa desagrado si algo nos desagradó, así como agrado si es que algo nos agrada.

Es común que a quienes practican la comunicación asertiva, se les califique de egoístas, de poco diplomáticos o de "superiores". En realidad, la gente asertiva es honesta, y por ende creíble y confiable en los vínculos interpersonales.

No pocos consideran que la asertividad es toda una escuela con filosofía propia. Tanto es así, que existe un código de refuerzo de la conducta asertiva, que nos muestra los que han sido denominados "derechos asertivos", y que vienen a validar la conducta de las personas asertivas en cuanto a su manera de ser y relacionarse. Tengo derecho a:

- Ser mi propio juez.
- Ser tratado con dignidad y respeto.
- A cambiar de opinión, idea o línea de acción.

- No dar explicaciones de mi conducta.
- Tener mi propia manera de pensar, sentir y actuar.
- Actuar independientemente de la buena voluntad de los demás.
- Pedir lo que deseamos, aceptando que el otro puede decir SÍ o puede decir NO.
- Tener todo lo bueno de la vida.
- Cometer errores y ser responsables de ellos.
- Un mundo íntimo y privado con nosotros mismos.
- Tenemos derecho a NO actuar asertivamente y a asumir las consecuencias.
- Decir "no entiendo", "no sé" o "no quiero".
- En ocasiones, derecho a ser el primero.
- Tener mis propias necesidades y que éstas sean tan importantes como las de los demás.
- Experimentar y a expresar los propios sentimientos y emociones.
- Protestar cuando se es tratado de una manera injusta.
- Cambiar lo que no nos es satisfactorio.
- Detenerse y pensar antes de actuar.
- Ser independiente.
- Superarse, aun superando a los demás.
- Decidir qué hacer con el propio cuerpo, tiempo y propiedades.
- Ignorar los consejos de los demás.
- Rechazar peticiones sin sentirse culpable o egoísta.
- Estar solo aún cuando otras personas deseen nuestra compañía.
- No justificarse ante los demás.
- Decidir si uno quiere o no responsabilizarse de los problemas de otros.
- No anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.
- No estar pendiente de la buena voluntad de los demás.
- Elegir entre responder o no hacerlo.
- Hacer cualquier cosa mientras no se violen los derechos de otra persona.

Citas

La interacción asertiva ideal es aquella en la que los participantes acaban sintiéndose mejor que antes. S. Neiger y E. Fullerton

La conducta asertiva se funda en el respeto: el respeto a uno mismo, a los demás y al sistema de valores de cada uno. Cotler y Guerra

La interacción asertiva es aquella que permite al individuo vivir sin estorbar la vida de los otros y viceversa. Ximena Orellana M.

Vaya tela, hacer un trabajito de asertividad un Sábado por la noche. Nieves Segundo

Bibliografía

Manuel J. Smith. *Cuando digo no, me siento culpable*, Nuevas ediciones de bolsillo, 2003.

Beverly Hare. *Sea Asertivo*, Ediciones Gestión 2000, [ISBN 84-8088-867-9](#)

Herbert Fensterheim y Jean Baer. *No diga sí cuando quiera decir no*, Ediciones Grijalbo. 2003.

[Asertividad: el arte de decir "no" y algo más](#) Artículo sobre Asertividad

Enlaces externos

[¿Cuál es tu estilo? Tres estilos de respuesta](#)

[La Comunicación Asertiva](#). Lic. Renny Yagosesky

Obtenido de "<http://es.wikipedia.org/wiki/Asertividad>"