

LA ASERTIVIDAD EXPRESIÓN DE UNA SANA AUTOESTIMA



Lancémonos, pues a mejorar la calidad de nuestras relaciones

Introducción

Asertividad... ¿qué era eso? Me suena haberlo oído, pero ahora no lo localizo...

De esta y muchas formas parecidas pensarán la mayoría de las personas que se acerquen a hojear este libro. Si en vez de utilizar ese término decimos “habilidades sociales”, el tema ya empieza a sonar más. Y si finalmente decimos “trata de cómo quedar bien con todo el mundo y no dejarse pisar”, quedarán aclaradas ya todas las incógnitas y la gente respirará tranquila. Aparentemente.

Porque este libro habla de eso y no habla de eso.

El tema de las llamadas “habilidades sociales”, con su derivado, la asertividad, está cada vez más a la orden del día, hasta estar convirtiéndose, sobre todo en el mundo empresarial, en una “moda”. Parece como si, de pronto, a todo el mundo se le hubiera ocurrido que posee pocas habilidades sociales y quisiera mejorarlas; y también parece que, si no se desarrollan al máximo estas habilidades, nunca conseguiremos vender correctamente un producto o tener éxito en nuestra profesión.

El concepto de “asertividad” conlleva un peligro. Los lectores que hayan acudido a uno de los llamados “cursos de asertividad” o hayan leído ciertos libros sobre el tema, pueden estar algo asustados (o excesivamente entusiasmados) ante la supuesta pretensión que se persigue con ellos: estar por encima de los demás, no dejarse apabullar en ningún caso y ser, en definitiva, siempre el “que gana”.

Pues bien, la asertividad, así como la trataremos en este libro, no es eso. Aquí vamos a intentar situarla muy cerca a la autoestima, como una habilidad que está estrechamente ligada al respeto y cariño por uno mismo y, por ende, a los demás.

Quien busque en este libro la clave para ganar siempre o para quedar indiscutiblemente por encima del otro, hará mejor en no leerlo, ya que se sentirá rápidamente frustrado. No encontrará ningún “truco” que le lleve a ser

el mejor.

Pero quien busque aumentar el respeto por sí mismo y por los demás, mejorar sus relaciones y, en último extremo, contribuir a aumentar su autoestima, tiene en sus manos un libro que le quiere ayudar a ello.

A lo largo del libro, el lector se irá encontrando con propuestas de ejercicios, la mayoría para realizar solo, algunos en pareja o en grupo. Os invito a realizar estos ejercicios, cada uno con vuestros temas particulares, para así poder participar de forma activa en la lectura del libro y sacar más provecho de ello.

Para facilitar la localización de estos ejercicios, los señalaremos siempre con el carácter:

Alguien, todavía, puede pensar: “¿pero a quién va dirigido exactamente este libro? ¿A psicólogos, a expertos en el tema, o a personas ‘de la calle’ que quieran saber más?”. La respuesta es muy clara: a todos. No es, desde luego, un libro “profesional” escrito para iniciados en la materia; es, o pretende ser, algo escrito desde una experiencia clínica para todo aquél que quiera saber más sobre relaciones humanas, aprender para su propia experiencia o acercarse a alguna dificultad que tenga en esta materia.

Citando al gran Rabinranath Tagore, ¿quién no ha tenido alguna vez sentimientos parecidos y ha deseado poder actuar de otra forma?:

“Quería decirte las palabras más hondas que te tengo que decir, pero no me atrevo, no voy a reírte. Por eso me río de mi mismo y desahogo en bromas mi secreto. Si, me estoy burlando de mi dolor, para que no te burles tú.

Quería decirte las palabras más verdaderas que tengo que decirte, pero no me atrevo, no voy a no creerme. Por eso las disfrazo de mentira y te digo lo contrario de lo que te quisiera decir. Si, hago absurdo mi dolor, no voy a hacerlo tú.

Quisiera decirte las palabras más ricas que guardo para ti, pero no me atrevo, porque no vas a pagarme con las mejores tuyas. Por eso te nombro duramente y hago alarde despiadado de osadía. Si, te maltrato, de miedo a que no comprendas mi dolor (...”).

Lancémonos, pues, a mejorar la calidad de nuestras relaciones.

1. Las incógnitas de una psicóloga

A veces, en medio de mi práctica cotidiana como psicóloga clínica, tengo necesidad de hacer un parón. Me reclino ante mi mesa, repleta de papeles, historias clínicas, libros de consulta, y miro a mi alrededor por el despacho que desde hace años acoge y escucha a las personas que acuden a explicar su problema. ¿Qué no habrán escuchado estas paredes, qué peso no habrá soportado el viejo sofá negro, que tan pronto sirve de asiento, como de colchón para relajarse, como de banco de una estación en un improvisado role-playing! [1].

Una consulta psicológica es como la otra cara de la vida: allá fuera nos sonríen brillantes hombres de negocios, triunfadores profesionales, dicharacheras amas de casa y divertidos estudiantes a los que nunca parece preocuparles nada. Aquí dentro, salen a la luz los niños tímidos, los adolescentes excluidos de su grupo, los hijos que se sentían rechazados, no queridos, solos...

A lo largo de estos años de consulta, me han ido surgiendo una serie de cuestiones, difíciles de contestar, pero que, pienso, son de vital importancia para comprender la naturaleza humana, como puede ser la tremenda importancia que tienen en la vida los padres (¿Cómo es posible que un hombre hecho y derecho de cuarenta años

tiemble de terror ante su padre, anciano e inválido? ¿Qué ha pasado para que una chica guapa, inteligente y culta vea su vida oscurecida por la culpabilidad que siente respecto a su madre?) o la religión y la moral, hasta el punto de destruir internamente a una persona a fuerza de hacerla sentirse culpable y mala.

Otra de estas cuestiones, a la que últimamente doy más vueltas, se refiere al concepto de “respeto”: ¿Qué hace realmente que se respete a una persona? ¿Por qué hay personas ante las que se tiene un natural respeto, de las que no se burla nadie, a las que nadie levanta la voz, y personas que suscitan en los demás la burla, el desprecio; hombres y mujeres a las que se pisa y humilla?

Cuando vienen a consulta personas que se consideran tímidas, faltas de habilidades sociales, torpes o solitarias, chocamos una y otra vez con este tema: no se sienten respetadas, parece que los demás les pasan por alto, les rechazan o les excluyen. ¿Por qué? ¿Son todos ellos personas feas, bajitas, débiles, patosas? ¿Tienen algún defecto físico que pueda hacer que alguien les considere “inferiores”? No, en absoluto. Es más, hay muchas personas feas, bajitas, débiles, con defectos físicos, que sí son respetadas. Y personas guapas, fuertes y altas que son sistemáticamente ignoradas por los demás.

¿Será la capacidad de defenderse, de contestar a los demás la que marca la diferencia? También aquí nos encontramos que no necesariamente. Hay personas que, efectivamente, se defienden, piden que se les deje en paz, o tratan de no contestar o de hacer oídos sordos ante faltas de respeto e imprecaciones... pero hay algo en su forma de decirlo que hace que no se les tome en serio, que su palabra quede invalidada o ignorada por los demás.

Suelen ser personas inseguras, desde luego. ¿Será pues, la inseguridad el factor determinante? Pudiera parecer que sí, pero si lo pensamos bien, veremos que tampoco es eso solamente. El mundo está lleno de personas inseguras, y yo diría que, si pudiéramos hacer una encuesta, el 90% de la gente se considera insegura en algún campo interpersonal de su vida. Unos temen no saber qué decir, otros no soportan las reuniones informales, otros tiemblan ante la idea de hablar en público... sí, pero no todos son burlados sistemáticamente. Es más, muchos de los “respetados”, incluso gente que aparentemente “pisa” a los demás, está en su fuero interno tremendamente insegura... Tampoco parece ser ésta la causa determinante para que se respete a una persona.

En donde mejor se pueden observar todas estas conductas es en un grupo de niños, en los que todavía no existen las normas sociales que tenemos impuestas los adultos y en donde surge con mucha más claridad el afecto, pero también la crueldad que todos llevamos dentro. Si observamos a un grupo de niños o recordamos nuestra infancia, veremos que siempre había un “tonto de la clase”, aquél que siempre metía la pata, el que ejercía de payaso de la clase. A veces, esta persona era gorda o llevaba gafas de “culo de vaso”... pero también recordaremos a compañeros y compañeras gordas y con gafas que no tenían ese papel. A esas personas burladas las tenemos ahora, de adultos, en las consultas psicológicas, y vemos que son personas normales, con sus intereses, temores, afectos. Son personas con su inteligencia y cultura, ni mayor ni menor que la de muchos otros, pero que han sufrido y sufren la falta de respeto.

Pero sálgamos de la consulta psicológica y observemos nuestra vida cotidiana, las relaciones que tenemos, las situaciones en las que nos movemos. Constantemente, estamos interactuando con otras personas, con diferentes niveles de confianza. A veces, nos sentimos satisfechos, otras no tanto. Hay personas concretas con las que nos sentimos más inseguros o situaciones que nos hacen sentir mal, sin aparente razón.

Aquí te pediría que hicieras un pequeño parón en tu lectura y reflexionases un poco: ¿qué situaciones de tu vida te hacen sentir inseguro? ¿Hay personas con las que te sientes mal, “cortado”, retraído? Si quieres, puedes hacer un pequeño listado, con el que luego, a lo largo del libro, irás trabajando. ¡Seguro que si te paras a pensar salen más situaciones de las que hubieras dicho en un principio!

¿Qué producen estas situaciones o personas en nosotros? Normalmente, nos sentimos mal porque estamos frustrados, enfadados, infravalorados, desatendidos. Excusamos nuestro estado de ánimo culpando al otro, a la situación, al momento, pero, en el fondo, sentimos que no se nos considera como nos gustaría, o que no somos

capaces de mostrarnos tal y como somos y por consiguiente... ¡no nos sentimos respetados!

A todos nos pasan estas cosas en mayor o menor medida: todos somos "tímidos" en alguna situación y, como decíamos antes, por muy resueltos que creamos ser, de pronto, nos encontramos con una situación que "se nos hace grande".

Hay personas que lo ven como un problema general, que afecta a muchas facetas de su vida (personas con fobia social o pánico ante las interacciones), otros lo notan sólo en momentos puntuales. De la angustia que ello produzca depende tal vez el que una persona acuda a una consulta psicológica o no, pero todos nos podríamos considerar "pacientes potenciales" porque siempre hay un área de nuestra vida con la que no podemos enfrentarnos.

Ya sea, pues, como problema general (personas que siempre se sienten rechazadas o inferiores) o puntual, el caso es que sigue estando ahí el misterio del respeto y la falta del mismo. Y si, como hemos visto, no es ni el aspecto físico exclusivamente, ni la capacidad de protestar, ni la seguridad la que hace que a uno se le respete y a otro no, ¿qué es entonces esa cosa extraña, cómo se le puede llamar a ese "algo" que hace que unos se sientan bien con los demás y otros mal, que a unos se les respete más y a otros menos?

Tras mucho reflexionar, pienso que la respuesta no es única, aunque sí se puede resumir en un término.

No es única, porque para hacerse respetar hacen falta varios de los elementos descritos anteriormente: hace falta sentirse seguro de sí mismo, y, a la vez, ser capaz de autoafirmarse, de responder correctamente a los demás, de no ser "torpe" socialmente.

Y todo esto se resume en una palabra, se trata de la ASERTIVIDAD.

En resumen, diríamos que:

Renta per cápita en el período 1953-1965 (en US\$)	
África	92,00
Asia	93,00
América Latina	335,00
Países occidentales no comunistas	1510,00
Europa	1100,00
Estados Unidos	2695,00

Si alguien duda de este planteamiento, que se imagine la siguiente situación: dos personas se encuentran en una fiesta. Una le dice a la otra: "Vaya, contigo quería hablar. ¿A qué viene eso de ir diciendo por ahí que soy un vago y un malqueda?".

Tanto si es cierto como si no, la situación es, cuando menos, algo intimidante. ¿Depende del que ha hecho la interpelación el que la situación sea penosa para el otro? No, porque una persona segura de sí misma y de sus habilidades, responderá de forma airosa ("Pues no, te has equivocado" o "Sí, pero me gustaría explicártelo"), y no le dará mayor importancia al episodio, mientras que la persona más insegura en ambos aspectos responderá consiguientemente ("Nnnno... no... de verdad, yo noo..." o "Pu... pues, bueno... no sé, quizás dije algo, pero...") y, lo que es peor, se sentirá mal para el resto de la noche.

Las personas que tienen la suerte de poseer estas habilidades son las llamadas personas asertivas. Las personas que presentan algún problema en su forma de relacionarse, tienen una falta de asertividad. Esto último se puede entender de dos formas: poco asertivas son las personas consideradas tímidas, prestas a sentirse pisadas y no respetadas, pero también lo son los que se sitúan en el polo opuesto: la persona agresiva, que pisa a los demás y no tiene en cuenta las necesidades del otro. Ambos tienen problemas de relación y ambos son considerados, pues, faltas de asertividad, aunque el tratamiento tenga que ser forzosamente diferente en cada caso.

Llegados a este punto y antes de introducirnos de lleno en el tema de la asertividad, tenemos que hacer una advertencia: tal vez algunos de vosotros hayáis oído hablar de este tema, incluso puede que hayáis leído libros al respecto. Quizás os hayan parecido excesivamente “americanos”, es decir, avocados a convertir al lector en triunfador de la vida, en un brillante yuppie que sale airoso de todas las situaciones que se le presentan. Aquí pretendemos dar un concepto algo diferente al tema de la asertividad, más humilde, pero quizás también más realista: pretendemos que la asertividad sea un camino hacia la autoestima, hacia la capacidad de relacionarse con los demás de igual a igual, ni estando por encima ni por debajo. Sólo quien posee una alta autoestima, quien se aprecia y valora a sí mismo, podrá relacionarse con los demás en el mismo plano, reconociendo a los que son mejores en alguna habilidad, pero no sintiéndose inferior ni superior a otros. Dicho al revés, la persona no asertiva, tanto si es retraída como si es agresiva, no puede tener una autoestima muy alta, por cuanto siente la necesidad imperiosa de ser valorada por los demás.

2. ¿Soy asertivo?

Teóricamente, ¿qué es la asertividad? Definiciones de la asertividad hay muchas. Una de las más clásicas es ésta:

Año	Amigos de Josemaría Escrivá	A través de otros amigos
1927	Conoce a Norberto en el Patronato de Enfermos (junio de 1927)	
1930	Conoce a Pedro Cantero en la Central (septiembre de 1930) Conoce a Sebastián Cirac en el Patronato de Enfermos (finales de 1930)	
1931	Conoce a Blas Romero en la parroquia de Santa Bárbara (1931)	Pedro Poveda presenta a Eliodoro (diciembre de 1931) Norberto presenta a Lino (1931)
1932	Conoce a Saturnino de Dios en el Hospital General (1932)	Lino presenta a José María Vegas (enero 1932) Lino presenta a José María Somoano (enero 1932)
1933	Conoce a Vicente Blanco en la Casa Sacerdotal (octubre 1933)	

Esta frase suena muy bien y seguramente más adelante, cuando sepamos más sobre el tema, nos significará mucho. Pero ahora mismo, quizás no es muy ilustrativa para la persona que quiera introducirse en este tema. Para comprender mejor en qué consiste esto de la asertividad, permitidme poner unos ejemplos de personas con problemas de asertividad que acudieron a consulta.

Aquí, quisiera resaltar que los problemas de asertividad o de habilidades sociales no siempre son el motivo de

consulta de la persona que acude a una terapia. A no ser que la problemática asertiva sea muy acuciante, las personas suelen comenzar explicando problemas de ansiedad, timidez, culpabilidad y muchas veces es el psicólogo el que, tras una serie de análisis, detecta una carencia de habilidades sociales como parte de la problemática por la que ha acudido la persona. Así ocurrió también en el caso de estas dos personas:

a. Juana

Juana es secretaria y tenía 36 años cuando acudió a consulta. Estaba separada de su marido.

La exploración psicológica se desarrolló a diversos niveles de profundidad, a medida que se iba analizando el material y la entrevista que realizamos a Juana.

Análisis 1:

Como “motivo de consulta” reseñamos que vino llorando, diciendo tener una “crisis de identidad”. Una relación simultánea con dos hombres le había hecho plantearse muchas cosas de su vida, llegando a la conclusión de que no sabía lo que quería, a quién quería ni cómo iba a desarrollarse su futuro afectivo.

Se definía a sí misma como obsesiva y puntillosa, y decía no poder dejar de darle vueltas constantemente a todo cuanto de importancia le acontecía.

Análisis 2:

Poco a poco, la problemática con sus dos hombres fue quedando en un segundo plano, para extenderse a más personas. Progresivamente, fue saliendo que tenía problemas en casi todas las situaciones de interacción: trabajo, Universidad, amigos.

Se sentía explotada, pensaba que los demás se aprovechaban de ella y adivinaba intenciones en su contra en casi todo el mundo.

La explicación que daba a tal problemática con la gente era que ella tenía más empuje y energía que el resto de las personas que la rodeaban. Se quejaba de que, si ella no tiraba de la gente y tenía la iniciativa, las cosas no funcionaban.

Análisis 3:

Por medio de autorregistro [1] y entrevistas, llegamos a la conclusión de que su conducta era extremadamente agresiva: muy frecuentemente, contestaba con brusquedad a preguntas banales, por creer haber adivinado segundas intenciones en ello.

No dejaba explicarse a la gente y enseguida les etiquetaba públicamente.

En el trabajo y la Universidad, cada vez que veía corrillos de gente u oía hablar a más de dos personas entre sí, profería frases del estilo: “si queréis hablar de mí, hacedlo en alto”.

Al conocer a alguien nuevo, dejaba muy claro quién era ella y qué conductas le gustaban y cuáles le molestaban, “para que no haya malentendidos”.

b. Elena

Elena también tenía 36 años cuando acudió a consulta y trabajaba asimismo como secretaria, pero su problemática era bien diferente.

Era soltera y vivía con su madre y sus dos hermanos, todos adultos con edades comprendidas entre los 23 y los 36 años.

Análisis 1:

El motivo de consulta fue muy difícil de saber; en principio, se quejaba de tener problemas familiares porque “siempre estamos de bronca”, ejerciendo ella de conciliadora. Su impresión era que, si no mediaba ella, aquello se podía convertir en un infierno. Su madre, decía, era depresiva y también era Elena la que la cuidaba y protegía de tensiones.

Aún con eso, fue muy difícil extraer más información y llegamos a tardar casi un año en profundizar más.

Análisis 2:

Muy lentamente y con gran dificultad, fue saliendo que su principal problema era la relación con su madre, que los manipulaba y dominaba a todos, provocando las tensiones y broncas que había en la casa. De hecho, se pudo comprobar que ésta tenía a los tres hijos completamente “atados” a ella, llegando a no permitirles salir los fines de semana, tener amigos y mucho menos, una pareja. De ahí se derivaba que los tres tenían grandes dificultades de relación con los demás. Concretamente Elena, no salía nunca, no tenía amigos, y, por lo tanto, carecía por completo de habilidades sociales.

Análisis 3:

Al final se delimitaron dos problemas principales: 1. la falta de asertividad: jamás llevaba a cabo deseos propios, nunca se negaba a nada, ni en el trabajo ni en casa, no sabía enfrentarse ni enfadarse, mostraba un excesivo autocontrol, con tal de no demostrar nunca disgusto [2]. Una gran culpabilidad, inculcada por su madre (si no cumplía con sus órdenes era “mala”) que la hacía justificar siempre a los demás y nunca a sí misma. (En este caso, se trató primero el tema más “interno”, el de la culpabilidad y luego el externo, las técnicas de asertividad y habilidades sociales).

Juana y Elena nos van a acompañar a lo largo de este artículo. Iremos viendo registros y escritos suyos, analizando su problemática y observando cómo se fueron resolviendo sus respectivos problemas.

2.1. Características de la sumisión de la agresividad y de la asertividad

Veamos ahora, en abstracto, cuáles son las principales características de la “personalidad” de las personas sumisas, agresivas y, finalmente, asertivas.

Por supuesto, nadie es puramente agresivo, ni sumiso, ni siquiera asertivo. Las personas tenemos tendencias hacia alguna de estas conductas, más o menos acentuadas, pero no existen los “tipos puros”. Por lo mismo, podemos exhibir algunas de las conductas descritas en ciertas situaciones que nos causan dificultades, mientras que en otras podemos reaccionar de forma completamente diferente. Depende de la problemática de cada uno y de la importancia que tenga ésta para la persona.

A lo largo del artículo, observaréis que utilizamos repetidas veces la palabra “conducta”. Cuando hablamos de “conducta” no nos referimos solamente a “comportamiento externo”. Como psicólogos cognitivo-conductuales, denominamos “conducta” a todo el conjunto de comportamientos, emociones, pensamientos, etc. que posee una

persona en las situaciones a las que se enfrenta.

Así, para delimitar las características que presenta cada estilo de conducta, (sumiso, agresivo y asertivo) describiremos cómo funcionan en cada caso los tres patrones de conducta:

- Comportamiento externo
- Patrones de pensamiento
- Sentimientos y emociones

2.1.1. La persona sumisa

Si estamos muy pendientes de no herir a nadie en ninguna circunstancia, acabaremos lastimándonos a nosotros mismos y a los demás (P. Jakubowski)

La persona sumisa no defiende los derechos e intereses personales. Respeto a los demás, pero no a sí mismo.

Comportamiento externo:

- Volumen de voz bajo/ habla poco fluida/ bloqueos/ tartamudeos/ vacilaciones/ silencios/ muletillas (estoo... ¿no?)
- Huida del contacto ocular/ mirada baja/ cara tensa/ dientes apretados o labios temblorosos/ manos nerviosas/ onicofagia [2]/ postura tensa, incómoda
 - Inseguridad para saber qué hacer y decir
- Frecuentes quejas a terceros (“X no me comprende”, “Y es un egoísta y se aprovecha de mí”...).

Patrones de pensamiento:

- Consideran que así evitan molestar u ofender a los demás. Son personas “sacrificadas”.
- “Lo que yo sienta, piense o desee, no importa. Importa lo que tú sientas, pienses o desees”.
- Su creencia principal es: “Es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo”.
- Constante sensación de ser incomprendido, manipulado, no tenido en cuenta.

Sentimientos/emociones:

- Impotencia/ mucha energía mental, poca externa/ frecuentes sentimientos de culpabilidad/ baja autoestima/ deshonestidad emocional (pueden sentirse agresivos, hostiles, etc. pero no lo manifiestan y a veces, no lo reconocen ni ante sí mismos)/ ansiedad/ frustración.

Este tipo de conductas tiene unas lógicas repercusiones en las personas que les rodean, el ambiente en el que

se suelen mover, etc. Estas son las principales consecuencias que, a la larga, tiene la conducta sumisa en la persona que la realiza:

- pérdida de autoestima/ pérdida del aprecio de las demás personas (a veces) /falta de respeto de los demás.

La persona sumisa hace sentirse a los demás culpables o superiores: depende de cómo sea el otro, tendrá la constante sensación de estar en deuda con la persona sumisa (“es que es tan buena...”), o se sentirá superior a ella y con capacidad de “aprovecharse” de su “bondad”.

Las personas sumisas presentan a veces problemas somáticos (es una forma de manifestar las grandes tensiones que sufren por no exteriorizar su opinión ni sus preferencias).

Otras veces, estas personas tienen repentinos estallidos desmesurados de agresividad. Estos estallidos suelen ser bastante incontrolados, ya que son fruto de una acumulación de tensiones y hostilidad y no son manifestados con habilidad social.

2.1.2. La persona agresiva

Defiende en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás: a veces, no los tiene realmente en cuenta, otras, carece de habilidades para afrontar ciertas situaciones.

Comportamiento externo:

- Volumen de voz elevado/ a veces: habla poco fluida por ser demasiado precipitada/ habla tajante/ interrupciones/ utilización de insultos y amenazas
- Contacto ocular retador/ cara tensa/ manos tensas/ postura que invade el espacio del otro/
 - Tendencia al contraataque.

Patrones de pensamiento:

- “Ahora sólo yo importo. Lo que tú pienses o sientas no me interesa”
- Piensan que si no se comportan de esta forma, son excesivamente vulnerables
 - Lo sitúan todo en términos de ganar-perder
- Pueden darse las creencias: “hay gente mala y vil que merece ser castigada” y/o “es horrible que las cosas no salgan como a mí me gustaría que saliesen”.

Emociones/ sentimientos:

- ansiedad creciente
- soledad/ sensación de incompreensión/ culpa/ frustración

- baja autoestima (si no, no se defenderían tanto)

- sensación de falta de control

- enfado cada vez más constante y que se extiende a cada vez más personas y situaciones

- honestidad emocional: expresan lo que sienten y “no engañan a nadie”.

Como en el caso de las personas sumisas, los agresivos sufren una serie de consecuencias de su forma de comportarse:

- generalmente, rechazo o huída por parte de los demás

- conducta de “círculo vicioso” por forzar a los demás a ser cada vez más hostiles y así aumentar ellos cada vez más su agresividad.

No todas las personas agresivas lo son realmente en su interior: la conducta agresiva y desafiante es muchas veces (yo diría que la mayoría) una defensa por sentirse excesivamente vulnerables ante los “ataques” de los demás o bien es una falta de habilidad para afrontar situaciones tensas. Otras veces sí que responde a un patrón de pensamiento rígido o unas convicciones muy radicales (dividir el mundo en buenos y malos), pero son las menos.

Muy común es también el estilo pasivo-agresivo: la persona callada y sumisa en su comportamiento externo, pero con grandes dosis de resentimiento en sus pensamientos y creencias. Frecuentemente utilizan la manipulación y el chataje afectivo para conseguir ser tenidos en cuenta. Obviamente, esto se debe a una falta de habilidad para afrontar las situaciones de otra forma.

Vamos a presentarte un escrito de una persona con problemas de asertividad. El contenido está plasmado tal cual lo puso esta persona. ¿A qué estilo crees que corresponde el perfil de esta persona? Cuidado con equivocarte, se puede prestar a interpretaciones erróneas:

“Siempre que estoy en el trabajo me fijo en Álvaro. Cada cosa que le oigo decir me repatea. Es un estúpido, y dice las mayores idioteces con una seguridad pasmosa. Le odio.

Suelo estar muy tenso. Sé que no debo dejar que esto afecte al resto de mis relaciones fuera del trabajo, pero ayer, por ejemplo, sentados cada uno en su mesa, Álvaro comentó: “qué poco les queda a algunos para irse de vacaciones”, en clara alusión a mí. Le contesté, bastante tenso, que diez días eran mucho tiempo aún. Me dijo que a él le quedaba mes y medio, y le contesté que cuando le quedaran 10 días como a mí ya me diría cómo estaba. El contestó algo en voz baja. Yo estaba de espaldas a él, en el ordenador, y no le miré ni le pregunté. Estaba ya tan tenso que pensaba que iba a estallar. Fui incapaz de articular más palabras.

Tengo mucho miedo a contestarle. Estoy tan tenso que pienso que mi voz va a salir quebrada. Le odio totalmente. No le soporto, me siento tan inseguro y él está tan tranquilo. Creo que dijo aquello (lo de las vacaciones), para hacerme reaccionar y yo he caído como un estúpido.

El siempre tiene razón y yo no. Me supera, es mejor que yo. Con Ana me va a pasar lo mismo. ¿Cómo puedo pensar en salir con ella? Duraríamos una semana.

Cada vez que tengo que hablar con alguien del trabajo, me entra una tensión horrible, me bloqueo y me sale una voz afectada. Eso me deja completamente abatido” [3].

¿Qué tipo de respuesta sueles tener tú? Seguramente, variarás tu conducta dependiendo del tipo de situación, las personas con las que estés, etc.

Consulta el listado de situaciones que te hiciste al principio. ¿De qué forma respondes a cada una de las situaciones?

¿Eres asertiva en unas, sumisa en otras y agresiva en otras o sueles mostrar un mismo tipo de comportamiento?

2.1.3. Formas típicas de respuesta no asertiva

Hemos descrito en general, los comportamientos, los pensamientos y los sentimientos más comunes a las personas con problemas de asertividad, pero ¿cómo reacciona una persona con problemas de asertividad en una situación concreta de tensión?

Imaginemos una situación que conlleva algo de tensión: Carlos, que es poco asertivo, tiene prestado un libro de Juan desde hace más de un mes. Juan está cansado de reclamarlo una y otra vez, pero a Carlos siempre se le olvida. Por fin, un día, éste le devuelve su libro. Juan, molesto desde hace un tiempo, le dice con ironía: "Hombre, pues muchas gracias. Me gustan las personas que devuelven rápidamente lo prestado".

Carlos se siente muy "cortado", y no es asertivo, pero tiene que afrontar la situación de alguna manera. (Afrontar significa "salir airoosamente", no enfrentarse. En este caso, si Juan tiene razón, no hay por qué intentar quitársela).

Estas son cuatro de las típicas formas erróneas de responder que podría esgrimir Carlos con su problema de asertividad:

a. Bloqueo

Conducta: ninguna, "quedarse paralizado".

Pensamiento: a veces, no hay un pensamiento claro, la persona tiene "la mente en blanco".

Otras, la persona se va enviando automensajes ansiógenos y repetitivos: "tengo que decir algo", "esto cada vez es peor", "Dios mío, ¿y ahora qué hago?", etc.

Generalmente, esta forma de respuesta causa una gran ansiedad en la persona y es vivida como algo terrible e insuperable.

En este caso, Carlos, simplemente, se quedaría "de piedra" y no diría ni haría nada. Esta conducta permite que el interlocutor, al no disponer de datos, interprete la reacción según sea su estilo de pensamiento. Depende de cómo sea Juan, éste podrá pensar: "pues vaya caradura, encima se me queda mirando y no se excusa" o "vaya, parece que ha reconocido su falta. Quien calla, otorga...".

b. Sobreadaptación

Conducta: el sujeto responde según crea que es el deseo del otro.

Pensamiento: atención centrada en lo que la otra persona pueda estar esperando: "tengo que sonreírle", "si le

digo mi opinión, se va a enfadar”, “¿querrá que le de la razón?”.

Esta es una de las respuestas más comunes de las personas sumisas.

Carlos, de responder así, simplemente, se reiría nerviosamente, haciendo como si el “chiste” de Juan tuviera mucha gracia. No daría ninguna explicación respecto a su demora en devolver los apuntes.

c. Ansiedad

Conducta: tartamudeo, sudor, retorcimiento de manos, movimientos estereotipados, etc.

Pensamiento: “me ha pillado”, “¿y ahora qué digo?”, “tengo que justificarme”, etc. La persona se da rápidas instrucciones respecto a cómo comportarse, pero éstas suelen llevar una gran carga de ansiedad.

Otras veces, la ansiedad es parte de un bloqueo. En estos casos, la persona no puede pensar nada porque está bloqueada, y generalmente, tampoco emite otra respuesta encaminada a afrontar la situación.

Esta forma de comportamiento tiene grados. Puede ir desde una respuesta correcta, que afronta la situación, aunque con nerviosismo interno o externo, hasta el descrito bloqueo, en el que la persona no emite más respuesta que la ansiedad.

Carlos tal vez sí respondería, pero con ansiedad: “Bueno, es que yoo..., pues sí, je, je, tienes razón, pero yo no quería, es decir, en fin, vaya, que sí, que tienes razón”, a la vez, que se retorcería nerviosamente las manos o se pasaría la mano una y otra vez por el pelo, riendo nerviosamente.

d. Agresividad

Conducta: elevación de la voz, portazos, insultos, etc.

Pensamiento: “ya no aguanto más”, “esto es insoportable”, “tengo que decirle algo como sea”, “a ver si se cree que soy idiota”.

Esta conducta, a veces, sigue a la de ansiedad. La persona se siente tan ansiosa, que tiene necesidad de estallar, con la idea, además, de tener que salir airoso de la situación.

Carlos podría esgrimir cualquier frase desafiante del estilo: “pues tú tampoco eres manco, ¿eh?”, “pues no sé a qué viene eso”, o peor aún: “oye, a ti nadie te ha pedido la opinión”.

2.1.4. La persona asertiva

Vistas ya las dos conductas que indican falta de asertividad, veamos, por fin, cómo se comporta, qué piensa y siente la persona que sí es asertiva. Lógicamente, rara vez se hallará una persona tan maravillosa que reúna todas las características; al igual que ocurre con los tipos descritos de sumisión y agresividad, los rasgos que ahora presentamos son abstracciones. Todo lo más, podremos encontrar a personas que se asemejen al “ideal” de persona asertiva, y podremos intentar, por medio de las técnicas adecuadas, acercarnos lo máximo posible a este modelo, pero jamás tendremos el perfil completo, ya que nadie es perfecto.

Las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a “ganar”, sino a “llegar a un acuerdo”.

La asertividad: expresión de una sana autoestima I

Publicado: Sábado, 19 Marzo 2022 09:54

Escrito por Olga Castanyer

Comportamiento externo:

- Habla fluida/ segura/ sin bloqueos ni muletillas/ contacto ocular directo, pero no desafiante/ relajación corporal/ comodidad postural.
- Expresión de sentimientos tanto positivos y negativos/ defensa sin agresión/ honestidad/ capacidad de hablar de propios gustos e intereses/ capacidad de discrepar abiertamente/ capacidad de pedir aclaraciones/ decir "no"/ saber aceptar errores.

Patrones de pensamiento:

- Conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás.
- Sus convicciones son en su mayoría "racionales" (esto se explicará más adelante).

Sentimientos/emociones :

- Buena autoestima/ no se sienten inferiores ni superiores a los demás/ satisfacción en las relaciones/ respeto por uno mismo.
- Sensación de control emocional.

También en este caso, la conducta asertiva tendrá unas consecuencias en el entorno y la conducta de los demás:

- Frenarán o desarmarán a la persona que les ataque
- Aclaran equívocos
- Los demás se sienten respetados y valorados
- La persona asertiva suele ser considerada "buena", pero no "tonta".

Acordémonos de nuevo del ejemplo antes descrito sobre una conversación entre Juan y Carlos, en la que Juan reprochaba de forma irónica a Carlos el que éste hubiera tardado mucho en devolverle un libro. Si Carlos, en este caso, es una persona asertiva, cuenta con una serie de habilidades para salir medianamente airoso de la situación, aunque esto incluya tener que admitir su error. Estas son las habilidades de las que dispone Carlos:

Sacerdote	Labor Pastoral (1931-1936)
Josemaria Escrivá	Capellán –luego rector– de un Patronato (Santa Isabel)
Norberto Rodríguez	Capellán de religiosas (Esclavas del Sagrado Corazón)
Pedro Cantero	Estudios en la Central, y profesor del Instituto Social Obrero
Blas Romero	Capellán de parroquia (Santa Bárbara)
Sebastián Cirac	Canónigo y archivero, Cuenca
Lino Veá-Murguía	Capellán de religiosas (Esclavas del Sagrado Corazón)
Saturnino de Dios	Capellán de la familia Ruiz-Ballesteros
Eliodoro Gil	Capellán de parroquia, León
José María Vegas	Capellán del Cristo de San Ginés; luego rector del Cerro de los Angeles
José María Somoano	Capellán de hospital (Enfermería para Tuberculosos Victoria Eugenia)
Vicente Blanco	Estudios en la Central y capellán adscrito de parroquia (Almudena)

¿Qué podría haber dicho Carlos en este caso? Si considera que el reproche es razonable, no cabe negar la evidencia, con lo cual, lo más que puede hacer es decir algo así: “Tienes razón, tendría que habértelo devuelto antes, pero es que soy un despistado. Te prometo que la próxima vez me esforzaré en devolvértelo más pronto”. Pero también puede no estar de acuerdo con lo que se le reprocha. En este caso, podría responder: “cuando te lo pedí, te dije que tendría que leerlo entero y no he podido leerlo en menos tiempo”. También, si le ha molestado el tono de la increpación: “Bueno, es verdad, pero me molesta un poco el tono irónico con que me has hablado. Intentaré no tardar tanto la próxima vez, pero tú no me hables así, ¿vale?”. Por supuesto, éstas son frases “standard” que suenan algo artificiales. Carlos tendría que adaptarlas a su lenguaje y forma de expresión.

2.2. Cómo nos delatamos: Componentes no verbales de la comunicación asertiva

En Escocia puede ser difícil hacer hablar a un individuo. En España, lo espinoso es conseguir que se calle. (J.A. Vallejo-Nágera)

Es esta una parte algo más teórica, pero, a mi entender, interesante, ya que hace hincapié en un tipo de respuesta que muchas veces pasamos por alto, y que sin embargo, nos está condicionando constantemente: la conducta no verbal, es decir, los gestos, miradas, posturas que emitimos mientras estamos comunicándonos. Remitimos al lector al estudio de los interesantes libros que se han escrito al respecto (véase Bibliografía) y nos limitamos aquí a describir la parte de la comunicación que afecta directamente a la asertividad.

La comunicación no verbal, por mucho que se quiera eludir, es inevitable en presencia de otras personas. Un individuo puede decidir no hablar, o ser incapaz de comunicarse verbalmente, pero todavía sigue emitiendo mensajes acerca de sí mismo a través de su cara y su cuerpo. Los mensajes no verbales a menudo son también recibidos de forma medio consciente: la gente se forma impresiones de los demás a partir de su conducta no verbal, sin saber identificar exactamente qué es lo agradable o irritante de cada persona en cuestión.

Para que un mensaje se considere transmitido de forma socialmente habilidosa (asertiva), las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal. Muchas veces nos hemos encontrado con individuos que, aparentemente, emiten mensajes verbales correctos, pero que no consiguen que los demás les respeten o consideren interlocutores válidos. Las personas sumisas carecen a menudo de la habilidad para dominar los componentes verbales y no verbales apropiados de la conducta, y de aplicarlos conjuntamente, sin incongruencias. En un estudio realizado por Romano y Bellack, a la hora de evaluar una conducta asertiva, eran la postura, la expresión facial y la entonación las conductas no verbales que más altamente se relacionaban con el mensaje verbal.

Analicemos uno a uno los principales componentes no verbales que contiene todo mensaje que emitimos:

La mirada

Ha sido uno de los elementos más estudiados en la literatura sobre habilidades sociales y aserción.

Casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas. Pensemos solamente en cómo nos sentimos si hablamos con alguien y éste no nos está mirando; o, al contrario, si alguien nos observa fijamente sin apartar la mirada de nosotros. La cantidad y tipo de mirada comunican actitudes interpersonales, de tal forma que la conclusión más común que una persona extrae cuando alguien no le mira a los ojos es que está nervioso y le falta confianza en sí mismo (que algunas veces, por nuestra propia inseguridad, la persona que no nos está mirando a los ojos nos “contagie” el nerviosismo es otra historia...).

Los sujetos asertivos miran más mientras hablan que los sujetos poco asertivos.

De esto se desprende que la utilización asertiva de la mirada como componente no verbal de la comunicación implica una reciprocidad equilibrada entre el emisor y el receptor, variando la fijación de la mirada según se esté hablando (40%) o escuchando (75%).

La expresión facial

La expresión facial juega varios papeles en la interacción social humana:

- Muestra el estado emocional de una persona, aunque ésta pueda tratar de ocultarlo
- Proporciona una información continua sobre si se está comprendiendo el mensaje, si se está sorprendido, de acuerdo, en contra, etc. de lo que se está diciendo
- Indica actitudes hacia las otras personas.

Las emociones: alegría, sorpresa, ira, tristeza, miedo, se expresan a través de tres regiones fundamentales de la cara; la frente/cejas, ojos/párpados y la parte inferior de la cara.

La gente, normalmente, manipula sus rasgos faciales adoptando expresiones según el estado de ánimo o comportamiento que le interese transmitir. También se puede intentar no transmitir o no dejar traslucir estado de ánimo alguno, (la llamada “cara de póker”) pero, en cualquier caso, la persona está manipulando sus rasgos faciales.

La persona asertiva adoptará una expresión facial que esté de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir. Es decir, no adoptará una expresión facial que sea contradictoria o no se adapte a lo que quiere decir. La persona sumisa, por ejemplo, frecuentemente está “cociendo” por dentro cuando se le da una orden injusta, pero su expresión facial muestra amabilidad.

La postura corporal

La posición del cuerpo y de los miembros, la forma cómo se sienta la persona, cómo está de pie y cómo se pasea, refleja las actitudes y conceptos que tiene de sí misma y su ánimo respecto a los demás. Existen cuatro tipos básicos de posturas:

- Postura de acercamiento: indica atención, que puede interpretarse de manera positiva (simpatía) o negativa (invasión) hacia el receptor

– Postura de retirada: suele interpretarse como rechazo, repulsa o frialdad

– Postura erecta: indica seguridad, firmeza, pero también puede reflejar orgullo, arrogancia o desprecio

– Postura contraída: suele interpretarse como depresión, timidez y abatimiento físico o psíquico.

La persona asertiva adoptará generalmente una postura cercana y erecta, mirando de frente a la otra persona.

Los gestos

Los gestos son básicamente culturales. Las manos y, en un grado menor, la cabeza y los pies, pueden producir una amplia variedad de gestos que se usan, bien para amplificar y apoyar la actividad verbal o bien para contradecir, tratando de ocultar los verdaderos sentimientos.

Comparados un grupo de sujetos asertivos con otro que no lo era, se halló que mientras que el primero gesticulaba un 10% del tiempo total de interacción, el segundo grupo sólo lo hacía el 4%.

Los gestos asertivos son movimientos desinhibidos. Sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad por parte del que habla.

Componentes paralingüísticos

El área paralingüística o vocal hace referencia a “cómo” se transmite el mensaje, frente al área propiamente lingüística o habla, en la que se estudia “lo que” se dice. Las señales vocales paralingüísticas incluyen:

- Volumen: en una conversación asertiva, éste tiene que estar en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir. Un volumen de voz demasiado bajo, por ejemplo, puede comunicar inseguridad o temor, mientras que si es muy elevado transmitirá agresividad y prepotencia.
- Tono: puede ser fundamentalmente agudo o resonante. Un tono insípido y monótono puede producir sensación de inseguridad o agarrotamiento, con muy pocas garantías de convencer a la persona con la que se está hablando. El tono asertivo debe de ser uniforme y bien modulado, sin intimidar a la otra persona, pero basándose en una seguridad.
- Fluidez-perturbaciones del habla: excesivas vacilaciones, repeticiones, etc. pueden causar una impresión de inseguridad, inapetencia o ansiedad, dependiendo de cómo lo interprete el interlocutor. Estas perturbaciones pueden estar presentes en una conversación asertiva siempre y cuando estén dentro de los límites normales y estén apoyados por otras componentes paralingüísticos apropiados.
- Claridad y velocidad: el emisor de un mensaje asertivo debe hablar con una claridad tal, que el receptor pueda comprender el mensaje sin tener que sobreinterpretar o recurrir a otras señales alternativas. La velocidad no debe ser ni muy lenta ni muy rápida en un contexto comunicativo normal, ya que ambas anomalías pueden distorsionar la comunicación.

Componentes verbales

Separándonos del área no verbal, vamos a analizar muy brevemente aquellos elementos verbales que influyen decisivamente en que una comunicación sea interpretada como asertiva o no.

El habla se emplea para una variedad de propósitos: comunicar ideas, describir sentimientos, razonar, argumentar... Las palabras que se empleen cada vez dependerán de la situación en la que se encuentre la persona, su papel en esa situación y lo que está intentando conseguir.

Investigaciones en este campo han encontrado una serie de elementos del contenido verbal que diferencian a las personas asertivas de las que no lo son: utilización de temas de interés para el otro, interés por uno mismo, expresión emocional, etc. Asimismo se ha encontrado que la no condescendencia y las expresiones de afecto positivo ocurren con mayor frecuencia en personas socialmente habilidosas.

La conversación es el instrumento verbal por excelencia del que nos servimos para transmitir información y mantener unas relaciones sociales adecuadas. Implica un grado de integración compleja entre las señales verbales y las no verbales, tanto emitidas como las recibidas. Elementos importantes de toda conversación son:

- Duración del habla: la duración del habla está directamente relacionada con la asertividad, la capacidad de enfrentarse a situaciones y el nivel de ansiedad social. En líneas generales, a mayor duración del habla, más asertiva se puede considerar a la persona, si bien, en ocasiones, el hablar durante mucho rato puede ser un indicativo de una excesiva ansiedad. De hecho, hay personas a las que les resulta más fácil hablar que tener que escuchar. En este último caso, la persona, al estar "pasiva", tiene que mostrar muchas más conductas no verbales que la persona que está hablando.
- Retroalimentación (feed back): cuando alguien está hablando, necesita información intermitente y regular de cómo están reaccionando los demás, de modo que pueda modificar sus verbalizaciones en función de ello. Necesita saber si los que le escuchan le comprenden, le creen, están sorprendidos, aburridos, etc.

Los errores más frecuentes en el empleo de la retroalimentación consisten en dar poca y no hacer preguntas y comentarios directamente relacionados con la otra persona. Una retroalimentación asertiva consistirá en un intercambio mutuo de señales de atención y comprensión, dependiendo, claro está, del tema de conversación y de los propósitos de la misma.

- Preguntas: son esenciales para mantener la conversación, obtener información y mostrar interés por lo que la otra persona está diciendo. El no utilizar preguntas puede provocar cortes en la conversación y una sensación de desinterés.

Olga Castanyer, en psicocarlha.com/

Notas:

1. Role playing: técnica terapéutica utilizada sobre todo en terapia cognitivo-conductual, que consiste en escenificar, siguiendo unas pautas, las situaciones que causan problema a la persona.

Autorregistro: método de obtención de información típico de la terapia cognitivo-conductual, que consiste en que la persona apunte en una hoja una serie de datos preestablecidos, cada vez que siente malestar.

2. Onicofagia: hábito de morderse las uñas.

3. La persona es del estilo pasivo-agresivo.