



¿CÓMO PODEMOS ACTUAR DE UNA
MANERA ASERTIVA ANTE SITUACIONES
QUE PUEDEN SER CONFLICTIVAS?



Todos hemos escuchado alguna vez que tenemos que ser asertivos o incluso podemos haber dicho alguna vez a alguien que debería ser un poco más asertivo, pero, ¿a qué nos referimos exactamente con “ser asertivo” y cómo podemos hacerlo en determinadas situaciones?

La **asertividad** se puede definir como la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera tranquila, abierta y directa, logrando transmitir nuestras intenciones sin atentar contra los demás.

Tenemos que tener en cuenta que cuando hablamos de asertividad, lo hacemos dentro de un marco social y comunicativo puesto que es una herramienta que utilizamos para transmitir algo a los demás. Existen tres estilos comunicativos diferentes que las personas podemos utilizar en la comunicación con los demás. Los explicamos a continuación.

El primero de ellos es el **estilo comunicativo pasivo**, caracterizado por adaptarse excesivamente a las reglas externas o anteponer los deseos de los demás a los propios. Las personas que emplean este estilo comunicativo expresan de manera inefectiva sus pensamientos, sentimientos y creencias, permitiendo que otros violen sus derechos. Este estilo comunicativo puede ser útil en diferentes contextos, por ejemplo, cuando tu jefe te está echando la bronca y piensas que no lleva razón pero decírselo podría poner en riesgo tu puesto de trabajo; pero utilizarlo de manera habitual suele generar consecuencias negativas a la larga.

Algunas de las conductas frecuentes que encontramos en personas con este estilo comunicativo son:

- No expresan adecuadamente lo que sienten y quieren y esperan que el otro lo adivine, por lo que acaban sintiéndose mal cuando el otro no responde como ellos esperan.
- No se atreven a rechazar peticiones o se sienten culpables al hacerlo.
- Se dejan llevar por los demás por miedo a que se ofendan.
- Se sienten obligadas a dar muchas explicaciones sobre lo que hacen o no hacen.
- Piensan que necesitan ser apreciados por todos, y que si no actúan de forma sumisa no recibirán la aprobación de los demás.

Por otro lado, encontramos el **estilo comunicativo agresivo**, que se caracteriza por expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de forma hostil y dominante, anteponiendo los intereses propios sin respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás. Algunas de las conductas frecuentes que podemos encontrar en personas que utilizan este estilo comunicativo son:

- Se muestran seguras de sí mismas y sinceras pero de una forma inadecuada.
- Se expresan de una manera hostil, exigiendo o amenazando.
- Consideran la imposición o la violencia como formas eficaces de resolver conflictos.
- No se sienten responsables de las consecuencias que a medio y largo plazo puede tener su comportamiento.
- Consideran el conflicto como un combate en el que ceder es igual a perder.

Por último, el **estilo comunicativo asertivo** se caracteriza por expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de forma apropiada, teniendo en cuenta tanto los pensamientos e intereses propios como los de los demás. Algunas de las conductas que suelen presentar las personas que utilizan este estilo comunicativo son:

- Se conocen a sí mismas y son conscientes de lo que quieren.
- Se aceptan incondicionalmente y se mantienen fieles a sí mismas ante cualquier circunstancia.
- No exigen las cosas que quieren, pero tampoco se autoengañan pensando que no le importan cuando no las pueden conseguir.
- Suelen expresar adecuadamente sus opiniones, sentimientos y deseos, así como comprender y manejar adecuadamente tanto sus sentimientos como los de los demás.

Algunas estrategias para responder de una manera asertiva ante diferentes situaciones que pueden ser conflictivas:

Es probable que en alguna ocasión nos hayan hecho algún comentario o crítica a la que no hemos sabido responder. ¿A quién no le ha pasado alguna vez que un compañero insiste en un plan intentando convencerte de una manera persistente y no sabes cómo decirle que no, ya sea porque no puedes o simplemente no te apetece?

En ocasiones podemos estar de acuerdo con la crítica que nos hacen. Es habitual sentir culpa al darnos cuenta de que hemos hecho algo mal; en estas situaciones algunas personas tienden a pedir disculpas o a intentar compensar la situación, otras tienden a justificar el error intentando desculpabilizarse o quitarse responsabilidad... ¿Cómo podemos actuar asertivamente en estas

situaciones? Os explicamos algunas técnicas que nos pueden ayudar a afrontar este tipo de situaciones:

TÉCNICA DEL SANDWICH

Es una estrategia que nos puede resultar útil cuando queremos hacer una crítica o rechazar la petición de una persona pero sin que se sienta mal y se ponga a la defensiva. El objetivo principal es suavizar el comentario que queremos hacer.

¿Cómo se hace? La fórmula es la siguiente: **Mensaje positivo + crítica + mensaje positivo**

Ej. Me alegro de que hayas pensado en mí para ayudarte con el trabajo pero en este momento no tengo tiempo, aun así te agradezco que confíes en mí e intentaré ayudarte a la próxima.

Ej. Me ha gustado mucho tu presentación. Quizá te has salido un poco del tiempo estipulado, pero el contenido ha sido muy interesante.

TÉCNICA DEL DISCO RAYADO

Esta técnica nos puede ser muy útil para insistir en la defensa de nuestros deseos en situaciones en las que no queremos ceder ante las persuasiones pero nos quedamos sin argumentos para rebatir. El objetivo principal es mantenerse firme defendiendo nuestros deseos. Esta técnica por sí sola se suele utilizar con personas que no son de nuestro círculo cercano (ej. Vendedores), si se usa con gente cercana a nosotros sería más conveniente en combinación con otras estrategias para asegurarnos de no le sienta mal a una persona que nos importa.

¿Cómo se hace? La fórmula es la siguiente: **“Entiendo/comprendo/agradezco que...” + frase corta y clara que exprese lo que queremos (Frase de tipo “YO”)**

**Repetimos la fórmula tantas veces como sea necesario hasta que el interlocutor deje de insistir.

Ej. Yo: -Agradezco la invitación a cenar, pero estoy cansado y quiero quedarme en casa.

Compañero: -Será solo un rato.

Yo: -Gracias por la invitación, pero prefiero quedarme en casa.

Compañero: ¡Vente! Vamos a ir todos.

Yo: Entiendo que quieras que vayamos todos, pero estoy cansado.

TÉCNICA DEL BANCO DE NIEBLA

Esta estrategia nos puede ser útil a la hora de recibir e ignorar críticas o comentarios sin tener que mostrarnos agresivos ni sumisos y permitiéndonos seguir manteniendo buenas relaciones con la persona que hace la crítica. El objetivo principal es aceptar las críticas externamente, es decir, de cara a la otra persona, evitando una confrontación al crear un “banco de niebla”. Esta técnica no es aconsejable si nos interesa la crítica que nos puedan hacer.

¿Cómo se hace? Emitimos una afirmación respecto a la crítica (sin emplear ironía ni sarcasmo) y pasamos a otro tema.

Ej. X: -No sabes tocar la guitarra

Yo: -Es verdad que me falta un poco de práctica

Ej. X: -Te dejas influenciar demasiado por los demás cuando dudas

Yo: -Es posible que cuando dudo me deje llevar por lo que dicen los demás.

ASERCIÓN NEGATIVA

El objetivo principal de esta técnica es aceptar el error cuando estamos de acuerdo con la crítica sin olvidar que todos cometemos errores y que somos responsables de ellos, pero sin sentir culpa, ya que la culpa nos impide aceptar que podemos equivocarnos. Todos tenemos derecho a equivocarnos.

¿Cómo se hace? La fórmula es la siguiente: **Reconocer el error abiertamente + ponerse manos a la obra** (No pedimos disculpas ni justificamos, reconocemos el error y nos orientamos a solucionar el problema).

Ej. “**Es cierto/ es verdad/ he cometido un error, me pongo con ello.**”

X: -Dijiste que me ibas a ayudar y no lo has hecho.

Yo: -Es cierto, ¿cómo te puedo ayudar?

Si crees que necesitas asesoramiento para manejar situaciones que pueden resultar conflictivas, puedes ponerte en contacto con nosotros llamando al 913945200 o enviando un correo electrónico desde tu cuenta UCM a psicall@ucm.es.