Olga Castanyer

185

APLICACIONES DE LA ASERTIVIDAD

Crecimiento personal
COLECCIÓN
Serendipity

Desclée De Brouwer

ÍNDICE

Introducción 9

1. Recordatorio: la asertividad y su relación con la autoestima 13
   Los tres perfiles de la Asertividad 15
   Pensamientos, sentimientos y conductas 17
   ¿Cuándo es esto un problema? 20
   Estrategias asertivas 24

2. Aprender a decir No 31
   Estrategias internas 33
   Estrategias externas 38

3. Cómo autoafirmarse ante un grupo 45
   Estrategias internas 47
   Estrategias externas 50

4. Cómo reaccionar ante una agresión verbal 53
   Estrategias internas 55
   Estrategias externas 58

5. Cómo quejarse/reclamar (restaurantes, tiendas...) 71
Estrategias internas 73
Estrategias internas para personas sumisas 73
Estrategias internas para personas agresivas 74
Estrategias externas para ambos perfiles 76

6. Cómo ser asertivo consigo mismo 79

7. Cómo ser menos agresivo 89
Características detalladas de la persona agresiva 92
Mantenimiento de la conducta agresiva 94
Por qué no compensa: razones para disminuir la agresividad 97
Cómo disminuir la agresividad 102
Pasos para disminuir la respuesta agresiva y sustituirla por otra asertiva 103

8. Las diez reglas básicas de la Asertividad 117

INTRODUCCIÓN

Bienvenidos a la lectura de *Aplicaciones de la Asertividad*. Este libro no está hecho para ser leído sin más, sino que quiere ser un instrumento útil para afrontar diversas situaciones que pueden causar dificultades asertivas.

En cierto modo, es la continuación del libro *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. En este se dan pautas generales para trabajar las situaciones que más preocupan al lector y, a modo de ejemplo, se sugieren pasos para afrontar situaciones como realizar peticiones, expresar sentimientos y recibir críticas, y para afrontar la asertividad en la pareja y con los niños. Cuando terminé de escribir el libro, allá por el año 1996, era consciente de que habían quedado en el tintero muchas otras situaciones que merecían la misma profundización y atención. La idea de ampliar el libro de Asertividad con más situaciones surgió de las demandas concretas de mis clientes, que me transmitían la necesidad de saber más sobre algunas cosas que les ocurrían diariamente. Estuve barajando varias opciones hasta elegir las siguientes situaciones, que creo son las que más preocupan a la mayoría de las personas:

- Decir No
- Responder a agresiones verbales (burlas, críticas, desprecios…)
- Ser asertivo frente a un grupo
- Reclamar/quejarse (restaurantes, comercios…)
- Aprender a ser menos agresivo.

A estas situaciones se les ha sumado una muy curiosa que me sugirió una cliente y que a mí misma no se me había ocurrido: Cómo ser asertivo con uno mismo. En ese capítulo nos acercamos mucho a la Autoestima, uno de los pilares de la Asertividad.

Me gustaría ahora agradeceros y felicitaros. Agradecer, porque si estáis leyendo este libro, lo más probable es que también hayáis leído *La asertividad: expresión de una sana autoestima* y que su contenido os haya incitado a querer trabajar más. Y quiero felicitaros porque el hecho de estar interesados en este libro de Aplicaciones significa que queréis profundizar en la asertividad, que no queréis quedaros en los meros conocimientos generales, sino que afrontáis con valentía el camino hacia el cambio. Aunque la cosa se quede en simple curiosidad por conocer el contenido del libro, el primer paso para empezar a caminar ya está dado y aunque no pongáis en práctica inmediatamente las estrategias asertivas, algo nuevo se habrá instalado en vuestro interior, esperando ser recuperado para ponerse en práctica.

En el primer capítulo hacemos un repaso de lo que son los conceptos básicos de la Asertividad y al final tenéis las Diez Reglas Básicas para ser Asertivo, pero aun así os recomendamos que leáis (o releáis) el libro *La asertividad: expresión de una sana autoestima*.

Este libro es eminentemente práctico, ya que todo en él está pensado para ser aplicado a aquellas situaciones que más preo-

cupen al lector. Aun así, a lo largo del texto se sugiere una serie de actividades que, como en el primer libro, están marcadas con el símbolo ☺ y que os recomendamos realizar como un primer acercamiento al tema que estáis leyendo.

Por último, y antes de empezar la lectura, os brindo estas sabias palabras de Virginia Satir. Ojalá éstas puedan ser las metas de cada uno de nosotros…

MIS METAS

Quiero amarte sin aferrarme.

Apreciarte sin juzgarte.

Unirme a ti sin invadirte.

Invitarte sin exigirte.

Dejarte sin sentirme culpable.

Criticarte sin hacer que te sientas culpable.

Y ayudarte sin ofenderte.

Si puedo obtener el mismo trato.

Podremos conocernos verdaderamente.

Y enriquecernos mutuamente.

1

RECORDATORIO: LA ASERTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON LA AUTOESTIMA

En este capítulo queremos recordar algunos de los principios básicos de la Asertividad, tal y como los describíamos en el libro *La asertividad: expresión de una sana autoestima*.

En primer lugar, vamos a recordar la definición de la Asertividad:

La asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás.

Las palabras que podemos relacionar con el término asertividad son:

RESPETO

DERECHOS

COMUNICACIÓN

HONESTIDAD

IGUALDAD

AUTOAFIRMACIÓN

De la definición de asertividad que hemos puesto al principio se derivan unas capacidades que posee toda persona asertiva:

- Sabe decir "No" o mostrar su postura hacia algo
- Sabe realizar peticiones
- Se autoafirma
- Resuelve conflictos de forma que se respeten ambas partes
- Reacciona con autoestima ante las críticas
- Emite críticas de manera respetuosa
- Negocia acuerdos
- Sabe expresar sentimientos.

Es muy difícil ser asertivo si no se tiene una buena autoestima, y es cuando menos improbable que se pueda tener una buena autoestima si se carece de habilidades asertivas para exteriorizarla. Cuanto mayor autoestima tenga la persona, menos dependerá del exterior y de la opinión de los demás.

Pero, y esto es de suma importancia:

Tanto la autoestima como la asertividad son habilidades con las que no se nace sino que se aprenden y, por lo tanto, en cualquier momento se pueden adquirir.

Los tres perfiles de la asertividad

Sería difícil entender la asertividad sin sus "alter-ego", las dos conductas que No son asertivas. Éstas son la *sumisión* y la *agresividad*. La asertividad, la agresividad y la sumisión no están opuestas entre sí, sino que forman parte de un continuo a lo largo del cual nos vamos moviendo las personas:

AGRESIVIDAD – ASERTIVIDAD – SUMISIÓN

La mayoría de nosotros vamos recorriendo este continuo a lo largo del día y dependiendo de las personas con las que nos estemos relacionando o de las situaciones en las que nos encontremos, nos mostraremos más sumisos, agresivos o asertivos.

Pero es igualmente cierto que todos tenemos unos llamados "patrones de conducta", que vienen a ser como "tendencias" a responder de una forma u otra que en algunas personas están más arraigados, y en otras no lo están tanto.

Estas son las principales características de los tres patrones de conducta:

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. En el momento de emitir la respuesta agresiva, la persona parece que no está "viendo" realmente a quien tiene delante (aunque a veces esto sucede porque no posee las suficientes habilidades empáticas como para ponerse en el lugar del otro). Por lo tanto, es difícil que ante una respuesta agresiva, la otra persona se sienta respetada.