

LA ASERTIVIDAD

❖ Qué es la asertividad

Es la capacidad de autoafirmar los propios derechos y respetar los derechos de los demás, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. La persona asertiva expresa sus opiniones y sentimientos, toma sus propias decisiones y asume sus responsabilidades y las consecuencias de sus conductas.

QUÉ ES ASERTIVIDAD	QUÉ NO ES ASERTIVIDAD
Es una conducta.	No es un rasgo de personalidad.
Se puede aprender.	No es genética.
Es respetuosa con uno mismo y con los demás.	No es una conducta manipuladora.
Permite resolver mejor los conflictos.	No es una solución mágica para los conflictos.
Tiene como objetivo conseguir lo que una persona considere lo mejor para ella y más justo para los demás.	No es una conducta que sirva para conseguir siempre lo que uno desea.
Facilita la comunicación y tiene como objetivo una relación eficaz con los demás.	No es un método para convencer a los demás de lo que uno piensa.
Obliga a la persona a ser responsable de su conducta.	No es una conducta que permita ser cínico o irresponsable.
Tiene consecuencias favorables para las dos partes de un conflicto	No es una conducta que favorezca únicamente a la persona que es asertiva.

❖ Características de la conducta asertiva

Las personas asertivas:

- Saben decir "NO".
- Manifiestan sus propias posturas ante un tema, petición, demanda.
- Expresan un razonamiento para explicar/justificar sus posturas, sentimientos, demandas.
- Expresan comprensión hacia las posturas, sentimientos, demandas del otro.
- Saben pedir favores y reaccionar ante un ataque.
- Expresan la presencia de un problema que le parezca que debe ser modificado.
- Manifiestan sus necesidades cuando es necesario.
- Piden clarificaciones cuando lo creen necesario.
- Saben expresar sentimientos tanto positivos como negativos.

- Expresan los gustos e intereses de forma espontánea.
- Hablan de sí mismos sin sentirse cohibidos.
- Aceptan los cumplidos sin sentirse incómodos,
- Expresan sus discrepancias abiertamente.
- Cuando se es una persona asertiva hay una mayor relajación en las relaciones interpersonales.

Las personas que muestran una conducta poco asertiva creen que no tienen derecho a sus sentimientos, creencias y opiniones. Estas personas no están de acuerdo con la creencia de que todos hemos sido creados de igual forma y que, por tanto, hemos de tratarnos como iguales.

La ventaja de ser asertivo es que puede obtenerse lo que se desea sin ocasionar trastornos a los demás. Siendo asertivo se puede actuar a favor de los propios intereses sin sentirse culpable.

❖ **Cómo se genera la conducta**

La conducta es fruto de las experiencias, **creencias**, mensajes y modelos de actuación que transmiten los adultos significativos de referencia, fundamentalmente los padres. La asertividad, puesto que es una conducta, se aprende, no es innata.

A continuación exponemos una lista de suposiciones tradicionales que pueden haberse aprendido en la infancia y que impiden a la persona convertirse en un adulto asertivo:

CREENCIAS ERRÓNEAS	CREENCIAS ASERTIVAS
Anteponer las necesidades propias a las de los demás, es ser egoísta	Algunas veces, usted tiene derecho a ser el primero
Es vergonzoso cometer errores. Hay que tener una respuesta adecuada para cada ocasión.	Usted tiene derecho a cometer errores.
Si uno no puede convencer a los demás de que sus sentimientos son razonables, debe ser que está equivocado o bien que se está volviendo loco.	Usted tiene derecho a ser el juez último de sus sentimientos y aceptarlos como válidos.
Hay que respetar los puntos de vista de los demás, especialmente si desempeñan algún cargo de autoridad. Guardarse las diferencias de opinión para uno mismo; escuchar y aprender.	Usted tiene derecho a tener sus propias opiniones y convencimientos.
Hay que intentar ser siempre lógico y consecuente.	Usted tiene derecho a cambiar de idea o de línea de acción.
Hay que ser flexible y adaptarse. Cada uno tiene sus motivos para hacer las cosas y no es de buena educación interrogar a la gente.	Usted tiene derecho a la crítica y a protestar por un trato injusto.
No hay que interrumpir nunca a la gente. Hacer preguntas denota estupidez.	Usted tiene derecho a interrumpir para pedir una aclaración.
Las cosas podrían ser aún peores de lo que son. No hay que tentar a la suerte.	Usted tiene perfecto derecho a intentar un cambio.
No hay que hacer perder a los demás su valioso tiempo con los problemas de uno.	Usted tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.
A la gente no le gusta escuchar que uno se encuentra mal, así que es mejor guardárselo para sí.	Usted tiene derecho a sentir y expresar el dolor.
Cuando alguien se molesta en dar un consejo, es mejor tomarlo seriamente en cuenta, porque suele tener razón.	Usted tiene derecho a ignorar los consejos de los demás.
La satisfacción de saber que se ha hecho algo bien es la mejor recompensa. A la gente no le gustan los alardes, la gente que triunfa, en el fondo cae mal y es envidiada. Hay que ser humilde ante los halagos	Usted tiene derecho a recibir el reconocimiento formal por un trabajo bien hecho.
Hay que intentar adaptarse siempre a los demás, de lo contrario no se encuentran cuando se necesitan.	Usted tiene derecho a decir "no".
No hay que ser antisocial. Si dices que prefieres estar solo, los demás pensarán que no te gustan.	Usted tiene derecho a estar solo aun cuando los demás deseen su compañía.
Hay que tener siempre una buena razón para todo lo que se siente y se hace.	Usted tiene derecho a no justificarse ante los demás.

Cuando alguien tiene un problema, hay que ayudarlo.	Usted tiene derecho a no responsabilizarse de los problemas de los demás.
Hay que ser sensible a las necesidades y deseos de los demás, aun cuando no los expresen.	Usted tiene derecho a no anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.
Es una buena política intentar ver siempre el lado bueno de la gente.	Usted tiene derecho a no estar pendiente de la buena voluntad de los demás.
No está bien quitarse a la gente de encima; si alguien hace una pregunta, hay que darle siempre una respuesta.	Usted tiene derecho a responder o a no hacerlo.

❖ TIPOS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES SOCIALES

	LOS PASIVOS	LOS ASERTIVOS	LOS AGRESIVOS
¿CÓMO SON?	<ul style="list-style-type: none"> • Tienen mucha dificultad para expresar sus pensamientos, sentimientos y opiniones. • Son incapaces de decir NO. • Dejan que los demás violen sus derechos. • Tienen sentimientos de inferioridad. • Falta de respeto hacia sí mismos. • Tienen temor hacia lo que piensen o digan los demás acerca de ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expresan claramente lo que piensan, sienten, sus necesidades, derechos y opiniones, pero sin violar los derechos de los demás. • Tienen confianza en sí mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Violan los derechos de los demás. • Su objetivo es vencer, forzar a los demás a perder. • Quieren salirse con la suya a costa de lo que sea. • Piensan que son superiores. • Son dominantes.
¿QUÉ HACEN?	<ul style="list-style-type: none"> • Evitan la mirada de su interlocutor. • Lenguaje no verbal tenso. • Nervios. Movimientos inapropiados. • Apenas se les oye cuando hablan. • Se dejan llevar por los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de hablar y actuar piensan las consecuencias de lo que van a decir o hacer. • Lenguaje no verbal adecuado. • Tienen respeto hacia sí mismos y hacia los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofenden, insultan, amenazan, humillan, ridiculizan. • Lenguaje no verbal hostil. • Manifiestan desprecio hacia los demás. • Pierden el control de sí mismos. • Provocan conflictos.
VENTAJAS Y DESVENTAJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Se sienten incomprensidos. • Se sienten mal consigo mismos. • Se sienten machacados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se sienten bien consigo mismos por haber sido capaces de expresar lo que sienten. • Aumentan la confianza en sí mismos. • Establecen buenas relaciones sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Son temidos. • Son rechazados. • La gente les evita. • Van perdiendo amigos.

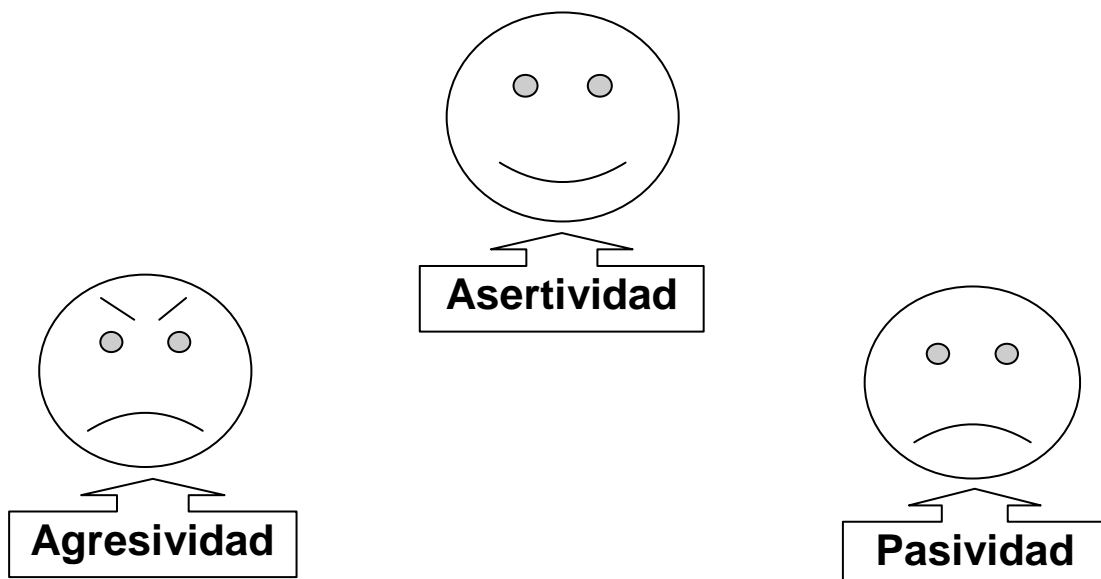
CONDUCTA	ELEMENTOS NO VERBALES	EMOCIONES Y SENTIMIENTOS	ELEMENTOS COGNITIVOS
Agresiva	<ul style="list-style-type: none"> • Mirada fija. • Voz alta. • Habla rápido. • Gestos de amenaza. • Postura intimidatoria, invadiendo el espacio del otro. • Tensión en el cuerpo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Baja autoestima. • Sentimiento de culpa. • Sensación de pérdida de control. • Nota que los demás le/la dejan solo/a cada vez que es agresivo/a. • Frustración. 	<ul style="list-style-type: none"> • No tengo necesidad de respetar a los demás. • Sólo me respetan si soy agresivo/a. • No puedo soportar que las cosas sean como yo quiero. • Las cosas son blancas o negras: o yo o tú.
Asertiva	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto ocular directo. • Nivel de voz adecuado a la conversación. • Habla fluidamente. • Gestos firmes. • Postura erecta. • Manos sueltas. • Cuerpo relajado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad emocional, dice lo que siente. • Se siente a gusto consigo mismo/a y con los demás. • Sensación de control. • Se respeta a sí mismo/a y a los demás. • Buena autoestima. 	<ul style="list-style-type: none"> • Piensa que tiene unos derechos y los ejerce. • Cree que todo el mundo tiene derecho a ser respetado. • Piensa que no es ni superior ni inferior a los demás.
Pasiva	<ul style="list-style-type: none"> • Mirada baja. • Voz débil. • Vacilaciones. • Postura corporal hundida. • Tensión en la cara y los labios. • Falsas risas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Baja autoestima. • Sensación de desamparo. • Soledad. • Sentimiento de enfado. • Sensación de pérdida de control. • Falta de respeto a sí mismo/a. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los otros son más importantes que yo. • Tengo que sacrificarme por los demás. • Si digo que no, si no ayudo a los demás, nunca más me tendrán en cuenta. • Pienso que los otros se aprovechan de mí. • No quiero molestar a los demás con mis cosas.

CREENCIAS Y DERECHOS SEGÚN LAS CONDUCTAS
AGRESIVA, PASIVA Y ASERTIVA

CONDUCTA AGRESIVA	CONDUCTA ASERTIVA	CONDUCTA PASIVA
<ul style="list-style-type: none"> Sólo yo tengo derecho a intentar conseguir mis objetivos y defender mis derechos. 	<ul style="list-style-type: none"> Tengo derecho a intentar conseguir todo lo que considere mejor para mí, siempre que no repercuta de modo negativo en otras personas. 	<ul style="list-style-type: none"> Defender mis derechos y mis intereses personales es negativo. Si lo hago, las otras personas pueden molestarse y dejar de apreciarme.
<ul style="list-style-type: none"> Sólo yo tengo derecho a ser respetado porque soy ...(el jefe, más inteligente, más importante...) y los otros son... (inferiores...) y, por tanto, no merecen respeto. 	<ul style="list-style-type: none"> Todo el mundo tiene derecho a ser respetado. 	<ul style="list-style-type: none"> Yo no merezco respeto de... (mi superior, mi amigo, mi vecino...) porque él o ella es (superior, brillante, rico, inteligente...) y en cambio yo no soy... (importante, listo, emprendedor...).
<ul style="list-style-type: none"> Sólo yo tengo derecho a pedir ayuda y los demás no pueden negarse. Sólo yo puedo negarme a dar ayuda. 	<ul style="list-style-type: none"> Todo el mundo tiene derecho a pedir ayuda, no a exigirla, y a negarse a ayudar a los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> Yo no tengo derecho a pedir ayuda a los demás. En cambio, yo no puedo negar mi ayuda a nadie, aunque me represente un esfuerzo hacerlo.
<ul style="list-style-type: none"> Sólo yo tengo derecho a sentirme... (triste, contento, enfadado...) y decirlo a los demás...los sentimientos de los demás no me interesan. 	<ul style="list-style-type: none"> Todo el mundo tiene derecho a sentir emociones (alegría, tristeza, ira, miedo...) y a expresarlas sin herir los sentimientos de los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> Yo no tengo derecho a sentir ni expresar mis emociones y estados de ánimo.
<ul style="list-style-type: none"> Sólo yo tengo derecho a opinar sobre cualquier tema. Los otros no tienen este derecho porque son... (inferiores, ignorantes...) 	<ul style="list-style-type: none"> Todo el mundo tiene derecho a tener su propia opinión sobre cualquier tema y a expresarla sin ofender intencionadamente a las personas que lo escuchan. 	<ul style="list-style-type: none"> Yo no tengo derecho a opinar sobre cualquier tema. Los otros sí que tienen este derecho porque están informados, son inteligentes...
<ul style="list-style-type: none"> Yo puedo equivocarme y no me importan las consecuencias de mis actos u opiniones. 	<ul style="list-style-type: none"> Todo el mundo tiene derecho a equivocarse en sus actitudes, opiniones y conductas, y a ser responsable de ello. 	<ul style="list-style-type: none"> No puedo equivocarme ni en mis opiniones ni en mis conductas.

EJEMPLOS DE CONDUCTAS ADOLESCENTES EN LAS RELACIONES SOCIALES

<p>La conducta es pasiva cuando...</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eligen prendas de vestir cuya marca o modelo están de moda sin pararse a pensar si les gustan o no les favorecen. • Hacen algo que no les gusta hacer para evitar que sus amigos se rían de ellos. • Evitan decir lo que piensan sobre un acontecimiento por temor a las críticas. • Dicen algo en lo que no creen para agradar a otros o quedar bien. • Hacen o dicen algo para parecer mayor, moderno, más listo, más guapo o mejor persona.
<p>Las personas agresivas se enfadan y se ponen furiosas cuando...</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los demás no hacen o dicen lo que ellos quieren. • Los demás hacen o dicen algo que les desagrada. • No consiguen algo que les apetece mucho. • Les hacen preguntas incómodas. • Cuando se equivocan, se olvidan de algo...
<p>Las personas asertivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrolan sus emociones. • Respetan los derechos de los demás. • Ejercen sus derechos. • Toman sus propias decisiones. • Asumen sus responsabilidades.



DERECHOS ASERTIVOS

- El derecho a mantener tu dignidad y respeto comportándote de forma habilidosa o asertiva –incluso si la otra persona se siente herida- mientras no violes derechos humanos básicos de los demás.
- El derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
- El derecho a rechazar peticiones sin tener que sentirte culpable o egoísta.
- El derecho a experimentar y expresar tus propios sentimientos.
- El derecho a detenerte y pensar antes de actuar.
- El derecho a cambiar de opinión.
- El derecho a pedir lo que quieres (asumiendo que la otra persona tiene derecho a decir que no).
- El derecho a hacer menos de lo que humanamente eres capaz de hacer.
- El derecho a ser independiente.
- El derecho a decidir qué hacer con tu tiempo y propiedad.
- El derecho a pedir información.
- El derecho a cometer errores –y ser responsable de ellos-.
- El derecho a sentirte a gusto contigo mismo.
- El derecho a tener tus propias necesidades y que esas necesidades sean tan importantes como las de los demás. Además, tenemos el derecho de pedir (no exigir) a los demás que respondan a nuestras necesidades y de decidir si satisfacemos las necesidades de los demás.
- El derecho a tener opiniones y expresarlas.
- El derecho a decidir si satisfaces las expectativas de otras personas o si te comportas siguiendo tus intereses –siempre que no violes los derechos de los demás-.
- El derecho a hablar sobre el problema con la persona involucrada y aclararlo, en casos límite en que los derechos no están del todo claros.
- El derecho a obtener aquello por lo que pagas.
- El derecho a escoger no comportarte de manera asertiva o socialmente habilidosa.
- El derecho a tener derechos y defenderlos.
- El derecho a ser escuchado y a ser tomado en serio.
- El derecho a estar solo cuando así lo escojas.
- El derecho a hacer cualquier cosa mientras no violes los derechos de alguna otra persona.

Caballo (1993)

Enseñar a ser asertivos

La conducta asertiva está relacionada con el desarrollo de una autoestima sana. Un niño que es querido y respaldado y él lo siente así, desarrollará una sana autoestima y seguridad en sí mismo.

La asertividad se puede enseñar de forma **indirecta** o **directa** (con técnicas concretas).

Formas indirectas:

- **Escuchar al hijo**
- **Empatía:** Tratar de comprender su punto de vista, sus sentimientos y vivencias.
- **Hacerles conscientes de los derechos humanos:** (a través de conversaciones diarias, comentando noticias...).
- **Reforzar sus capacidades:** Cuando su conducta sea correcta, es adecuado dirigir un halago hacia el chico. El halago, como elogio que es, hay que aplicarlo con cuidado y no abusar de él porque puede perder el efecto deseado. Como criterio a seguir, podemos considerar que, cuando una conducta está instaurada, no precisa ser alabada y nos debemos fijar en otra conducta más difícil o todavía por conseguir.
- **Cuidar el lenguaje con que nos dirigimos a los hijos:** Debemos reflexionar si nos dirigimos de forma positiva y constructiva o negativa y destructiva. El lenguaje positivo implica expresarse de forma afirmativa y fijarse en lo positivo. El lenguaje negativo hace hincapié en lo erróneo, en los defectos...
- **SER UN MODELO DE CONDUCTA ASERTIVA.**

Formas directas:

- **Ayudarle a analizar los conflictos y buscar las mejores soluciones para afrontarlos con eficacia:** Frecuentemente el individuo conoce su dificultad para afrontar un problema de relación con los demás, sabe qué debe hacer pero no sabe cómo hacerlo. Para superar esa situación es necesario que los adultos guíen su comportamiento, analicen con él la situación, los antecedentes de ésta y sus consecuencias.
- **Transmitir seguridad y confianza en que el problema tiene solución** y los adultos tienen que ser los primeros en creérselo. Esto tiene especial importancia en casos como el de los chicos que se sienten acosados y no saben cómo afrontar el problema. Las consecuencias son que el hijo se siente agobiado, angustiado e impotente. En este caso el adulto (padre, madre...) debe estar al lado del niño y ayudarle, analizando por qué se produce este acoso y cuál debe ser la respuesta del niño.
- **Ensayar las situaciones problemáticas:** Es importante ofrecer al niño varias alternativas de conducta. Esto conlleva que el niño amplíe su capacidad de decisión. También es bueno ponerle al niño ejemplos concretos de casos similares que el adulto conozca y, si puede ser, explicar cómo se superó la situación.

También existen unas ACTITUDES GENERALES a tener en cuenta **para educar en la asertividad** y que además influyen en la construcción de una adecuada autoestima. Estas actitudes son las siguientes:

1. **Atención a las proyecciones:** los adultos tendemos a proyectar nuestros propios temores y experiencias negativas en los hijos. Esta actitud se transmite inconscientemente con las actitudes y conducta paternas. Hay que ser consciente de las propias creencias y dejarle tener las experiencias.
2. **No confundir un error puntual con una característica de la personalidad.** Hay que cuidar los mensajes que dirigimos a los niños y la forma de hacerlo. Un niño que de forma reiterada recibe un mensaje negativo, termina asumiendo ese rol.
3. **Plantear a los hijos expectativas razonables y adecuadas a su nivel y edad.**
4. **No esperar avances de forma inmediata:** hay que avanzar poco a poco, con seguridad y que el niño perciba cada avance como un éxito y esto redundará en aumento de seguridad.

Lenguaje corporal

Otro paso en el entrenamiento asertivo es el desarrollo de un lenguaje corporal adecuado. A continuación se indican cinco reglas básicas que es conveniente practicar delante del espejo.

- Mantener contacto ocular con su interlocutor.
- Mantener una posición erguida del cuerpo.
- Hablar de forma clara, audible y firme.
- No hablar en tono de lamentación ni en forma apologista.
- Para dar mayor énfasis a las palabras, utilizar los gestos y las expresiones del rostro.

Principales Técnicas asertivas

Para llegar a ser una persona asertiva hay que aprender a evitar la manipulación, ya que inevitablemente, nos encontraremos con personas que utilizarán estrategias con el fin de impedir nuestros objetivos o ignorar nuestros deseos. Las técnicas que se describen a continuación son fórmulas que han demostrado ser efectivas para vencer estas estrategias y que sirven perfectamente en las relaciones interpersonales en situaciones cotidianas.

TÉCNICA	CARACTERÍSTICAS
Decir que no	<ul style="list-style-type: none">➤ Responder de modo tranquilo y con voz moderada.➤ Mirar a nuestro interlocutor.➤ Mantener una posición corporal relajada.➤ Ser constante, e incluso, terco en la negativa.➤ Decidir exactamente cual es el mensaje que se quiere transmitir y mantenerlo.➤ Si no se cree conveniente no hay que dar explicaciones por la negativa.
Realización y aceptación de críticas	<ul style="list-style-type: none">➤ Aceptar claramente la crítica (en el supuesto de que sea cierta).➤ Negar de modo claro y contundente la crítica en el supuesto de que no sea cierta) sin ofender a la persona que la hace.➤ Reconocer la crítica concreta que se hace y no generalizar a otras críticas parecidas.➤ Responda a la crítica admitiendo que ha cometido un error, pero separándolo del hecho de ser una buena o mala persona.➤ No contraatacar con otra crítica.➤ Mantener un tono de voz adecuado, sin gritos pero tampoco con una voz muy débil.➤ Mantener una actitud corporal relajada.➤ Mirar al interlocutor.
Pedir favores	<ul style="list-style-type: none">➤ Ser específico en la solicitud del favor.➤ Empezar la frase en primera persona con expresiones del tipo: “Desearía...”, “Me gustaría...”, “Quisiera...” etc.➤ No disculparse por pedir el favor.➤ Justificarse únicamente si se considera oportuno.➤ Aceptar que la otra persona tiene derecho a decir que no.➤ Insistir dos veces en pedir el favor, si la otra persona duda.➤ No plantear el favor como una acción que haya que devolver al cabo del tiempo.
Hacer pactos	<ul style="list-style-type: none">➤ Respetar nuestros derechos.➤ No atacar nuestra autoestima.➤ Ser favorables para ambas partes.➤ Hacer concesiones por ambas partes.➤ No afectar negativamente desde el punto de vista emocional.

TÉCNICA	CARACTERÍSTICAS
Hacer cumplidos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Decir el nombre de la persona a la que hacemos el cumplido. ➤ Alabar conductas y aspectos muy concretos de la otra persona. ➤ Expresar las alabanzas con frases personalizadas y que expresen nuestros sentimientos del tipo: “Me gusta como...” o “Estoy encantada con tu manera de...” ➤ No hacer cumplidos si inmediatamente hemos de pedir un favor a la otra persona.
Mostrar los criterios y sentimientos propios	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hablar concretamente de la conducta que ha disgustado y no criticar a la persona. ➤ Evitar los grandes discursos, dar vueltas al tema y hacer repeticiones. ➤ Hablar siempre en primera persona y no generalizar o hacer afirmaciones taxativas. ➤ Si es el caso, se puede solicitar un cambio de conducta, siempre del modo más concreto posible.
Disco roto	<p>Repita su punto de vista con tranquilidad, sin dejarse ganar por aspectos irrelevantes (<i>Sí, pero... Sí, lo sé, pero mi punto de vista es... Estoy de acuerdo, pero... Sí, pero yo decía... Bien, pero todavía no me interesa</i>).</p>
Pregunta asertiva	<p>Consiste en incitar a la crítica para obtener información que podrá utilizar en su argumentación. (<i>Entiendo que no te guste el modo en que actué la otra noche en la reunión. ¿Qué fue lo que te molestó de él? ¿Qué es lo que te molesta de mí que hace que no te guste? ¿Qué hay en mi forma de hablar que te desagrada?</i>)</p>
Procesar el cambio	<p>Desplace el foco de la discusión hacia el tema de la misma. (<i>Nos estamos saliendo de la cuestión. Nos vamos a desviar del tema y acabaremos hablando de cosas pasadas. Me parece que estás enfadado</i>).</p>
Banco de niebla	<p>Aparente ceder terreno sin cederlo realmente. Muéstrase de acuerdo con el argumento de la otra persona pero no consienta en cambiar de postura (<i>Es posible que tengas razón, seguramente podría ser más generoso. Quizá no debería mostrarme tan duro, pero...</i>).</p>
Ignorar	<p>Ignore la razón por la que su interlocutor parece estar enfadado y aplace la discusión hasta que éste se haya calmado (<i>Veo que estás muy trastornado y enojado, así que ya discutiremos esto luego</i>).</p>
Quebrantamiento del proceso	<p>Responda a la crítica que intenta provocarle con una sola palabra o con frases lacónicas (<i>Sí... no... quizá</i>).</p>
Ironía asertiva	<p>Responda positivamente a la crítica hostil (<i>Gracias...</i>).</p>
Aplazamiento asertivo	<p>Aplace la respuesta a la afirmación que intenta desafiarle hasta que se sienta tranquilo y capaz de responder a ella apropiadamente. (<i>Prefiero reservarme mi opinión al respecto... No quiero hablar de eso ahora</i>).</p>

Estrategias de bloqueo

Son estrategias que intentan bloquear las respuestas asertivas. Las más usuales son:

ESTRATEGIA	CARACTERÍSTICAS
Reírse	Responder a su reivindicación con un chiste (<i>¿Sólo tres semanas tarde? ¡Yo he conseguido ser todavía menos puntual!</i>) Utilice en estos casos la técnica para procesar el cambio (<i>Las bromas nos están apartando del tema</i>) y la del disco roto (<i>Sí..., pero</i>).
Culpar	Culparle a usted del problema (<i>Haces siempre la cena tan tarde que luego estoy demasiado cansado para lavar los platos</i>) Utilice la técnica de la claudicación simulada (<i>Puede que tengas razón, pero tú estás rompiendo tu compromiso de lavar los platos</i>), o simplemente no se muestre de acuerdo (<i>Las diez es una buena hora para lavar los platos</i>)
Atacar	Consiste en responder a su afirmación con un ataque personal del siguiente tipo: <i>¿Quién eres tú para molestarte porque te interrumpen? ¡eres la fanfarrona más grande que conozco!</i> Las mejores estrategias en estos casos son la técnica de la ironía asertiva (<i>Gracias</i>) junto con la del disco roto o la de ignorar (<i>Veo que estás de mal humor, ya hablaremos más tarde</i>).
Retrasar	Su reivindicación es recibida con una <i>"Ahora no, estoy demasiado cansado"</i> o <i>"Puede que en otra ocasión..."</i> Utilice en estos casos la técnica del disco roto o insista en fijar una fecha para discutir el asunto.
Interrogar	Consiste en bloquear cada una de sus afirmaciones con una serie continuada de interrogantes: <i>¿Por qué te sientes así?... Todavía no sé por qué no quieres ir... ¿Por qué has cambiado de opinión?</i> La mejor respuesta es utilizar la técnica para procesar el cambio (<i>Porque no es ese el problema. La cuestión es que no quiero ir esta noche</i>).
Utilizar la autocompasión	Su reivindicación es recibida con lágrimas y con la acusación implícita de que usted es un sádico. Intente seguir adelante con su guión, utilizando la técnica del acuerdo asertivo (<i>Sé que te resulta doloroso, pero tengo que resolverlo</i>).
Buscar sutilezas	La otra persona intenta discutir sobre la legitimidad de sus sentimientos o sobre la magnitud del problema, etc., para así distraer su atención. Utilice en estos casos la técnica para procesar el cambio (<i>Nos estamos entreteniéndolos en sutilezas y apartándonos de la cuestión principal</i>), junto con la reafirmación de su derecho a sentirse como se siente.
Amenazar	Su interlocutor intenta amenazarle con frases como esta: <i>"Si sigues con la misma cantinela, vas a tener que buscarte otro novio"</i> Utilice en estos casos la técnica del quebrantamiento del proceso (<i>Quizá</i>) y la de la pregunta asertiva (<i>¿Por qué te molesta mi petición?</i>) También puede utilizar la técnica para procesar el cambio (<i>Eso suena a amenaza</i>) o la de ignorar.
Negar.	Consiste en hacerle creer que usted se equivoca: <i>"Yo no hice eso"</i> o <i>"De verdad que me has malinterpretado"</i> Reafirmese en lo que ha observado y experimentado y utilice la técnica de la claudicación simulada (<i>Puede parecer que estoy equivocado, pero he observado que...</i>).

ANÁLISIS DE CONDUCTA ASERTIVA

ITEMS		SÍ	NO
1	Cuando una persona es abiertamente injusta, ¿tiende usted a no decirle nada al respecto?		
2	¿Siempre hace lo posible para evitar problemas con otras personas?		
3	¿Suele evitar contactos sociales por temor a hacer o decir algo inadecuado?		
4	Si un amigo le ha traicionado revelando algún secreto suyo, ¿le dice lo que piensa realmente?		
5	Si compartiera la habitación con otra persona, ¿insistiría en que él o ella haga parte de la limpieza?		
6	Cuando un empleado en un comercio atiende primero a una persona que llegó después de usted, ¿se lo hace notar?		
7	¿Conoce pocas personas con las que pueda sentirse relajado y pasarlo bien?		
8	¿Dudaría antes de pedir dinero a un amigo?		
9	Si usted prestó una suma de dinero importante a una persona que parece haberse olvidado de ello, ¿se lo recordaría?		
10	Si una persona se burla de usted constantemente, ¿tiene dificultad para expresarle su irritación o desagrado?		
11	¿Prefiere permanecer de pie al fondo de un salón de actos con tal de no buscar asiento adelante?		
12	Si alguien diera golpes con los pies de forma continuada en el respaldo de su butaca de cine ¿le pediría que dejara de hacerlo?		
13	Si un amigo o una amiga le llamara todos los días a altas horas de la noche, ¿le pediría que no llamara más tarde de cierta hora?		
14	Si usted estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, ¿expresaría su irritación?		
15	Si usted está en un restaurante elegante y su bistec está demasiado crudo, ¿le diría al camarero que pida que lo cocinen un poco más?		
16	Si el propietario de un piso que usted alquila no ha hecho ciertos arreglos a los que se comprometió, ¿usted le insistiría en que los hiciera?		
17	¿devolvería una prenda defectuosa que compró unos días antes?		
18	Si una persona a quien usted respeta expresara opiniones contrarias a las suyas, ¿se atrevería a exponer su propio punto de vista?		
19	¿Puede decir que no cuando le piden cosas poco razonables?		
20	¿Considera que cada persona debe defender sus propios derechos?		

Traslade sus respuestas a la siguiente tabla de corrección.

ITEM	RESPUESTA ASERTIVA		RESPUESTA NO ASERTIVA	
	SI		NO	
1	SI		NO	
2	NO		SI	
3	NO		SI	
4	SI		NO	
5	SI		NO	
6	SI		NO	
7	NO		SI	
8	NO		SI	
9	SI		NO	
10	NO		SI	
11	NO		SI	
12	SI		NO	
13	SI		NO	
14	SI		NO	
15	SI		NO	
16	SI		NO	
17	SI		NO	
18	SI		NO	
19	SI		NO	
20	SI		NO	
	Total de ítems		Total de ítems	

Si el resultado es superior en la columna "Respuesta asertiva", significa su tendencia hacia conductas asertivas. Si el resultado es superior en la columna "Respuesta no asertiva", significa que su tendencia de conducta es no asertiva.

TEST DE GAMBRILL Y RICHEY

Grado de ansiedad	ITEMS	Probabilidad de respuesta
	Decir que no cuando te piden prestado el coche.	
	Hacer un cumplido a un amigo.	
	Pedir un favor a alguien.	
	Resistir ante la insistencia de un vendedor.	
	Disculparte cuando cometes una falta.	
	Rehusar una invitación, una cita o reunión.	
	Admitir que estas asustada y pedir ayuda.	
	Decir a una persona con la que mantienes una relación íntima que algo de lo que está haciendo o diciendo te molesta.	
	Pedir un ascenso.	
	Admitir tu ignorancia sobre algún tema.	
	Decir que no cuando te piden dinero prestado.	
	Hacer preguntas personales.	
	Cortar a un amigo demasiado charlatán.	
	Pedir críticas constructivas.	
	Iniciar una conversación con un desconocido.	
	Hacer un cumplido a una persona de la que estás enamorada o por la que estás interesada.	
	Pedir una cita a alguien.	
	Pedir una cita a alguien que ya te rechazó en otra ocasión.	
	Admitir tus dudas sobre un aspecto que se esté discutiendo y pedir que te lo aclaren.	
	Solicitar un empleo.	
	Preguntar a alguien si le has ofendido.	
	Decir a alguien que te cae bien.	
	Exigir que te atiendan cuando te hacen esperar más de la cuenta (por ejemplo en un restaurante).	

Grado de ansiedad	ITEMS	Probabilidad de respuesta
	Discutir abiertamente con otra persona una crítica que te haya hecho sobre tu forma de actuar.	
	Devolver cosas defectuosas o en mal estado (por ejemplo en una tienda).	
	Expresar una opinión distinta de la mantiene la persona con quien estás hablando.	
	Resistirte a proposiciones sexuales cuando no estás interesada.	
	Decir a alguien que ha hecho o dicho algo que es injusto para ti.	
	Aceptar una cita.	
	Contarle a alguien buenas noticias con respecto a ti.	
	Resistirte a la insistencia de alguien para que bebas.	
	Oponerte a una exigencia injusta de alguien importante.	
	Despedirte de un trabajo.	
	Resistirte a las presiones de otros para relacionarse contigo.	
	Discutir abiertamente con alguien la crítica que ha hecho de tu trabajo.	
	Pedir que te devuelvan algo que has prestado.	
	Recibir cumplidos.	
	Seguir conversando con alguien que esté en desacuerdo contigo.	
	Decir a un amigo o compañero de trabajo que algo que ha dicho o hecho te ha molestado.	
	Pedir a alguien que te está molestando en público que deje de hacerlo.	

❖ Forma de responder

Primero se responde la columna “**Grado de ansiedad**” y se puntúa de acuerdo con las normas que se explican a continuación. Después se responde la columna “**Probabilidad de respuesta**”. Una vez puntuada cada columna se suma el total de cada una de ellas y se analizan los resultados según los criterios que se explican más abajo.

❖ Forma de puntuar

En la columna “**Grado de ansiedad**” se contesta de acuerdo con la siguiente puntuación:

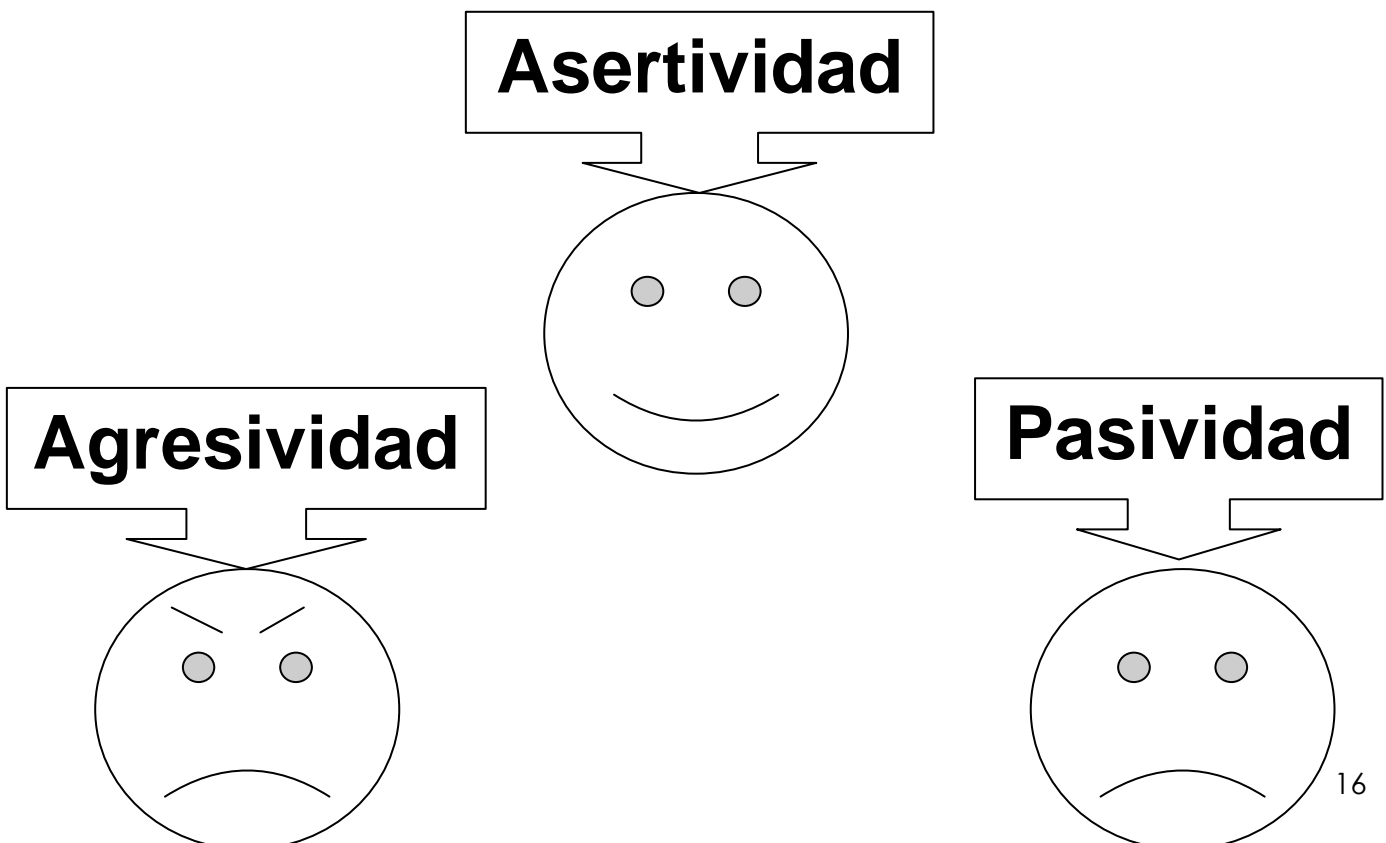
- 1 = En absoluto.
- 2 = Un poco.
- 3 = Bastante.
- 4 = Mucho.
- 5 = Muchísimo.

En la columna “**Probabilidad de respuesta**” se contesta de acuerdo con la siguiente puntuación:

- 1 = Siempre lo hago.
- 2 = Habitualmente.
- 3 = Aproximadamente la mitad de las veces.
- 4 = Raramente.
- 5 = Nunca.

❖ Análisis de resultados

- El resultado es inferior a **40** en cada columna significa que se es muy asertivo.
- Entre **41** y **70** significa que hay que mejorar algunos aspectos de la Asertividad.
- Si el resultado es superior a **71** hay que trabajar para conseguir una conducta asertiva.



TEST DE RATHUS

	ITEMS	Puntos
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.	
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.	
3	Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto, me quejo al camarero o a la camarera.	
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.	
5	Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir que no.	
6	Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.	
7	Hay veces en la que provoco abiertamente una discusión.	
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.	
9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.	
10	Disfruto entablando conversación con conocidos y con extraños.	
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.	
12	Rehuyo telefonar a instituciones y empresas.	
13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución, preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.	
14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.	
15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.	
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.	
17	Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.	
18	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.	
19	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.	
20	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.	
21	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.	
22	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, lo busco cuanto antes para dejar las cosas claras.	

23	Con frecuencia paso mal rato al decir que no.	
24	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.	
25	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.	
26	Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.	
27	Si dos personas, en el teatro o en una conferencia, están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.	
28	Si alguien se me cuele en una fila, le llamo abiertamente la atención.	
29	Expreso mis opiniones con facilidad.	
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.	

Puntuación

- **+3** = Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- **+2** = Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- **+1** = Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- **-1** = Algo característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- **-2** = Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- **-3** = Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

Análisis de los resultados

Cambia el signo de puntuación de sus respuestas a las preguntas siguientes: **1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 30.**

A continuación suma las respuestas de todas las preguntas. El resultado oscilará entre **+90** y **-90**. El resultado **-90** es la mínima Asertividad y el resultado **+90** es el grado máximo de Asertividad.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- DYER, W.: **“Evite ser utilizado”**. Ed. Grijalbo.
- SMITH, M.J.: **“Cuando digo NO me siento culpable”** Ed. Grijalbo
- SMITH, M.J.: **“Sí, puedo decir NO”** Ed. Grijalbo
- GARCÍA PÉREZ, E.M. y MAGAZ LAGO, A: **“Enseñando a comunicarse con eficacia”** Grupo ALBOR-COHS