

Contenido

Capítulo 1:	
CÓMO IDENTIFICAR LA ASERTIVIDAD	9
1.1 Diferentes formas de entender la relación con los demás	11
1.2 Soy mucho más importante que los demás.....	12
1.3 Tú eres mucho más importante que yo.....	13
1.4 Buscando el equilibrio: asertividad.....	14
1.5 Diferenciar los tres estilos de interacción social.....	16
Capítulo 2:	
¿POR QUÉ SOMOS COMO SOMOS?	19
2.1 ¿Por qué no todo el mundo es asertivo?	20
2.2 ¿Cómo aprendemos? Modalidades de aprendizaje	21
Capítulo 3:	
DERECHO A SER UNO MISMO.....	31
3.1 Los derechos asertivos.....	31
Capítulo 4:	
EL PENSAMIENTO ASERTIVO.....	41
4.1 ¿Se pueden cambiar nuestros pensamientos?.....	44
4.2 La mecánica del cambio de los pensamientos.....	45
4.3 No tenemos laboratorio, pero... ..	46
Capítulo 5:	
PASANDO DE UNA MENTE PASIVA O AGRESIVA A UNA ASERTIVA.....	57
5.1 La mente pasiva.....	57
5.2 Dos rutas para debatir el pensamiento pasivo.....	58
5.3 La mente agresiva	61
5.4 Un trío de pensamientos enfadosos	62
5.5 Un ejemplo doble de discusión	66
5.6 No solo pensar, sino hacer.....	68

Capítulo 6:	
CÓMO SER TÚ MISMO. LA CONDUCTA ASERTIVA	73
6.1 ¿Cómo es la conducta asertiva?	73
6.2 Cuando queremos algo de los otros	75
6.3 No, eso no lo voy a hacer.....	82
6.4 Hay cosas que no me gustan.....	90
6.5 Nadie es perfecto	99
6.6 Esto sí me gusta	107
6.7 A nadie le amarga un dulce.....	112
6.8 Derechos de consumidor	116
6.9. Di lo que piensas	121
6.10. Di <i>lo siento</i>	126
6.11 Te perdono.....	130
6.12 No me grites, que me aturullo.....	137
6.13 ¿Y si no ligo?	141
6.14 Papá, ¿a qué hora tengo que volver?.....	145
6.15 En la cama, pide lo que deseas.....	152

Capítulo 7:	
TODOS LOS LIBROS TIENEN UN FINAL	
Y ESTE ES EL NUESTRO.....	159
7.1 Rescatándote a ti mismo	159
7.2 Y ahora que soy asertivo... ¿qué?	160
7.3 Garantizado 100 %.....	161
7.4 A tu manera.....	162

Capítulo 1: CÓMO IDENTIFICAR LA ASERTIVIDAD

Estás en una tienda de ropa. Te has probado diferentes vaqueros y camisetas. En realidad, nada te ha gustado, no es lo que andabas buscando. Pero te han atendido muy bien y la dependienta ha sido encantadora. Inexplicablemente, acabas comprando unos vaqueros.

Estás acabando de comer con unos amigos, es la hora de los cafés. El camarero trae una bandeja con los diferentes tipos de café que cada uno ha pedido. Sobra un cortado, y aunque tú has pedido un café solo, te oyes decir a ti mismo: «Va, no importa, yo me lo tomaré».

Llevas ya un rato en la cola de la caja del supermercado, y justo cuando es tu turno una señora mayor te pregunta: «¿Me dejas pasar? Solo llevo un par de cositas.». En realidad, tú no quieres cederle el paso, pero le dices: «Claro, adelante».

La conferencia a la que has asistido ha acabado. Te ha encantado; es más, te ha parecido fascinante. Tienes muchas ganas de acercarte y decirle al ponente cuánto has disfrutado y aprendido. Pero te vas, no te atreves.

Tienes guardia en el hospital este fin de semana, pero te ha surgido un plan perfecto. Llegas a primera hora con la idea de pedirle a uno de tus compañeros, en realidad tu amigo, que te cambie la guardia para poder hacer esa escapada. Cuando lo tienes delante, eres incapaz de hacerlo.

Tu amiga vuelve a llegar tarde. Estás enfadada y te gustaría decirselo. Pero solo eres capaz de poner mala cara y estar seria durante todo el tiempo.

¿Te has reconocido en alguna de estas situaciones? Todas son ejemplos en los que los protagonistas no son asertivos.

La asertividad es la habilidad para expresar de forma clara y directa lo que uno piensa, siente o desea.

Todo ello, claro está, sin resultar agresivo: manipulador, intimidatorio, falso, irónico o deshonesto de algún modo.

Aunque no hay una fórmula precisa de cómo ser asertivo en cada situación, estos son ejemplos de cómo los protagonistas de las historias anteriores hubieran podido ejercer su asertividad.

En la tienda de ropa, Antonia podría haber dicho: «Muchas gracias por tu amabilidad y paciencia, pero en realidad no he encontrado lo que andaba buscando».

Andrés, a la hora de los cafés podría haber reaccionado diciendo: «No, lo siento, yo no te pedí un cortado, sino un café solo. Por favor, ¿podrías traérmelo?».

Juan habría podido decir para ser asertivo: «No, señora, no. La verdad es que preferiría que usted hiciera la cola como todo el mundo».

Carlos se podría haber acercado al conferenciante y decirle: «Muchas gracias por esta magnífica conferencia. No solo he aprendido un montón, sino que además he disfrutado. Soy un gran seguidor de tu trabajo».

En el hospital, Ángeles podría haber disfrutado de su fin de semana si le hubiera dicho a su compañero: «Ramón, me gustaría que me hicieras la guardia del fin de semana. Me ha surgido un plan que me apetece mucho, ¿cómo lo tienes?».

La relación de Celia con su amiga probablemente mejoraría si ella le hubiera dicho: «Mira, cada vez que llegas tarde, me siento fatal pensando que no soy importante para ti. Quiero que hagas algo con esto, hay que solucionarlo».

1.1 Diferentes formas de entender la relación con los demás

Una de las características que define a la especie humana, quizá la más genuina, es la sociabilidad. Literalmente, estamos hechos para compartir nuestra vida con otros seres humanos. Aunque hay diferencias importantes entre culturas, todas ellas tienen en común que los niveles más altos de calidad de vida se consiguen compartiendo.

Sin embargo, resulta como mínimo paradójico que habiendo sido diseñados para vivir en grupo no nazcamos con un programa preinstalado de sociabilidad. No nacemos sabiendo cómo actuar para con los demás. Hay que aprenderlo. Y se aprende en el día a día, desde que nacemos, a través de las experiencias que vamos teniendo en relación con los demás. Influyen nuestros padres, nuestra familia, la guardería, el colegio, la universidad, los libros que leemos, las películas que vemos, etc.; es decir, cada una de nuestras vivencias. Todo ello conforma nuestra manera de entender las relaciones sociales.

No hay dos personas iguales. Cada una es única e irrepetible. Y esto también incluye el concepto de sociabilidad. En función de la casi infinita constelación de experiencias que hemos vivido, o a veces sufrido, cada uno de nosotros ha aprendido diferentes normas acerca de cómo compartir nuestra vida con los demás. Serían valores o reglas de lo que se considera adecuado o no en términos de interacción social. Hay gente que parece ser extremadamente consciente de sí misma: de sus derechos, deseos, objetivos y necesidades; otros, sin embargo, parecen haberse olvidado de ellos mismos, dejándose habitualmente en un segundo plano. Se podría hablar de un continuo. En un extremo se posicionaría la gente cuyo lema es «Soy mucho más importante que los demás» y, en el otro, los que viven siguiendo la regla «Tú eres mucho más importante que yo».

Sin embargo, conviene clarificar que incluso aquellas personas que están muy cerca de uno de los dos extremos no actúan siempre

así. Es decir, y adelantando ya expresiones que se usarán constantemente en este libro, no hay nadie solo agresivo, solo pasivo o solo asertivo. Incluso los que están posicionados en los polos más opuestos, en escenarios distintos, ante personas diferentes, pueden actuar de manera distinta. Por eso, cuando utilicemos las expresiones «estilo agresivo», «estilo pasivo» o «estilo asertivo», el lector deberá entender patrones de comportamiento predominantes, regulares, habituales, pero no aplicables al 100 % de las interacciones sociales que estos individuos establecen.

1.2 Soy mucho más importante que los demás

Serían aquellos que en los escritos clásicos sobre habilidades sociales y asertividad han sido llamados agresivos. Y se lo merecen. Su forma de pensar sobre cómo interactuar socialmente está muy clara: ellos van primero. Están convencidos de que su punto de vista es el mejor, les cuesta empatizar con otras opiniones y no están dispuestos a ceder ni un ápice a favor de los demás. Es una postura ciertamente egocéntrica, y no es raro que estos individuos tengan un fuerte componente narcisista y que su autoestima sea muy alta.

En términos emocionales, y siempre dentro del área social, el sentimiento que más predomina es el enfado. Cualquier punto de vista diferente, crítica o sugerencia tiende a interpretarse como un ataque personal, lo que inevitablemente activa el enfado y, a menudo, el comportamiento agresivo.

Su conducta es excesiva. Su forma de hablar es brusca, con un volumen alto y un ritmo rápido. El contacto visual es constante, pueden acortar la distancia personal y los gestos son más enérgicos. Sus palabras pueden ser descalificativas, amenazantes, manipuladoras, irónicas o incluso insultantes.

Resulta impactante comprobar que este estilo agresivo de enfocar las relaciones sociales es altamente eficaz en términos de consecución de objetivos prácticos. No es raro encontrar personas con este patrón comportamental que ocupan cargos de poder o que han conseguido importantes logros materiales y profesionales. Eso sí, a costa de sacrificar el número y la calidad de las relaciones personales: afectividad, amistad, confianza o apoyo.

1.3 Tú eres mucho más importante que yo

En el polo opuesto de este continuo se sitúan los individuos predominantemente pasivos. Su forma de pensar también es peculiar. Aprendieron a quedarse siempre en un discreto segundo plano, a no molestar, a no llamar la atención. Tienen un miedo intenso a que los demás piensen mal sobre ellos y a ser rechazados. Esa fuerte convicción los lleva a creer que las opiniones de los demás son mejores que las suyas o a rehuir el potencial conflicto que supondría expresar sus ideas en caso de ser contrarias a las del resto. Olvidan o ni siquiera saben que tienen sus propios deseos, derechos o necesidades, como todo el mundo. Su autoestima es baja y depende de cuán aprobados se sientan por los demás. No es raro encontrar personas con esta estructura psicológica que aguanten situaciones abusivas de pareja, familia, amistad o trabajo.

La ansiedad, el miedo a la descalificación, es la emoción habitual. Temen no caer bien, hacer el ridículo, que se enfaden con ellos, dar una mala imagen, no ser queridos o perder relaciones. Afrontan muchas situaciones sociales en estado de alerta, anticipando mentalmente todo tipo de desgracias. Una proporción importante de estas personas acaba desarrollando fobia social, tristeza intensa o incluso depresión.

Su comportamiento es escaso, insuficiente. Rehúyen cualquier situación que, desde su punto de vista, implique peligro social: expresar opiniones y sentimientos, decir «no», hacer peticiones o defender derechos básicos del consumidor. En casos severos, hablan poco, gesticulan poco, les cuesta sostener la mirada, su volumen de voz es insuficiente y se sitúan estratégicamente en contexto de grupo en los sitios donde creen que van a pasar más desapercibidos. Sin embargo, de vez en cuando, pueden tener un intenso estallido de enfado y agresividad. Sucede tras la acumulación de la frustración que les hace sentir ser víctimas de trato injusto, abusivo o manipulativo.

Esta forma de actuación social, ser tan complacientes, consigue la aceptación social, pero no en la mejor de sus versiones. No suelen ser rechazados, pero no alcanzan un grado de intimidad y confianza importante. A veces, la gente opina de ellos que son débiles, sin personalidad o poco de fiar. En casos extremos, cuando el comportamiento es muy exagerado, se les margina, lo que no deja de ser paradójico, porque todo su comportamiento iba encaminado precisamente a que esto no sucediera.

1.4 Buscando el equilibrio: asertividad

Las personas predominantemente asertivas creen con firmeza que sus pensamientos, deseos o necesidades son, como mínimo, tan importantes como las de los demás.

Esta idea permite compatibilizar la búsqueda de las metas personales con las de los otros. Es lo que llamamos un estado de «sano egoísmo». Por ejemplo, en una situación de grupo en que hay diferencias de opinión sobre un determinado tema, la persona asertiva defendería y mantendría su postura de una manera sólida, pero ama-

ble. Escucharía atentamente las diferentes opiniones y argumentaría serenamente sobre el tema. No se enfadaría, pero tampoco temería lo que pudieran pensar de él al defender su versión de los hechos y, por supuesto, no intentaría convencer a toda costa al resto del grupo.

1. Su autoestima es alta y realista. Es consciente de sus puntos fuertes, pero también de sus debilidades.
2. No se sobrevalora, pero tampoco hace lo contrario. Es justo consigo mismo y se siente seguro en la interacción social.

Aunque, sin duda alguna, hay una pequeña cantidad de escenarios sociales que podrían activar en ellos ansiedad o enfado, atraviesan la mayoría de ellos con calma, serenidad y casi siempre disfrute. No es raro que su familia, amigos o conocidos piensen en estas personas usando expresiones como «seguros de sí mismos, fiables, auténticos, honestos».

Su forma de actuar se caracteriza por la claridad. Expresan los sentimientos que realmente tienen, verbalizan sin subterfugios lo que desean o piensan, son directos, pero empáticos y amables. Son capaces de expresar críticas y también halagos, de mantener su opinión, de negarse a hacer algo que no les apetece o de reconocer que se han equivocado. No hay áreas sociales peligrosas para ellos.

Su comunicación corporal y verbal se ajusta a las demandas de la situación. Sonríen, mantienen contacto ocular, sus gestos son fluidos, modulan su volumen y ritmo, y usan las palabras más adecuadas para cada contexto.

Sus relaciones sociales son amplias y satisfactorias. Desde niveles de intimidad hasta niveles más superficiales.

1.5 Diferenciar los tres estilos de interacción social

Para ayudarte a saber qué estilo de comportamiento social predomina en ti, encontrarás a continuación una lista de situaciones que para la mayoría de la gente entrañan un cierto grado de dificultad, así como diferentes maneras de afrontarlas.

SITUACIÓN	1	2	3
Decir «no» ante una petición. «¿Me dejas el coche?».	Me enfado y, gritando, le digo: «¿De qué vas?».	Me pongo muy nervioso y empiezo a dar excusas hasta que cedo.	Tranquila, pero firmemente, le digo: «No, lo siento, no me va bien».
Hacer una petición. Pedir que te acompañen al médico.	Con un tono amenazador, le digo: «¿Te acuerdas de aquel favor que te hice? Pues ahora te toca devolvérmelo».	Pienso mucho cómo decírselo, sufro mucho, y al final no se lo pido.	Le digo «¿podrías acompañarme al médico mañana?».
Expresar un sentimiento positivo. Halagar al interlocutor por su aspecto.	Con tono de voz irónico: «¡Huy! ¿Dónde vas tan guapo? ¿Qué, te vas de boda?».	Digo: «¿Es ropa nueva?».	Sonriendo y mirándole a los ojos, le digo: «Vaya, estás guapísimo».
Recibir un sentimiento positivo. Contestar a un halago profesional.	«Pues claro, ¿con quién te crees que estás hablando?».	Respondo «¡Qué va! Lo habría hecho cualquiera».	«¡Gracias! La verdad es que he trabajado mucho y estoy contento con el resultado».

SITUACIÓN	1	2	3
Hacer una crítica. Criticar a un compañero de trabajo.	Casi gritando: «¡Como vuelvas a llegar tarde del almuerzo, vas a tener lo que no quieres!».	Le miro serio, miro el reloj de forma exagerada y no digo nada.	Le digo: «Cuando llegas tarde, como hoy, me molesto porque voy a tener menos tiempo para almorzar. Por favor, intenta ser puntual».
Recibir una crítica. Un amigo critica la forma en que he tratado a otra persona, y no estoy de acuerdo.	«¡Para nada me he pasado! ¿Qué pasa, que no lo ves?».	«No, no, lo que yo quería decir es que...».	«Pues lamento que lo veas así, pero sigo pensando que hice lo más adecuado».
Defender derechos del consumidor. Devolver una prenda recién comprada en mal estado.	«¡A ver si tenéis un poquito más de profesionalidad y no estafáis a la gente!».	Envío a mi mujer para que lo cambie.	«Compré este polo la semana pasada, pero tiene el ojal defectuoso. Me gustaría que me lo cambiaras por otro».

Elige entre las opciones 1, 2 y 3 para cada situación, cuál se acercaría más a lo que tú harías.

Si predominan las respuestas de tipo 1, tu estilo sería el agresivo. Si tienes más respuestas de tipo 2, tu estilo habitual sería el pasivo. Y si, enhorabuena, tiendes a elegir la opción 3, tu estilo sería asertivo.

Como ya adelantamos en el epígrafe anterior, no hay nadie 100 % agresivo, pasivo o asertivo. En realidad, nuestro comportamiento está gobernado por los escenarios que lo activan y por las consecuencias que produce. Así, incluso la persona más agresiva, ante determinadas

personas, puede tener un comportamiento pasivo. Por ejemplo, Emilio es muy agresivo en el escenario social de su trabajo, pero muchas veces es pasivo cuando se relaciona con la familia. O la persona más pasiva, ante el interlocutor adecuado, podría actuar asertiva o agresivamente. Luisa suele responder pasivamente, pero cuando tiene que defender a su hijo, explota de forma agresiva. Y, desde luego, las personas que tienden a ser asertivas en ciertos escenarios es indudable que podrían activar su modo agresivo o pasivo. Es el caso de Julián, que aunque en su día a día es una persona asertiva, ante interlocutores que él considera de mayor estatus profesional se torna pasivo.

En los próximos capítulos te enseñaremos las técnicas que la ciencia de la Psicología ha demostrado que son muy eficaces para, si tendemos a ser más agresivos o pasivos que asertivos, evolucionemos hacia la asertividad. O incluso si ya somos asertivos, todavía llegar a serlo más. El objetivo está claro: las personas asertivas tienen menos malestar psicológico, sus relaciones son mejores y su vida es más feliz. Así pues, querido lector, te instamos a que sigas leyendo.