***ASERTIVIDAD***

**Se define la *ASERTIVIDAD* *como “aquella habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás*.”**

**Esto supone…**

* Expresar sentimientos y deseos positivos y negativos de una forma eficaz, sin negar o menospreciar los derechos de los demás y sin crear o sentir vergüenza.
* Discriminar entre la aserción, la agresión y la pasividad.
* Discriminar las ocasiones en que la expresión personal es importante y adecuada.
* Defenderse, sin agresión o pasividad, frente a la conducta poco Cooperadora, apropiada o razonable de los demás. Así pues, la aserción no implica ni pasividad, ni agresividad.

En resumen, ***el comportamiento asertivo se centra en resolver los problemas interpersonales a través de una acción directa.***

1. **ESTILO PASIVO**

**Características**

* Dificultad para expresar sentimientos, pensamientos u opiniones.
* Se siente inferior.
* Incapaz de decir NO.
* Evita confrontaciones.

**Consecuencias del estilo pasivo en la organización**

* Se aprovechan de ellos y los dominan.
* Desmotivación del grupo por falta de dirección.
* No hay liderazgo; esto genera un ambiente de incertidumbre.
* La gente los ignora.

1. **ESTILO AGRESIVO**

**Características**

* Pierde el control.
* Hostil y Autoritario.
* Desprecia lo que las demás personas opinan.
* Emplea insultos y gestos amenazantes.

**Consecuencias del Estilo Agresivo en la organización**

* La gente los evita.
* Generan un ambiente de tensión, desmotivante, de incertidumbre.
* Inhiben a las personas de expresar sus opiniones.

1. **ESTILO ASERTIVO**

**Implica defender los derechos personales y la expresión de pensamientos, sentimientos y creencias en maneras directas, honestas y apropiadas, que no violen los derechos de otras personas.**

**Características**

* Se respeta a sí mismo.
* Evalúa conductas y no juzga personas.
* Autoestima sólida.
* No tiene problema en mostrarse como es.
* Está abierto a aprender de la crítica constructiva.
* Se siente con derecho a expresar libremente lo que piensa y siente.
* Sabe decir NO.

**COMPARACIÓN DE ESTILOS**

El modo en que una persona procede ante una situación determinada establece si su comportamiento es asertivo, es agresivo o pasivo. A continuación se proporcionan los varios enfoques que se pueden adoptar ante un conflicto laboral típico.

*Su jefe le llama el lunes por la mañana y le dice que su proyecto se está viendo   
retrasado debido a las dificultades existentes en otro departamento. Su jefe necesita hablar con usted sobre el asunto durante el transcurso de la mañana, cuando haya tiempo.*

Usted dice:

A) *Me gustaría que fuera más específico. Vamos a decidir a qué hora nos podemos reunir y hablar.*

Ud. desea saber con exactitud la hora a la que van a reunirse, y se siente lo suficientemente libre como para preguntarle acerca de ello. (Asertivo)

B) *¡Pues estamos a punto de acabar! ¿Cuántas veces más vamos a tener que resolver los problemas de ese departamento?. Vamos a tener que hacerles cambiar.*

Ud. se siente furioso y frustrado. (Agresivo)

C) *Okay.*

Pero cuando cuelga, siente que no vale en absoluto. Se queda ansioso y confundido, sin saber lo que se va a tratar en la reunión que va a mantener con su jefe, o incluso cuando va a tener lugar ésta. Ahora le gustaría haber pedido más información. ¿Por qué no lo hizo? (Pasivo)

**TRES OBSTÁCULOS COMUNES PARA ACTUAR ASERTIVAMENTE:**

1. Baja Autoestima.
2. Incapacidad para proceder ante los conflictos.
3. Una comunicación deficiente.

Identificar estos obstáculos puede proporcionarle la oportunidad de superarlos y de actuar asertivamente.

**Obstáculo N° 1: BAJA AUTOESTIMA**

Existe una diferencia entre autoestirna y concepto sobre uno mismo. La autoestima se traduce por respeto por uno mismo. El concepto que una persona tiene sobre sí misma es la imagen mental que tiene de sus puntos fuertes, de sus debilidades, de sus éxitos y fracasos. La influencia de éste sobre la autoestima, por supuesto, es determinante. El concepto que tenga de sí mismo influye sobre sus objetivos, su disposición y sus actos.

Si usted se ve a sí mismo orientado hacia los resultados, organizado y disciplinado, tal vez se considere una persona que puede cumplir sus metas. Lo más probable es que tenga una alta autoestima. Por el contrario, si se ve a sí mismo inseguro, limitado en sus capacidades y conocimientos, o proclive a perder los estribos, entonces es probable que también se considere inadecuado, y por tanto su autoestima sea baja.

Cuando se tiene una buena imagen de uno mismo, uno puede construir una autoestima positiva, y actuar conforme a ello.

**La Asertividad depende de su Autoestima**

Si es usted asertivo o no, depende de su autoestima. Las personas que actúan pasivamente o con agresividad lo hacen así porque reproducen situaciones en las que fracasaron o sintieron ansiedad.

Una **persona pasiva** con una baja autoestima probablemente representaría la siguiente escena:

*Joanna quiere optar a un ascenso dentro de la universidad. Hasta ahora, ha actuado pasivamente porque recuerda una situación pasada en la que no consiguió ser promocionada a un puesto que le interesaba. Debido a su baja autoestima, empieza a pensar negativamente sobre sí misma y decide no presentarse para ocupar el cargo que se ofrece. Después de que un compañera consigue ser promocionada y obtener el puesto que ella deseaba ocupar, se pone muy tensa y empieza a tener imágenes mentales de sí misma muy negativas, diciéndose: He fracasado. De todas formas no me habrían dado el trabajo. Es mejor que no haya presentado mi postulación.*

Joanna está metida en un círculo vicioso su baja autoestima se ve reforzada por cada situación en la que actúa con pasividad y por las imágenes mentales que se derivan de ello.

Una **persona agresiva** con una baja autoestima procedería ante otra situación de este modo:

*Juan se halla en una reunión de Facultad discutiendo la posibilidad de aumentar el número de docentes de planta. Cree que es una pérdida de tiempo porque ya ha hecho varias peticiones de esta clase y siempre han sido desestimadas. Durante la reunión, ataca abiertamente al encargado de Recursos Humanos delante el Decano y entra en una discusión con él acerca de su actitud negativa y agresiva. El Decano da por zanjada la discusión, pero Juan quiere seguir discutiendo. Termina perdiendo los nervios y se va de la reunión. Después de enfriarse y reflexionar sobre lo ocurrido, empieza a pensar: No debería haber explotado de esa manera. No sé qué me pasa; ¡y delante del mismo Decano! Si no tengo más cuidado, me van a pedir la renuncia a mi labor docente. Juan se vuelve más agresivo conforme se van repitiendo estas situaciones sin solución.*

Las personas que siempre se comportan de una manera pasiva o agresiva pueden limitarse a sí mismas de formas muy distintas, especialmente negándose la oportunidad de crecer profesionalmente.

**Obstáculo N°2:** **INCAPACIDAD PARA** **PROCEDER ANTE LOS CONFLICTOS**

Se sabe que las situaciones conflictivas ponen a prueba a la persona más firme. Debido a que intervienen las emociones, es fácil reaccionar con comportamientos agresivos o pasivos. Sin embargo, cuando actúa con firmeza en una situación conflictiva, deja la línea de la comunicación abierta al diálogo mucho después de que se ha resuelto el conflicto.

**¿Cuál es su actitud frente al conflicto?**

Su actitud frente al conflicto tiene su origen en cómo le enseñaron a proceder ante el mismo cuando era niño(a) y, ya como adulto, en cómo ha aprendido a hacerlo con sus compañeros(as), sus amigos(as) y los miembros de su familia. Si ha podido resolver los conflictos con éxito a lo largo de su existencia, probablemente haya desarrollado una actitud positiva frente a estos. Pero si sus experiencias fueron negativas, tal vez haya aprendido a actuar pasiva o agresivamente.

**Obstáculo N°3: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN DEFICIENTES**

Pocas personas han sido enseñadas para desarrollar habilidades asertivas con las cuales responder ante situaciones de humillación verbal. La incapacidad para responder puede crear resentimiento, ansiedad y otra clase de emociones negativas.

Con el objeto de poder actuar de otro modo, es necesario aprender a expresarse de forma clara y directa. Si aprende a responder ante las humillaciones, las alabanzas, las generalizaciones y determinados lenguajes corporales, mejorará sus relaciones con los demás. *¿Ha huido alguna vez de una situación?* en la que se haya dicho: *¿Por qué no se me ha ocurrido nada que decir?*

**EL ENTRENAMIENTO ASERTIVO**

Para finalizar existen varios métodos de Entrenamiento Asertivo, se presenta a continuación el ejemplo de uno de los métodos estructurado en 6 etapas:

**1º** **Identificar los estilos básicos de la conducta interpersonal:** Estilo agresivo y pasivo. La función de esta etapa es distinguir entre cada uno de los estilos, reconociendo la mejor forma de actuar de acorde con el estilo asertivo. Nos ayudará también a reconocer nuestros errores en este ámbito.

**2º Identificar las situaciones en las cuales queremos ser más asertivos.** Se trata de identificar en qué situaciones fallamos, y cómo deberíamos actuar en un futuro. Se analiza el grado en que nuestra respuesta a las situaciones problemáticas puede hacer que el resultado sea positivo o negativo.

**3º** **Describir las situaciones problemáticas.** Se trata de analizar las situaciones en términos de quién, cuando, qué y cómo interviene en esa escena, identificando nuestros pensamientos negativos y el objetivo que queremos conseguir.

**4º** **Escribir un guión para el cambio de nuestra conducta.** Es un plan escrito para afrontar la conducta de forma asertiva. Aquí se intenta poner por escrito las situaciones problema y clarificar lo que queremos conseguir. El entrenador moldea junto a la persona en cuestón el guión para que este sea expresado de forma específica.

**5º Desarrollo de lenguaje corporal adecuado.** Se dan una serie de pautas de comportamiento en cuanto a lenguaje no verbal (la mirada, el tono de voz, la postura, etc.), y se dan las oportunas indicaciones para que la persona ensaye ante un espejo.

**6º Aprender a identificar y evitar las manipulaciones de los demás.** Las demás personas utilizan estratagemas para manipularle, haciéndole sentir culpable, evadiéndose de la conversación o victimizandose. Se dan una serie de técnicas para resistirnos al influjo de los demás.

**EMPATÍA**

***“La empatía es el conjunto de capacidades que nos permite reconocer y entender las emociones de los demás, sus motivaciones y las razones que explican su comportamiento. Supone que entramos en el mundo del otro y vemos las cosas desde su punto de vista, sentimos sus sentimientos y oímos lo que el otro oye.”***

**CARACTERÍSTICAS**

* La empatía es una destreza básica de la comunicación interpersonal, fundamental para comprender en profundidad el mensaje del otro.
* Se debe dar la comunicación de comprensión empática y que el sujeto la perciba así**.** La respuesta empática tranquiliza al interlocutor, se siente cercano a su compañero cuando “este lo ha entendido”.
* Empatía no quiere decir estar de acuerdo con el otro.
* No implica tener numéricamente el mismo sentimiento que se empatiza. Si pasa esto se da el contagio afectivo y el empatizador no podrá dirigir y dominar el proceso orientador.
* A partir de la retroalimentación que obtiene la persona empática del otro puede hacer un buen o mal uso de esta capacidad. La empatía puede usarse para explotar las emociones de las personas y conducir su conducta para obtener ventaja, así como también puede usarse para protegerse y defenderse. La empatía puede ayudarnos a sentir el peligro, nos permite ver qué hay en el corazón y en la mente de quienes intentan engañarnos, manipularnos o hacernos daño, en este sentido nos protege**.**

La empatía tiene dos componentes: un componente cognitivo que incluye la captación previa del sentimiento y la comprensión de los sentimientos del otro, y un componente afectivo que se refiere a “sentir el sentimiento del otro desde dentro del otro”.

**VARIABLES QUE INTERVIENEN EN LA EMPATÍA**

1. ***Edad****:*  La empatía y el interés por los demás empieza a emerger hacia los nueve a diez años el niño ha desarrollado completamente la capacidad de amar, compadecerse y compartir. Son capaces de establecer relaciones estables y duraderas con familiares, compañeros y amigo.
2. ***Género****:* Las mujeres otorgan mayor importancia a las relaciones que los hombres. Una explicación para esta diferencia de empatía entre hombres y mujeres es que estas últimas tienden a interpretar mejor las emociones de los demás y tienen una mayor habilidad para expresar expresiones no verbales.
3. ***Habilidad para interpretar los canales no verbales****:* La clave para intuir los sentimientos de otros está en la habilidad para interpretar los canales no verbales como: el tono de voz, los ademanes, la expresión facial, etc.
4. ***Conciencia del sí mismo****:* La empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo; cuanto más abiertos estamos a nuestras propias emociones, más hábiles seremos para interpretar los sentimientos.