

# TÉCNICAS ASERTIVAS



*Documentación elaborada por:*

**Ana María Rodríguez García**

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (MBA)

Reservados todos los derechos. Queda prohibida, sin la autorización de la titular del Copyright y bajo las sanciones establecidas, la reproducción de esta documentación cualquiera que sea el medio empleado.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	4
1. Asertividad o autoafirmación .....	4
2. Programa de entrenamiento asertivo .....	5
TÉCNICAS VERBALES SISTEMÁTICAS.....	8
1. Mostrando persistencia: Disco Rayado.....	8
2. Manejando críticas.....	9
2.1. Banco de Niebla .....	10
2.2. Aserción Negativa .....	11
2.3. Interrogación Negativa .....	12
3. Estimulando la comunicación .....	14
3.1. Libre Información.....	15
3.2. Autorrevelación.....	16
4. Estableciendo negociación: Compromiso Viable.....	17
BIBLIOGRAFÍA.....	19

## INTRODUCCIÓN

El primer apartado pretende aclarar el concepto de asertividad o autoafirmación ya que según las fuentes bibliográficas o los distintos autores/as puede incluir aspectos o matices distintos. En ocasiones, se habla de aserción o conducta asertiva como un patrón de comportamiento específico que puede resumirse en aprender a decir «no» o marcar los propios límites sin vulnerar los de los demás. Esto hace que sea un constructo teórico muy relacionado con otros conceptos autorreferentes tales como autoconfianza y autoestima. No obstante, también es frecuente que se hable en un sentido más amplio de asertividad como sinónimo de habilidades sociales donde se engloban distintas técnicas y herramientas de comunicación para facilitar las relaciones interpersonales.

Asimismo en el segundo apartado se distingue entre el objetivo de tener una aproximación teórica sobre aserción o comportamiento afirmativo, y el objetivo de estructurar un programa de entrenamiento asertivo que permita realmente desarrollar nuevas conductas o ampliarlas a ámbitos diferentes de nuestra vida (vg. trabajo, familia, pareja, amigos, etc.).

### 1. ASERTIVIDAD O AUTOAFIRMACIÓN

Entendemos la asertividad como la capacidad de expresar de manera directa (sin doblez ni manipulación), honesta (congruente con los sentimientos), y adecuada (en momento y lugar) las ideas, opiniones, necesidades o derechos personales, así como tomar uno/a mismo/a las propias decisiones siendo responsable de ellas. Se trata de defender los intereses personales mediante habilidades conductuales que nos permitan ser suficientemente objetivos/as, racionales y respetuosos/as con los demás.

Este comportamiento afirmativo es la tercera opción que tenemos para resolver problemas en nuestras interacciones con otras personas. Las otras dos alternativas son los comportamientos defensivos propios también de los animales: la lucha o la huida. Sin embargo, como seres humanos e individuos socializados hemos aprendido a sofisticar estas reacciones en comportamientos encubiertos de agresividad o pasividad, pero que de cualquier modo siguen obedeciendo a tales pautas defensivas.

No podemos asumir en exclusiva el resultado final de un diálogo, conflicto o problema interpersonal, pero sí somos responsables de cómo manejamos la parte que nos corresponde y de nuestras propias alternativas. Cuando optamos por formas

defensivas puede ser por falta de conocimiento o dominio, hábitos adquiridos, o recompensas implícitas (beneficios secundarios). Pero la forma autoafirmativa de actuar es una opción práctica y real. Tenemos el derecho y la libertad de elegir una actuación diferente, más responsable y eficaz.

Esto no quiere decir que la conducta asertiva sea siempre la más ajustada o adaptativa (vg. agresión física), aunque sí suele serlo en la mayoría de nuestras interacciones con los demás. Las excepciones en las que es preferible limitar nuestra asertividad son aquellas situaciones en las que tenemos escaso control sobre lo que va a ocurrir. Estas técnicas verbales nos ayudan a reaccionar frente a conflictos sociales, pero no físicos ni legales. Por ejemplo, si nos encontramos físicamente a merced de otras personas como en un atraco y no tenemos otra opción, en nuestro propio interés nos convendría colaborar con quien amenaza nuestra vida.

Asimismo, se trata de un patrón de conducta que también puede variar dependiendo de las situaciones o ámbitos en los que nos movemos incluso en una misma persona. Por ejemplo, podemos ser asertivos/as en nuestras relaciones profesionales y defensivos/as en nuestras relaciones afectivas. Y en cualquier caso, el cansancio o un estado emocional alterado nos hace más vulnerables a utilizar de manera automática los viejos patrones manipulativos que aprendimos socialmente en nuestra niñez.

No obstante, si nos proponemos alcanzar la perfección en algo, incluso en asertividad, es seguro que acabaremos frustrados/as y decepcionados/as. Aunque en la medida que desarrollemos un amplio repertorio de conductas y respuestas afirmativas será menos probable que esto ocurra, desarrollaremos relaciones interpersonales más satisfactorias o fructíferas, adquiriremos mayores habilidades de resolución de problemas, y además podremos implementar el dominio de estas competencias a distintas áreas de nuestra vida.

## **2. PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO ASERTIVO**

El propósito del entrenamiento asertivo es la adquisición de habilidades cognitivas y conductuales que permitan defender o hacer respetar nuestros derechos e intereses personales en situaciones de interacción. Afirmarnos de manera apropiada nos ayuda a tener un mejor control de nuestra vida y reducir el estrés psicofisiológico que nos producen los problemas o conflictos propios de los ambientes sociales.

El comportamiento defensivo –tanto pasivo como agresivo– obedece normalmente a tres razones: desconocimiento de los derechos e intereses propios o ajenos, mantenimiento de creencias irracionales que impiden una respuesta asertiva o carencia de habilidades conductuales adecuadas. Por ello este proceso sistemático

de entrenamiento suele estructurarse en las cuatro fases de aprendizaje que aparecen detalladas a continuación.

#### DIFERENCIAR CONDUCTA ASERTIVA, PASIVA Y AGRESIVA

Esta primera fase es una toma de conciencia en la que se intenta, a través de distintos instrumentos de medida, identificar nuestros esquemas defensivos más habituales. Es decir, conocer cuál es nuestro estilo de actuación cuando nos ponemos a la defensiva, si nuestras pautas de respuesta más frecuentes son de huida o más bien de lucha ante la tensión. Tanto la pasividad como la agresividad son respuestas defensivas que suelen aparecer cuando experimentamos ansiedad. Las opciones que realizamos son consecuencia de un hábito aprendido. Y en la medida que seamos conscientes de que es lo que nos provoca ansiedad y las respuestas a las que recurrimos, podremos empezar a modificar esas situaciones y elegir respuestas diferentes más adecuadas.

Además en esta primera etapa se pretende distinguir nítidamente entre el comportamiento afirmativo y los otros dos comportamientos defensivos. La conducta asertiva respeta los derechos personales manteniendo abierto el canal de comunicación y estimulando el respeto mutuo. En cambio, la conducta pasiva intenta evitar cualquier conflicto, incluso violando los derechos propios al no expresar honestamente las creencias personales. Mientras que la conducta agresiva busca conseguir lo que se quiere a toda costa, incluso violando los derechos de los demás mediante la expresión inapropiada de pensamientos intimidatorios. Por tanto, aquí es importante clarificar las diferencias o matices de estos tres tipos de respuesta: los mensajes que envían, el lenguaje corporal que le acompañan, y los resultados que obtienen cada uno de ellos.

#### IDENTIFICAR Y ACEPTAR DERECHOS PERSONALES

Como primer paso para mostrarnos como personas asertivas es fundamental darnos cuenta que nadie puede manipular nuestras emociones o nuestro comportamiento si no lo permitimos. Cada uno/a de nosotros/as es responsable de su bienestar psicológico y de su propia felicidad. Y para ello es necesario romper el círculo vicioso de la manipulación de los demás y nuestra contramanipulación en forma de reacciones defensivas. Y es que gran parte de nuestra asertividad innata es suprimida por la educación que recibimos en nuestra infancia. Nos enseñaron culturalmente a sentirnos ignorantes, ansiosos o culpables cuando no hacíamos lo que otra persona quería. Y es experimentando estos estados emocionales cuando nos sentimos especialmente vulnerables y frustrados/as.

Romper estas pautas de aprendizaje y conseguir reacciones apropiadas, maduras y asertivas empieza por cuestionar esas actitudes e ideas en las que fuimos

educados/as. Estos supuestos infantiles contradicen nuestros derechos asertivos como individuos adultos, sanos y emocionalmente estables. Y el primer derecho asertivo básico del que derivan todos los demás es el derecho a juzgar nuestro propio comportamiento, pensamiento y emociones, y asumir la responsabilidad de éstos. Aceptar verdaderamente este primordial derecho asertivo, y los que se derivan de él, nos permitirá relacionarnos de manera asertiva en lugar de los juegos manipulativos en los que habitualmente nos vemos envueltos en nuestras interacciones con los demás.

### REDUCIR PENSAMIENTO IRRACIONAL Y EMOCIONES NEGATIVAS

Para que la fase anterior sea posible es necesario reducir el pensamiento irracional que nos impide esa aceptación de nuestros derechos asertivos irrenunciables. Se trata de eliminar los obstáculos cognitivos que impiden la conducta autoafirmativa. Esta reestructuración cognitiva nos llevará a una doble tarea, revisar nuestro constante autodiálogo y las creencias profundas que lo sustentan.

El análisis del autodiálogo nos permitirá reducir los errores de pensamiento en los que incurrimos y las emociones desadaptativas que éstos nos producen. Pero además es preciso buscar las raíces de esa irracionalidad en las creencias profundamente arraigadas en nuestro pensamiento. Mediante técnicas de disputa podremos modificar aquellos esquemas cognitivos profundos que resulten inadecuados y las emociones negativas asociadas a ellos.

### OBSERVAR Y PRACTICAR COMPORTAMIENTOS ASERTIVOS

La última etapa incluye la adquisición y desarrollo de las habilidades conductuales necesarias para expresar nuestra afirmación personal. Se trata de poner en práctica los nuevos patrones de conducta expuestos y trabajados en las fases anteriores. Para ello es muy útil no sólo observar comportamientos asertivos por parte de otras personas que puedan servirnos de modelo sino experimentarlos por nosotros/as mismos/as hasta romper con los hábitos defensivos que hemos ido automatizando. Con el objetivo de ampliar nuestro repertorio de conducta e incluir tipos de respuestas diferentes, es muy eficaz la utilización sistemática de distintas técnicas asertivas que nos ayuden a potenciar nuestra capacidad autoafirmativa.

## TÉCNICAS VERBALES SISTEMÁTICAS

En la abundante bibliografía que existe sobre asertividad o habilidades sociales pueden encontrarse diferentes herramientas o pautas para desarrollar este tipo de conducta o respuesta. Aquí nos vamos a centrar en las técnicas verbales sistemáticas propuestas por el psicólogo Manuel J. Smith que resultan sencillas de entender, recordar e implementar. Se trata de herramientas muy útiles y prácticas en cuatro áreas claves de nuestras relaciones con los demás: mostrar persistencia, manejar críticas, estimular la comunicación y establecer negociaciones.

### 1. MOSTRANDO PERSISTENCIA: DISCO RAYADO

Este procedimiento se puede utilizar con peticiones y/o rechazos y consiste en adquirir la primera virtud de la persona asertiva, la persistencia. Para ello se trata de repetir serenamente lo que queremos pero sin enojarnos, irritarnos, ni levantar la voz, hasta que el manipulador/a se convenza de que la manipulación no le lleva a ninguna parte. El sujeto escucha sin responder a algo que salga fuera de la cuestión que desea tratar, sin dejarse arrastrar por aspectos irrelevantes. Esto significa modificar el hábito compulsivo de responder ante las preguntas u observaciones que nos hacen, centrándonos únicamente en lo que deseamos comunicar («Sí, pero...»; «Sigo deseando...»; «Entiendo, pero no me interesa»; «Quiero que...»).

Esta técnica consiste –como su nombre indica– en la repetición tranquila de las palabras que expresan nuestros deseos, una y otra vez. Así se muestra persistencia sin tener que ensayar argumentos o sentimientos de ira para *calentarnos* de cara al enfrentamiento con los demás. Si en lugar de entrar en juegos manipulativos decimos asertivamente lo que deseamos, lo único que nos pueden decir es «no» o pedirnos algo a cambio. Esto nos permitirá a nosotros/as y a nuestro interlocutor/a comunicarnos de manera franca, sin rodeos, y encontrar una solución alternativa. Esta interacción asertiva centra el conflicto en los datos reales del problema y no en los juegos de poder de las personas implicadas. Una vez centrada la cuestión es probable que fuese útil establecer una negociación con otra técnica asertiva, compromiso viable.

El disco rayado nos permite conservar el respeto propio incluso aunque no hayamos conseguido inmediatamente nuestro objetivo. Sentirse en paz consigo mismo/a es un objetivo prioritario en la práctica de técnicas asertivas, además cuando nos sentimos satisfechos/as y en armonía nuestra capacidad de resolución de problemas o conflictos aumentará notablemente.



## EFFECTOS CLÍNICOS

Esta técnica nos permite sentirnos satisfechos/as e ignorar las trampas verbales manipulativas, los cebos dialécticos, y la ilógica irrelevante, sin apartarnos del punto en el que deseamos insistir. Es una forma básica de comportarse asertivamente que resulta muy eficaz. Es útil para superar la falta de tenacidad y es el requisito previo para el aprendizaje de otras valiosas habilidades.

Afirmarnos asertivamente con constancia nos permitirá conseguir distintos resultados tales como: evitar que nos manipulen, obtener algo que deseamos, negociar un acuerdo, manejar de manera terapéutica nuestras emociones, y recuperar el respeto por nosotros/as mismos/as.

## 2. MANEJANDO CRÍTICAS

Uno de los mecanismos más frecuentes de manipulación son las críticas. Ante las críticas más o menos veladas que todos/as nos encontramos –sean éstas constructivas o no– hay tres técnicas asertivas especialmente útiles: banco de niebla, aserción negativa e interrogación negativa.

En primer lugar, la práctica de estas técnicas nos permite reducir fisiológicamente nuestra típica respuesta emocional negativa ante las críticas (propias o ajenas); y aceptar serenamente tanto los aspectos negativos como positivos de nuestra personalidad. Y en segundo lugar, la repetición de estas prácticas rompe los automatismos aprendidos frente a las críticas, y la ansiedad adquirida que éstas nos suscitan. Eliminando el juego manipulativo en el que sentimos la necesidad imperiosa de defender lo que queremos hacer en lugar de hacerlo, cortamos de golpe los cordones emocionales que nos convierten en verdaderas marionetas ante los demás.

Por otro lado, la idea de utilizar técnicas verbales para incitar a los demás a formularnos críticas puede mejorar la comunicación tanto en las relaciones entre iguales como en las relaciones de autoridad. Por ejemplo, puede ser que una persona de nuestra esfera de intimidad no sea manipulativa pero mantenga un estilo pasivo de interacción que le dificulte exponernos las modificaciones que espera de nosotros/as en la relación. Y si no hay una salida para solventar esas diferencias, la relación estará predestinada al fracaso. Además, cabe la posibilidad de que haya sido un comportamiento defensivo nuestro el que haya provocado esa actitud pasiva por parte del otro. Las siguientes herramientas como banco de niebla, aserción negativa e interrogación negativa, ayudarán a desbloquear la comunicación que estaba cerrada incitando a nuestro interlocutor/a a expresarse.

## 2.1. BANCO DE NIEBLA

Es una técnica que enseña a aceptar las críticas manipulativas reconociendo tranquilamente ante nuestros críticos la posibilidad de que haya algo de verdad en lo que dicen, sin que por ello abdicuemos de nuestro derecho a ser nuestros únicos jueces. Se trata de hacer frente a las críticas escuchándolas sin el automatismo de negarlas o contraatacar con otras críticas por nuestra parte. La información extra –no conocida por el otro sujeto– que le damos es mínima sin alterarnos ante nada. Esta respuesta voluntaria y reflexiva nos desensibiliza frente a las críticas estableciendo una distancia psicológica y aportándonos serenidad («Sí, ¿verdad que sí?»; «Es una observación interesante...»; «Indudablemente podría mejorar en muchos aspectos»; «¡Qué duda cabe!»).

El término «banco de niebla» obedece a que éste es algo persistente que no ofrece resistencia ante la penetración. No tiene superficies duras capaces de devolver de rebote las piedras que se arrojen, evita recogerlas y lanzarlas de nuevo. Para ello la persona que envía el banco de niebla recibe las críticas sin negarlas siguiendo una de estas tres estrategias:

- a. *Convenir en la verdad.* Esto significa aceptar la verdad contenida en las declaraciones que los demás emplean para criticarnos («Sí, es cierto»; «Tienes razón»; «Es verdad»).
- b. *Convenir en la probabilidad.* Es decir, podemos admitir la posibilidad objetiva de que algo pueda ser verdad, alguien pueda tener razón o exista alguna probabilidad de que el comportamiento que desagrada a nuestro crítico pueda conducirnos al desastre («Quizá tengas razón»; «Probablemente»; «Puede que sea así»).
- c. *Convenir en principio.* Esto quiere decir que podemos reconocer la validez en principio, la lógica interna o la veracidad general en las expresiones que la gente emplea para manipularnos («Lo que dices tiene sentido, cuando comprenda que me conviene lo haré»; «Eso se diría, ¿no?»; «Es cierto que podría...»).

Con esta técnica se responde únicamente a lo que el crítico dice realmente, lo que nos obliga a escuchar activamente lo que nos dicen en lugar de hacer lecturas de pensamiento o lanzarnos a interpretaciones arriesgadas. Contestamos únicamente a lo que nuestro interlocutor/a manifiesta explícitamente, y no a lo que esas críticas llevan o pueden llevar implícito (atribuciones causales). Es decir, les concedemos el beneficio de la duda.

Además el banco de niebla nos obliga a pensar en términos de probabilidades en lugar de en términos absolutos. Después de todo, es posible que los demás tengan razón o que esos comentarios críticos contengan al menos una pizca de verdad dependiendo del punto de vista considerado. Pero sin olvidar que, en cualquier caso y en última instancia, yo me permito juzgar por mi propia cuenta y hacer lo que «yo» decida.

## EFFECTOS CLÍNICOS

Esta poderosa técnica verbal nos permite recibir las críticas sin sentirnos violentos/as ni adoptar actitudes ansiosas o defensivas, y sin ceder frente a los que emplean críticas manipulativas ni entrar en su juego dialéctico. Esta técnica funciona muy bien porque consigue tres cosas importantes:

- “ Reducir el sentimiento de culpa automático o la ansiedad condicionada que se apodera de nosotros/as cuando nos critican. No actuar ni responder inmediatamente ante una crítica nos permite pensarla y evaluarla para decidir si nos importa o no.
- “ Reducir la cantidad de críticas personales que recibimos. Si nuestro interlocutor/a no consigue controlar nuestros comportamientos o emociones, si no consigue alterarnos, probablemente lo dejará.
- “ Reducir el conflicto entre nuestro crítico y nosotros/as porque no empeora la situación. No le demostramos nada, ni siquiera que se está equivocando.

## 2.2. ASERCIÓN NEGATIVA

Es una técnica que nos enseña a aceptar nuestros errores y faltas –sin tener que excusarnos– mediante el reconocimiento claro y honesto de las críticas, hostiles o constructivas, que nos formulan sobre nuestros aspectos negativos. Este procedimiento se emplea cuando estamos siendo criticados/as y realmente nos hemos equivocado. La aserción negativa implica admitir nuestro error y cambiar inmediatamente a autoverbalizaciones positivas. La persona no está a la defensiva si está equivocada.

La utilización de esta técnica supone una amplia práctica, puesto que existe una tendencia natural que nos lleva a defendernos cuando nos sentimos atacados/as verbalmente. No tenemos porque ser perfectos/as, somos seres humanos y podemos equivocarnos. Así que no debemos dejarnos intimidar por nuestros errores. Aceptar asertivamente nuestros aspectos negativos nos hace ser realistas con nuestras propias limitaciones.

Al disculparnos usando la aserción negativa, debemos evitar decir «*Lo siento*» o «*Disculpa*», son palabras que han perdido su efecto de tanto usarlas. Es mejor decir cosas como por ejemplo: «*No me explico cómo hago estas tonterías*»; «*Ha sido una desconsideración por mi parte*»; «*Fue una estupidez mía decir eso*»; «*Vaya, que estoy torpe hoy*»; «*Es cierto. No estuve muy acertado, ¿verdad?*»; etc.

## EFFECTOS CLÍNICOS

La aserción negativa permite sentirnos tranquilos/as aún reconociendo las características negativas de nuestro comportamiento o de nuestra personalidad. Esta manera coherente de enfrentarnos a nuestros errores ayuda a mantener la dignidad y el respeto por uno/a mismo/a. Con la aserción negativa modificamos nuestro comportamiento verbal y corregimos la creencia adquirida de que la culpa se asocia inevitablemente a la comisión de un error. Los sentimientos de ansiedad y culpabilidad nos hacen vulnerables a la manipulación por parte de los demás. En lugar de eso, asumimos conscientemente la responsabilidad de habernos equivocado expresándolo de manera franca.

Por otro lado, al no adoptar actitudes defensivas o ansiosas ni vernos obligados/as a negar un error real, conseguimos además reducir la ira o la hostilidad de nuestros críticos. Reconociendo nuestros errores evitamos que el interlocutor/a tenga que empezar a discutir, ya que su enfado e irritación se debe a pensar que tendrá que afrontar un conflicto. No obstante, la persistencia de la crítica a nuestros errores nos indicará si además necesitamos autoafirmarnos con otras técnicas como banco de niebla o interrogación negativa.

### 2.3. INTERROGACIÓN NEGATIVA

La interrogación negativa nos permite explorar la opinión de la otra persona en lugar de limitarnos a aceptarla o a desafiarla. Se trata de no responder ante las críticas de manera defensiva, negando nuestros errores o esgrimiendo contracríticas, sino romper el ciclo manipulativo suscitando activa y serenamente nuevas críticas o información. En ese sentido es una técnica verbal más activa que el banco de niebla ante las críticas, en el sentido de que induce al otro a comportarse a su vez asertivamente. Y esto ayudará a descubrir las motivaciones o programas ocultos del otro, la verdadera causa del conflicto. Por eso, es especialmente útil en el trato frecuente con nuestro círculo de íntimos con quienes mantenemos una relación prolongada (vg. compañeros, familia, pareja, amigos, etc.). En cambio, para evitar la manipulación en interacciones puntuales con personas ajenas a nosotros/as suele ser más sencillo utilizar otras técnicas como disco rayado o banco de niebla.

Por tanto, respondemos a cada juicio negativo formulando una interrogación asertiva, preguntando por ejemplo «¿Qué es lo que tiene de malo que...?», en lugar de una declaración defensiva del tipo «¿Por qué te parece mal que...?». Al igual que en el banco de niebla, en la interrogación negativa es importante no caer en el defecto común del sarcasmo, que no deja de ser una agresión verbal aunque sutilmente velada. Esto provocaría reacciones agresivas en lugar de críticas repetitivas, lo que podría acabar con la interacción e incluso con la relación.

Así la interrogación negativa nos enseña a estimular críticas sinceras por parte de los demás con el fin de sacar provecho de esa información (si las críticas son útiles) o de agotarlas (si las críticas son manipulativas). Además propiciamos que nuestros críticos se muestren más asertivos/as y eviten un uso tan intensivo de los trucos manipulativos. En el peor de los casos se consigue un punto muerto cesando la crítica manipulativa ante lo que todavía podemos persistir con interrogación negativa para incitar asertivamente a la otra persona. Y ante esta incitación acrítica es más probable que nuestro interlocutor/a responda de manera afirmativa. Lo que se pretende conseguir es descubrir que es lo que el otro cree o desea, en qué basa sus opiniones, y así llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos. Esto permite tres cosas:

- a. Proporciona algo significativo y productivo para responder a la crítica disminuyendo la ansiedad que ésta puede habernos causado.
- b. Estimula a quién formula el juicio crítico a examinar la base que tiene para hacerlo.
- c. Permite pensar la crítica y mediante la indagación formar nuestro propio juicio, rechazarla si es manipuladora o aceptarla si es constructiva.

Aunque pueda parecer una paradoja, la incapacidad para reaccionar asertivamente frente a las críticas conlleva también dificultades frente a los cumplidos. Es relativamente frecuente que cuando recibimos elogios nos produzcan cierta turbación, murmuramos sonidos indescifrables e intentemos cambiar de conversación. Y no se trata de modestia sino de que albergamos aún la creencia infantil de que los demás son los verdaderos jueces de nuestras acciones. En cambio, si somos independientes y asertivos en nuestros pensamientos, sentimientos o comportamientos, tendremos nuestra propia opinión acerca de nuestras acciones incluso de las positivas. Por tanto, la conducta y la actitud de aserción básica es la misma ante comentarios positivos o negativos de los demás, somos nuestros propios jueces.

Con la interrogación asertiva en lugar de sentirnos incómodos/as ante cumplidos nos permitiremos juzgar el acierto de los mismos. Por ejemplo, cuando alguien nos felicita de manera sincera por un buen trabajo y nosotros/as consideramos honestamente que es así podemos decir «Gracias. Yo también estoy satisfecho/a» (reconocimiento de una verdad). En cambio, si sospechamos que tratan

de adularnos podemos decir «*Realmente no entiendo. ¿Qué tiene el proyecto para que te guste tanto?*» (interrogación positiva). Y finalmente si nuestros sentimientos son contradictorios podemos revelar francamente nuestra opinión «*Agradezco mucho tu cumplido, pero por mi parte aún no sé qué pensar*».

## EFECTOS CLÍNICOS

La interrogación negativa nos permite suscitar serenamente críticas o nueva información sobre nosotros/as mismos/as, induciendo al otro a expresar honestamente sus sentimientos negativos y consiguiendo así mejorar la comunicación. Aunque puede ser útil en los casos de conflicto en relaciones formales o parcialmente estructuradas (combinada con otras técnicas verbales asertivas), resulta especialmente eficaz en nuestro entorno más íntimo, en relaciones no estructuradas e igualitarias. En esta clase de vínculos afectivos la interrogación negativa nos ayuda a lo siguiente:

- “ Desensibilizarnos ante las críticas de las personas significativas para nosotros/as, lo que nos permite escuchar y centrarnos en lo que nos dicen.
- “ Limitar las críticas manipulativas y repetitivas por parte de esas mismas personas, lo que evita sentirnos acorralados/as.
- “ Reducir el uso de estructuras «morales» por parte de esas personas en su trato con nosotros/as, induciéndolas a expresar afirmativamente lo que desean, con lo que se posibilita un compromiso satisfactorio para ambos.

Esta técnica verbal rompe el hábito de adoptar una actitud defensiva y ansiosa cuando alguien nos dice algo que no nos gusta. Y no siempre las críticas obedecen a la manipulación o la inseguridad del interlocutor/a. En muchas ocasiones hay quienes manifiestan observaciones a los demás realmente con el único fin de ayudarles. Reaccionar asertivamente ante esta clase de situaciones consigue mejorar nuestras relaciones, sean profesionales o personales. Esta actitud no defensiva ante nuestro crítico le ayuda a desempeñar la difícil función de formular observaciones negativas demostrando nuestro interés por su opinión. Y si no se trata de alguien manipulativo, incitar a la crítica puede llevar eventualmente a provocar elogios e incluso a crear un vínculo significativo con esa persona.

## 3. ESTIMULANDO LA COMUNICACIÓN

Las personas que son sociables y comunicativas suelen serlo en la medida que manejan un amplio repertorio de estrategias asertivas. La conversación social tiene una importancia decisiva en nuestra salud emocional y felicidad. Esto es así porque es precisamente la comunicación lo que nos mantiene unidos a los demás durante el desarrollo de una relación interpersonal. Son nuestras habilidades comunicativas lo

que permite canalizar el apoyo, la productividad, el interés, y la mutua satisfacción de las dos partes implicadas en la interacción.

El comportamiento asertivo es mucho más que defender nuestros derechos o impedir que otras personas nos manipulen. En el ámbito social ser asertivos/as implica la capacidad para hablar de nosotros/as mismos/as, de quiénes somos, cómo vivimos, qué deseamos, y qué esperamos de la vida. Asimismo también supone la capacidad para que otros/as puedan hablarnos de sí mismos/as de igual manera. Y esa es la base para establecer unas relaciones fructíferas y autónomas.

En ocasiones, los bloqueos comunicativos se deben a frustraciones pasadas en nuestro trato con los demás. Y son estas experiencias lo que nos provoca reacciones de ansiedad ante las nuevas situaciones de interacción social. Esta ansiedad condicionada inhibe nuestra espontaneidad impidiendo que hablemos de nosotros/as y que escuchemos realmente lo que el otro nos revela de sí mismo/a. Las dos técnicas siguientes, libre información y autorrevelación, ofrecen interesantes herramientas en este sentido.

### 3.1. LIBRE INFORMACIÓN

Se trata de reconocer y sacar partido de las claves que nuestro interlocutor/a nos facilita acerca de sí mismo/a. Es decir, el estudio o examen de la información libre o gratuita que otras personas nos dan sobre ellas mismas cuando son datos que no hemos solicitado ni comentado de manera específica. De hecho, a menos que no nos interese comunicarnos en absoluto, en un ambiente social normalmente todos/as solemos aportar datos gratuitos a la persona con la que estamos hablando. Y gran parte de esta información guarda relación con nuestros deseos, nuestro estilo de vida, y lo que nos preocupa o nos hace felices.

Por ejemplo, si en una reunión social preguntamos a alguien si vive en el centro y nos responde «No» –sólo con un monosílabo– no nos habrá dado ningún dato extra, sólo se ha limitado a contestar a nuestra pregunta. En cambio, si la respuesta es «No. Vivo a las afueras, cerca de la playa» nos ha proporcionado información gratuita que nos sirve de base para ir sabiendo algo más de esa persona. Son datos adicionales que la gente nos da sin tener que pedírselo y sin pensar mucho en lo que dicen. Si sabemos sacarle partido preguntando nuevas cosas que no puedan ser contestadas con meros monosílabos, esto animará al otro a profundizar un poco más en la conversación.

En un contexto social, la técnica de libre información nos facilita en primer lugar algo de qué hablar, evitando esos incómodos silencios en los que no sabemos qué decir. Y en segundo lugar, y más importante aún, cuando aprovechamos la información gratuita que se nos da incitamos asertivamente a los demás a hablarnos

de sí mismos/as y les facilitamos la tarea manifestando nuestro interés por cosas que son importantes para ellos/as. Si aprendemos a identificar la libre información y a valerlos de ella siempre habrá algo interesante que decir.

## EFFECTOS CLÍNICOS

Esta técnica nos permite vencer la timidez y entrar en conversación social en nuestro trato con los demás. Asimismo induce al interlocutor/a a expresarse afirmativamente al hablarnos con mayor libertad de sí mismo/a. Nos enseña a identificar en nuestra vida cotidiana los simples indicios que nos da la otra persona durante la conversación para conocerla mejor, descubrir si existen intereses mutuos y conocer que cosas son importantes para ella.

### 3.2. AUTORREVELACIÓN

La revelación autoafirmativa con información acerca de nosotros/as mismos/as de cómo pensamos, sentimos y reaccionamos ante la libre información de nuestro interlocutor/a es lo que permite asumir a ambas partes la responsabilidad de la comunicación dejando que fluya en ambas direcciones. Sin nuestras propias autorrevelaciones la atención y el interés por la información gratuita del otro/a añadiría un tono inquisitorio a la conversación, ya que adoptaríamos el papel de un interrogador/a que escudriña la vida de otra persona sin compartir con ella ninguna de nuestras experiencias. Por tanto esta técnica requiere algo más de reflexión que la libre información.

No obstante, revelar información privada es una herramienta asertiva no sólo para la conversación social sino también cuando surge un conflicto con otra persona. Por ejemplo, cuando alguien nos pide prestado el coche podemos inventar varias razones por las que no podemos hacerlo, que nos parezcan más aceptables, sin reconocer ni ante uno/a mismo/a simplemente que si lo hacemos lo pasamos mal. Y esa es exactamente la «razón» perfecta para no hacer algo que no deseamos, no querer hacerlo. Incluso aunque fueran irracionales nuestros sentimientos de preocupación o incertidumbre merecen nuestro respeto ya que siguen siendo nuestros sentimientos sinceros.

Este tipo de autorrevelación que consiste en reconocer abierta y honestamente la verdadera razón por la que quiero hacer algo o no hacerlo se refiere precisamente a aquello que se supone debemos ocultar: aversiones, preocupación, ignorancia, miedo, etc. Sin embargo, es importante no confundir esta autorrevelación voluntaria con las confesiones autodespreciativas de carácter automático e involuntario. La aceptación de nuestros aspectos negativos es muy eficaz para estar en armonía con uno/a mismo/a evitando la manipulación. De modo que si ante esta revelación



asertiva nuestro interlocutor/a reacciona diciendo que no *debemos* pensar o sentir así, la respuesta más simple y directa sería «*Es posible, pero esto es lo que siento*». Y ante una expresión sincera de nuestro yo interno es imposible la manipulación.

Por tanto, esta técnica verbal es eficaz tanto en comunicación social como en interacciones con personas manipulativas (vg. vendedores, compañeros, jefes, familiares, amigos...). No hay que olvidar que cualquier expresión asertiva tiene que ir acompañada de un lenguaje corporal congruente con esa seguridad y autoconfianza manifestada. Por ejemplo, si nuestras palabras muestran una reacción autoafirmativa pero la falta de contacto visual con nuestro interlocutor/a muestra una reacción de huida el objetivo del mensaje verbal perderá toda eficacia.

### EFFECTOS CLÍNICOS

La autorrevelación o revelación de uno/ mismo/a enseña a aceptar e iniciar un diálogo sobre nuestra personalidad, nuestro comportamiento o nuestro estilo de vida. Esta técnica sirve para fomentar asertivamente la conversación social reaccionando ante la libre información del otro y asumiendo nuestra parte de responsabilidad en la comunicación.

Asimismo esta técnica nos permite reducir la manipulación revelando aspectos de nosotros/as mismos/as y de nuestra vida que anteriormente nos provocaban sentimientos de ignorancia, ansiedad o culpabilidad (confesión propia).

## 4. ESTABLECIENDO NEGOCIACIÓN: COMPROMISO VIABLE

Cuando empleamos técnicas asertivas verbales, y no se vea afectada nuestra dignidad, resulta muy práctico ofrecer a la otra parte un compromiso viable. Se trata de establecer una negociación en la que las dos personas implicadas obtengan por lo menos parte de lo que ambos quieren.

No es necesario que el acuerdo sea estrictamente equitativo o que satisfaga todos los deseos de los participantes para que éste funcione. La única limitación práctica para llegar a un compromiso viable es que no afecte a nuestros sentimientos personales de respeto por nosotros/as mismos/as, en todo lo demás casi siempre es posible negociar. Por ejemplo, podemos estar dispuestos/as a esperar para que nos resuelvan un problema, cumplir los deseos de otra persona en la siguiente ocasión, o simplemente tomar la decisión a cara o cruz.

A menudo se utiliza en situaciones en las que previamente hemos mostrado persistencia a través de la técnica del disco rayado. Si al respeto propio que nos proporciona el ejercicio de nuestros derechos asertivos se une también una reacción

autoafirmativa por la otra parte, la solución del conflicto deja de depender de quién es mejor manipulador/a y se centra en la cuestión real. Y ante esto es probable que un acuerdo o compromiso viable sea la mejor opción.

### EFFECTOS CLÍNICOS

Esta técnica creativa de solución de problemas permite establecer un acuerdo que pueda satisfacer a las dos partes de un conflicto centrándose en los datos reales del problema y no en la capacidad manipulativa de cada una de ellas. Asimismo mantiene el respeto mutuo y estimula la colaboración.

## BIBLIOGRAFÍA

- BISHOP, S. (2000). *Desarrolle su asertividad*. The Sunday Times, Nuevos Emprendedores. Barcelona: Editorial Gedisa.
- CABALLO, V. E. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales* (5ª ed.). Manuales Psicología. Madrid: Siglo XXI de España Editores.
- CASTANYER (1996). *La asertividad: Expresión de una sana autoestima* (22ª ed.). Crecimiento Personal, Colección Serendipity. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- CAWOOD, D. (1993). *Técnicas asertivas de dirección de personal*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- DAVIS, M., MCKAY, M., y ESHELMAN E. R. (2003). Entrenamiento asertivo. En *Técnicas de autocontrol emocional* (3ª ed.) (pp. 195-223). Madrid: Ediciones Martínez Roca.
- GARCÍA PÉREZ, E. M. y MAGAZ LAGO, A. (1998). *Ratones, dragones y seres humanos auténticos. Manual de entrenamiento asertivo: Estrategias para aumentar la autoestima de jóvenes y adolescentes*. Baracaldo, Vizcaya: Grupo Albor-Cohs.
- HARE, B. (2003). *Sea asertivo: La habilidad directiva clave para comunicar eficazmente*. Barcelona: Gestión 2000.
- JAKUBOWSKI, P. y LANGE, A. J. (1978). *The assertive option: Your rights and responsibilities*. Champaign, ILL: Research Press.
- KELLY, J. A. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales: Guía práctica para intervenciones* (7ª ed.). Biblioteca de Psicología. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- LANGE, A. J. y JAKUBOWSKI, P. (1976). *Responsible assertive behavior: Cognitive-behavioral procedures for trainers*. Champaign, ILL: Research Press.
- LINDENFIELD, G. (1989). *Autoafirmación y personalidad*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- NEENAN, M. y DRYDEN, W. (2004). *Coaching para vivir. Aprende a organizarte y ser más asertivo*. Barcelona: Paidós.
- SMITH, M .J. (1996). *Cuando digo no, me siento culpable* (21ª ed.). Colección de autoayuda y superación. Barcelona: Grijalbo Mondadori.
- SMITH, M .J. (2003). *Sí, puedo decir no: Enseñe a sus hijos a ser asertivos*. Colección de autoayuda, familia y educación. Barcelona: Debolsillo.