

DERECHOS ASERTIVOS

1. Derecho a ser tu propio juez
2. Derecho a no justificar nuestro comportamiento
3. Derecho a cambiar de opinión
4. Derecho a cometer errores
5. Derecho a decir “no lo sé o a mostrar ignorancia”
6. Derecho a no necesitar la aprobación de los demás
7. Derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica
8. Derecho a no cumplir con las expectativas ajenas
9. Derecho a ser tratados con respecto
10. Derecho a elegir si nos hacemos cargo de los problemas de los demás

En la vida cotidiana no siempre se tienen en cuenta los propios derechos o los de otras personas. Por ejemplo, a veces damos muchas explicaciones sobre nuestro comportamiento, o nos avergonzamos de haber cometido un error, o hacemos cosas que no deseamos hacer para agradar a otros.

Conocer nuestros derechos asertivos es esencial para reaccionar eficazmente ante situaciones interpersonales difíciles que impliquen algún tipo de conflicto.

Técnicas asertivas para afrontar las críticas

Las técnicas asertivas que presentamos a continuación, son un intento de ayudar a las personas con problemas de inhibición social a afrontar las críticas de forma asertiva: con las emociones bajo control, respetando los propios derechos y los derechos de los demás.

Dichas técnicas son las siguientes:

- 1. Aserción negativa**
- 2. Banco de niebla**
- 3. Interrogación negativa**

Nuestro objetivo es ofrecer una *visión general* que permita al lector tener una idea de cómo llevar a cabo éstas técnicas y los beneficios que puede obtener para sus relaciones personales, su autoestima, su autoconfianza, etc., si decide llevar a cabo un programa de entrenamiento en habilidades sociales.

Es importante resaltar que la exposición de estas técnicas se presenta de forma breve y descontextualizada al igual que otras técnicas asertivas como Decir No, el Disco Rayado o la Petición de cambios de conducta.

En las próximas páginas se exponen varios ejemplos de comportamientos molestos, maleducados o irracionales y las técnicas asertivas que pueden utilizarse para afrontar eficazmente dichas situaciones.

Técnica Aserción negativa

Se trata de una técnica para aprender a reaccionar de una manera diferente cuando nos hacen alguna observación o nos critican por algún error que hayamos cometido.

Se emplea ante críticas válidas, *con las que estamos de acuerdo*, no destructivas ni malintencionadas, sobre nuestra actuación en general: aprendizaje de una tarea, exposición de un trabajo, resolución de un problema, etc.

Es una técnica excelente para enseñar a las personas a reconocer humildemente que se ha cometido un error, aceptar que cometer errores es inevitable y entender que cometer errores no significa necesariamente *ser malo*.

Si no somos capaces de ser asertivos con nuestros propios errores, reconociéndolos o aceptando nuestro derecho a equivocarnos, entonces podemos continuar siendo manipulados a través de nuestros sentimientos de culpa, viéndonos obligados a pedir perdón o negando nuestro error poniéndonos a la defensiva.

Ambas reacciones acarrearán consecuencias negativas: más críticas, más inseguridad, menos autocontrol, menor autoestima, mayor malestar emocional, etc.

Si no modificamos nuestra creencia irracional de que cometer errores es *algo malo* y por tanto si cometemos un error *somos culpables*, no podremos desensibilizarnos nunca ni actuar eficazmente ante las críticas.

De modo que antes de reaccionar ante una crítica por haber cometido algún error, tenemos que aprender a reaccionar asertivamente ante nuestro propio error para así poder estar en disposición de responder asertivamente a la crítica que nos formulen por dicho error.

Pasos para reaccionar asertivamente cuando alguien nos critica por haber cometido un error:

Paso 1: Responder asertivamente ante *nuestro propio error*:

- Admitir que hemos cometido un error (si estamos de acuerdo)
- Admitir que cometer errores es humano
- Admitir que todas las personas cometen errores
- Entender que cometer errores no quiere decir *ser malo*
- Entender que no somos *culpables* por cometer errores

Paso 2: Responder asertivamente ante *la crítica* por nuestro error

- Escuchar la crítica:
 - Si estoy de acuerdo:
 - Reconocerla
 - Responder asertivamente

Veamos varios ejemplos:

“Ese corte de pelo no te sienta muy bien”

“Es verdad, me queda mejor el pelo largo.”

“Se notaba que estabas nervioso durante la entrevista”

“Si, es verdad, estaba nervioso.”

“Llegas media hora tarde”

“Es cierto, disculpa, he llegado tarde”

Lenguaje no verbal mientras se recibe y se responde a la crítica:

1. No sonreír, puede dar lugar a segundas interpretaciones
2. Mirar a los ojos.
3. Tono de voz sereno pero firme
4. Postura corporal neutra: ni amenazante ni inhibida

Técnica Banco de Niebla:

Esta técnica se recomienda para reaccionar ante críticas malintencionadas que intentan provocar sentimientos negativos de culpa, inseguridad, ansiedad, ira, etc.

Se basa en la premisa de no responder impulsivamente *negando la crítica o contraatacando* con otra crítica ya que esta reacción es justo lo que el atacante busca.

El objetivo es aprender a reaccionar ante las críticas de una forma diferente, como si fuéramos un banco de niebla: *no podemos ver a través de ella, si intentamos cruzarla no ofrece resistencia, podemos arrojarle objetos sin que esto le afecte, no contraataca, no devuelve el golpe, hagamos lo que hagamos la niebla no se altera.*

No obstante es una técnica pasiva, que no enseña a la persona que nos molesta a comportarse de forma más respetuosa (asertiva).

Sin embargo, es una técnica especialmente útil para personas que se bloquean, o no saben responder a tiempo. O para salir del paso en situaciones en la que podemos ser atacados espontáneamente y necesitamos una respuesta rápida que nos permita desahogarnos sin entrar en conflicto.

Es una técnica que *desarma* porque establece una barrera entre el manipulador y la víctima. El atacante se queda bloqueado, sin palabras, sin argumentos, como nos quedaríamos si quisiéramos hacer desaparecer un banco de niebla arrojándole objetos o chillando.

Se aconseja utilizarla preferiblemente con personas que no pertenecen a nuestro círculo íntimo.

La técnica del Banco de Niebla tiene cuatro formas posibles:

1. Admitir la posibilidad de que haya algo de verdad en la crítica.
2. Entender o comprender la crítica.
3. Responder con una frase relacionada con el objeto de crítica pero que no tenga nada que ver.
4. Negar la crítica.

Veamos algunos ejemplos:

1. Admitir la posibilidad de que haya algo de verdad en la crítica:

¡No te había reconocido, como cambias cuando no vas maquillada....!

“Si, es verdad, cambio mucho cuando no voy maquillada”.

Si te vieran ahora en la oficina.....!

“Tienes razón, si me vieran ahora”.

¡Y esos pantalones tan arrugados....., no sabía que eras tan desastre...!

“Cierto, están muy arrugados ¿verdad? Que desastre”.

¡Qué calamidad, quien iba a decirlo....!

“Es verdad, es una calamidad el aspecto que tengo hoy”.

¡Al menos podrías haberte lavado el pelo, se nota que está sucio..!

“Tienes razón. Me lo podría haber lavado y llevarlo mucho más limpio”.

¡Si me estas tomando el pelo te advierto que no me afecta eh!

“Tienes razón, si te estoy tomando el pelo no te afecta”.

Nota: Esta técnica es para aquellos casos en los que realmente crees que hay parte de verdad en la crítica. Si no estás de acuerdo, utiliza la técnica 4.

2. Entender o comprender la crítica:

Crítica: ¡Qué reloj tan horrible llevas!

Posibles Respuestas:

“Entiendo que te parezca horrible”

“Comprendo que no te guste”

“Entiendo que lo veas así”, etc.

Con esta técnica el atacante se queda desconcertado por tres motivos:

1. Recibe una respuesta que no puede entender de forma automática, necesita un lapso de procesamiento.
2. No espera que estés de acuerdo con su crítica cuyo objetivo es producirte malestar.
3. Responder diciendo: *“entiendo que no te guste o comprendo que te parezca horrible”* es dar una respuesta ambigua que puede implicar varios significados:
 - a. *Entiendo que no te guste porque no te enteras...., no puedes comprender este concepto, no sabes nada de moda, no tienes ningún estilo, etc.,*
 - b. *Entiendo que no te guste porque es realmente horrible. Lo que puede llevar implícito: sí, ya sé que es horrible. Pero lo llevo*

*porque me da la gana y no me afecta en absoluto tu opinión.
Yo de ti no perdería el tiempo metiéndote conmigo, etc.*

3. Responder con una frase relacionada con el objeto de la crítica sin que tenga nada que ver

Crítica: ¡Qué reloj tan horrible llevas!

Respuestas posibles:

“Lo llevo puesto”

“Lo llevo en la muñeca”

”Me dice la hora”

“La correa es metálica” etc.

Nota: La respuesta a la crítica debe estar relacionada con el objeto. No serviría por ejemplo, “que bonita es la primavera”, etc.

4. Negar la crítica:

Crítica: ¡Qué reloj tan horrible llevas!

Respuestas posibles:

“Entiendo que te parezca horrible, pero a mí me encanta”

“Comprendo que no te guste pero a mí me chifla”

“Entiendo que lo encuentres horrible pero yo lo veo precioso” etc.

Nota: En este caso, negar la crítica resultará útil solo si la frase empieza por:
“Comprendo qué o entiendo que.....”

Cómo norma general se debe evitar:

1. Negar la crítica.
2. No decir marcas para justificar su valor
3. No contraatacar con otra crítica
4. No preguntar: *¿Por qué?*
5. No decir: “Y tú”
6. No justificar: *Me resulta muy práctico, lo lleva todo el mundo, eres la primera persona que me dice que no le gusta....., es el reloj de moda..., etc.*

No olvides controlar tu expresión corporal o lenguaje no verbal:

1. Lo que decimos a nivel no verbal *es más importante* que lo que decimos a nivel verbal. Por ello, la información que damos a nivel verbal debe ser *congruente* con la información que damos a nivel no verbal.
2. La mayoría de los atacantes elijen a sus víctimas por la información no verbal que reciben de ellas: postura corporal, expresiones faciales, gestos, tono de la voz y actitudes en general inhibidas.
3. Una persona puede explotar verbalmente pero esa reacción no siempre indica seguridad o confianza, sino todo lo contrario: el estallido del débil que volverá a ser víctima en cuanto se calme. La eficacia de las técnicas se pierde si no van acompañadas de una conducta no verbal respetuosa pero firme y segura.
4. **Nota:** recordar que esta técnica está concebida para reaccionar ante conflictos interpersonales, no ante conflictos físicos, legislativos o legales.

Veamos un nuevo ejemplo:

Imagina la siguiente situación:

“Ana esta con un grupo de amigos en un restaurante muy conocido por la calidad de sus pescados, pero a ella el pescado no le gusta y prefiere pedir carne. Un amigo le llama la atención delante de todos y empieza a juzgar su comportamiento, insistiendo en que no puede entender cómo puede atreverse a pedir carne en un lugar así. Los demás guardan silencio”.

➤ **Pensamientos de Ana:**

“Ya está metiéndose conmigo. Le odio pero..... ¡Qué agobio! Bueno igual tiene razón, ¿Qué trabajo me cuesta pedir el pescado? Mejor lo pido y que me deje en paz”.

➤ **Comportamiento de Ana:**

No sabe qué decir, se pone nerviosa, finalmente le da la razón y termina pidiendo pescado aunque no le gusta y no lo disfruta.

➤ **Sentimientos de Ana:**

Taquicardia, tensión, rabia, tristeza, complejo de inferioridad, resignación, ira contenida, odio.

Analiza los dos comportamientos:

➤ **El comportamiento de Luis no es asertivo sino agresivo porque:**

1. No respeta los derechos de Ana juzgando lo que elije para comer.
2. No tiene en cuenta sus sentimientos y derechos.
3. Utiliza el comportamiento sumiso de Ana para autoafirmar su autoestima.

➤ **El comportamiento de Ana no es asertivo sino sumiso porque:**

1. No se defiende ante el comportamiento inadecuado de Luis.
2. Permite que sea él quien decida por su vida.
3. Permite que le llame la atención delante de otras personas.
4. Permite que la infantilice como si fuera una niña.

Si eres una persona con problemas de asertividad parecidos a Ana:

1. Revisa los derechos asertivos que aparecen en este programa.
2. No hay ninguna razón objetiva para que tengas que hacer algo que no deseas hacer, siempre que respetes y no violes los derechos de otras personas con tu negativa.
3. Ninguna persona tiene derecho a juzgar tu comportamiento y a decirte lo que debes o no debes hacer. Por tanto **NO LO PERMITAS**.
4. Lee detenidamente las pautas y técnicas asertivas que se exponen en los diferentes apartados.

Ahora observa, como aplica Ana la técnica del Banco de Niebla para afrontar asertivamente el comportamiento molesto de Luis.

Banco de niebla:

Forma 1. Más suave

Luis: ¿Vas a pedir carne? ¡No me lo puedo creer!

Ana: Comprendo que no te lo creas

Luis: ¿Cómo se te ocurre pedir carne aquí?

Ana: Entiendo que pienses así.....

Luis: Eres la única que va a pedir carne....

Ana: Es verdad, soy la única que va a pedir carne.....

Luis: Es increíble, con el pescado que tienen aquí, me pongo malo solo de pensarlo....

Ana: Comprendo que te pongas malo solo de pensarlo.....

Luis: ¿Cómo puedes ser tan ridícula?

Ana: Entiendo que te parezca ridícula.....

Forma 2. Más dura

Luis: ¿Vas a pedir carne? ¡No me lo puedo creer!

Ana: Me gusta más al horno que a la brasa

Luis: ¿Cómo se te ocurre pedir carne aquí?

Ana: La sirven en un plato redondo.....

Luis: Eres la única que va a pedir carne....

Ana: La tomaré con un poco de vino.....

Luis: Es increíble, con el pescado que tienen aquí, me pongo malo solo de pensarlo....

Ana: Mejor unas verduras para acompañar.....

Luis: ¿Cómo puedes ser tan ridícula?

Ana: El solomillo es más tierno que el entrecot.....

Técnica Interrogación negativa

Al igual que con el Banco de la niebla y la Aserción negativa, cuando empleamos la Interrogación negativa: no negamos la crítica, ni respondemos contraatacando con otra crítica.

Esta técnica tiene como objetivo enseñar a la persona a ser menos manipulativa y más honesta. Especialmente útil para responder a críticas *ambiguas* formuladas por personas de nuestro círculo íntimo, por ejemplo, la pareja. Consiste en *estirar la crítica* mediante nuevas preguntas hasta llegar al verdadero asunto de la cuestión.

Veamos unos ejemplos:

Crítica: ¡Estas insoportable!

¿A qué te refieres cuando dices que estoy insoportable?

¡Es que pones una cara!

¿Una cara? No entiendo, ¿a qué te refieres exactamente?

¡Ah no sé. Tú sabrás lo qué te pasa!

No entiendo lo que me dices. ¿Podrías ser más explícito?

¡Pues si te lo tienen que explicar....!

“Sigo sin entenderte. ¿Puedes ponerme algún ejemplo?”

¡Pues si que te cuesta..!

“Pues sí. Me cuesta entender a que te refieres pero si me hablas un poco más claro podría entenderte. Por ello ¿Puedes decirme por favor a que te refieres exactamente cuando dices que estoy insoportable?”

¡Anda, anda.....lo sabes perfectamente!

“¿Qué es lo que sé perfectamente?”

¡Pues que estas enfadada porque voy a salir esta noche!

Como hemos podido observar en el ejemplo, la verdadera crítica estaba oculta bajo la ambigua frase ¡estás insoportable!.

Conclusiones. Utilidad de las técnicas asertivas

Uno de los mayores problemas que presentan las personas con déficits en habilidades sociales es el bloqueo emocional que sufren cuando se sienten amenazados o atacados verbalmente por otras personas.

Las personas inhibidas suelen quedarse en blanco, no son capaces de responder a tiempo o de expresar lo que les gustaría decir. Este fenómeno se produce por la alta activación fisiológica que experimentan ante situaciones sociales que perciben como amenazantes.

Esto les genera emociones muy negativas hacia sí mismos y hacia los demás como odio, rencor, resentimiento, ideas de inferioridad, desesperanza, tristeza, ira, etc. Las técnicas asertivas que se presentan en este trabajo suelen resultar muy útiles para personas con este tipo de dificultad.

Esto es así por tratarse de técnicas muy sencillas de aplicar, fáciles de recordar, que no conllevan una gran implicación emocional, ya que mediante una sola palabra o una frase la persona es capaz de responder a su atacante de forma controlada, sin agresividad, sin contraatacar, sin inhibición, sin ansiedad, respetando sus propios derechos y los derechos de los demás.