

Asertividad

**Texto organizado por
Maite Menor
como recurso de apoyo
Universidad Rafael Landívar**

A la hora de comunicarnos, tenemos tres distintos tipos de comportamientos posibles para expresar nuestros deseos.

En un extremo está el comportamiento agresivo mientras que en el lado contrario está la pasividad o el comportamiento no asertivo. La asertividad es el punto intermedio entre una actitud violenta y una actitud pasiva que nos permite expresar nuestros deseos y defender nuestras creencias de una manera adecuada.

¿En qué consiste la asertividad entonces?

Ahora que sabemos qué es la asertividad podemos pensar para qué nos sirve. La asertividad nos sirve para pedir de una manera apropiada aquello que queremos. Nos permite exigir por parte de los demás que se respete una serie de derechos que tenemos y en ocasiones pueden ser saltados por alto por los demás intencionada o inocentemente.

La asertividad y el comportamiento asertivo, te permite reclamar el trato justo que mereces, cuando sientes que no lo estás recibiendo o que alguno de tus derechos están siendo pisados. Reclamarlos, pero sin tener una actitud agresiva ni un comportamiento inapropiado.

¿Qué me permite la asertividad?

La asertividad te permite despreocuparte de las creencias de los demás sobre qué debes hacer y cómo debes comportarte.

A través de este tipo de comportamiento tomamos el control de nuestras decisiones y dejamos de ser víctimas de nuestro entorno. Algo que a todos sucede alguna vez, a algunos más, a otros menos, es que por ejemplo nos invade un sentimiento de culpabilidad cuando decimos que “no” cuando alguien nos pide algo. Está bien decir que no y no hay motivo por el cual sentirse mal. Tienes derecho a decir que no y no sentir remordimientos por ello.

Del mismo modo que decir que no, la asertividad te ayuda a desarrollar una mayor autoestima, te das cuenta de que está bien cometer errores, que nadie tiene derecho a juzgarte por fallar, que tienes derecho a que te traten con respeto, que tu opinión también es importante y puedes expresarla. Incluso que si esos zapatos que compraste hace dos días tenían un fallo de fabricación estás en tu derecho de exigir otros zapatos en lugar de quedarte con los viejos por “no causar molestias”.

En definitiva, la asertividad te permite pedir lo que deseas y fomentar una mayor confianza en ti mismo/a.

El adjetivo “asertivo” aplicado a la persona indica a aquella que tiene el poder o la capacidad de asegurar con firmeza y decisión cuanto dice y hace. Por ello, podemos equiparar asertividad a seguridad en sí mismo, a autoafirmación.

Para ser una persona realmente asertiva, en primer lugar se debe tener una conciencia clara de lo que son los propios derechos. Y esto no es tan sencillo, puesto que es fácil pecar por defecto o por exceso.

Por defecto, muchas personas viven apocadas y restringidas en un mundo casi sin derechos. Temen reclamar aquello que en justicia les corresponde por miedo a pasarse, por temor a invadir el terreno del prójimo o por miedo a ser rechazado afectivamente.

Por exceso, otras muchas personas opinan lo contrario: piensan que tienen derecho a todo y «pisan» el terreno ajeno sin el menor escrúpulo.

Ni lo uno, ni lo otro. Cada persona tiene sus propios derechos, pero tienen que medirse con justicia y objetividad. Uno es libre de querer alcanzar unos determinados objetivos, pero siempre que se mantenga un respeto al prójimo y no se atente contra la libertad de los demás.

Para lograr la autoafirmación conviene tener claros unos cuantos conceptos antes:

A) Conciencia social. Si vivimos en sociedad tenemos que admitir que no estamos solos en el lugar que habitamos, que también otras personas pueden tener deseos y aficiones comunes a los nuestros y, por tal motivo, interferir en nuestro camino de una forma competitiva. Y que, en definitiva, vivir en comunidad tiene sus ventajas porque nos aporta una mayor posibilidad de cubrir nuestras necesidades al multiplicarse las ofertas

disponibles, pero que, a cambio, tiene sus inconvenientes, ocasionados por la masificación y la competencia a la hora de satisfacer estas necesidades.

B) Autoestima. Es el amor propio; es decir, el respeto y cariño hacia uno mismo. Difícilmente podremos defender nuestros derechos si no nos apreciamos en lo que valemos. Es el llamado narcisismo natural, fundamentado en la autogratiificación en una medida razonable y que nada tiene que ver con el egoísmo.

C) Limitaciones. Debemos conocer, asimismo, nuestras auténticas posibilidades, saber hasta dónde podemos llegar y ser realistas a la hora de marcar nuestros objetivos en la vida. Si no nos engañamos con fantasías y aceptamos nuestras limitaciones, sabremos asumir nuestros fracasos como algo probable y sin sentirnos excesivamente frustrados por ello.

La asertividad o autoafirmación es un proceso de aprendizaje que ya comienza en la infancia: el niño, en principio, recibe la seguridad a través de sus padres o protectores. Son ellos quienes deciden lo que debe o no debe hacer; delimitan sus derechos y obligaciones, al tiempo que lo protegen de las adversidades del exterior. Cuando recibe una educación adecuada, aprende, por un lado, a renunciar a algunas de sus apetencias, percatándose de que no todo lo que hay en el mundo le pertenece y de que debe respetar lo ajeno; y, por otro, a estimar y defender lo propio como algo merecido. El niño, bien encauzado por sus educadores, se entrena en tomar decisiones propias y ser consecuente con sus actos.

Una educación represiva, que no le proporcione oportunidades, le hace crecer en un clima de miedos e indecisiones, pudiendo convertirse en un adulto anclado en la infancia, que precisa constantemente de un protector que solucione sus problemas. Anula sus propios derechos a fuerza de no ejercerlos. Tampoco es eficaz una sobreprotección del niño. Este debe aprender de sus propios errores para corregir su conducta y tiene que percibir los peligros que le rodean por propia experiencia. Eso sí, con una adecuada tutela de sus educadores para que tal experiencia no sea excesivamente peligrosa.

La rivalidad con otras personas comienza con las que convive en el seno familiar y se prolonga en la escolaridad. Allí debe competir y defender sus derechos frente a compañeros y amigos. Si llega firme a la adolescencia, sabrá imponer su personalidad cuando sea preciso, haciéndose valer ante los demás y desarrollando su capacidad asertiva. Si no es así adoptará alguna postura negativa, como el aislamiento social, convirtiéndose en un ser solitario e incapaz de relacionarse con los demás por puro miedo

al prójimo, o buscará refugio dentro del grupo, perdiendo su identidad y criterios propios dentro de la «masa» (lo que vulgarmente se conoce por «borreguismo»).

El individuo asertivo tiene una conciencia clara de lo que son sus derechos, los hace valer y no permite que éstos sean violados.

Pero tal vez sea más gráfico conocer lo que es autoafirmación a través del modelo opuesto. Veamos cómo sería el prototipo del individuo poco o nada asertivo.

No tiene muy claro dónde finalizan sus derechos y comienzan los del prójimo, por lo que habitualmente «cede terreno» y se deja manipular por los demás.

No confía en sus propias fuerzas, por lo que generalmente no presenta batalla. Se siente derrotado antes de luchar y elude las discusiones, pues, en su fuero interno, está convencido de su fracaso, ya que, al no competir nunca, jamás adquiere experiencia combativa y seguirá sintiéndose débil ante los otros.

Tiende a estancarse en su vida por temor al riesgo que implica un cambio y llega a acomodarse a las situaciones más incómodas con tal de no exponerse.

En el plano laboral suele ser explotado por jefes y compañeros, asumiendo tareas y obligaciones que no le conciernen. Todo ello por miedo a enfrentarse a los mismos o plantear la más mínima queja.

En el terreno afectivo es víctima de continuos chantajes. Su mayor temor es no ser querido y con tal de mantener el supuesto aprecio se deja manipular con gran facilidad. Cuando forma pareja, es manejado por el otro a su libre antojo, por lo que puede llegar a ser tremendamente infeliz, viviendo un falso amor carente de espontaneidad. A pesar de ello, es capaz de mantener toda su vida una relación así, con tal de no plantearse un cambio en su ambiente.

En su relación social puede ofrecer un aspecto de falta de sinceridad, pues da mil rodeos antes de pedir lo que quiere y resulta falso porque pretende quedar siempre bien y que no se le censure.

Será muy raro que se queje ante las pequeñas injusticias cotidianas. Que, por ejemplo, proteste en un lugar público cuando es mal atendido, devuelva un objeto defectuoso en la tienda que lo compró, o llame la atención a alguien que se ha saltado su puesto por delante de él en un turno de espera, etc.

En definitiva, todas las facetas de su vida pueden verse afectadas por la falta de asertividad, llegando al summum de la duda cuando se plantea, ante sí mismo, si realmente «tiene derecho a tener derecho».

El individuo consciente de su falta de asertividad siente habitualmente por ello un alto nivel de angustia. Y, lo peor, puede caer en un círculo vicioso neurotizante: autodesprecio por no saber imponerse y no imponerse por autodesprecio.

Por todo ello, no es raro que se arme de autoengaños para poder sobrevivir sin angustias y justificar su falta de afirmación, como la zorra que renuncia a las uvas inalcanzables, autoconvencida de que están verdes.

Pasos de la asertividad

Para ser una persona **asertiva** hay que seguir tres sencillos pasos:

- * **Demuestra que escuchas:** Comprende el problema de la otra persona, da argumentos que evidencien que has entendido su forma de pensar y ponte en su lugar (Comprendo su problema...).
- * **Expón tus pensamientos/opinión:** Es muy importante que junto al paso anterior se muestre la opinión personal y/o pensamientos del tema (Sin embargo, yo opino...).
- * **Propón una solución:** Sugiere una posible alternativa para resolver el problema (Por lo tanto, sugiero...).

Teniendo en cuenta estos **3 pasos**, se habrá visto que uno de los pilares más importantes de las conversaciones asertivas son las **palabras** que debes utilizar para unirlos.

Decir "NO" a veces resulta difícil, requiere cierta dosis de valor y tener las ideas muy claras.

En ocasiones es más fácil asentir, aun no estando de acuerdo, con objeto de evitar un conflicto.

No obstante, este tipo de cesiones al final se suelen terminar pagando.

Es frecuente encontrar dos tipos de personas.

Aquellas a las que les cuesta decir "NO", les resulta especialmente violento y prefieren evitarlo, cediendo si hace falta.

Otras que dicen "NO" de manera prepotente, brusca, sin importarles el impacto negativo que pueda tener en la otra persona.

La asertividad define la capacidad de decir "NO" de manera natural, espontánea, sin generar tensión y sin deteriorar la relación con la otra parte.

Estas personas saben decir "NO" cuando entienden que hay que decirlo, pero sin brusquedades, sencillamente, sin que ello les suponga ninguna dificultad especial. Son personas asertivas por naturaleza.

Aquellas personas que no gozan de esta habilidad pueden llegar a aprenderla con una buena práctica.

Para un buen negociador la capacidad de decir "NO" cuando sea necesario resulta fundamental, no sentirse cohibido si hay que contradecir al oponente.

Es preferible decir "NO" en un primer momento que dejar que las negociaciones sigan avanzando y en el último momento desdecirse de las opiniones emitidas.

El buen fin de la negociación depende en gran medida de saber comunicar claramente lo que uno piensa, asintiendo cuando se esté de acuerdo y diciendo "NO" en caso contrario.

Por último, señalar que es preferible no llegar a ningún acuerdo que cerrar uno que no convenga.

ASERTIVIDAD (definiciones):

Muchas son las definiciones de esta *"palabra"*, se puede considerar parte de las habilidades sociales, que permite el defender nuestros derechos sin agredir y sin ser agredidos, es en síntesis, el saber cuándo, cómo, dónde y porque responder afirmativa o negativamente a una determinadas situaciones y peticiones, dicha respuesta depende de muchos factores tanto sociales como personales.

A. Rodríguez (2001, 7) *"La asertividad se basa en el respeto y por tanto comporta la libertad para expresarnos respetando a los demás y asumiendo la responsabilidad de nuestros actos"*.

Según L. Sánchez (2000, 2) *"Expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas"*.

El instinto de supervivencia que está ligado muchas veces al ser humano, se antepone al ejercicio de la asertividad, puesto que muchas veces la timidez evita el tomar decisiones correctas y crean malestar en el individuo al no ser capaz de manejar la situación, no es tan simple como decir: "claro haré esto y aquello", o "lo siento pero no estoy de acuerdo", depende mucho de la persona o situación en la que nos encontremos para mostrar la reacción correcta ante lo que pasa.

Además la asertividad no solo se limita al campo de responder sino a también como pedir y transmitir lo que sentimos y pensamos a los demás, de todo lo anterior es de me baso para afirmar que:

La asertividad no es simplemente saber decir sí o no, es algo más profundo que tiene que ver con el estado de ánimo de la persona, su fortaleza, y sus necesidades, además la decisión depende de a quién o a qué tipo de situación se esté enfrentado, ¿le conviene decir sí o no?, ¿preguntará ahora o después?, ¿cómo?, ¿por qué? y ¿dónde? debe o tal vez no, hacer una o otra cosa.

La asertividad por tanto está ampliamente ligada a la *personalidad* de cada individuo, pero no se nace siendo asertivo, como tampoco se nace con cierto tipo de carácter, sino que ambos se desarrollan a lo largo de nuestra vida.

Según C. Sánchez (2003, 1) *"La asertividad es un tipo de habilidad social que se posee en mayor o menor medida. Además, una misma persona puede exhibir una respuesta más o menos asertiva según la situación que afronte y el momento en que ésta se produzca"*.

Se puede ver a la falta de asertividad como una **ventana**, a través de la cual se pueden detectar muchos aspectos negativos de cada individuo, la falta de confianza consigo mismo, su poca astucia para salir librado de X situación, y muchos rasgos de su falta de carácter y personalidad.

Puesto que la asertividad se desarrolla a través de nuestra experiencia diaria (nuestra interacción con las demás personas), y está ligada tanto a nuestra personalidad como al carácter, además puesto que ambos no son estáticos sino que se moldean con la interacción social a lo largo de la vida, entonces puede considerarse a la asertividad, como algo que **evoluciona** en función de la propia evolución de nuestra ser social y de nuestros

conocimientos, lo cual convierte a la asertividad en un amplio concepto que engloba aspectos propios de cada persona, como lo son la autoestima, la falta de confianza, así como la cultura e intelecto.

Puesto que desde la infancia es cuando empezamos a formar un concepto de nosotros, de acuerdo a como nos ven nuestros padres, compañeros, amigos, etc., tomando en consideración cada una de las experiencias que vamos adquiriendo. La asertividad juega el rol de método y guía para abrirnos paso hacia la excelencia en las relaciones con los demás, en el ámbito laboral a través de su práctica genera oportunidades y reduce brechas entre las personas, aumenta la buena percepción que los demás tienen de nosotros, y forma parte de las estrategias para avanzar hasta las metas y objetivos propuestos.

S. Robbins (2001, citado en Vanegas, 2003, 1) señala que *"La asertividad hace que los estímulos que nos llegan sean los que exactamente nos fueron enviados; y hace que enviemos aquellos mensajes que en realidad queremos mandar y que esencializan nuestro respeto y el de los demás"*

La evolución del pensamiento humano a lo largo de la vida del individuo, repercute en los aspectos básicos de su personalidad, carácter, ideologías, creencias, temores, etc. también la asertividad evoluciona, abonada por el crecimiento de autoestima, y confianza, o dañada por la pérdida de estas, la conducta asertiva es por tanto función de la variación de la evolución del pensamiento humano y de sus características.

CONDUCTA ASERTIVA:

Según Hernández (2003, 6) *"Una conducta asertiva facilita un flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo en el día a día"*.

La conducta asertiva es una capacidad de decir sin miedo lo que se siente teniendo en cuenta cómo hacerlo y porque, analizando la situación y llevando a cabo la mejor reacción ante el problema la cual dará satisfacción tanto al individuo, como a los que participan en el suceso.

La conducta asertiva es una forma de expresar nuestros derechos antes los demás:

- El derecho a expresar nuestras ideas y emociones
- El derecho a usar nuestro tiempo, cuerpo y dinero como queramos
- El derecho a decidir cuándo si podemos o no ayudar a alguien
- El derecho a preguntar y pedir ayuda cuando lo consideremos necesario
- Derecho a cambiar de ideas, pensamientos y formas de actuar
- Derecho a dejar de sentirnos inferiores y comenzar a lograr el éxito

Estos son algunos de los derechos que debemos mostrar a nuestros semejantes al comportarnos asertivamente, no olvidando ante todo el derecho a elegir nuestros propios caminos.

Morera y Franco (2004, 1) son de opinión que *"La asertividad es, actualmente, una "técnica" comunicativa que nos permite, a partir del receptor hacia nosotros mismos, incidir en la modificación de la conducta de los demás"*

La conducta asertiva nos ayuda también a tener la capacidad de pedir o más bien negociar de forma correcta con los que nos rodean, negociación basada en lo que deseamos transmitir de forma correcta y respetuosa sin necesidad de ser tímido o agresivo a la hora de hablar.

Es entonces una técnica para comunicar y a su vez modificar la conducta y manera de pensar de otros a través de la negociación de forma asertiva. Por tanto la persona que aborda una situación de forma asertiva tiene más posibilidades de lograr una solución satisfactoria, no solo para ella, sino para los que intervienen.

Con la vejez viene la sabiduría, dicta un viejo adagio, esto es muy cierto puesto que con la experiencia social, se adquieren los conocimientos necesarios para formarnos como individuos con carácter y con una personalidad asertiva ante la vida, no se puede aprender todo en un día, por lo cual para llegar a ser una persona completamente asertiva en todo sentido se debe de ir gradualmente y día con día inculcando los pensamientos e ideas que harán de nosotros mismo alguien mejor y con mas confianza con el paso del tiempo.

Además las personas tienen que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en esa situación y qué consecuencias resultan de la expresión de sus sentimientos. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes; pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables

NO HAY ASERTIVIDAD SIN CONFIANZA Y AUTOESTIMA

La confianza y la autoestima son los factores más predominantes en la asertividad, es decir si no hay confianza o autoestima no puede haber asertividad, puesto que para demostrar nuestros derechos a través de la conducta asertiva se necesita la confianza en nuestras propias creencias, habilidades y metas; así como respetarnos a nosotros mismo y creer que somos capaces de hacer lo que nos proponemos.

La confianza a su vez depende de nuestra formación social desde muy pequeños, se nos enseña a creer en algo, y se nos inculcan nuestros ideales y creencias, si desde la infancia

aprendemos a confiar en nosotros, la asertividad se ira reforzando con el tiempo, así como la autoestima

Algo muy importante es saber aceptar los fracasos, crear una mentalidad asertiva es algo útil para reponerse de las perdidas y no perder la confianza sino más bien aumentarla, ya que la conducta asertiva nos dice que tenemos el derecho a equivocarnos y a su vez a reponernos de los fracasos, al tener una mente abierta ante las aversiones reforzamos no solo la autoestima sino que la confianza con lo cual volvemos a creer en nosotros mismos.

Se debe inculcar gradual y sistemáticamente la confianza, la autoestima y la conducta asertiva en cada aspecto, no pasar nunca sobre nadie ni dejar que pasen sobre uno, decir sí o no cuando se desee sin ser afectado por los demás, pensar claro y con fe en nuestro propio ser, respetando las ideas de los otros, pero siempre anteponiendo la convicción que de la mejor solución basada en el mutuo respeto de las partes.

CAUSAS DE LA FALTA DE ASERTIVIDAD

La asertividad evoluciona, su raíz es la interacción y la experiencia a través de formación social de cada individuo, que debilitan o refuerzan tanto su confianza como su autoestima a lo largo de su existencia.

Desde la infancia definimos los rasgos que más adelante nos distinguirán de otros individuos, nuestro carácter, personalidad, ideales, creencias, miedos, defectos, todo esta mezcla de características están entrelazadas formando lo que se conoce como un ser humano, cada pensamiento de cualquier persona tiene un fundamento y se basa en todas estas características, la idea de ser o no ser capaz de algo también está fundamentado en ellas, por lo cual tanto la autoestima, la confianza y por ende la asertividad dependen de lo mismo.

La falta de asertividad por tanto es parte de la decadencia o debilidad de las características básicas del carácter, pero también la falta de un ideal o meta, generan pérdida de autoestima y asertividad.

Si no tenemos bases como un ideal o una meta nuestro carácter es débil, pues estos alicientes abonan la confianza en nosotros para lograr los objetivos, o la para cumplir con nuestra ideología, generando una conducta asertiva respecto a nuestros propósitos; significa en si decir de frente y sin temor en que se cree y hacia donde se desea ir, sin que nadie más interfiera, esto no es más que demostrar nuestros derechos como seres pensantes a través de la conducta asertiva.

Muchos son los factores que afectan la falta de asertividad, pero los más importantes son:

- Falta de carácter
- No tener metas ni objetivos

- Falta de confianza en nuestras habilidades
- Depender siempre de otros
- No tener fuerza para expresar nuestros derechos
- No aceptar que nos podemos equivocar
- Falta de creencias e ideologías
- Poca astucia para afrontar los retos.
- Ajustar nuestro carácter al de los demás, solo para ser aceptados

LA ASERTIVIDAD EN LA VIDA LABORAL

Ahora aquí entramos en materia, la influencia de la asertividad sobre el desempeño laboral del individuo; la vida laboral es una compleja maraña de interacciones interpersonales y sociales de todo tipo, desde la relación con los subordinados, los compañeros de equipos de trabajo, los jefes y hasta los clientes, se crea un espiral de relaciones sociales en el cual el individuo está expuesto a diferentes retos, dependiendo de su labor, grado social, posición o desempeño en una empresa o negocio dado.

Ser asertivo laboralmente es algo que da ventaja a ciertos individuos sobre los otros que no lo son, el simple hecho de saber cómo y cuándo pedir las cosas (como un aumento, o ascenso), da ventaja en la vida laboral; pero no solo se trata de pedir para sí mismos también, el hecho de saber decir sí o no, tanto a nuestros compañero, jefes o clientes es una habilidad que no se obtiene de la noche a la mañana. La experiencia laboral es importante en cierta medida para adquirir la confianza para enfrentar los retos laborales, pero ante todo las bases que se adquieren desde nuestra formación son aún más determinantes en nuestro desempeño no solo personal sino laboralmente hablando.

Si un individuo posee una conducta asertiva es capaz de hablar con tranquilidad y confianza a sus superiores, y transmitirles sus dudas o los problemas de su sección, de forma correcta y precisa, ayudándose no solo asimismo sino a la mejora de la calidad de la empresa a través de las buenas relaciones laborales. A su vez un individuo asertivo sabe cuándo y cómo dirigirse a sus subordinados, manteniendo el debido respeto hacia ellos y sabiendo guiarlos, entenderlos y asimilando sus ideas, propuestas y errores, para el bien de la empresa, lo cual lo convertirá en un buen líder no usando la timidez con sus superiores, ni la agresividad con sus subordinados, mas bien tratarlos todos con la misma conducta asertiva, guardando el respeto y la iniciativa en cada situación.

No se debe confundir la asertividad con la estafa ni con el engaño, pasar sobre otros para conseguir nuestros propios objetivos, no tiene nada que ver con la conducta asertiva, usar métodos mezquinos contra aquellos que no se pueden defender jamás terminara en nada bueno y menos en el ambiente laboral.

La falta de asertividad en la vida laboral influye de una manera muy significativa, como el hecho de nunca recibir un aumento, o un reconocimiento, hasta perder la confianza de tus superiores o demás compañeros de trabajo, debido a la indecisión y equivocados juicios y conducta laboral.

Además la astucia es un factor determinante en el ambiente laboral, entendiéndose por astucia, las tácticas más inteligentes para aplicar la asertividad de la mejor manera, y en el momento justo.

LA ASERTIVIDAD: LA REINA EN EL AJEDREZ LABORAL

Se dice que el ajedrez, es un juego de ingenio, donde el azar no interviene en absoluto y que requiere un importante esfuerzo intelectual. El juego, simboliza la guerra. Las reglas y principios básicos del ajedrez son fáciles de dominar, pero las sutilezas del juego exigen un estudio en profundidad y un alto grado de concentración.

Si comparamos el ajedrez con la vida laboral lograremos detectar muchas similitudes interesantes, el uso del ingenio para sobrevivir en la vida laboral es una, donde nuestra astucia para tomar las decisiones correctas darán los resultados deseados, por otra lado se requiere de un esfuerzo intelectual sea cual sea nuestra tarea, donde cada decisión que tomemos o respuesta que demos repercutirá en nuestro desempeño y labor, por lo tanto el azar queda descartado.

Como jugador en el mundo laboral estamos en una constante guerra contra los retos diarios, depende de que tan bien usemos las piezas con que disponemos para salir victoriosos de ellos. El mundo laboral como el ajedrez posee sus propias reglas y principios, los podemos conocer y hasta dominar, pero para triunfar se necesita estudiar cada reto con profundidad y un alto grado de concentración, para detectar en que momentos usar cada pieza y hacerle a nuestros problemas jaque mate.

Para logra el jaque mate, se necesitan de piezas claves como:

- Los conocimientos (*los peones*): usados para abrirse paso en el mundo laboral, son nuestro primer frente de ataque ante los problemas.
- El Carácter (*La torre*): Debe ser fuerte, pero flexible, tener bases fundamentadas en el respeto y en la confianza.
- La Personalidad (*El caballo*): Puede situarse sobre cualquier pieza, ya que es la firma de cada jugador y lo distingue de cualquier otro, pues cada pieza se maneja con respecto al tipo de personalidad de cada trabajador, acompañado a la torre (el carácter), forman y definen a cada individuo.

- La autoestima (*El alfil*): Importante tanto en defensa como en ataque, ante los fracasos es útil para reponerse, contra los problemas, pieza importante para solucionarlos.
- La confianza (*El rey*): En la retaguardia espera, es el apoyo para todo el ejército, si cae todo está perdido, si se pone en jaque, se deben utilizar las demás piezas y protegerla, en el mundo laboral los que desean dañarnos es a la pieza que más atacan.
- La asertividad (*la reina*): La más valiosa de todas las piezas, aunque no se puede ganar el juego solo con ella, si se utiliza en armonía con las demás piezas, es letal para confrontar los retos del ajedrez laboral. Es capaz de moverse para todas direcciones, utilizando su versatilidad, no importa el tipo de problema que se presente con su ilimitada movilidad arrasa con las adversidades, al usarla se escala no solo a la victoria laboral, sino personal, haciéndole el jaque mate a nuestra falta de valor y así para dar a conocer nuestros derechos como individuos.

ALGUNAS ESTRATEGIAS PARA HACER MÁS EFICACES LAS RESPUESTAS ASERTIVAS:

Tener un buen concepto de sí mismo. Mucha gente no es asertiva porque carece de autoestima. Es importante recordarse a sí mismo que se es tan importante como los demás y tomar en serio las propias necesidades.

Planificar los mensajes. Conseguir que todos los hechos y puntos estén aclarados con antelación, confeccionando notas de referencia si la situación lo permite. Esto ahorra tiempo, produce confianza y puede disminuir la intimidación por parte de los demás.

Ser educado. Enfadarse provoca confusión en uno mismo y hace que los demás vean al individuo débil, histérico y con una baja credibilidad. Hay que recordar que se deben tomar en consideración los puntos de vista de los demás y comunicarles que se entiende su punto de vista. Negar o ser testarudo no suele funcionar a largo plazo. Es mejor guardar la calma y educada, pero firmemente, exponer la opinión propia.

Guardar las disculpas para cuando sean necesarias. No se debe pedir excusas, a menos que sea necesario hacerlo. Si se reservan las disculpas para cuando sean apropiadas, no se disminuirá ni su valor ni el propio, y los demás tomarán al individuo en serio para otros asuntos.

No arrinconar a los demás. El hecho de hacer esto habitualmente provocará cólera y resentimiento, lo cual siempre dificulta las relaciones. Si uno se quiere asegurar la cooperación de los demás, siempre se les debe proporcionar, cuando sea posible, una salida (con suerte, la salida que uno desea) y se deben esbozar las consecuencias constructivas de tal alternativa para los demás y para uno mismo.

Nunca recurrir a las amenazas. Si se responde a cualquier injusticia con fuertes amenazas, la credibilidad y la cooperación que se pretenden desaparecerán. Una afirmación tranquila de los pasos que se está dispuesto a seguir es mucho más eficaz. También si se afirma que se seguirán una serie de pasos, hay que asegurarse de hacerlo, para que así las respuestas de uno sean tomadas en serio en el futuro.

Aceptar la derrota cuando sea necesario. La aserción comporta comprensión cuando las acciones subsiguientes no son constructivas, aceptando la derrota con elegancia, en buenos términos con el otro. Los malos sentimientos saldrán más tarde. Si se le ve aceptar situaciones cortésmente tras una discusión, la gente le respetará más. A nadie le gusta ser un mal perdedor.

EJEMPLOS DE SITUACIONES PARA USAR LA ASERTIVIDAD EN EL TRABAJO.

1) Un compañero de trabajo le da constantemente su trabajo para que Ud. Lo haga. Usted decide terminar con esta situación. Su compañero acaba de pedirle que haga algo de su trabajo. Usted le contesta:

- Estoy bastante ocupado. Pero si no consigues hacerlo, te puedo ayudar. CONDUCTA PASIVA.
- Olvídalo. Casi no queda tiempo para hacerlo. Me tratas como a un esclavo. Eres un desconsiderado. CONDUCTA AGRESIVA.
- No, Pepe/Ana. No voy a hacer nada más de tu trabajo. Estoy cansado de hacer, además de mi trabajo, el tuyo. CONDUCTA ASERTIVA.

Se pueden usar cualquiera de las técnicas para decir "no ", como la del disco rayado, o el banco de niebla.

2) Al conseguir un nuevo empleo, se desea conocer a los compañeros de trabajo, y para lograr se puede:

- Esperar a que ellos se presenten. CONDUCTA PASIVA.
- Mostrar indiferencia y hacerse el duro. CONDUCTA AGRESIVA.
- Presentarse con educación y entablar una conversación con cada uno. CONDUCTA ASERTIVA.

3) Uno cree que merece un aumento o promoción y desea pedírselo al jefe, para lograrlo se puede:

- Exigir sin tacto, y tratar de forzar a que den el aumento. CONDUCTA AGRESIVA
- Exponer de manera respetuosa las razones por las cuales se cree merecedor del aumento o promoción, si a la primera no se obtienen los resultados deseados, intentarlo de nuevo siempre manteniendo la calma. CONDUCTA ASERTIVA.

CONCLUSIONES

- La asertividad es una habilidad que consiste en crear las condiciones que permitan conseguir todos y cada uno de estos cuatro objetivos.
- La falta de asertividad crea fobia social la cual le da a otros una autoridad desmesurada y es excesivamente autoexigente.
- La práctica correcta de habilidades asertivas puede devolverle el sentimiento de auto eficacia y la integración social
- La falta de confianza y autoestima es un freno para el desarrollo de la asertividad, las personas que presenta estas dificultades suelen cometer errores de interpretación de la realidad social y / o mantener actitudes excesivamente exigentes consigo mismo y con los demás.
- Aún en el caso de no obtener la respuesta deseada por parte del interlocutor, una respuesta asertiva siempre producirá los efectos de un trabajo personal bien hecho, entre ellos, el respeto por uno mismo.
- Todo ser humano tiene derecho a ser quien es y a expresar lo que piensa y siente. Cuando esto se hace de forma asertiva se asegura el máximo respeto por los demás y por uno mismo.
- Un estilo asertivo de conducta permite comunicar tranquila y eficazmente cuál es nuestra propia postura y ofrece información sobre cómo nos gustaría que los demás actuaran en un futuro.
- La persona que practica una conducta asertiva se percibe como auto eficaz al sentirse capaz de hacer aquello que cree y desea hacer. Por todo ello, un estilo asertivo permite conservar una relación de confianza con los otros, y de otro lado, la autoestima.
- La asertividad puede reforzarse o debilitarse según el desarrollo social
- Conocernos a nosotros mismos es un paso importante para identificar nuestros problemas y solucionarnos, evaluar nuestra autoestima y confianza es importante para empezar a tener una conducta asertiva tanto con los demás como con nosotros mismos.
- Quitar el miedo al fracaso en nuestra mente es un paso importante para realizar nuestras labores sin freno ni temor, centrándonos enfáticamente en los objetivos y metas propuestos, esto es tener conducta asertiva
- En situaciones en que se pone de manifiesto un conflicto de intereses, ocasionar las mínimas consecuencias negativas para uno mismo, para el otro, y para la relación, es muestra de que se está dominando la asertividad.
- Sería ingenuo pensar que aplicando un estilo asertivo se obtendrán todos los propósitos que uno cree justos. Lo cierto, es que no todas las personas dirigen su conducta a entenderse con todos y cada uno de los que configuran su círculo

social, por lo cual una posición asertiva aunque no de los resultados deseados dará una ventaja emocional para enfrentar a la gran variedad de personas con las que se interactúan, a su vez se desarrolla el criterio necesario para entenderlas y analizarlas.

- Hay muchas técnicas para ser asertivo, todo es cuestión de cómo y cuándo saber usarlas, se deben manejar las distintas situaciones desde distintos enfoques dependiendo de nuestros intereses para expresarnos sin agredir ni ser agredidos.

Tabla de derechos asertivos

1. Tengo derecho a ser tratado con respeto y dignidad
2. Tengo derecho a tener y expresar mis propios sentimientos y opiniones
3. Tengo derecho a ser escuchado y tomado en serio
4. Tengo derecho a juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones
5. Tengo derecho a decir NO sin sentirme culpable
6. Tengo derecho a pedir lo que quiero
7. Tengo derecho a cambiar
8. Tengo derecho a cometer errores
9. Tengo derecho a pedir información y a ser informado
10. Tengo derecho a obtener aquello por lo que pague
11. Tengo derecho a ser independiente
12. Tengo derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, con mi propio cuerpo, mi propio tiempo, etc.
13. Tengo derecho a tener éxito

14. Tengo derecho a gozar y disfrutar

15. Tengo derecho a mi descanso y aislamiento

16. Tengo derecho a superarme y a superar a los demás

17. Tengo derecho a decidir no ser asertivo sin sentirme inferior

Decidir sobre lo que queremos o no queremos es un derecho esencial de la persona. Sin este derecho no podemos expresarnos libremente ni podemos ser individuos autónomos con personalidad propia.

Debemos reconocer nuestros derechos y defenderlos. Si no lo hacemos, otras personas definirán lo que somos y dejaremos de ser nosotros mismos.