

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL

LA ASERTIVIDAD

Autoras:

Berrio-Otxoa, Kontxesi

Inza, Amaia

Lledó, Maria del Mar

Telletxea, Amaia



Asertividad

Actitud de autoafirmación y defensa de nuestros derechos personales.

Incluye la expresión de nuestros sentimientos, necesidades, preferencias, y opiniones.

Respetando a las demás personas.

AFIRMARSE Y HACERLO EN ARMONIA CON EL OTRO/A

Ayuda al individuo a expresarse libremente,
Consigue, frecuentemente, los objetivos propuestos.

No pretende lograr lo que uno/a quiere a cualquier coste, menos de controlar a los/as demás.

Pretende:

Ayudar a ser nosotros/as mismos/as.

Desarrollar nuestra autoestima.

Mejorar la comunicación interpersonal haciéndola más directa y honesta.

Tres áreas principales:

La autoafirmación: defender nuestros legítimos derechos, hacer peticiones, expresar opiniones personales.

La expresión de sentimientos positivos: hacer o recibir elogios, y expresar agrado o afecto.

La expresión de sentimientos negativos: manifestar disconformidad o desagrado, en forma adecuado, cuando está justificado hacerlo.

(Galassi, 1979)

Características de las personas asertivas

- Se acepta a sí misma. Es consciente de lo que siente y lo que desea en cada momento.
- Se acepta incondicionalmente (respeto y dignidad).
- Sabe comprender y manejar sus sentimientos y los de los /as demás.
- No exige las cosas que quiere.
- Acepta sus limitaciones (lucha por realizar sus posibilidades).
- Se mantiene fiel a sí misma, responsable de su vida y sus emociones. Mantiene actitud activa.
- Suele dar imagen de persona congruente y auténtica.
- Se respeta y valora a sí misma y a los/as demás. Es capaz de expresar y defender sus derechos, al mismo tiempo que de los/as demás.
- Puede comunicarse con personas a diferentes niveles (amigos/as, extraños/as, etc.).
- Determina quienes son sus amigos/as y quien no.
- Expresa adecuadamente sus opiniones, deseos, sentimientos, sin esperar a que otros/as los adivinen.

Yo

Afirmación y respeto a las características propias, sentimientos, deseos, gustos preferencias.

El/la otro/a

Comprensión y respeto a las características ajenas, sentimientos, deseos, gustos, preferencias.

Origen de las conductas no asertivas

- La adaptación excesiva a lo que los/as demás esperan de nosotros/as.
- Premios y castigos.
- Observación del comportamiento de otras personas (modelos).
- Normas culturales y creencias irracionales.

Inhibición / Estilo pasivo

- Sumisión, la pasividad, el retraimiento.
- Tendencia a adaptarse excesivamente a las normas externas, a los deseos de los/as demás.
- No se tienen suficientemente en cuenta los propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones, deseos.
- Autoestima baja y dependiente.
- **“Lo que tú quieras”, “la culpa es toda mía...”**

Inhibición/ Estilo pasivo

EFFECTOS EN LA OTRA PERSONA:

Compasión-culpa
Superioridad- Manipulación
Rechazo-Ignorancia

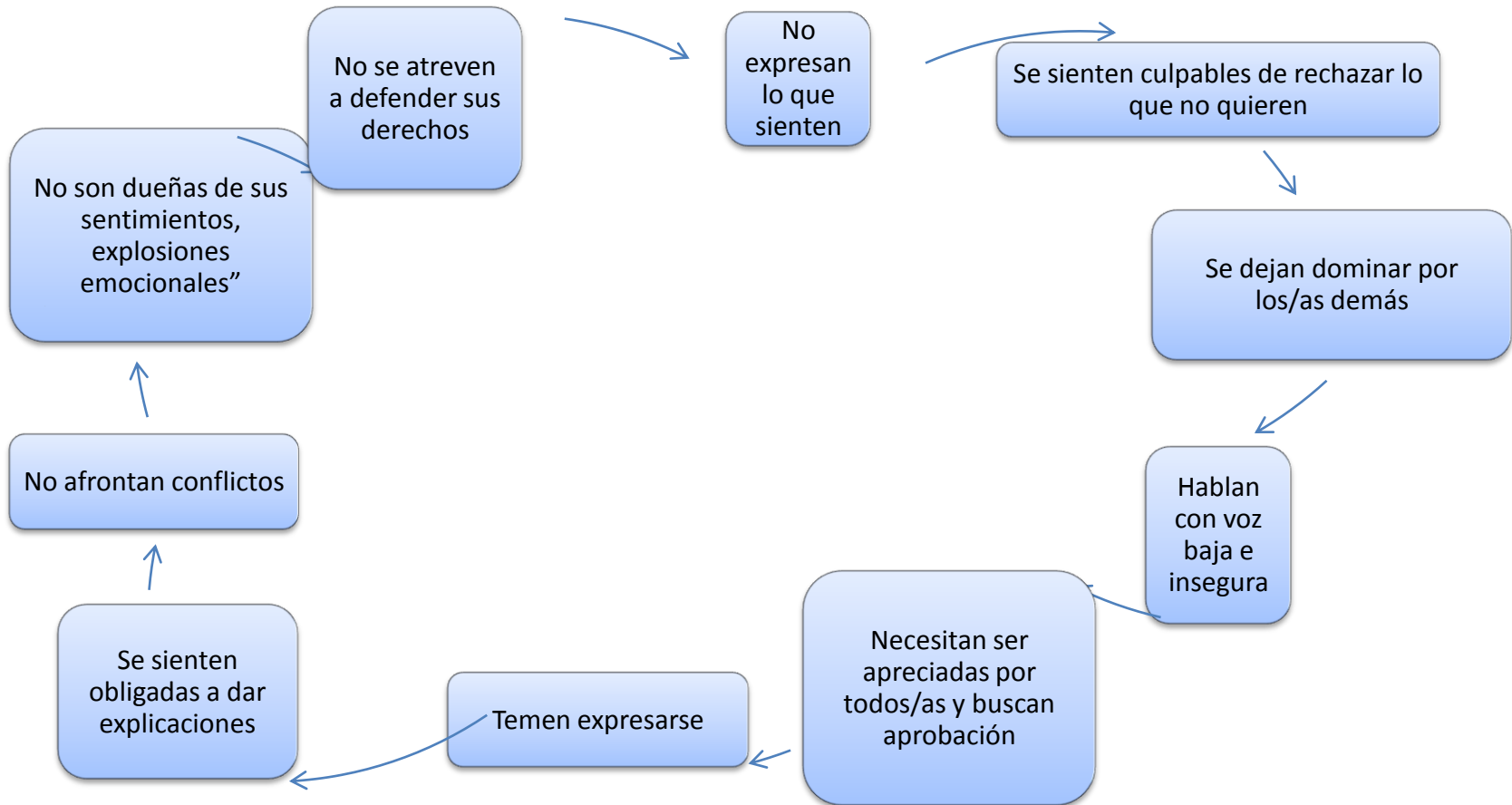
HÁBITOS:

Búsqueda de confirmación
Búsqueda de seguridad

ESTADO EMOCIONAL:

Ansioso/a
Temeroso/a
Enfadado /a

Personas inhibidas



Consecuencias de la inhibición

Tienen poca capacidad de expresar pensamientos, opiniones, deseos.

Expresan de forma derrotista, con inseguridad, disculpas.

No expresan desagrado, ira o ternura y a veces, ni siquiera las sienten.

No conocen sus potencialidades o cualidades.

Mantienen relaciones personales insatisfactorias; resignadas, temerosas al rechazo y de la intimidad con los/as demás, no defienden sus derechos.

- “Si le replico se enfadará y me echará”. “Si le pido que me ayude, se enfadará”. “Si pongo límites me maltrata, se enfurece y no sabré reaccionar”. “Si pongo un negocio, no saldrá bien”.

Se inclinan ante los deseos de los otros/as.

Se sienten fácilmente ofendidas.

Atraen a personas dominantes, acostumbradas a no respetar a los/as demás.

Inhibición interna

Siempre problemática.

Supone distorsionar la realidad y no ser consciente de nuestros derechos asertivos, de los sentimientos, deseos y necesidades.

Inhibición externa

A veces, la inhibición puede ser deseable en ciertas circunstancias (relacionarnos con un/a jefe autoritario/a, para no crearnos problemas).

No se puede convertir en pauta habitual (reprimir nuestros deseos, pensamientos, etc.).

Comportamiento pasivo - agresivo

Es el comportamiento agresivo que reprime su ira y “estalla” buscando el daño al otro/a de forma indirecta y disimulada.

Personas inhibidas a nivel interno, pero con mucho resentimiento y hostilidad en su interior. No canalizan los sentimientos de forma asertiva, pero tampoco pueden mostrarse agresivos/as.

Usan la ironía o el sarcasmo, hacen mal parte de su trabajo.

Quieren que la otra persona se sienta mal, sin que ellos/as aparezcan responsables.

Autoestima baja-variable, muy dependiente.

EFFECTOS EN LA OTRA

PERSONA:

Compasión-culpa

Enfado-venganza

ESTADO EMOCIONAL:

Ansioso/a

Temeroso/a

Insatisfecho/a

Enfadado/a

HÁBITOS:

Exigencias y críticas a los/as demás y a sí mismo/a

Búsqueda de seguridad.

Agresividad patógena

Opuesto a la inhibición.

Lo mío es lo deseable.

No respetar los derechos, sentimientos e intereses de los/as demás.

Incluye conductas de ofender, provocar o atacar.

Las demás personas deben actuar del modo que ellos/as consideran.

Autoestima variable y dependiente.

“Te vas a enterar...”. “Lo vas a pagar...”

EFFECTOS EN LA OTRA

PERSONA:

Enfado
Deseos de
venganza

ESTADO EMOCIONAL:

Irascible
Enfadado/a

HÁBITOS:

Exigencias y críticas a
las demás personas
Auto-ensalzamiento

personas agresivas

Justifican la agresividad en nombre de la sinceridad, y la incongruencia, pensando en que su comportamiento es deseable.

Sinceras y seguras pero de forma inadecuada.

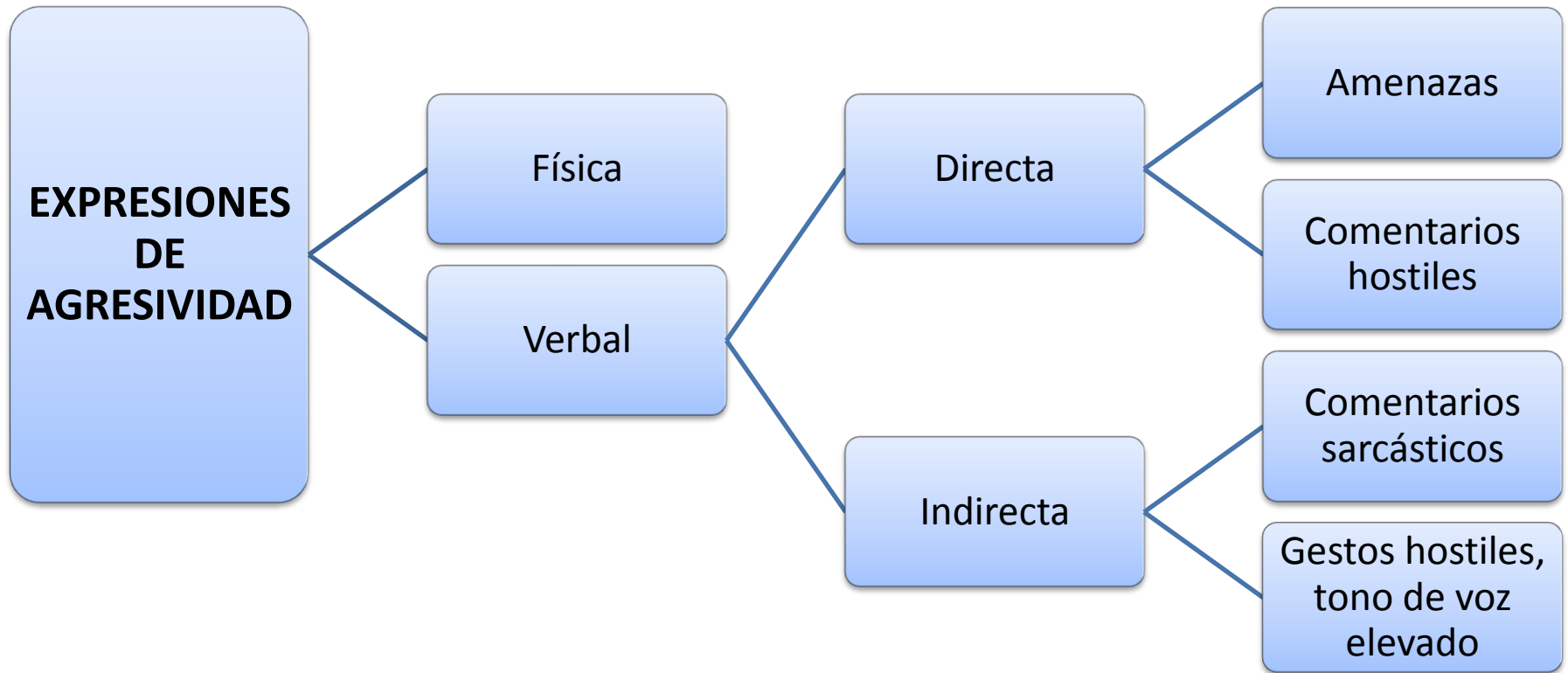
Expresan emociones de forma hostil, exigente o amenazadora.

Pueden sentirse bien en el momento de ser hostiles, pero luego las consecuencias son negativas.

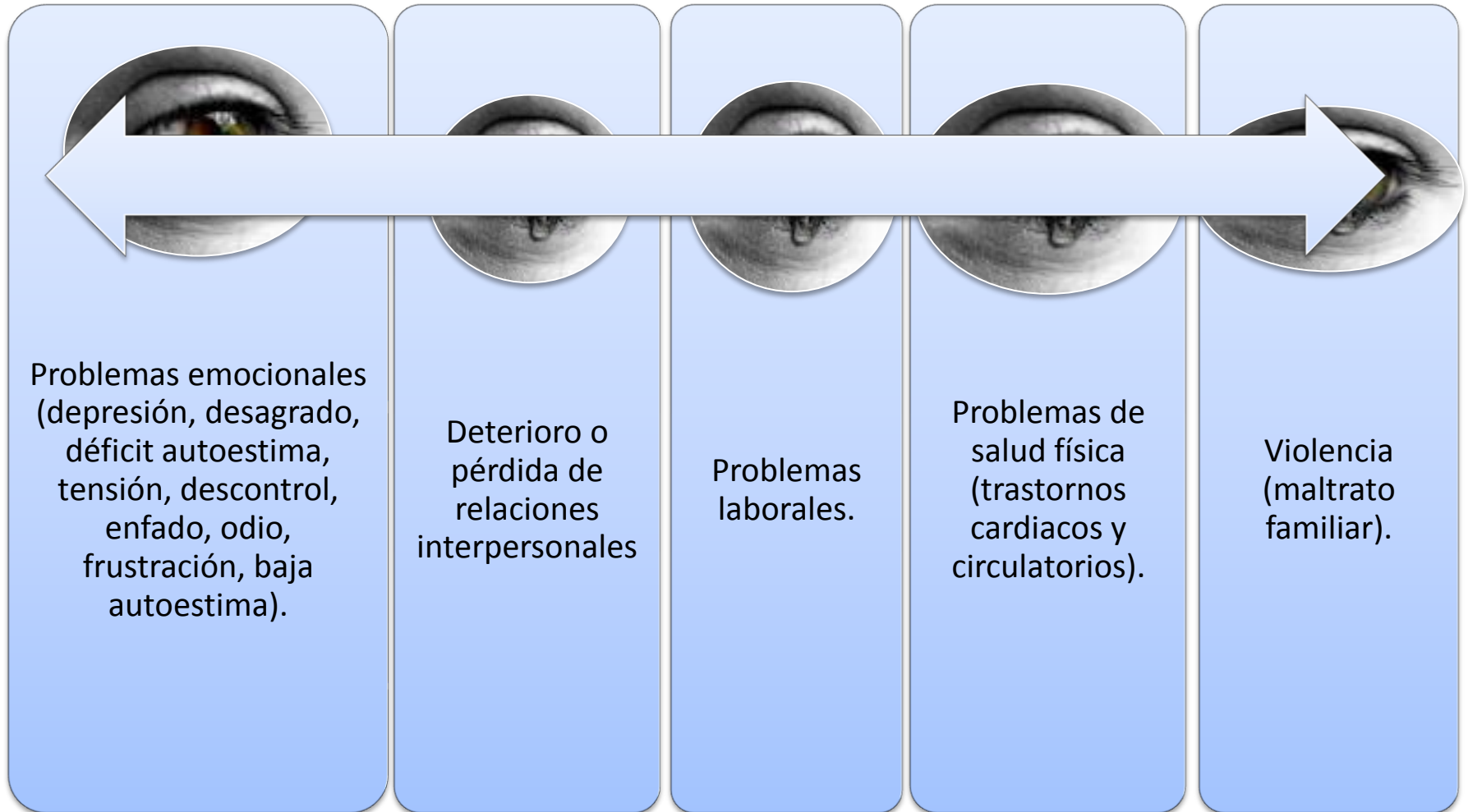
Confían en la eficacia de la imposición.

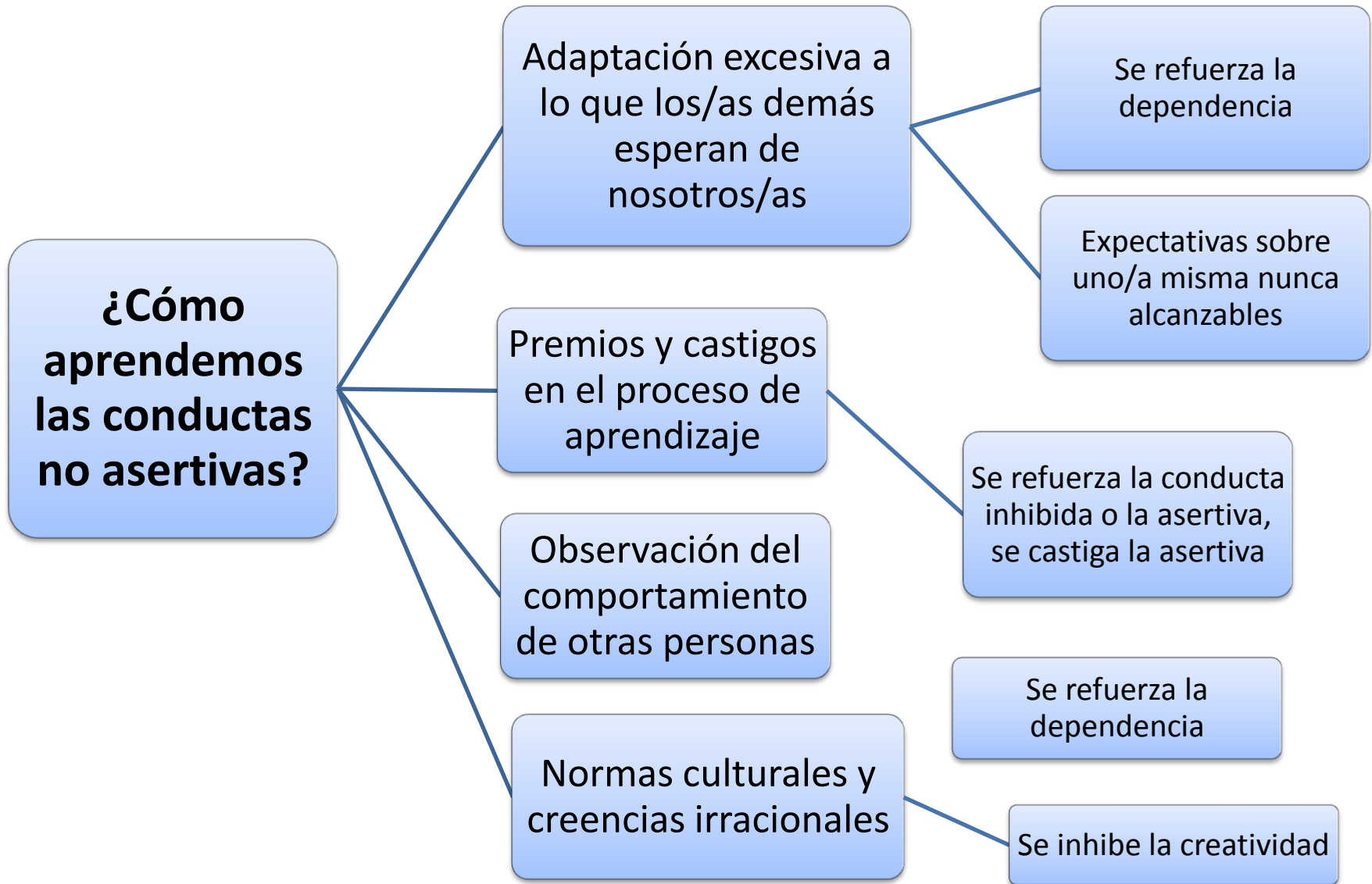
No respetan suficientemente los derechos y los sentimientos de los/as demás.

Los conflictos los viven como un combate: se gana o se pierde.



Problemas derivados





Lo ideal...

Tener claros los objetivos propios y ajenos.

Prever las consecuencias más probables, a corto y medio plazo de las diferentes conductas que llevamos a cabo.

Decidir cómo queremos comportarnos.

¿es posible?

¿es recomendable?

***¿se puede ser
siempre
asertivo-a?***

**¿se puede pensar
siempre de forma
asertiva?**

**¿cómo actuamos ante el
miedo?**

Asertividad y pensamiento irracional

Los pensamientos irracionales impiden conseguir nuestros objetivos y nos bloquean con: *exigencias, catastrofismo, acientíficos, generalizadores y racionalización-minimización.*

Los pensamientos racionales fomentan la empatía, asertividad y escucha activa.

Permiten ejercer control sobre los objetivos y las consecuencias de nuestras conductas.

(Ellis, 2003)

Técnicas cognitivas

Detectar y cambiar pensamientos que no nos permiten conseguir los objetivos o mantener la relación. Detectar los pensamientos negativos e irracionales, aquellos que nos limitan y generan emociones perturbadoras.

Realizar autoinstrucciones: repetirnos pensamientos y frases que nos permitan el autocontrol de los objetivos.

Realizar autorregistros : ABCDE: SITUACIÓN. PENSAMIENTO, EMOCION, CONDUCTA, PENSAMIENTO IRRACIONAL, CONDUCTA RACIONAL. En esta situación, pienso esto, lo cual me provoca esta emoción, por lo que actuó de esta forma. Un pensamiento irracional, me puede llevar a una conducta de inhibición, agresividad, etc. y uno racional a una efectiva. Es importante el control del proceso cognitivo.

Reforzar los pensamientos, emociones o conductas positivas, propias y de las otras personas.

Aceptar parte del discurso de ira, queja, etc., de forma empática.

Técnicas cognitivas II

Utiliza la técnica “Tiempo fuera” (“Ahora no, luego”). Te das un tiempo para pensar en la respuesta (“Lo dejamos para un momento en el podemos hablar de otra forma”).

Usar la técnica “Refugio”: No responder apenas y relajarse.

Atenuar las críticas, aludiendo a los sentimientos (“¿Te sientes mal? ¿He dicho algo que te ofenda?”).

Pedir disculpas, cuando sea necesario. Ello no disminuye la autoestima.

No mezclar temas que puedan generar confusión, y que dificulten más el que se pueda hablar de ellos.

Escribir lo que se quiere decir.

Quitar importancia a las personas que te critican negativamente.

Defenderse con seguridad y sin titubear.

No ser muy exigente con uno/a mismo/a. Comprender las expresiones de ira como respuestas a pensamientos irracionales.

Bibliografía

- Alaniz, R. (1997). *Autoestima, afirmación, y el cambio de orientación entre los estudiantes universitarios hispanos de acuerdo con el orden de nacimiento y sexo*. Kingsville: MS, Texas A& M University.
- Álvarez, L.Y; Saldaña, C.; Muñoz, J.A. y Portela, V. (2009). “Asertividad, escucha y afrontamiento de la crítica en adolescente en situación de calle”, *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, vol. 7 nº2: 1535-1543
- Caballo, V.E. (1987). *Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Valencia: Promolibro.
- Catalan, J. L. (1987). “Negociación”. Disponible en http://www.juntospodemos.com/mod.php?t=psccap4_1&r=Negociaci%F3n [Consulta: 15-04-2016].
- Cepeda, G. (2007). “Discurso y (des)cortesía”, en *Discurso y sociedad*, vol. 1, nº2: 247-269.
- Clemente, M; Llavona, L.; Carrasco, J. (1989). “Análisis del inventario de asertividad de Gambrill y richey”, en *Estudios de Psicología*, nº 37: 63-74.
- Ellis, A. (2003). *Manual de Terapia Racional Emotiva*. Bilbao: Desclèe de Brouwer.
- Flores, M. y Díaz –Loving, R. (2004). *Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)*. México D.F.- Bogotá: Manual Moderno.
- Galassi, J.P. y Delo, J.S. (1974). “The College Self-Expression Scale, A measure of assertiveness”, en *Behavior Therapy*, nº5: 165-171.
- Márquez Jiménez, M. A. (2005). “Las comunicaciones nuestras de cada día”, en *Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social*, nº 36: 7-28.