
DOSSIER del *Taller de comunicación asertiva*

17 de marzo de 2017



Manel Güell
Formador i consultor

manelguell@gmail.com
www.manelguell.es

La asertividad

Test de evaluación asertiva (Gambrill y Richey). Instrucciones

Para responder al test primero se responde la columna del **grado de ansiedad** puntuando de acuerdo con la escala siguiente:

1 = en absoluto 2 = un poco 3 = bastante 4 = mucho 5 = muchísimo

En la columna de **probabilidad de respuesta** se responde de acuerdo con la siguiente puntuación:

1 = siempre lo hago 2 = habitualmente 3 = la mitad de las veces 4 = raramente 5 = nunca.

Si no se ha encontrado nunca en una de las situaciones que le propone un ítem, imagínese como se sentiría y cómo actuaría si se encontrase en esta situación

Grado de ansiedad	Situación	Probabilidad de respuesta
	Decir que no cuanto te piden prestado el coche	
	Hacer un cumplido a un amigo	
	Pedir un favor a alguien	
	Resistir ante la insistencia de un vendedor	
	Disculparse cuando cometes una equivocación	
	Rehusar una invitación a una cita o a una reunión	
	Admitir que estas asustado y pedir ayuda	
	Decir a una persona que algo de lo que está haciendo te molesta	
	Pedir un ascenso o un aumento de sueldo	
	Admitir tu ignorancia sobre algún tema	
	Decir que No cuanto te piden dinero prestado	
	Hacer preguntas personales	
	Cortar a un amigo demasiado charlatán	
	Pedir críticas constructivas	
	Iniciar una conversación con un desconocido	
	Hacer un cumplido a una persona por la que estás interesado	
	Pedir una cita a alguien	
	Pedir una cita a alguien que ya te rechazó en otra ocasión	
	Admitir tus dudas sobre algún aspecto que se esté discutiendo y pedir que te lo aclaren	
	Solicitar un empleo	

Corrección del test de Gambrill y Richey.

Se suman las dos columnas. El resultado inferior a 40 puntos (en cada columna) significa que es usted muy asertivo. Entre 41 y 70 significa que tiene que mejorar algunos aspectos de su asertividad. Si el resultado es superior a 70 es una persona poco asertiva.

CONCEPTO DE ASERTIVIDAD

La asertividad es un concepto desarrollado por los psicólogos que trabajan las habilidades sociales. De hecho, para algunos autores, asertividad es sinónimo de habilidad social.

La conducta asertiva se define como la expresión adecuada de las emociones en las relaciones sociales, sin que se produzca ansiedad o agresividad. La asertividad es una conducta, no una característica de la personalidad, por lo tanto, podemos hablar de la asertividad como habilidad en el conjunto de las habilidades sociales.

El **comportamiento asertivo** facilita que la persona esté más satisfecha con ella misma y con los demás. Uno de los componentes de tipo ético que se presupone en la actitud asertiva es el hecho que nadie tiene derecho a aprovecharse de los otros. La asertividad se basa también en el concepto de igualdad entre las personas y del derecho de cada cual a manifestar las propias opiniones. En este sentido la aserción implica respeto hacia los otras y hacia un mismo, es decir el respecto de los derechos del otro y el derecho a defender los propios.

Uno de los objetivos fundamentales de la asertividad es mejorar la comunicación entre las personas y abrir caminos a pactos y compromisos que respeten la integridad y los derechos de las personas cuando los intereses de la gente están enfrentados. Las conductas no asertivas son la conducta agresiva y la pasiva, que ocasionan

consecuencias negativas en las relaciones humanas, conflictos de conducta y de personalidad.

Se ha comprobado que la **conducta pasiva** está relacionada con sentimientos de culpa, de ansiedad y sobre todo con baja autoestima. Desarrollan este tipo de conducta las personas que siempre tienen miedo de molestar a los demás, que no saben afrontar una negativa o un rechazo y tienen un sentimiento de inferioridad.

La **conducta agresiva** puede conseguir consecuencias aparentemente favorables a corto plazo, porque las personas que la desarrollan consiguen sus objetivos y manifiestan sus sentimientos de manera agresiva y violenta. Pero esta conducta anula el derecho de las otras personas y genera odio y resentimiento. A largo plazo, las personas evitan el contacto social con el agresivo. Nuestra sociedad, a veces, premia la conducta agresiva con el nombre de conducta ambiciosa, pero el precio de esta "ambición" es dejar de lado a los demás y tener problemas en las relaciones interpersonales.

La asertividad no es una varita mágica que resuelva todos los problemas. Es una actitud que, aun cuando en una determinada situación no resuelva el conflicto, contribuye a que las personas se sientan satisfechas por el modo que han afrontado la situación.

La vida y las relaciones entre las personas comportan dificultades y conflictos. Delante de los conflictos los hombres y las mujeres tienen tres alternativas: huir, luchar o razonar.

- **Huir** significa escaparse, no afrontar el problema, esconderse. Las consecuencias psicológicas de la fuga, a la larga, son sensación de frustración y malestar.
- **Luchar** quiere decir utilizar la violencia, física o verbal, para resolver un conflicto. La lucha, tanto si se gana como si se pierde, provoca odio y malestar en las personas.
- **Razonar** implica utilizar el lenguaje, el sentido común, la inteligencia y el pacto por resolver conflictos. En el ámbito psicológico, el razonamiento provoca un bienestar con un mismo y no afecta la autoestima.

Podemos identificar cada conducta de la manera siguiente:

- Huir = Conducta pasiva
- Luchar = Conducta agresiva
- Razonar = Conducta asertiva

En resumen, el modelo de conducta asertiva se define como la conducta que implica la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos y opiniones sin amenazar ni castigar a las otras ni sus derechos. A esta conducta se oponen otros dos modelos: la conducta agresiva y la conducta pasiva, que serían dos tipos de conducta no asertiva. La conducta agresiva implica la defensa de los derechos personales y la expresión de los sentimientos, pensamientos y opiniones de manera inapropiada y violando los

derechos de las otras personas. La conducta pasiva iría contra los propios derechos porque no es capaz de expresar los propios sentimientos, pensamientos y opiniones y se permite, al mismo tiempo, que los otros los pisquen.

¿Por qué no somos asertivos?

La conducta asertiva se aprende por lo tanto si no somos asertivos, las causas se encuentran en nuestros aprendizajes: educación en general, familia, amigos, contexto social y experiencias vividas. Todos estos factores explican fácilmente por qué no somos asertivos. Por ejemplo vivir y ser educado en un ambiente agresivo es un motivo que explica una conducta agresiva (no asertiva) cuando uno es adulto. De modo más genérico la causa de muchas conductas no asertivas son los miedos, tanto miedos personales como miedos sociales. Tipos de miedos habituales son: Miedo a la respuesta agresiva del otro, miedo a sentirse culpable, miedo a hacer el ridículo, miedo a perder el aprecio de los demás, etc. El sentimiento de culpa es también una causa de conductas no asertivas. Especialmente el sentirse culpable de perjudicar los sentimientos de los demás y entonces perjudicarse un mismo. Y también sentirse culpable por las conductas de los otros y crearse auto obligaciones. La vergüenza, tanto de un mismo como la vergüenza social, es otra causa de las conductas no asertivas. Este tema va relacionado con el nivel de autoestima de cada persona.

HABILIDADES DE LA PERSONA ASERTIVA

HABILIDADES BÁSICAS

- Escuchar el otro. Trabajar la capacidad de comprender lo que me comunican.
- Aprender a iniciar una conversación y a mantenerla.
- Aprender a formular preguntas.
- Saber dar las gracias.
- Saber presentarnos a otros y presentar a los otros.
- Saber hacer un cumplimento, sin exageraciones y con afecto.
- Aprender a pedir ayuda.
- Capacitarnos por dar y seguir instrucciones.
- Saber pedir disculpas.
- Aprender a convencer los otras, a ser persuasivo.

HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS

- Conocer nuestros sentimientos y emociones y saberlos expresar.
- Comprender, valorar y respetar los sentimientos y las emociones de los otras.
- Saber reaccionar delante del enojo del interlocutor y gestionar bien la situación.
- Resolver las situaciones de miedo.

HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIVIDAD

- Pedir permiso.
- Compartir cosas, sensaciones y sentimientos.
- Ayudar a los demás.
- Aprender a negociar, a consensuar, a llegar a acuerdos.
- Recurrir al autocontrol en las situaciones difíciles.
- Defender nuestros derechos cuando los veamos amenazados.
- Responder a las bromas cuando proceda.

Características del lenguaje no verbal asertivo

1 . Contacto visual. La mirada se debe centrar en el receptor del mensaje mientras se expone el tema. Se recomienda que al menos se mantenga el 50 % del tiempo que dura la conversación. A veces se puede desviar. Una mirada excesivamente fija puede interpretarse como agresiva

2 . Voz. Se utilizará un volumen audible, ni demasiado fuerte ni demasiado flujo. La articulación de las palabras será clara, sin dudas. El ritmo será tranquilo.

3 . Pausas. Se hará una pausa más larga cuando se quiera que el interlocutor tome la palabra.

4 . Gestos. Pueden utilizarse gestos con la cabeza, la cara, los brazos, y las manos que enfatizen el discurso. Deben ser naturales, o sea los que utiliza habitualmente la persona. Hace falta evitar gestos que pueda transmitir hostilidad.

5 . Postura corporal. El cuerpo tiene que estar recto y relajado. La cabeza recta, mirando al interlocutor.

PASIVA

ASERTIVA

AGRESIVA

Postura

Caída	Derecho pero relajado	Erecto, tenso, rígido
Hombros hacia delante	Hombros derechos	Hombros atrás
Moverse a menudo	Moverse poco, cómodo	Movimientos bruscos o
Barbilla caída	Cabeza derecha o ligera	Plantado en el lugar
Sentado con piernas cruzadas	Inclinación	Barbilla arriba o adelante
	Sentado con piernas juntas o cruzadas	Sentado; pies sobre mesa, Manos atrás de la cabeza O inclinación adelante tensa

Gestos

Manos que se agitan	Movimientos de mano	Brusco, torpe con las manos
Movimientos exagerados	ocasionales	puños apretados o apuntando
Encoger hombros	Manos relajadas	con los dedos
Frecuente asentir de cabeza	Manos abiertas, muestra palmas	Brazos que barren
	Ocasional asentir con cabeza	Asentir brusco, rápido con la cabeza

Expresión facial

Cejas alzadas, mirada de súplica, ojos desmesurados, parpadeo rápido	Mirada relajada, pensativa o interesada, parpadeo ocasional	Ceño fruncido, mandíbula apretada, aspecto tenso, mirada fija condescendiente o sonrisa sarcástica
Sonrisa nerviosa o culpable	Sonrisa genuina	
Muerde el labio inferior	Boca relajada	Boca apretada
Muestra enojo, desvía la mirada, ruborizado con mirada culpable	Muestra enojo con ojos relampagueantes, mirada severa, ligero sonrojo	Expresa enojo con la mirada severa de desaprobación, boca muy firme o muestra los dientes, enrojecimiento extremo

Voz

Callada, suave, todo agudo ehh, ahh, dudas, se detiene a media frase	Resonante, firme, placentera, suave, fluida	Baja y dura o fuerte, áspera ladra palabras, precisa, expresión contenida, risa sarcástica
Risa nerviosa	Expresión fluida	
las expresiones parecen solicitudes con tono de voz que se eleva al final	Risa sólo con humor	Las declaraciones parecen órdenes o pronunciamientos
	Tonos de voz invariables al hacer una afirmación	

Cuadro comparativo de los 3 modelos de conducta (Según Vicente E. Caballo, 1993 y elaboración propia)

CONDUCTA PASIVA

ELEMENTOS NO VERBALES	EMOCIONES Y SENTIMIENTOS	ELEMENTOS COGNITIVOS
<ul style="list-style-type: none">✓ Mirada baja✓ Voz débil✓ Vacilaciones✓ Postura corporal hundida✓ Tensión en la cara y los labios✓ Falsas risas	<ul style="list-style-type: none">✓ Baja autoestima✓ Sensación de desamparo✓ Soledad✓ Sentimiento de enfado✓ Sensación de pérdida de control✓ Falta de respeto a si mismo	<ul style="list-style-type: none">✓ Los otros son más importantes que yo.✓ Tengo que sacrificarme por los demás✓ Si digo que no, si no ayudo a los demás nunca más me tendrán en cuenta.✓ Pienso que los otros se aprovechan de mí.✓ No quiero molestar a los demás con mis cosas

CONDUCTA AGRESIVA

ELEMENTOS NO VERBALES	EMOCIONES Y SENTIMIENTOS	ELEMENTOS COGNITIVOS
<ul style="list-style-type: none">✓ Mirada fija✓ Voz alta✓ Habla rápido✓ Gestos de amenaza✓ Postura intimidatoria, invadiendo el espacio del otro✓ Tensión en el cuerpo	<ul style="list-style-type: none">✓ Baja autoestima✓ Sentimiento de culpa✓ Sensación de pérdida de control✓ Nota que los demás le dejan solo cada vez que son agresivos✓ Frustración	<ul style="list-style-type: none">✓ No tengo necesidad de respetar a los demás✓ Solo me respetan si soy agresivo✓ No puedo soportar que las cosas no sean como yo quiero✓ Las cosas son blancas o negras: o yo o tu

CONDUCTA ASERTIVA

ELEMENTOS NO VERBALES	EMOCIONES Y SENTIMIENTOS	ELEMENTOS COGNITIVOS
<ul style="list-style-type: none">✓ Contacto ocular directo✓ Nivel de voz adecuado a la conversación✓ Habla fluidamente✓ Gestos firmes✓ Postura erecta✓ Manos sueltas✓ Cuerpo relajado	<ul style="list-style-type: none">✓ Honestidad emocional, dice lo que siente✓ Se siente a gusto consigo mismo y con los demás✓ Sensación de control✓ Se respeta a sí mismo y a los demás✓ Buen autoestima	<ul style="list-style-type: none">✓ Piensa que tiene unos derechos y los pone en práctica✓ Cree que todo el mundo tiene derecho a ser respetado✓ Piensa que no es ni superior ni inferior a los demás

CREENCIAS Y DERECHOS SEGÚN LA CONDUCTA ASERTIVA, AGRESIVA O PASIVA

Nº	ASERTIVO	AGRESIVO	PASIVO
1	Tengo derecho a intentar conseguir todo aquello que considere mejor para mí, siempre que no repercuta de modo negativo en otras personas	Sólo yo tengo derecho a intentar conseguir mis objetivos y defender mis derechos	Defender mis derechos y mis intereses personales es negativo. Si lo hago las otras personas pueden molestarse y dejar de apreciarme.
2	Todo el mundo tiene derecho a ser respetado	Solo yo tengo derecho a ser respetado por qué yo soy... (El jefe, más inteligente, más importante...) y los otros son o no son... (inferiores, sin categoría...) y por tanto no merecen mi respeto	Yo no merezco el respeto de... (Mi superior, mi amigo, mi vecino...) porque él o ella es (superior, brillante, rico, inteligente...) y en cambio yo no soy... (Importante, listo, emprendedor...)
3	Todo el mundo tiene derecho a pedir ayuda, no a exigirla y a negarse a ayudar a los demás	Sólo yo tengo derecho a pedir ayuda y los demás no pueden negarse. Sólo yo puedo negarme a dar ayuda.	Yo no tengo derecho a pedir ayuda a los demás. En cambio yo no puedo negar mi ayuda a nadie aunque me represente un esfuerzo hacerlo
4	Todo el mundo tiene derecho a sentir emociones (alegría, tristeza, miedo..) y a expresarlas sin herir los sentimientos de los demás	Sólo yo tengo derecho a sentirme... (Triste, contento, enfadado...) y decirlo a los demás.. Los sentimientos de los demás no me interesan	Yo no tengo derecho a sentir ni expresar mis emociones y estados de ánimo.
5	Todo el mundo tiene derecho a tener su propia opinión sobre cualquier tema y a expresarla sin ofender intencionadamente a las personas que lo escuchan	Solo yo tengo derecho a opinar sobre cualquier tema. Los otros no tienen este derecho porque son... (Inferiores, ignorantes...)	Yo no tengo derecho a opinar sobre cualquier tema. Los otros sí que tienen este derecho porque están informados, son inteligentes...
6	Todo el mundo tiene derecho a equivocarse en sus actitudes, opiniones y conductas y a ser responsable de ello.	Yo puedo equivocarme y no me importan las consecuencias de mis actos o opiniones.	No puedo equivocarme ni en mis opiniones ni conductas

1. Decir que no.

- ✓ Responder de modo tranquilo y con voz moderada
- ✓ Mirar a nuestro interlocutor.
- ✓ Mantener una posición corporal relajada
- ✓ Ser constante e incluso tozudo en la negativa
- ✓ Decidir exactamente cuál es el mensaje que se quiere transmitir y mantenerlo
- ✓ Si no se cree conveniente, no hay que dar explicaciones a la negativa.

2. Realizar y recibir críticas

- ✓ Aceptar claramente la crítica (en el supuesto que sea cierta)
- ✓ Negar de modo claro y contundente la crítica (en el supuesto que no sea cierta) sin ofender a la persona que hace la crítica.
- ✓ Reconocer la crítica concreta que se hace y no generalizar a otras críticas parecidas
- ✓ No contraatacar con otra crítica
- ✓ Mantener un tono de voz adecuado, sin gritar ni tampoco muy débil
- ✓ Mantener una actitud corporal relajada
- ✓ Mirar al interlocutor

3. Solicitar favores

- ✓ Ser específico en la solicitud del favor
- ✓ Empezar la frase en primera persona: “Desearía...” “Me gustaría...” “Quisiera...”
- ✓ No disculparse por pedir el favor
- ✓ Sólo justificarse si se considera oportuno
- ✓ Aceptar que el otro tiene derecho a decir que no
- ✓ Insistir dos veces en pedir el favor si el otro duda.
- ✓ No plantear el favor como una acción que haya que devolver al cabo del tiempo

4. Hacer cumplidos

- ✓ Decir el nombre de la persona a la cual hacemos el cumplido
- ✓ Hacer alabanzas de conductas o aspectos muy concretos de la otra persona

- ✓ Expresar las alabanzas con frases personalizadas y que expresen nuestros sentimientos del tipo: “Me gusta como...” o “Estoy encantado de tu manera de...”
- ✓ No hacer cumplidos si inmediatamente hemos de pedir un favor a la otra persona

5. Técnica de expresar los criterios y sentimientos propios.

La expresión de alabanzas y cumplidos es una parte del derecho asertivo de expresar los sentimientos y opiniones propias pero también lo es el expresar estados de ánimo de desagrado o disgusto, así como opinar sobre un tema... Cuando hay que expresar estos estados de ánimo, es conveniente tener en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Hablar concretamente de la conducta que le ha disgustado y no criticar la persona
- ✓ Limitarse en el discurso y evitar los largos parlamentos dando vueltas y repeticiones al tema
- ✓ Hablar siempre en primera persona y no generalizar o hacer afirmaciones taxativas
- ✓ Si es el caso, se puede solicitar un cambio de conducta, siempre del modo más concreto posible.

Algunos autores han detallado un cierto protocolo de diversos pasos para llevar a término este tipo de conducta. Una estructura clásica es la propuesta por Gambrell y Richey que citan 5 pasos:

1º paso: **Cuando:** Expresar la conducta que nos molesta de modo específico

2º paso: **Me siento:** Exponer mis sentimientos.

3º paso: **Porqué:** Explicar cómo nos afecta la conducta

4º paso: **Me gustaría:** Exponer lo que deseamos

5º paso: **Porqué:** Describir como nos sentiríamos

ACTIVIDAD

De entre las siguientes situaciones, identifica qué actitud tienen los personajes A, B y C de acuerdo con la calificación anterior entre agresivo, pasivo y asertivo.

1. Un compañero/a de trabajo y amigo te pide un cambio de horario de mañana a tarde para un día determinado. Tú tienes un compromiso muy importante aquel día y no te viene bien hacerle el cambio.

A.- Le dices que no le puedes hacer el cambio de horario.

B.- Le haces el cambio pero piensas que te hubiera venido mejor no hacerlo.

C.- Le dices que tiene mucha cara pidiendo cambios de horarios y que tú un día se lo pediste y no quiso hacértelo.

2. Haces cola en una tienda y un cliente que entra después te pasa delante. Tú no tienes prisa.

A.- Le dices que es un mal educado y que no tiene vergüenza.

B.- Como no tienes prisa no dices nada.

C.- Le dices que tú estabas antes.

3. En una conversación en un bar, todos hablan mal de tu jefe, tanto de su vida como de la manera de tratar a sus subordinados. Sin embargo tú crees que tu jefe es un hombre justo y correcto y que respeta a la gente.

A.- Te muerdes la lengua, pero piensas que eres un “cagado”.

B.- Participas en la conversación opinando sobre tu jefe y defendiéndolo.

C.- Dices a tus amigos que no tienen ni idea de cómo es su jefe y que si no están a gusto cambien de trabajo.

4. Un amigo/a te estropea, sin querer, un cd que representa un importante recuerdo sentimental.

A.- Le lanzas una bronca fenomenal.

B.- Le explicas que te sabe mal y que era un recuerdo personal.

C.- Te resignas y piensas que ya comprarás otro.

5. Un fin de semana, tu pareja te propone ir a la playa, pero tú tienes muchas ganas de ir a la montaña. Tu pareja insiste mucho en ir a la playa.

A.- Explicas por qué quieres ir a la montaña y propones un pacto de alternar un fin de semana a cada sitio.

B.- Como es tu pareja y la quieres mucho, vas a la playa y cuando estás allí piensas que estarías muy bien en la montaña.

C.- Le reprochas a tu pareja que siempre se tiene que hacer lo que ella quiera en vez de tus deseos.

6. Tu jefe/a te grita porque unos documentos no se han formalizado de manera correcta, o sea, tal como los quiere él. Tu jefe/a tiene fama de tener mal genio. Tú crees que los documentos están bien formalizados, aunque no de la manera en que él/ella quiere.

A.- Piensas que si le dices que están bien aún puede ser peor.

B.- Pides una entrevista a tu jefe/a y le expones tu punto de vista.

C.- Esparces por el instituto/departamento/escuela que tu jefe/a te tiene manía, que es injusto y que no tiene ni idea de cómo se formalizan documentos.

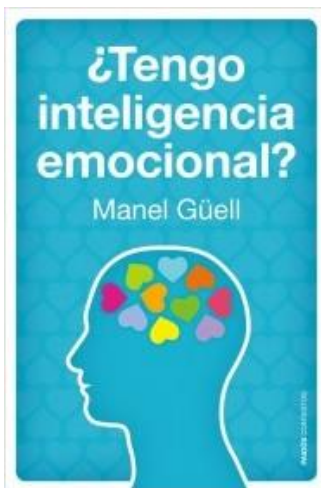
ACTIVIDAD

Argumenta si una persona asertiva está de acuerdo o no con las siguientes creencias:

1. Es ser egoísta anteponer las necesidades propias a las de los demás
2. Es vergonzoso cometer errores. Hay que tener una respuesta adecuada para cada ocasión
3. Si uno no puede convencer a los demás de que sus sentimientos son razonables, debe ser que está equivocado
4. Hay que respetar los puntos de vista de los demás, especialmente si desempeñan algún cargo de autoridad. Guardarse las diferencias de opinión para uno mismo; escuchar y aprender.
5. Hay que intentar ser siempre lógico y consecuente
6. Hay que ser flexible y adaptarse. Cada uno tiene sus motivos para hacer las cosas y no es de buena educación interrogar a la gente.
7. No hay que interrumpir nunca a la gente. Hacer preguntas denota estupidez.
8. Las cosas podrían ser aún peores de lo que son. No hay que tentar a la suerte.
9. No hay que hacer perder a los demás su valioso tiempo con los problemas de uno.
10. A la gente no le gusta escuchar que uno se encuentra mal, así que es mejor guardárselo para sí.
11. Cuando alguien se molesta en dar un consejo, es mejor tomarlo seriamente en cuenta, porque suele tener razón.
12. La satisfacción de saber que se ha hecho algo bien es la mejor recompensa. Hay que ser humilde ante los halagos,
13. Hay que intentar adaptarse siempre a los demás, de lo contrario no se encuentran cuando se necesitan.
14. No hay que ser antisocial. Si dices que prefieres estar solo, los demás pensarán que no te gustan.
15. Hay que tener siempre una buena razón para todo lo que se siente y se hace.
16. Cuando alguien tiene un problema hay que ayudarle
17. Hay que ser sensible a las necesidades y los deseos de los demás, aún cuando éstos sean incapaces de demostrarlos.
18. Es una buena política intentar ver siempre el lado bueno de la gente.
19. No está bien quitarse a la gente de encima; si alguien hace una pregunta, hay que darle siempre una respuesta.



GÜELL, MANEL: *¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro? Técnicas asertivas para el profesorado y los formadores*. Editorial Graó, Barcelona, 2005.
Segunda edición, 2006.



GÜELL, MANEL: *¿Tengo inteligencia emocional?*. Editorial Paidós, Barcelona, 2013