

Test de Autoevaluación

Responda a las siguientes afirmaciones valorando sus pensamientos y sentimientos actuales. Ello le proporcionará una perspectiva de las áreas de trabajo sobre las cuales va a trabajar a lo largo de este libro.

	Siempre	A veces	Nunca
Puedo expresar mis sentimientos abiertamente ante los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando una persona me trata injustamente, le llamo la atención sobre ello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando cometo algún error, lo admito sin dificultad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando me piden que haga un trabajo que no me gusta, expreso lo que siento al respecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Creo que tengo capacidad para acabar los trabajos que empiezo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No me cuesta trabajo decir "no"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No me importa que me observen mientras trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El contacto visual es importante al hablar con otros, e intento mantenerlo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Asertividad. Haga oír su voz sin gritar

	Siempre	A veces	Nunca
Cuando me pongo furioso, intento no mostrar mi enfado, mi frustración o mi decepción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Creo que lo que quiero o necesito es tan importante como los deseos y necesidades de los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si alguien da muestras de tener un hábito irritante, me siento con libertad para pedir a dicha persona que lo evite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo proceder ante los conflictos como un adulto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando alguien se comporta groseramente delante de mí, le llamo la atención sobre ello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando una persona realiza una crítica sobre mí, intento aprender de ello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando no estoy de acuerdo con una persona, puedo mostrar mis discrepancias con cortesía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cómo puntuar el test de autoevaluación

Para determinar su puntuación, dése un 3 para cada **Siempre**, un 2 para cada **A veces**, y un 1 para cada **Nunca**. Ahora veamos cómo lo ha hecho:

40 o más

Es usted asertivo de forma constante.

30 - 39

Suele ser asertivo, pero debería desarrollar su habilidad para serlo constantemente.

20 - 29

Es usted ligeramente asertivo. Identifique aquellas situaciones en las que le gustaría mejorar.

19 o menos

Tiene dificultades para ser asertivo. Revise las técnicas presentadas en este libro para mejorar su comportamiento.

Considere con detenimiento sus respuestas **Nunca** y **A veces**, y preste una atención especial a dichas áreas en este libro contempladas. Esfuércese por mejorar en las mismas. Asimismo, comprométase a continuar con aquel comportamiento en el que haya respondido **Siempre**.

Capítulo 1.

¿QUÉ ES LA ASERTIVIDAD Y POR QUÉ ES IMPORTANTE?

1.1. Objetivos del capítulo

Este capítulo le ayudará a:

- Reconocer los comportamientos de asertividad, agresivos y pasivos.
- Determinar cuándo y dónde es apropiado utilizar un comportamiento asertivo.

1.2. Asertividad: Una elección que hacer

En cualquier situación laboral es usted quien elige ser asertivo, ser agresivo o, por el contrario, condescendiente. Su elección depende de muchos factores, por supuesto, pero casi siempre es mejor optar por un comportamiento que demuestre firmeza.

Cuando toma una decisión, por ejemplo, tiene tres opciones:

1. Si toma decisiones basadas **en la información de que dispone y en sus propias necesidades**, entonces está actuando con asertividad.
2. Si toma decisiones basadas **en su potencial para influir sobre los demás** o sin tener en cuenta su posible impacto sobre los mismos, está actuando agresivamente.
3. Si deja las decisiones para los demás o toma decisiones para **evitar los conflictos**, entonces está actuando pasivamente.

La primera opción, por supuesto, es la más satisfactoria.

Veamos más de cerca sus elecciones.

1.3. ¿Qué es la asertividad?

Comportarse con asertividad le permite expresar sus necesidades, pensamientos y sentimientos con sinceridad y sin ambages, aunque sin violar los derechos de los demás. Actuar con asertividad le permite:

- Mejorar su autoestima expresándose de una manera honesta y directa.
- Obtener confianza experimentando el éxito derivado de ser firme.
- Defender sus derechos cuando sea necesario.
- Negociar provechosamente con los demás.
- Fomentar su crecimiento y realización personales.

- Adoptar un estilo de vida en el que pueda proceder ante sus deseos y necesidades sin conflictos.
- Responsabilizarse de la calidad de las relaciones existentes con los demás.

Ser asertivo significa correr riesgos, tales como el de hablar sinceramente acerca de sus propios sentimientos, de sus deseos y necesidades al tiempo que se toman en consideración los sentimientos de los demás. Cuando se aprende a actuar con asertividad se puede proceder ante los propios deseos y necesidades. Puede que no consiga siempre lo que quiere, pero tener el coraje para exigirlo le hará sentirse mucho mejor. Durante el proceso, se convertirá en una persona más plena y más feliz.

En resumen, el comportamiento asertivo se centra en resolver los problemas interpersonales a través de una acción directa.



1.4. ¿Qué es un comportamiento agresivo?

No se debería confundir un comportamiento agresivo con otro asertivo. Cuando usted expresa sus necesidades, sus pensamientos y sus sentimientos de un modo que humille o someta a los demás, o que ignore los derechos de estos, entonces está actuando agresivamente. Verdad es que está expresando sus deseos y sus sentimientos, pero de una manera negativa u hostil. Por ejemplo, si su estilo de liderazgo es manipulador, está actuando con agresividad indirectamente. Como consecuencia de ello, tal vez sus colegas respondan con confusión, desconfianza o resentimiento.

El comportamiento agresivo humilla o domina a la otra persona, física o emocionalmente. En otras palabras, la persona agresiva siempre trata de quedar por encima de la otra persona implicada en el conflicto.

1.5. ¿Qué es un comportamiento pasivo?

Cuando usted actúa condescendiente o pasivamente, no expresa sus propias necesidades, sus pensamientos y sus sentimientos. De hecho, ignora sus propios derechos para permitir que los demás le impongan sus deseos. El comportamiento condescendiente o pasivo le inhibe de expresarse con honestidad, de forma directa. Puede crear agresividad en usted y contra usted mismo. ¿Por qué? porque no está consiguiendo lo que desea, sus objetivos. Quizá sienta que le están tratando mal, sin embargo no puede hacer nada al respecto.

Si continúa actuando de un modo pasivo, sus experiencias negativas tienden a destruir la confianza y autoestima que pueden existir en usted, y así perderse el respeto a sí mismo. Si es usted condescendiente en el trabajo, sus superiores acaso le ignoren o sean demasiado autoritarios con usted. Sus compañeros tal vez respondan con frustración y agresividad ante ello porque no comprenden por qué permite que los demás tomen decisiones por usted y evita los enfrentamientos abiertos.

1.6. Comparación de estilos

El modo en que una persona procede ante una situación determinada establece si su comportamiento es asertivo, agresivo o pasivo. A continuación se proporcionan los varios enfoques que se pueden adoptar ante un conflicto laboral típico.

Su jefe le llama el lunes por la mañana y le dice que su proyecto se está viendo retrasado debido a las dificultades existentes en otro departamento. Su jefe necesita hablar con usted sobre el asunto durante el transcurso de la mañana, cuando haya tiempo.

Usted dice:

A) Me gustaría que fuera más específico. Vamos a decidir a qué hora nos podemos reunir y hablar.

Usted desea saber con exactitud la hora a la que van a reunirse, y se siente suficientemente libre como para preguntarle acerca de ello. **(Asertivo)**.

B) ¡Pues estamos a punto de acabar! ¿Cuántas veces más vamos a tener que resolver los problemas de ese departamento? Vamos a tener que hacerles cambiar.

Se siente furioso y frustrado. **(Agresivo)**.

C) Vale.

Pero cuando cuelga, siente que no vale en absoluto. Se queda ansioso y confundido, sin saber lo que se va a tratar en la reunión que va a mantener con su jefe, o incluso cuándo va a tener lugar ésta. Ahora le gustaría haber pedido más información. ¿Por qué no lo hizo? **(Pasivo)**.



Tómese un momento...

Lea las siguientes afirmaciones y determine qué estilo representan. Responda utilizando **AS** para el comportamiento de asertivo, **AG** para el agresivo y **PA** para el pasivo. Vea las soluciones en la página 119.

1. *Bueno, no estoy seguro. Es difícil decidir.*
2. *¿Eres estúpido?*
3. *Siento tener que preguntarle, pero...*
4. *¡No puedo hacerlo! Tengo más trabajo del que puedo hacer en estos momentos. ¡No tengo tiempo ahora para lo que me pide!*
5. *Claro, me gustaría hacerlo.*
6. *Realmente no quiero hacerlo; lo hago porque me lo pides tú.*
7. *Bueno, me estaba preguntando si te importaría ayudarme.*
8. *Es culpa tuya que no podamos disponer de los fondos que necesitamos.*
9. *No, gracias. Aunque le agradezco que me invite.*
10. *Como yo soy el responsable de su realización, pues no puedes decir nada.*

1.7. Conclusión

La asertividad es:

Esto es lo que pienso, lo que siento y lo que quiero.

La agresividad es:

Esto es lo que pienso —es absurdo que pienses de otra manera—; lo que siento —tus sentimientos no cuentan—; y esto es lo que quiero —lo que quieras tú carece de importancia—.

La pasividad es:

Piense lo que piense, no cuenta; lo que siento no importa; y lo que quiero es irrelevante.



Capítulo 2.

OBSTÁCULOS PARA ACTUAR ASERTIVAMENTE

2.1. Objetivos del capítulo

Este capítulo le ayudará a:

- Reconocer tres obstáculos comunes para actuar asertivamente.
- Identificar aquellas situaciones en las que los obstáculos le impidan actuar con asertividad.

¿Por qué una persona se siente más cómoda en unas situaciones que en otras? Una persona actúa con firmeza ante una situación determinada mientras que otra responde agresiva o pasivamente.

2.2. Tres obstáculos comunes para actuar asertivamente

- Baja autoestima.
- Incapacidad para proceder ante los conflictos.
- Una comunicación deficiente.

Identificar estos obstáculos puede proporcionarle la oportunidad de superarlos y de actuar asertivamente.

2.3. Obstáculo N° 1: Baja autoestima

Existe una diferencia entre autoestima y concepto sobre uno mismo. La autoestima se traduce por respeto a uno mismo. El concepto que una persona tiene sobre sí misma es la imagen mental que tiene de sus puntos fuertes, de sus debilidades, de sus éxitos y fracasos. La influencia de éste sobre la autoestima, por supuesto, es determinante. El concepto que tenga de sí mismo influye sobre sus objetivos, su disposición y sus actos.

Si usted se ve a sí mismo orientado hacia los resultados, organizado y disciplinado, tal vez se considere una persona que puede cumplir sus metas. Lo más probable es que tenga una alta autoestima. Por el contrario, si se ve a sí mismo inseguro, limitado en sus capacidades y conocimientos, o proclive a perder los estribos, entonces es probable que también se considere inadecuado, y por tanto su autoestima sea baja.

Cuando se tiene una buena imagen de uno mismo, uno puede construir una autoestima positiva, y actuar conforme a ello.