

## **Comportamiento asertivo** (Adaptado de Miguel Valero)

En la elaboración de este material se ha tomado como referencia el contenido de <http://www.psicoterapeutas.com/pacientes/asertividad.htm>

### **1 Introducción**

En ocasiones, por ejemplo, cuando estamos haciendo un trabajo en grupo, nos sentimos disgustados con la forma de actuar de algún compañero, que hace que el trabajo no se desarrolle como nos gustaría. En una situación así tenemos tres formas de actuar: *Comportamiento pasivo*: No decir nada y asumir la situación. Ya pondremos de nuestra parte lo que haga falta para que la cosa acabe lo mejor posible.

*Comportamiento agresivo*: Protestar abiertamente, sin tener demasiado en cuenta la crisis que pueda producirse en el grupo, ni las heridas que puedan abrirse en las relaciones entre las personas.

*Comportamiento asertivo*: Expresar nuestros sentimientos y deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás.

En la mayoría de las ocasiones, el comportamiento asertivo es el adecuado, y permite reconducir la situación, para mayor satisfacción de todos los implicados.

Veamos a continuación algunas pautas básicas y ejemplos de comportamiento asertivo, que pueden ser de utilidad. Es recomendable también que aprendas por tu cuenta técnicas específicas de comportamiento asertivo, como pueden ser: Disco rayado, Banco de niebla, Interrogación negativa.

### **2 Una pauta para el comportamiento asertivo**

Una pauta básica para abordar un problema de forma asertiva consiste en plantear al grupo el problema de la forma siguiente:

1. **Describir los hechos de forma objetiva**, evitando nuestra interpretación personal de esos hechos. En teoría, si se presentan de forma objetiva, estos hechos no son discutibles, y constituyen la base para las siguientes fases del proceso.
2. **Manifestar, de forma contundente, los sentimientos que nos producen los hechos**. Se trata de nuestros sentimientos, y por tanto, tampoco es discutible.
3. **Expresar de forma clara lo que queremos que los otros hagan a partir de este momento**.
4. **Describir las consecuencias positivas de que los otros hagan lo que acabamos de proponer**.

Plantear una intervención en estos términos no puede improvisarse. Conviene planificar muy bien cada fase, y tener muy claro lo que va a decirse en cada fase. En los siguientes apartados se muestra un ejemplo ficticio que ilustra este comportamiento asertivo.

### **3 Un ejemplo: el problema**

Tres alumnos (Juan, María y Luís) están trabajando juntos en un proyecto de programación. Juan y María han trabajado otras veces juntos y se entienden a la perfección. Es la primera vez que trabajan con Luís. Les toco en su grupo al inicio de curso. Si hubiesen podido elegir, quizá hubiesen preferido trabajar con otra persona conocida.

Después de tres semanas de trabajo en el proyecto, resulta obvio que las cosas no van bien. En la primera entrega importante, el trabajo no estaba completo y han recibido un "toque de atención" por parte de la profesora. La profesora, por su parte, ha venido observando al grupo, y ha detectado que en clase Juan y María hablan poco con Luís, que no parece que haga nada productivo, y parece mas preocupado del trabajo de otros grupos. Además, Luís ha llegado bastante tarde a clase en alguna ocasión.

### **4 Un ejemplo: el punto de vista de Juan y María**

Juan y María se sienten frustrados por el mal resultado de la primera entrega. Están descontentos con la actitud de Luís, que no está mostrando interés por el proyecto, y no se preocupa de hacer su parte del trabajo. Esto les ha obligado a ellos dos a hacer más trabajo del que les tocaba, y les ha impedido llegar en buenas condiciones a la primera entrega. Tienen claro que no van a seguir con la actitud pasiva, como hasta ahora, y tienen tentaciones de decirle a Luís claramente que es un "jeta" (que pretende aprovecharse del trabajo de ellos), y proponerle directamente a la profesora que deshaga el grupo (este sería el enfoque agresivo). No obstante, están dispuestos a intentar un enfoque asertivo. Se proponen tener una reunión con Luís en la que le dirán lo siguiente:

#### *Los hechos*

Hace dos semanas que quedamos en que, antes del viernes, nos enviaríamos por e-mail nuestra parte del trabajo, para que María se lo mirase todo de cara a la clase del lunes. No recibimos ninguna noticia tuya. Además, llegaste tarde a la clase del lunes, no nos diste ninguna explicación sobre lo ocurrido y ni siquiera mostraste interés por la situación del proyecto. Te quedaste sentado mirando lo que estábamos haciendo, e incluso te interesó más el proyecto del otro grupo que el nuestro. Como consecuencia de todo esto, hemos tenido que hacer también tu parte, y no hemos podido hacer un trabajo del nivel que nos hubiese gustado (incluso la profesora nos ha llamado la atención).

#### *Nuestros sentimientos*

La situación nos ha producido una fuerte frustración. Creemos que no te estás tomando en serio el proyecto porque no vemos indicios de actividad ni de interés por tu parte, y sospechamos que simplemente esperas que el trabajo lo hagamos nosotros, y beneficiarte así de la nota que nos pongan, sin ningún esfuerzo por tu parte.

#### *Lo que queremos que hagas*

Queremos que, a partir de ahora, informes por e-mail al resto del grupo, el día antes de clase, del trabajo que has hecho desde la última clase, y de las

dificultades que estás teniendo (igual que hacemos nosotros). También queremos que te esfuerces en llegar a la hora a clase, que no pierdas tiempo charlando con los otros grupos, y que te ocupes de la parte del trabajo que te toque durante la sesión.

#### *Consecuencias*

De esta forma, tendremos una evidencia clara de que te estás ocupando de tu parte, y podremos concentrarnos en las nuestras. Además, si hay dificultades lo sabremos con antelación suficiente para poder reaccionar (no como ha pasado con la primera entrega).

### **5 Un ejemplo: el punto de vista de Luís**

Luís también se siente frustrado con el trabajo del grupo. Desde el primer momento ha notado que Juan y María son una piña, y no se lo han puesto fácil para integrarse en el grupo. Incluso parece que no cuentan mucho con él. En varias ocasiones les ha visto en la biblioteca trabajando juntos (seguramente en el proyecto), y no le habían dicho nada. Además, a veces llega a clase y resulta que ellos ya están trabajando en la parte que le habían encargado a él. Esto le desmotiva mucho. No quiere continuar con esta actitud pasiva, porque se encuentra muy incómodo, pero tampoco quiere ir a hablar todavía con la profesora. Ha decidido enfocar el tema de forma asertiva. En la reunión de grupo que se ha convocado piensa decirles a Juan y María lo siguiente:

#### *Los hechos*

He visto en varias ocasiones que os reunís en la biblioteca para trabajar en el proyecto sin haberme dicho nada. Yo puedo también participar en esas reuniones, porque tengo algo de tiempo libre. Luego resulta que voy a clase y me encuentro con que mi parte del trabajo ya la habéis empezado vosotros, y no se muy bien qué hago allí. Ni siquiera me preguntáis qué es lo que he hecho. En realidad, tenía hecha mi parte.

#### *Los sentimientos*

Tengo la sensación de que no confiáis en mí, y me resulta muy difícil participar de igual a igual en el proyecto con vosotros. Entiendo que vosotros os compenetráis muy bien, pero me disgusta mucho que no contéis conmigo para esas reuniones de trabajo.

#### *Lo que quiero que hagáis*

Os pido que, a partir de ahora, contéis conmigo para las reuniones fuera de clase (haré lo posible para asistir), y sobre todo, que confiéis en mi cuando me toque hacer alguna tarea (y no la hagáis vosotros también por vuestra cuenta).

#### *Consecuencias*

De esta forma, me sentiré más valorado en el grupo, y con más ganas de trabajar y poner todo lo que haga falta de mi parte.

### **6 Final**

Finalmente, en la reunión que tuvieron María, Juan y Luís, el diálogo no fue tan ordenado como habían previsto, y se mezclaron las intervenciones de unos y otros, pero sin alejarse en exceso del enfoque asertivo que cada uno había preparado.

Tratándose de un caso ficticio, vamos a ponerle un final feliz. Pero no olvides que durante tus estudios te puedes encontrar en muchas ocasiones en casos parecidos a este, y no siempre van acabar bien. En todo caso, no pierdas ninguna ocasión para practicar la habilidad del comportamiento asertivo.

### **¿Qué puede salirnos mal?**

A continuación encontrareis una lista de problemas que han tenido otros grupos en el pasado durante la realización del proyecto. Repasad la lista e identificad los problemas que más os preocupan (porque pensáis que es probable que los tengáis vosotros también). Poneos entonces de acuerdo en algunas reglas de funcionamiento de grupo, que debéis escribir en un documento y entregar al profesor.

Un ejemplo de regla de funcionamiento: *Después de cada reunión de grupo, uno de los miembros (de forma rotatoria) enviará antes de 24 horas un mensaje al resto indicando claramente los acuerdos alcanzados, quién debe hacer el qué y para cuándo.*

#### **Lista de posibles problemas del grupo**

- Algunos miembros del grupo no muestran respeto por los demás, o no escuchan con atención las opiniones del resto.
- Damos muchas vueltas a las cosas, repitiendo argumentos, y no avanzamos
- Constantemente nos interrumpimos unos a otros
- Cada uno insiste en sus propias ideas, y no intentamos trabajar y desarrollar las ideas de los otros
- Permitimos que algunos miembros del grupo dominen al resto
- Algunos miembros del grupo no contribuyen lo suficiente
- No tenemos claras nuestras tareas y nuestros objetivos
- No establecemos con claridad nuestras decisiones
- Cuando tomamos decisiones, no establecemos con claridad quién debe hacer qué cosa
- Con frecuencia, discutimos sobre cosas irrelevantes o poco útiles para nuestro trabajo
- El trabajo no se está repartiendo de forma equitativa y por consenso
- No nos explicamos suficientemente los unos a los otros los resultados de nuestro trabajo independiente
- En nuestras reuniones suele haber muchas ausencias
- Las reuniones no están bien planificadas y dirigidas
- Algunos miembros del grupo no hacen suficientemente bien su parte del trabajo
-