



ASERTIVIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL

Introducción y conceptos

La asertividad es una habilidad social que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás. Tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos.

Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la pasividad, que consiste en permitir que terceros decidan por nosotros, o que pasen por alto nuestros derechos; y por otro lado tenemos la agresividad, que se presenta cuando no somos capaces de ser objetivos ni de respetar las ideas de los demás.

El concepto de asertividad suele definirse como un comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos. Es también una forma de expresión congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

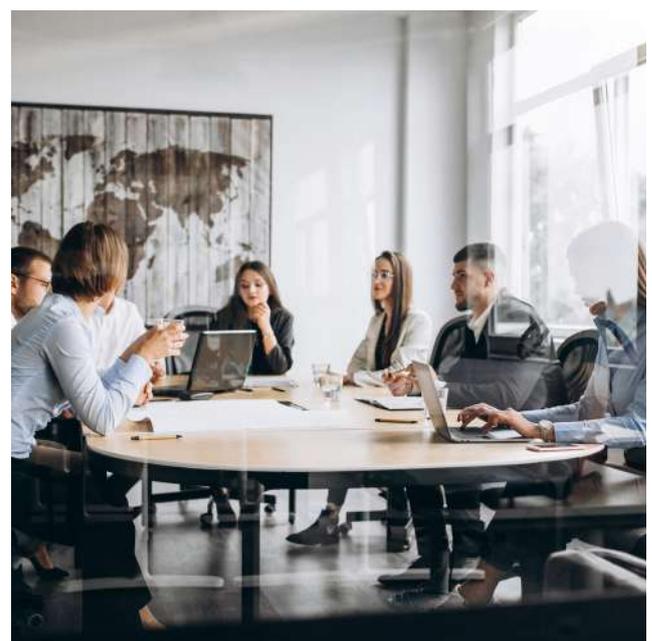
Contar con un criterio propio dentro de la sociedad es indispensable para comunicarnos de una mejor manera.

Beneficios de la asertividad

La asertividad permite comunicar a las demás personas nuestras ideas, opiniones y necesidades de forma legítima y empática.

Varias situaciones donde una comunicación asertiva puede reportar beneficios al emisor del mensaje son las siguientes:

- Negarse a peticiones que no redunden en nuestro propio bienestar o atenten contra nuestros derechos.
- Mostrar opiniones negativas tales como la crítica, la queja o el desacuerdo.
- Mostrar sentimientos positivos tales como el orgullo, el agrado o la estima.
- Dar una opinión, hacer una petición o pedir un favor a alguien.
- Sentirse legitimado a cuestionar la autoridad, las normas impuestas o el statu quo.
- Compartir pensamientos y emociones y facilitar un entorno donde las personas se sientan respetadas haciéndolo.
- Solucionar problemas y llegar a acuerdos antes de que aparezca el conflicto.





Dentro de los estilos de comunicación

Las personas que cuentan con la capacidad de aserción consiguen sus objetivos. Se respetan a ellos mismos y también a quienes los rodean; expresan sus ideas y actúan en el momento y lugar adecuados, con franqueza y sinceridad.

Muestran autenticidad en sus actos y tienen la capacidad de decidir de manera inmediata y objetiva.

Su conducta verbal: *Expresión verbal directa y honesta, mensajes “Yo” en primera persona (“pienso”, “siento”, “quiero”)* invita al diálogo, hace preguntas y pide participación, tiene capacidad para discrepar y pedir aclaraciones abiertamente. Su conducta no verbal: escucha activa hacia el interlocutor, contacto ocular directo, pero no desafiante, habla fluida y segura, gestos firmes y relajados, proximidad física y contacto corporal.

Toda persona tiene derecho a decidir cuándo prestar ayuda a los demás ya que es un derecho individual. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que no es aconsejable defender nuestros derechos cuando corremos peligro de recibir agresión física o se viole la legalidad. No existe una “personalidad innata” asertiva o no asertiva, la conducta asertiva se aprende por imitación y refuerzo, es decir, se compone de lo que se nos ha transmitido como modelos de comportamiento, ya sea nuestro núcleo familiar, escolar o laboral.



Mantenga en mente que hay un momento y una forma adecuadas para realizar cada actividad, y la mejor manera de hacerlo consiste en ser asertivo, ésta es la llave para lograr el éxito en las relaciones interpersonales.

Técnicas de asertividad

Las técnicas de asertividad para potenciar la conducta asertiva más comunes son:

- **La técnica del disco rayado:** mantener la postura y repetir el mismo argumento de forma tranquila.
- **Autorrevelación:** exponer en primera persona cómo uno se siente o lo que uno piensa.
- **Descripción objetiva:** describir la situación de la forma más objetiva posible.
- **Preguntar:** no dar nada por sentado, preguntar al otro lo que piensa, lo que siente y lo que quiere.
- **Banco de niebla:** dar la razón o simplemente no negar ni confrontar una crítica.