

ASERTIVIDAD

Del libro de Elia Roca "Cómo mejorar tus habilidades sociales".

Más información en <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/>

La asertividad es una parte esencial de las HH SS.

Podemos definirla como una *actitud de autoafirmación y defensa de nuestros derechos personales*, que incluye la expresión de nuestros sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones, en forma adecuada; respetando, al mismo tiempo, los de los demás.

La asertividad no pretende lograr lo que uno quiere a cualquier coste ni, menos aún, controlar o manipular a los demás.

Lo que pretende es ayudarnos a ser nosotros mismos, a desarrollar nuestra autoestima y a mejorar la comunicación interpersonal, haciéndola más directa y honesta.

Galassi⁴ considera que la asertividad incluye tres áreas principales:

- La *autoafirmación*, que consiste en defender nuestros legítimos derechos, hacer peticiones y expresar opiniones personales.
- La *expresión de sentimientos positivos*, como hacer o recibir elogios y expresar agrado o afecto.
- La *expresión de sentimientos negativos*, que incluye manifestar disconformidad o desagrado, en forma adecuada, cuando está justificado hacerlo.



CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS ASERTIVAS

La persona asertiva⁵ presenta una serie de pensamientos, emociones y conductas típicas que podemos resumir así:

- *Se conoce a sí misma* y suele ser consciente de lo que siente y de lo que desea en cada momento.
- *Se acepta incondicionalmente*, sin que ello dependa de sus logros ni de la aceptación de los demás. Por eso, cuando gana o pierde, cuando obtiene un éxito o cuando no consigue sus objetivos, conserva siempre su propio respeto y dignidad⁶.
- *Sabe comprender y manejar adecuadamente sus sentimientos y los de los demás*. Por tanto, no experimenta más ansiedad de la conveniente en sus relaciones interpersonales y es capaz de afrontar serenamente los conflictos, los fracasos o los éxitos.

- *No exige las cosas que quiere*, pero tampoco se autoengaña pensando que no le importan.
- *Acepta sus limitaciones* de cualquier tipo pero, al mismo tiempo, *lucha* con todas sus fuerzas por realizar sus posibilidades.
- *Se mantiene fiel a sí misma* en cualquier circunstancia y se siente responsable de su vida y de sus emociones. Por tanto, mantiene una actitud activa, esforzándose en conseguir sus objetivos.
- Como tiende a conocerse y aceptarse a sí misma y a expresar lo que piensa, quiere y siente, *suele dar una imagen de persona congruente y auténtica*.
- *Se respeta y valora a sí misma y a los demás*. Así, es capaz de expresar y defender sus derechos, respetando al mismo tiempo los derechos de los demás.
- Puede comunicarse con personas de todos los niveles: amigos, familiares y extraños, y esta comunicación tiende a ser abierta, directa, franca y adecuada.
- Elige, en lo posible, a las personas que le rodean y, en forma amable pero firme, determina quiénes son sus amigos y quiénes no.
- Suele expresar adecuadamente sus opiniones, deseos y sentimientos en vez de esperar a que los demás los adivinen.

La persona asertiva tiende a mantener actitudes positivas hacia sí misma y hacia los demás

Al hablar de personas asertivas o no-asertivas conviene tener claro que nadie lo es totalmente. Se trata de habilidades o actitudes que podemos adoptar en forma más o menos habitual y que también dependen de las situaciones o las personas con quienes nos relacionamos (podemos ser asertivos en unas situaciones pero no en otras). Sería más exacto hablar de la asertividad (y de las HH SS) como algo que podemos poseer en mayor o menor grado, o con mayor o menor frecuencia.

CONSECUENCIAS POSITIVAS DE LA ASERTIVIDAD E IMPORTANCIA DE LA MISMA

La asertividad tiene *consecuencias muy positivas*, entre las que destacan las siguientes:

- Facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes.
- Ayuda a mantener relaciones interpersonales más satisfactorias.
- Aumenta las posibilidades de conseguir lo que deseamos.
- Incrementa las satisfacciones y reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia.
- Mejora la autoestima.
- Favorece las emociones positivas, en uno mismo y en los demás.
- Los que se relacionan con la persona asertiva obtienen una comunicación clara y no manipuladora, se sienten respetados y perciben que el otro se siente bien con ellos.

La asertividad es un *tema de creciente interés* en diversas áreas; por ejemplo, en la psicoterapia, la educación, o las relaciones laborales.

El interés que despierta es lógico, ya que ser capaces de expresar nuestros deseos y opiniones, defender nuestros derechos y tomar las riendas de nuestra propia vida son cuestiones muy deseables para cualquiera.

Además, la asertividad es un importante componente de lo que entendemos por salud mental, pues los individuos poco asertivos experimentan sentimientos de aislamiento, baja autoestima, depresión, temor y ansiedad en las situaciones interpersonales. También suelen sentirse

rechazados o utilizados por los demás y, a menudo, tienen problemas psicosomáticos, como dolores de cabeza o alteraciones digestivas.

Por otro lado, diversas investigaciones muestran que quienes han participado activamente en programas de entrenamiento en asertividad, suelen experimentar: 1) un aumento de sentimientos de autoestima y autoeficacia; 2) actitudes más positivas hacia quienes les rodean; 3) menor ansiedad en situaciones sociales; 4) mayor habilidad para comunicarse y relacionarse eficazmente con los demás y, 5) mejoría en su estado de salud general, o al menos, en su percepción de ésta.

Para comprender mejor qué es la asertividad, vamos a compararla con dos formas —opuestas entre sí— de conducta no asertiva, que son la inhibición y la agresividad.

CONDUCTAS NO-ASERTIVAS: INHIBICIÓN Y AGRESIVIDAD

Inhibición

La inhibición es una forma de comportamiento no-asertivo caracterizado por la sumisión, la pasividad, el retraimiento y la tendencia a adaptarse excesivamente a las reglas externas o a los deseos de los demás, sin tener suficientemente en cuenta los propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos.

Las personas inhibidas tienden a pensar, sentir y actuar de formas contraproducentes, como las siguientes:

- No expresan adecuadamente lo que sienten y quieren; esperan que los demás lo adivinen, y se sienten mal cuando necesitan algo y los otros no les responden.
- No se atreven a rechazar peticiones o se sienten culpables al hacerlo.
- Se dejan dominar por los demás porque creen que tienen razón o por temor a que se ofendan.
- Permiten que otros las involucren en situaciones que no son de su agrado.
- Suelen callar o hablar con voz baja e insegura, mostrarse nerviosas y evitar el contacto ocular, mostrando así su incomodidad al relacionarse con otras personas.
- Piensan que necesitan ser apreciadas por todos y creen que, si dejan de mostrarse sumisas, no obtendrán la aprobación de los demás, sin la cual se derrumba su frágil autoestima.
- No se atreven a defender sus derechos porque no se respetan lo suficiente a sí mismas y tienden a creer que los derechos de los demás son más importantes que los suyos.
- Se sienten obligadas a dar demasiadas explicaciones de lo que hacen o no hacen.
- Temen expresar sus sentimientos y deseos. En ocasiones, están tan acostumbradas a reprimirlos que no llegan a darse cuenta de ellos.
- No afrontan los conflictos.
- No se sienten dueñas de sus sentimientos, experimentando de vez en cuando “explosiones emocionales” que escapan de su control.
- Les molesta ser dependientes de otras personas pero no se atreven a romper esa dependencia.
- Adaptan excesivamente su comportamiento a las reglas y caprichos de otras personas y a lo que creen que los demás esperan de ellas.

La persona inhibida deja de ser fiel a sí misma para intentar adaptarse a lo que cree que desean los demás

Consecuencias negativas de la inhibición

Lange y Jakubowski afirman que muchas veces confundimos la cortesía con la inhibición. Algunos ejemplos son: si nos forzamos a mostrarnos siempre corteses; si tememos excesivamente herir los sentimientos del otro; si creemos que debemos ayudar a los demás, incluso cuando no lo necesitan o nos cuesta demasiado; si creemos que no deberíamos tener ciertos sentimientos, como enfadarnos cuando nos tratan mal, o si sacrificamos intereses importantes, esperando que la otra persona también lo haga y sin expresárselo directamente.

Rodríguez y Serralde consideran que las personas inhibidas son como seres mutilados, porque se creen insuficientes, creen tener mil razones para no actuar y viven la vida según las reglas y caprichos de los otros, sin saber de verdad quiénes son, qué sienten ni qué quieren.

Entre las consecuencias negativas que sufren estas personas, destacan las siguientes:

- No son capaces de expresar sus pensamientos, opiniones y deseos, o los expresan de manera derrotista, con disculpas o inseguridad. Juzgan imposible la expresión de algunas emociones como el desagrado, la ira o la ternura y, a veces, ni siquiera se permiten sentir las.
- No reconocen sus cualidades o potencialidades. Se creen inferiores aunque, en realidad, no lo sean, y no luchan por conseguir objetivos que serían muy importantes para ellas, porque no se creen capaces de conseguirlos o porque no encajan con la visión que tienen de sí mismas. Esto les lleva a vivir una vida mediocre, muy por debajo de sus posibilidades.
- Suelen tener relaciones personales insatisfactorias, porque mantienen unos hábitos en su forma de pensar, sentir y actuar que las llevan a ser excesivamente resignadas, inhibidas, temerosas del rechazo y de la intimidación con los demás, e incapaces de defender sus derechos.
- Son víctimas de su falta de asertividad pero no se dan cuenta de ello. Justifican su pasividad y su temor con excusas: “Si le replico, mi jefe se enfurecerá conmigo y me despedirá”; “Si le pido a mi esposo que me ayude en las tareas de la casa, no lo hará y se enfadará conmigo”; “Si intento poner límites a la persona que me maltrata, se enfurecerá y no sabré cómo reaccionar”; “Si emprendo este negocio, no tendré éxito”...
- Se inclinan humildemente ante los deseos de los otros y encierran los suyos en su interior, sin tenerlos en cuenta. Su principal objetivo es apaciguar a los demás y evitar conflictos. El mensaje que comunican a nivel verbal y no verbal es: “Yo no cuento”; “Puedes aprovecharte de mí”; “Mis pensamientos y sentimientos no son importantes, sólo lo son los tuyos”.
- Tienen problemas para relacionarse, ya que quienes las rodean se sienten incómodos, no entienden lo que quieren o lo malinterpretan, aumentando así los conflictos interpersonales.
- Se sienten fácilmente ofendidas por lo que los demás dicen o hacen, pero les cuesta discriminar cuándo las explotan o rebajan, lo que también les impide defender adecuadamente sus intereses.
- Su comportamiento sumiso suele atraer a personas dominantes, acostumbradas a no respetar a los demás. Por tanto, en muchas ocasiones, los demás las tratan mal y les pierden el respeto.
- Experimentan habitualmente emociones desagradables como: frustración, bloqueo, inhibición, inseguridad, insatisfacción, ansiedad, depresión, culpabilidad, ira reprimida o resentimiento.

Estas emociones que experimentan de forma crónica, les impiden ser felices y pueden favorecer ciertas enfermedades.

Inhibición interna y externa

Al hablar de inhibición, conviene diferenciar dos niveles: el de la persona que es capaz de ser asertiva pero no lo manifiesta externamente, porque las circunstancias así lo aconsejan, y el de

la persona incapaz de ser asertiva. Esta última es inhibida tanto a nivel externo o de conducta observable, como a nivel interno, es decir, en cuanto a su forma de pensar y sentir.

La inhibición a nivel interno es siempre problemática, ya que supone distorsionar la realidad y no ser consciente de nuestros derechos asertivos y de nuestros verdaderos sentimientos, deseos y necesidades.

En cambio, en lo que se refiere a la conducta externa u observable, la inhibición puede ser deseable en ciertas circunstancias. Por ejemplo, cuando nos relacionamos con un jefe autoritario o irracional y no mostramos ciertos comportamientos asertivos para no crearnos problemas o para no arriesgarnos a perder nuestro empleo.

Pero hay que tener cuidado de que la inhibición no se convierta en una pauta de comportamiento habitual que nos lleve a reprimir o ignorar nuestras emociones, necesidades o preferencias, o a expresarlas en forma indirecta e inadecuada. Para ello, siempre que sea posible, conviene buscar ambientes y personas con las que podamos mostrarnos asertivos.

Agresividad

La agresividad es otra forma de conducta no-asertiva de carácter opuesto a la inhibición.

Consiste en no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás⁸ y, en su forma más extrema, incluye conductas como ofenderlos, provocarlos o atacarlos.

La agresividad es una forma de conducta no-asertiva de carácter opuesto a la inhibición

En HH SS, en un sentido amplio, se considera *agresiva* cualquier actitud o conducta que no respeta los sentimientos y los derechos asertivos de las demás personas. Algunos autores creen que, en nuestra sociedad, la educación tradicional fomentaba la sumisión, mientras que, en las últimas décadas, la educación tiende a fomentar la *agresividad*, es decir, la defensa del propio interés sin respetar suficientemente los derechos y sentimientos de los demás. Entre las *características de las personas agresivas* podemos citar las siguientes:

- Pueden mostrarse seguras de sí mismas, sinceras y directas, pero de forma inadecuada.
- Expresan sus emociones y opiniones de forma hostil, exigente o amenazadora.
- Toman cualquier conflicto o desacuerdo como un combate donde no hay más opción que ganar o perder, y creen que ceder es igual a perder.
- Confían demasiado en la eficacia de la imposición o de la violencia para resolver conflictos.
- No respetan suficientemente los derechos y sentimientos de los demás.
- No se sienten responsables de las consecuencias negativas que, a medio y largo plazo, tiene su comportamiento agresivo para los demás y para ellas mismas.
- Pueden sentirse bien en el momento en que se muestran hostiles, pero a medio o a largo plazo obtienen consecuencias muy negativas.
- Suelen justificar su agresividad en nombre de la sinceridad y la congruencia, pensando que su comportamiento es deseable porque son sinceras, dicen lo que piensan, etc.

La conducta agresiva puede ser física o, más frecuentemente, verbal. La agresividad verbal puede ser directa (amenazas, comentarios hostiles, etc.) o indirecta (p. ej., comentarios sarcásticos), y puede ir acompañada de gestos hostiles, tono de voz elevado, etc.

La conducta agresiva está estrechamente relacionada con la ira¹⁹.

¹ Experimentar cierto grado de ira puede considerarse algo normal —e incluso deseable— cuando nos hacen daño o nos impiden la realización de nuestros derechos, deseos o necesidades, ya que la ira forma parte de un mecanismo reflejo de nuestro organismo, instaurado por la naturaleza, que tiene como misión defendernos de amenazas externas que podrían poner en peligro nuestra supervivencia. Pero dejarse llevar de esa reacción de lucha (que era un mecanismo de ayuda a la supervivencia cuando nuestros antepasados vivían en las cavernas)

La ira excesiva o contraproducente y la agresividad suelen ser resultado de la falta de asertividad, es decir, de no saber defender nuestros derechos de forma adecuada. También pueden estar mantenidas por creencias irracionales que las favorecen (ver capítulo 10).

Problemas derivados de la agresividad

Como señala Ellis: “No hace falta buscar mucho para encontrar ejemplos del poder destructivo de la agresividad en la vida humana. Basta con encender el televisor o leer el periódico para darnos cuenta de la constante presencia de conductas agresivas en toda suerte de atrocidades, grandes y pequeñas. La agresividad puede tener efectos igualmente desastrosos en nuestra propia vida. Si no le ponemos coto, puede destruir algunas de nuestras relaciones más íntimas e ir minando, poco a poco, nuestra salud física y psíquica”.

Entre los problemas producidos por la agresividad, destacaremos los siguientes:

- *Alteraciones emocionales.* La persona agredida experimenta sentimientos de frustración y desagrado, pudiendo llegar a sufrir déficits de autoestima. La persona agresiva también suele experimentar sentimientos de tensión, descontrol, enfado, odio, frustración y baja autoestima.
- *Deterioro o pérdida de relaciones interpersonales.* Quienes conviven con personas agresivas tienden a odiarlas, devolverles sus agresiones o alejarse de ellas. Las relaciones que más se resienten son las más importantes: pareja, hijos, amigos o compañeros.
- *Problemas laborales.* El ámbito laboral suele generar conflictos: Pero si se afrontan en forma agresiva las cosas se complican mucho más, se deterioran las relaciones interpersonales y se interfiere con el rendimiento. Además, a cualquiera le molesta tener un jefe, un compañero o un empleado agresivo y está deseando perderlo de vista cuanto antes.
- *Problemas de salud física.* La agresividad y la ira pueden facilitar o empeorar ciertos trastornos (p. ej., cardíacos y circulatorios).
- *Violencia.* Los comportamientos agresivos, en su forma más extrema, dan lugar a diferentes tipos de violencia, por ejemplo, al maltrato familiar.

Inhibición y agresividad al afrontar conflictos

En nuestra convivencia con los demás se producen conflictos frecuentes. Ante ellos, podemos reaccionar en forma inhibida, agresiva o asertiva.

La conducta inhibida se denomina también actitud “ganas pierdo”, ya que quien la mantiene antepone las necesidades de los demás a las propias. Por el contrario, la conducta agresiva corresponde a la llamada actitud “gano pierdes”, porque quien la emite sólo tiene en cuenta los propios deseos, sin respetar los sentimientos e intereses de los demás. Ambas posiciones son problemáticas, al menos a largo plazo.

En cambio, la asertividad corresponde a una actitud “gano ganas”, en la que la persona procura conseguir sus objetivos y defender sus intereses pero, a la vez, respeta y tiene en cuenta los intereses de los demás.

La persona psicológicamente sana es aquella capaz de mantener, habitualmente, una actitud positiva hacia sí misma y hacia los demás; mientras que la persona psicológicamente insana es la que se relaciona con los demás de forma predominantemente agresiva o, por el contrario, de forma predominantemente inhibida o sumisa.

La persona que no sabe ser asertiva tiende a mostrarse inhibida o agresiva o, más comúnmente, oscila entre esos dos polos. Por ejemplo, se inhibe y “traga” hasta que ya no

puede más y, entonces, “estalla” con un comportamiento agresivo, o bien reprime su ira y adopta comportamientos pasivo agresivos.

El comportamiento *pasivo agresivo* es el que tiende a molestar o hacer daño al otro, pero en forma indirecta y disimulada. Suele ser consecuencia de la falta de habilidad para afrontar los conflictos en forma más eficaz.

Las personas pasivo agresivas suelen mostrarse inhibidas a nivel externo, pero tienen mucho resentimiento y hostilidad en su interior. Al no saber canalizar sus sentimientos en forma asertiva y no atreverse tampoco a mostrarse agresivos, usan métodos indirectos como la ironía o el sarcasmo, hacen mal su parte del trabajo, etc. Es como si pretendieran que la otra persona se sintiera mal, sin que ellos parezcan responsables.

Objetivos y propósitos personales

Es importante que nos habituemos a tener en cuenta los objetivos que pretendemos alcanzar en cualquier interacción (tanto los nuestros como los de los demás). Con frecuencia, esos objetivos son: sentirnos bien; lograr la aceptación por parte de los otros; mantener la autoestima; obtener y transmitir información; satisfacer necesidades diversas; causar una impresión favorable; persuadir al interlocutor para que haga algo; solucionar problemas, o hacer nuevos amigos¹³.

Lo ideal es tener claros los objetivos propios y ajenos; procurar prever las consecuencias más probables —a corto y largo plazo— de las diferentes conductas que podemos llevar a cabo y, en función de todo ello, decidir cómo queremos comportarnos en esa situación.

Reglas y roles sociales

En los grupos sociales existen unas *reglas* que indican las conductas que se deben (o no se deben) realizar; que pueden variar según el tipo de situación y los roles que desempeñamos¹⁴.

Hay reglas que sirven para casi todas las ocasiones, como: “Sé amable”, “No molestes a la gente”, etc. Otras se refieren a ciertas situaciones, como: “Cuando vas a una fiesta debes mostrarte alegre e ir bien vestido”. Finalmente, existen reglas específicas de un ambiente, por ejemplo, algunas formas de relacionarse en determinadas empresas.

Las personas con HH SS procuran captar esas reglas inherentes a cada situación. En cambio, la gente socialmente inexperta suele ignorarlas o confundirlas (como si jugasen a un juego sin conocer sus normas).

Muchas veces, esas reglas no se expresan de forma explícita y tenemos que captarlas observando cómo interactúan los demás. Por eso, al introducirnos en un ambiente nuevo, conviene observar el comportamiento de los otros y recordar que la comunicación será más fácil si “sintonizamos” con ellos y acompasamos, en lo posible, nuestro comportamiento, verbal y no verbal, con el suyo¹⁵.

12 Una parte importante de las HH SS consiste en ser capaces de percibir y evaluar adecuadamente las señales sutiles que nos ayudan a comprender la *situación* interpersonal y los *sentimientos* de los demás (p. ej., los mensajes no verbales que indican cómo se siente el otro y el agrado o desagrado que estamos produciendo en él).

13 Las personas que no *discriminan bien* las situaciones en que deben emitir una respuesta u otra suelen ser consideradas molestas o pesadas. Tienen dificultades para distinguir cuándo su presencia es aceptada o no, cuándo conviene insistir en un tema o resulta contraproducente hacerlo, y en qué situaciones resulta inapropiado reírse o hacer chistes.

14 Algunas de estas reglas pueden parecer arbitrarias o injustas (p. ej., las personas con un rol subordinado han de tener en cuenta los sentimientos de quienes lo tienen más elevado, pero estos no están tan obligados a hacer lo mismo con ellos).

Las reglas sociales se van aprendiendo a lo largo de la vida, muchas de ellas en la niñez y otras al ir adaptándonos a diversos ambientes.

Los *roles sociales* son los patrones de conducta típicos de las personas que ocupan una posición social determinada: de médico, de padre, de paciente, de profesor, etc. Conllevan una serie de reglas acerca del comportamiento que se considera adecuado para la persona que mantiene dicho rol y para quienes interactúan con ella (p. ej., es bastante común que un médico dé una palmadita en la espalda a su enfermera o haga una carantoña a su paciente para darle ánimos; pero resultaría extraño que la enfermera o el paciente hicieran lo mismo con el médico).

Los déficits en la percepción de los objetivos y propósitos personales o de las reglas sociales implícitas en las diferentes situaciones o roles, pueden deberse a varios factores, como: 1) desconocer dichas reglas; 2) no captar ciertas señales relevantes, por ejemplo, los mensajes no verbales del interlocutor y, 3) los sesgos y distorsiones en nuestra percepción de la realidad¹⁶.

Asertividad y adecuación social

La persona socialmente hábil ha de ser capaz de tener en cuenta las reglas sociales inherentes a un ambiente, grupo o rol y procurar no salirse demasiado de ellas si no quiere propiciar el rechazo de los demás.

Cuando un grupo observa a una persona cuyo comportamiento, aspecto, etc., no tiene en cuenta las “reglas” de conducta compartidas por sus miembros, suele producirse una reacción de rechazo que se ha llamado “fenómeno de cuerpo extraño”, por su paralelismo con la reacción de rechazo que manifiesta un organismo vivo cuando se introduce en él algún elemento ajeno, como un órgano trasplantado.

No obstante, en ocasiones, la persona “diferente” no suscita rechazo e incluso puede inspirar simpatía (p. ej., cuando muestra rasgos que parecen muy deseables a los demás).

El grado de rechazo o tolerancia hacia las personas que no comparten las reglas de un grupo difiere significativamente de unos grupos a otros y de unas personas a otras, dependiendo en gran parte del sistema de creencias personales. Las diferencias y discrepancias en la otra persona también se admiten mejor si percibimos una buena sintonía con ella a otros niveles o si, previamente, ya se ha establecido una relación positiva.

Goleman considera que los principales errores que cometen las personas con escasas HH SS, son: 1) intentar *dirigir* el tema de conversación o el comportamiento del grupo demasiado pronto, y 2) *no sintonizar* con el marco de referencia del otro (u otros). Se manifiestan en conductas como: tratar de cambiar de tema demasiado bruscamente o demasiado pronto, o dar sus opiniones y mostrarse en desacuerdo antes de que se haya creado una sintonía adecuada con los demás.

Al relacionarnos con otras personas es importante tener en cuenta sus sentimientos, procurando no provocarles emociones negativas y contribuir en lo posible a que experimenten emociones positivas.

En este sentido, Carnegie recomienda mantener conductas que ayudan a resultar agradables a los demás y predisponerlos a nuestro favor, como: no criticar, no llevar la contraria, hacer elogios sinceros, destacar siempre los puntos de acuerdo con el interlocutor, y evitar las discusiones.

Todo lo anterior implica:

- Ser capaces de sintonizar con las señales sutiles (muchas veces no verbales) que indican qué necesitan o quieren los demás.
- Estar pendientes de qué esperan de nosotros.

- En muchas ocasiones, adaptar nuestra conducta a sus expectativas.

Esta propuesta de buscar la adecuación social, es decir, de saber adecuar nuestro comportamiento a las expectativas ajenas, parece contradictoria con la asertividad. Pero, en realidad, ambas posiciones son compatibles y complementarias¹⁷.

Lo deseable es prestar una atención constante “atender con una parte de nuestra mente” a nuestro interior, para tener en cuenta lo que queremos, pensamos y sentimos, defender nuestros derechos, luchar por nuestros objetivos y procurar ser fieles a nosotros mismos. Y, al mismo tiempo, estar pendientes de lo que esperan las demás personas de nosotros, para no crearles emociones negativas innecesarias (que las llevarían a rechazarnos) y para tratar de fomentar en ellas actitudes positivas que les ayuden a sentirse bien consigo mismas y con nosotros.

En muchas ocasiones, la defensa de nuestros derechos o intereses, el ser fiel a nosotros mismos, puede prevalecer sobre el deseo de agradar a los demás.

Pero conviene que tengamos siempre presente lo que esperan los demás de nosotros y cómo pueden reaccionar cuando no nos adaptemos a sus deseos y expectativas, para que no nos sorprendan los resultados y para que podamos elegir mejor qué comportamiento queremos mantener en cada situación.

Por tanto, ser socialmente hábil implica que en ocasiones no nos manifestemos externamente asertivos, cuando ello pueda traernos consecuencias no deseables: por ejemplo, si tenemos un jefe que creemos que no va a aceptar que seamos asertivos en ciertas cuestiones, y no queremos perder nuestro empleo.

La necesidad de tener en cuenta los roles que desempeñamos, las reglas sociales y las expectativas de los demás, y de adaptarnos en parte a todo ello, nos recuerda a Shakespeare cuando decía: “El mundo entero es un escenario y los humanos simplemente actores que entran y salen en diferentes escenas, y durante su vida, cada uno representa muchos papeles”.

Pero aunque sea cierto que, en ocasiones, tengamos que ser como actores, conviene que sigamos siendo asertivos en nuestro interior; es decir:

- Que seamos siempre nosotros los que elegimos, en última instancia, nuestro comportamiento (teniendo en cuenta sus consecuencias a corto y largo plazo).
- Que sigamos siendo fieles a nosotros mismos, a lo que realmente queremos.¹⁸
- Que no confundamos lo que somos (creemos, sentimos, deseamos, etc.) con el “papel” que estemos representando en una situación concreta¹⁹.

La convivencia con los demás nos lleva a desempeñar diferentes roles. Y, siempre que no esté contraindicado, también conviene que nos mostremos asertivos a nivel externo (o de comportamiento observable) ya que: la asertividad es como la musculatura, que se fortalece cuando se ejercita y se atrofia cuando no se usa y, además, en la mayoría de situaciones, la conducta asertiva es también la más hábil²⁰.

Por tanto, concluiremos este apartado recordando que la asertividad y las HH SS están muy relacionadas, ya que tener HH SS implica ser asertivo, al menos a nivel interno (es decir, en cuanto a nuestros pensamientos y sentimientos) y tender también a mostrarse abiertamente asertivo siempre que ello no resulte contraproducente.