



SER MÁS ASERTIVO EN TU TRABAJO: UNA BUENA ESTRATEGIA PARA REDUCIR EL ESTRÉS

Casi todo el mundo ha escuchado alguna vez el término asertividad. Coloquialmente el hecho de ser más asertivo suele entenderse como ser más capaz de decir que no a los demás, ser más exigente y saber imponerse. Sin embargo, ser asertivo es mucho más que todo eso. El asertividad es una habilidad social, una forma de comunicarnos más satisfactoriamente con los demás. Castanyer la define como “la capacidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”. Básicamente ser asertivo consiste en ser capaz de expresar lo que siento, lo que deseo o lo que pienso, de un modo respetuoso con los demás y valorando las consecuencias de lo que voy a decir a otros. De manera que no debe confundirse ser asertivo con ser egoísta, pensar sólo en uno mismo o ser poco humano o considerado con los demás. La conducta asertiva, es una conducta responsable y que se basa en el respeto.

Por otra parte, el asertividad no es un rasgo de personalidad con el que nacemos y que no se pueda modificar. Por el contrario, a lo largo de nuestra vida, fundamentalmente durante la niñez y la adolescencia, vamos aprendiendo a ser más o menos asertivos en función de los modelos que se nos presentan y de las experiencias que vamos teniendo. De modo que, al tratarse de una conducta aprendida podemos modificarla y mejorarla, es decir, si llegados a la edad adulta no somos demasiado asertivos aún estamos a tiempo de aprender a serlo.

La falta de confianza en uno mismo y la dificultad para encontrar el momento y la forma para decirle a un jefe o a un subordinado lo que pensamos o lo que

esperamos de ellos son experiencias muy frecuentes en el ámbito laboral. La falta de asertividad es una importante fuente de frustración en las empresas y está en el origen de graves problemas de comunicación. Cuando nos enfrentamos a situaciones en las



que resulta imprescindible manifestar nuestra posición, a menudo recurrimos a formas de expresión excesivamente agresivas que anulan nuestro mensaje y generan emociones negativas en los demás (miedo, ansiedad, enfado, etc.) e incluso en nosotros mismos (culpa, tristeza, etc.). En otras ocasiones puede que acabemos por callar ante el temor de provocar un conflicto indeseado. Ambos tipos de respuesta, la agresiva y la pasiva, generan más tensión en la persona y contribuyen a incrementar el estrés relacionado con el trabajo. Las respuestas poco asertivas en el trabajo incluso pueden relacionarse con lo que se conoce como síndrome de burnout o síndrome del profesional quemado, tal y como encontramos en una investigación llevada a cabo con docentes.

Por lo tanto, una forma de prevenir el estrés y ganar en satisfacción laboral, es cultivar unas relaciones más asertivas en nuestro entorno profesional, ya sea con subordinados, supervisores, compañeros, clientes o proveedores. El primer paso para ser más asertivo consiste en conocer bien cuáles son mis derechos como persona (Cuadro 1). Si no conozco esos derechos difícilmente podré pedir que los respeten o respetar yo los de los demás.

Derechos fundamentales

- Derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
- Derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones e ideas.
- Derecho a ser escuchado y tomado en serio.
- Derecho a ser independiente: juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.

- Derecho a decir “NO” sin sentir culpa.
- Derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta de que también mi interlocutor tiene derecho a decir “no”.
- Derecho a cambiar de opinión.
- Derecho a cometer errores y a ser imperfecto.
- Derecho a pedir información y ser informado.
- Derecho a descansar.
- Derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo, ideas etc., mientras no se violen los derechos de otras personas.
- Derecho a tener éxito, a superarme, aun superando a los demás.
- Derecho a gozar y disfrutar.

El segundo paso para mejorar tu asertividad en el trabajo, consiste en manejar tu ansiedad ante situaciones de interacción con otros que te resultan difíciles. Trata de respirar profundamente y pensar bien lo que vas a decir y cómo vas a decirlo. En relación con esto último, es importante que cuides mucho la forma en que vas a transmitir tu mensaje, es decir, tu comunicación no-verbal: mira a tu interlocutor, utiliza un tono de voz adecuado (ni muy alto ni muy bajo), emplea gestos agradables, utiliza una postura relajada.

En tercer lugar, elige el momento oportuno para transmitir tu mensaje. Si la persona con la que quieres hablar tiene prisa, está tensa o enfadada o si tú también tienes las emociones a flor de piel, es muy probable que tus intentos de comunicarte en ese



momento sean infructuosos. Trata de escoger un momento en que todos estéis más tranquilos.

Si empiezas a comportarte de un modo más asertivo en tu trabajo, pronto sentirás los efectos en ti mismo/a y en los demás. Por tu parte, te sentirás más relajado, aliviado e incluso menos sobrecargado (por ej., imagina el alivio que puedes obtener al conseguir negarte a las peticiones constantes o excesivas de un compañero que suele abusar de tu confianza). Es más, incluso sentirás que tu autoestima mejora. Además, si eres más asertivo/a, es más probable que las personas que te rodean también lo sean contigo y que vuestra relación mejore (por ej. si ocupas un cargo directivo y utilizas un tono de voz más respetuoso hacia las personas que coordinas es mucho más probable que tus mensajes tengan más efecto y que incluso te valoren mejor).

En definitiva, si mejoramos nuestra respuesta asertiva en el entorno de trabajo, no sólo nos sentiremos mejor con nosotros mismos, reduciremos nuestro estrés y mejoraremos nuestra satisfacción con el trabajo, sino que también contribuiremos a mejorar las relaciones sociales y el clima laboral de nuestra organización.

Puedes intentar por ti mismo/a aprender a ser más asertivo/a, siguiendo estas pautas y profundizando en las técnicas asertivas en los libros que se incluyen a pie de página. Si ya lo has intentado de manera autónoma, pero no lo consigues, porque tu ansiedad es demasiado elevada o no encuentras las estrategias más adecuadas para dirigirte a los demás, no dudes en pedir ayuda terapéutica; como mencionábamos al principio, la conducta asertiva se puede aprender y nunca es tarde.