

TRATEMOS DE SER ASERTIVOS por Antonio Valls

Ser asertivo es tener la capacidad de defender los propios derechos, sin violar los de los demás bajo ninguna circunstancia. Cada uno es asertivo en diferente grado; pero en nuestras relaciones profesionales diarias esta es una habilidad esencial.

El mediador de seguros que verdaderamente lo es, se comporta al fin y al cabo como un curtido empresario. Tiene que abrirse camino luchando duramente, encontrándose en el proceso con clientes, colegas u otros profesionales que en un momento dado pueden poner a prueba su paciencia y su habilidad para ser asertivo. Y pasar airoosamente estos momentos singulares de una trayectoria profesional, es esencial para conservar el prestigio, aumentar la autoestima, y mantener relaciones interpersonales productivas a largo plazo.

Ante una fuerte agresión verbal hacia nuestra persona, nos inclinamos a adoptar una postura de confrontación o escape; y ninguna de estas dos reacciones deja mucho espacio para la fluida continuidad de una relación personal o profesional.

Para poder ser asertivos hemos de abrigar la profunda convicción de que tanto nosotros como los demás, tenemos necesidades que satisfacer y aportaciones que hacer. Ante fuertes diferencias de opinión, la sumisión no es una buena respuesta; someterse vicia una relación. Quien no hace valer sus derechos se expone a que sean ignorados por los demás. Pero actuar agresivamente tratando de destacar a expensas de los otros tampoco es la solución. La persona agresiva nunca es culpable de nada. Ella es perfecta y los demás son un desastre. La agresividad no necesariamente se muestra con ataques frontales y hostilidad. Hay conductas llenas de aparente condescendencia en las que sin embargo subyace un total menosprecio por la otra persona.

EL CLIENTE AGRESIVO

Imagine el lector que en una visita rutinaria a su cliente más importante, de pronto y sin razón aparente y por completa sorpresa, este se levanta súbitamente de la mesa y le dice: "¿Qué clase de mediadores son ustedes? ¿Para esto les pagamos? ¿Cómo pueden decirnos tal sarta de tonterías? Usted debe ser uno de estos imberbes que no tiene ni idea de lo que se trae entre manos.... Mire señorito: me resulta usted un completo incompetente que a menos que tenga algo más inteligente que decirme, por lo que a mi respecta puede desaparecer de mi vista ahora mismo..." Y al son de las últimas palabras, el cliente coge el dossier cuidadosamente encuadernado que usted le acaba de entregar, y sin más contemplaciones lo arroja a la papelera con gesto violento... Reflexione el lector sobre cómo se comportaría en una situación así.

Ante una afrenta o una opinión radicalmente diferente a la nuestra, sucumbir a las propias emociones no es un comportamiento asertivo. La asertividad permite expresar bajo cualquier circunstancia, las propias necesidades, deseos, sentimientos, opiniones y creencias, de manera directa, honesta, y no agresiva. ¿Cómo hacerlo?

Lo primero es intentar vencer el impulso de dar una inmediata respuesta a la agresión o desacuerdo. Hagamos dos o tres respiraciones profundas por la nariz, y contemos mentalmente hasta veinte. Solamente después, preguntemos al agresor con toda la calma que nos sea posible reunir, qué es lo que realmente le molesta; y a partir de aquí y siempre manteniendo la calma, tratemos de entender con claridad la posición del agresor... y de expresar con serenidad y transparencia cual es nuestra propia posición. Se trata de hacer un esfuerzo de empatía como en cualquier otro proceso de comunicación, pero de modo que quede claro al mismo tiempo sin aspavientos, cual es el verdadero motivo de la discrepancia surgida.

La conducta asertiva eficaz se expresa en frases breves y que van a lo concreto sin irse por las ramas, y no adopta un tono dogmático o de consejero improvisado. La persona asertiva no

habla nunca por cuenta de otra, sino que habla claramente y afirmativamente en nombre propio, sin esconderse detrás de nada ni de nadie.

Es igualmente importante que en sus aserciones, el agredido haga una nítida distinción entre hechos y opiniones, y que formule preguntas para tratar de entender los puntos de vista y las opiniones del agresor.

Cuando un profesional consigue ser asertivo, es capaz de expresar de manera realista y desapasionada los sentimientos que provoca en él, cualquier conducta de otra persona. Sabe -finalmente- puntualizar con educación pero con firmeza (guante de seda en puño de hierro) las consecuencias que puede originar cualquier proceder de otra persona.

Si aun después de todo este despliegue de habilidad para ser asertivos, encontramos que la conducta del agresor continua siendo impropia, está bien que intentemos indicarle cual es nuestra posición con respecto al tema que se dirime, pero no tratemos ni por un momento de contener al adversario. Es de todo punto capital dejar que se desahogue. Y si al final descubrimos que hasta nuestros mejores esfuerzos para ser asertivos fallan, habrá llegado el momento de sugerirle al agresor que aplacemos la conversación –si a esta puede dársele tal nombre- hasta que los ánimos se enfríen.

LA ASERTIVIDAD: ¿PUEDE APRENDERSE?

La asertividad es una habilidad que a ciertas personas les puede resultar muy difícil de incorporar a su conducta habitual. Un introvertido poco dado a manifestar lo que piensa o a expresar sus emociones, conseguirá mantenerse frío -al menos aparentemente- con más facilidad que la persona menos auto contenida, y que salta con gran vehemencia a la más mínima provocación. "¿Qué hacer si soy de estos?".

Primero examinarse: "¿Quiero seguir siendo así?". Lo más probable es que no. Ser demasiado susceptible y darlo a entender inequívocamente cada vez que se sufre una "afrenta", aleja de nosotros a compañeros y amigos. Las personas, en su mayoría queremos paz y poder manifestar dentro de un orden y con libertad lo que pensamos, sin tener que estar pendientes de los heridos sentimientos del vecino a causa de cualquier nimiedad. Pero tampoco puede olvidarse lo que escribió Oscar Wilde: "Un poco de sinceridad es peligrosa; mucha es fatal".

Y después, recreemos en nuestra imaginación, en el reposo de un lugar solitario, agradable y tranquilo, las tres últimas veces en que nuestra reacción ante otra persona fue agresiva o demasiado sumisa: ¿Hicimos lo que realmente queríamos hacer y decir? ¿Lo haríamos de otra manera?. Imaginemos con detalle como y que haríamos y diríamos la próxima vez en una situación igual o parecida.

Ante un circunstancia de confrontación, tener la habilidad de mantener una conducta asertiva sólo es posible si pensamos con serenidad en nuestra respuesta a esa circunstancia, y en los objetivos de auto desarrollo que nos gustaría alcanzar.

CÓMO SER ASERTIVOS SI NOS PROVOCAN

- 1. RESPIRAR PROFUNDAMENTE Y CONTAR HASTA DIEZ.**
- 2. TRATAR DE ENTENDER AL AGRESOR.**
- 3. EXPRESAR LO QUE SE PIENSA CON SERENIDAD.**
- 4. HABLAR SIEMPRE EN NOMBRE PROPIO, SIN ESCONDER LO ESENCIAL.**
- 5. DEJAR QUE EL ADVERSARIO SE DESINCHE.**
- 6. SI LA CONDUCTA AGRESIVA PERSISTE, POSTPONER LA CONVERSACIÓN.**