

5ª EDICIÓN

Olga  
Castanyer

por la autora de

*La asertividad:  
expresión de una  
sana autoestima*

41 ediciones

APLICACIONES DE LA  
**ASERTIVIDAD**

Serendipity

DESCLÉE DE BROUWER

**Olga Castanyer**

**185**

**APLICACIONES DE LA ASERTIVIDAD**

**5ª edición**

Crecimiento personal  
C O L E C C I Ó N

*Serendipit* 

**Desclée De Brouwer** 

1ª edición: abril 2014  
2ª edición: mayo 2014  
3ª edición: octubre 2015  
4ª edición: julio 2017  
5ª edición: febrero 2019

© Olga Castanyer, 2014

© EDITORIAL DESCLÉE DE BROUWER, S.A., 2014

Henao, 6 – 48009 Bilbao

[www.edesclee.com](http://www.edesclee.com)

[info@edesclee.com](mailto:info@edesclee.com)



EditorialDesclee



@EdDesclee

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley.

Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos –[www.cedro.org](http://www.cedro.org)–), si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

*Printed in Spain*

ISBN: 978-84-330-2709-2

Depósito Legal: BI-389-2014

# ÍNDICE

Introducción .....	9
1. Recordatorio: la asertividad y su relación con la autoestima .....	13
Los tres perfiles de la Asertividad .....	15
Pensamientos, sentimientos y conductas .....	17
¿Cuándo es esto un problema?.....	20
Estrategias asertivas .....	24
2. Aprender a decir No .....	31
Estrategias internas .....	33
Estrategias externas .....	38
3. Cómo autoafirmarse ante un grupo .....	45
Estrategias internas .....	47
Estrategias externas .....	50
4. Cómo reaccionar ante una agresión verbal .....	53
Estrategias internas .....	55
Estrategias externas .....	58

## APLICACIONES DE LA ASERTIVIDAD

5. Cómo quejarse/reclamar (restaurantes, tiendas...) . . . . .	71
Estrategias internas . . . . .	73
Estrategias internas para personas sumisas . . . . .	73
Estrategias internas para personas agresivas . . . . .	74
Estrategias externas para ambos perfiles . . . . .	76
6. Cómo ser asertivo consigo mismo . . . . .	79
7. Cómo ser menos agresivo . . . . .	89
Características detalladas de la persona agresiva . . . . .	92
Mantenimiento de la conducta agresiva . . . . .	94
Por qué no compensa: razones para disminuir la agresividad . . . . .	97
Cómo disminuir la agresividad . . . . .	102
Pasos para disminuir la respuesta agresiva y sustituirla por otra asertiva . . . . .	103
8. Las diez reglas básicas de la Asertividad . . . . .	117



# INTRODUCCIÓN

Bienvenidos a la lectura de *Aplicaciones de la Asertividad*. Este libro no está hecho para ser leído sin más, sino que quiere ser un instrumento útil para afrontar diversas situaciones que pueden causar dificultades asertivas.

En cierto modo, es la continuación del libro *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. En este se dan pautas generales para trabajar las situaciones que más preocupan al lector y, a modo de ejemplo, se sugieren pasos para afrontar situaciones como realizar peticiones, expresar sentimientos y recibir críticas, y para afrontar la asertividad en la pareja y con los niños. Cuando terminé de escribir el libro, allá por el año 1996, era consciente de que habían quedado en el tintero muchas otras situaciones que merecían la misma profundización y atención. La idea de ampliar el libro de Asertividad con más situaciones surgió de las demandas concretas de mis clientes, que me transmitían la necesidad de saber más sobre algunas cosas que les ocurrían diariamente. Estuve barajando varias opciones hasta elegir las siguientes situaciones, que creo son las que más preocupan a la mayoría de las personas:



- Decir No
- Responder a agresiones verbales (burlas, críticas, desprecios...)
- Ser asertivo frente a un grupo
- Reclamar/quejarse (restaurantes, comercios...)
- Aprender a ser menos agresivo.

A estas situaciones se les ha sumado una muy curiosa que me sugirió una cliente y que a mí misma no se me había ocurrido: Cómo ser asertivo con uno mismo. En ese capítulo nos acercamos mucho a la Autoestima, uno de los pilares de la Asertividad.

Me gustaría ahora agradecerlos y felicitarlos. Agradecer, porque si estáis leyendo este libro, lo más probable es que también hayáis leído *La asertividad: expresión de una sana autoestima* y que su contenido os haya incitado a querer trabajar más. Y quiero felicitarlos porque el hecho de estar interesados en este libro de Aplicaciones significa que queréis profundizar en la asertividad, que no queréis quedaros en los meros conocimientos generales, sino que afrontáis con valentía el camino hacia el cambio. Aunque la cosa se quede en simple curiosidad por conocer el contenido del libro, el primer paso para empezar a caminar ya está dado y aunque no pongáis en práctica inmediatamente las estrategias asertivas, algo nuevo se habrá instalado en vuestro interior, esperando ser recuperado para ponerse en práctica.

En el primer capítulo hacemos un repaso de lo que son los conceptos básicos de la Asertividad y al final tenéis las Diez Reglas Básicas para ser Asertivo, pero aun así os recomendamos que leáis (o releáis) el libro *La asertividad: expresión de una sana autoestima*.

Este libro es eminentemente práctico, ya que todo en él está pensado para ser aplicado a aquellas situaciones que más preo-



## INTRODUCCIÓN

cupen al lector. Aun así, a lo largo del texto se sugiere una serie de actividades que, como en el primer libro, están marcadas con el símbolo ☺ y que os recomendamos realizar como un primer acercamiento al tema que estáis leyendo.

Por último, y antes de empezar la lectura, os brindo estas sabias palabras de Virginia Satir. Ojalá éstas puedan ser las metas de cada uno de nosotros...

### MIS METAS

Quiero amarte sin aferrarme.

Apreciarte sin juzgarte.

Unirme a ti sin invadirte.

Invitarte sin exigirte.

Dejarte sin sentirme culpable.

Criticarte sin hacer que te sientas culpable.

Y ayudarte sin ofenderte.

Si puedo obtener el mismo trato.

Podremos conocernos verdaderamente.

Y enriquecernos mutuamente.



# 1

## RECORDATORIO: LA ASERTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON LA AUTOESTIMA

En este capítulo queremos recordar algunos de los principios básicos de la Asertividad, tal y como los describíamos en el libro *La asertividad: expresión de una sana autoestima*.

En primer lugar, vamos a recordar la definición de la Asertividad:

*La asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás.*

Las palabras que podemos relacionar con el término asertividad son:

RESPECTO

DERECHOS

COMUNICACIÓN

HONESTIDAD

IGUALDAD

AUTOAFIRMACIÓN



De la definición de asertividad que hemos puesto al principio se derivan unas capacidades que posee toda persona asertiva:

- Sabe decir “No” o mostrar su postura hacia algo
- Sabe realizar peticiones
- Se autoafirma
- Resuelve conflictos de forma que se respeten ambas partes
- Reacciona con autoestima ante las críticas
- Emite críticas de manera respetuosa
- Negocia acuerdos
- Sabe expresar sentimientos.

Es muy difícil ser asertivo si no se tiene una buena autoestima, y es cuando menos improbable que se pueda tener una buena autoestima si se carece de habilidades asertivas para exteriorizarla. Cuanto mayor autoestima tenga la persona, menos dependerá del exterior y de la opinión de los demás.

Pero, y esto es de suma importancia:

Tanto la autoestima como la asertividad son habilidades con las que no se nace sino que se aprenden y, por lo tanto, en cualquier momento se pueden adquirir.



## Los tres perfiles de la asertividad

Sería difícil entender la asertividad sin sus “alter-ego”, las dos conductas que No son asertivas. Éstas son la *sumisión* y la *agresividad*. La asertividad, la agresividad y la sumisión no están opuestas entre sí, sino que forman parte de un continuo a lo largo del cual nos vamos moviendo las personas:

### AGRESIVIDAD – ASERTIVIDAD – SUMISIÓN

La mayoría de nosotros vamos recorriendo este continuo a lo largo del día y dependiendo de las personas con las que nos estemos relacionando o de las situaciones en las que nos encontremos, nos mostraremos más sumisos, agresivos o asertivos.

Pero es igualmente cierto que todos tenemos unos llamados “patrones de conducta”, que vienen a ser como “tendencias” a responder de una forma u otra que en algunas personas están más arraigados, y en otras no lo están tanto.

Estas son las principales características de los tres patrones de conducta:

### *La persona agresiva*

Defiende en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás. A veces no los tiene realmente en cuenta, otras carece de habilidades para afrontar ciertas situaciones. En el momento de emitir la respuesta agresiva, la persona parece que no está “viendo” realmente a quien tiene delante (aunque a veces esto sucede porque no posee las suficientes habilidades empáticas como para ponerse en el lugar del otro). Por lo tanto, es difícil que ante una respuesta agresiva, la otra persona se sienta respetada.



El agresivo se muestra casi siempre –aunque solo sea aparentemente– como un ganador nato (o por lo menos lo intenta), mientras que el sumiso tiene la permanente sensación de salir perdiendo en la mayoría de sus encuentros sociales.

### ***La persona sumisa***

No se respeta a sí misma ni defiende sus propios derechos. A veces, se pone “demasiado” en el lugar del otro y se olvida de sí misma en su afán de complacer a los demás.

La sumisión está directamente relacionada con la baja autoestima. Sin embargo, la persona sumisa no está tan alejada de la agresiva como pueda parecer. Ambas quieren mostrar una conducta concreta para obtener del exterior algo que les refuerce (en el caso del sumiso, afecto y valía; en el caso del agresivo, reconocimiento, poder) y ambas tienen mucha necesidad de protegerse y no mostrar cómo se sienten realmente. La persona sumisa difiere de la agresiva en que es *más consciente* de su problema, digamos que lo sufre más.

Existe una tercera forma de conducta, la pasivo-agresiva, que viene a ser una mezcla de la conducta sumisa y la agresiva:

### ***La persona pasivo-agresiva***

Como está a caballo entre las conductas sumisas y agresivas, se le llama “Pasivo-agresivo” o “Sumiso-agresivo”. Su principal estrategia es el *chantaje emocional*, es decir, lograr que los demás le hagan favores, le refuercen, le acompañen, a base de hacerles sentir culpables o en deuda con ellos. También pueden provocar en los demás la sensación de “no llegar nunca”, o suscitar agresividad.



## Pensamientos, Sentimientos y Conductas

Para poder trabajar con la asertividad es bueno contemplarla como un conjunto de *pensamientos, sentimientos y conductas* que hacen que nos sintamos respetados y respetemos a los demás. Estos llamados “tres sistemas de respuesta” están completamente entrelazados entre sí. No es posible prescindir de ninguno si queremos conocernos mejor. Si cambia uno, cambiarán los otros dos. Por ello:

Si quieres cambiar algún aspecto de ti, tendrás que cambiar por igual tus *pensamientos, sentimientos y conducta*.

Los *pensamientos* no asertivos son aquellos que temen o sobrevaloran la opinión de los demás en detrimento de la propia: “Van a pensar que soy un...”, “Si digo esto, me van a rechazar”, “Si me muestran como soy, voy a quedar mal”.

Los *sentimientos* no asertivos son los que se viven cuando se supedita la propia persona a la evaluación de los demás: inseguridad, miedo, vulnerabilidad y también excesiva ira, desesperación, rabia.

Las *conductas* no asertivas pueden situarse en dos polos opuestos: pueden ser conductas sumisas, que son todas aquellas que se supeditan al otro, como callarse, seguir el juego de las otras personas, sobreadaptarse<sup>1</sup> a los deseos de la otra persona; o conductas agresivas, como son faltar al respeto, imponer o abusar.

Por otro lado, los *pensamientos* o automensajes asertivos pueden ser: “Tengo derecho a quejarme y me quejaré”, “No estoy de acuer-

---

1. La “sobreadaptación”, tal y como se describe en el libro *La asertividad: expresión de una sana autoestima* es una forma de adaptación extrema al entorno y a la persona con la que se está hablando, en un intento de satisfacer a los demás y cubrir satisfactoriamente todas sus expectativas.



do con esto, aunque todos piensen de forma distinta“, “Entiendo que se sienta así, pero yo lo siento de otra manera“.

Los *sentimientos* asertivos son muy parecidos a los que se tienen cuando hay autoestima alta: seguridad, coherencia, paz interior.

Las *conductas* asertivas son todas las que reflejan el respeto hacia sí mismo, igual que hacia los demás: expresar una opinión, aunque ésta sea impopular; saber decir “No“ sin agredir al otro; discrepar o discutir, mostrando respeto a los demás, etc.

Dentro de las conductas, los *componentes no verbales* son igual de importantes que los verbales. Se consideran componentes no verbales:

- La mirada: las personas asertivas miran más mientras hablan que las personas sumisas, y con menor intensidad que las personas agresivas
- La expresión facial: la persona asertiva adopta una expresión facial que está de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir
- La postura corporal: la persona asertiva adopta por lo general una postura cercana y erecta, mirando de frente a la otra persona
- Los gestos: en la persona asertiva, muestran desinhibición y naturalidad. Sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad
- Los componentes lingüísticos, como el volumen, el tono, la fluidez y la velocidad. En la persona asertiva se sitúan en un término medio: ni muy elevados ni muy inhibidos, acordes a la situación y respetando a la persona.



😊 A modo de repaso, ponemos a continuación unas frases que se suelen decir con frecuencia las personas sumisas o agresivas. Intenta adivinar a qué perfil corresponden y reflexiona si te dices alguna de ellas con mayor frecuencia:

1. "Siempre es mejor no enfadar a los demás que salirte con la tuya"
2. "Los demás lo hacen todo mal o se equivocan siempre"
3. "Si algo te molesta, haz como si no lo oyeras y te ahorrarás conflictos"
4. "Si alguien te ha hecho algo desagradable, intenta comprender por qué lo ha hecho, pero no permitas que lo vuelva a hacer"
5. "Si te agreden, devuélvela siempre, si puedes, con más saña"
6. "Si estás seguro de algo, hazlo sin importarte lo que los demás opinen de ti". \*

---

\* Soluciones:

1. Perfil sumiso.
2. Perfil agresivo.
3. Perfil sumiso.
4. Perfil asertivo.
5. Perfil agresivo.
6. Perfil asertivo.

