

Píldora Sesión 2. Liderazgo en Acción. Comunicación

**¿Cómo realizar peticiones asertivas?
(lectura 15'; incluye plantilla de aplicación)**

Si necesitas ayuda para llevar a cabo alguna de las propuestas que te hacemos o quieres ampliar información puedes contactar con Albert Valero (avalero@successmind.es).

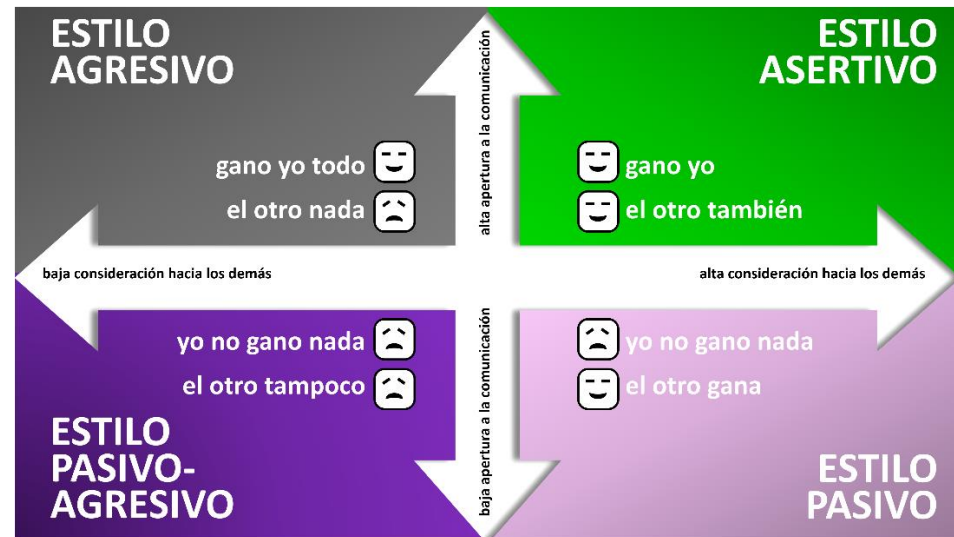
1. ¿Qué es la asertividad?

La asertividad es una habilidad de comunicación que implica expresar ideas, sentimientos y necesidades de manera clara, directa y respetuosa, sin violar los derechos de los demás. Este concepto fue desarrollado por psicólogos como Andrew Salter en la década de 1940 y posteriormente popularizado por Joseph Wolpe y Albert Ellis en los años 50 y 60.

La asertividad sirve para establecer relaciones interpersonales saludables y equilibradas, permitiendo que una persona defienda sus propios derechos y opiniones sin recurrir a la agresión o a la sumisión.

En nuestras relaciones con otras personas podemos escoger entre 4 posibilidades:

1. El **estilo agresivo**, en el cual muestro muy poca consideración hacia los demás al tiempo que practico una comunicación abierta mediante quejas, reclamaciones e imposiciones
2. El **estilo pasivo**, en el cual antepongo los intereses de los demás a los míos y tiendo a estar en silencio o a ceder ante la presión
3. El **estilo pasivo agresivo**, con el cual no gana nadie y se muestra a través de recriminaciones, críticas y “quejas disimuladas” que solo provocan resentimiento y tensión
4. El **estilo asertivo**, en el cual explico qué quiero lograr al tiempo que escucho qué quiere la otra parte y inicio un proceso de negociación



2. “Quejas” versus “Peticiones asertivas”

Una "petición asertiva" es una solicitud realizada de forma clara y directa, donde se expresa lo que se necesita o desea de otra persona sin imponer, sin manipular y sin minimizar los derechos de nadie; de esta manera podemos evitar malentendidos y conflictos, promover una interacción más efectiva y respetuosa y plantear una alternativa a las quejas.

- Veamos un ejemplo de frase asertiva en la que expresamos una necesidad de manera directa y respetuosa resaltando el valor de la otra persona: “Me gustaría que me ayudaras con este proyecto porque creo que tu experiencia puede aportar mucho”
- Otro ejemplo podría ser: “Preferiría que discutamos esto en otro momento, ya que ahora no me siento preparado para tener esta conversación”. Esta frase establece un límite personal y expresa una preferencia sin descalificar a la otra persona.

La diferencia entre "hacer una queja" y "hacer una petición asertiva" es significativa.

Hacer una queja suele implicar un enfoque negativo, donde se destaca un problema o una insatisfacción sin ofrecer soluciones ni buscar una resolución constructiva. Las quejas pueden ser percibidas como ataques personales o críticas, lo que puede generar defensividad y conflicto.

Por ejemplo, una queja podría ser: “Nunca me ayudas con los informes... siempre tengo que hacerlo todo yo”. Esta frase es generalizadora, acusatoria y no ofrece una solución, lo que puede llevar a la otra persona a sentirse atacada y defensiva.

En contraste, una petición asertiva enfocada en el mismo problema sería: “Me gustaría que nos organizáramos mejor a la hora de escribir los informes. Esta semana yo les he hecho todos y eso me ha obligado a desatender otras tareas importantes. ¿Podrías encargarte tú de elaborar los gráficos?”. Esta frase es específica, respeta a la otra persona y propone una solución concreta, fomentando una colaboración más armoniosa.

3. ¿Por qué resulta complicado realizar “peticiones asertivas”?

Realizar “peticiones asertivas” puede resultar complicado debido a diversos factores psicológicos, culturales y sociales que influyen en la manera en que las personas se comunican.

En primer lugar, **muchas personas no están acostumbradas a la comunicación asertiva**. Desde temprana edad, a menudo se nos enseña a ser complacientes y a evitar conflictos, lo que puede llevar a una tendencia a la pasividad. Esta falta de práctica en habilidades asertivas puede hacer que las personas se sientan incómodas o inseguras al expresar sus necesidades de manera directa. El **miedo al rechazo o a la desaprobación** puede ser un obstáculo significativo, ya que temen que al hacer una petición asertiva puedan ser vistos como demandantes o egoístas.

El **contexto cultural** también juega un papel importante. En muchas culturas, la expresión directa de las necesidades personales puede ser vista como descortés o inapropiada. Por ejemplo, en culturas colectivistas, donde la armonía del grupo es prioritaria, las peticiones directas pueden ser consideradas disruptivas. Esta influencia cultural puede llevar a las personas a adoptar un enfoque más indirecto o pasivo-agresivo en sus comunicaciones, evitando las peticiones asertivas por temor a perturbar la cohesión social.

Además, la **dinámica de poder en las relaciones interpersonales** puede complicar la realización de peticiones asertivas. En situaciones donde existe una desigualdad de poder, como en el entorno laboral entre un empleado y su superior, puede ser especialmente difícil para la persona en una posición de menor poder expresar sus necesidades o deseos de manera asertiva. El temor a represalias o a dañar la relación profesional puede llevar a la supresión de estas peticiones.

La **autoestima** (<https://es.wikipedia.org/wiki/Autoestima>) y la **autoeficacia** (<https://es.wikipedia.org/wiki/Autoeficacia>) también son factores críticos. Las personas con baja autoestima pueden dudar de su derecho a expresar sus necesidades o pueden sentir que sus deseos no son tan importantes como los de los demás. Esta percepción puede impedirles realizar peticiones asertivas, optando en cambio por la pasividad o la conformidad.

Por último, la **falta de habilidades comunicativas específicas** puede ser una barrera. La asertividad requiere la capacidad de formular mensajes claros, específicos y respetuosos, lo cual no siempre es sencillo. Las personas pueden carecer de las estrategias y el lenguaje adecuado para hacer peticiones de manera asertiva, lo que puede llevar a expresiones ineficaces o malinterpretadas.

4. Tips para realizar una “petición asertiva”

Realizar una "petición asertiva" implica expresar tus necesidades y deseos de manera clara, directa y respetuosa. Como **consejo general** debes recordar siempre que tienes derecho a expresar tus necesidades y que, al mismo tiempo, la otra persona tiene derecho a expresar los suyos aunque sean opuestos a los tuyos. Para realizar una petición asertiva de manera efectiva, ten en cuenta estos tips:

1. Identifica tu necesidad:

Antes de hacer una petición, es importante que identifiques claramente cuál es tu necesidad o deseo y por qué es importante para ti.

Ejemplo: Te das cuenta de que necesitas más tiempo para preparar un informe en el trabajo porque quieres asegurarte de que esté detallado y preciso.

2. Elige el momento adecuado:

Escoge un momento en el que la otra persona esté disponible y receptiva; no hagas peticiones cuando si el otro está ocupado o estresado.

Ejemplo: Esperas hasta después de una reunión para hablar con tu jefe cuando está más relajado.

3. Sé específico y claro:

Expresa tu petición de manera específica y concreta. Evita generalidades y asegúrate de que tu solicitud sea comprensible.

Ejemplo: "Me gustaría tener dos días adicionales para completar el informe para asegurarme de que todos los detalles estén correctos."

4. Usa mensajes en primera persona:

Utiliza frases que comiencen con "yo" para expresar cómo te sientes y qué necesitas. Esto ayuda a que la otra persona no se sienta atacada y se enfoque en tu necesidad.

Ejemplo: "Yo me siento un poco presionado con el plazo actual y creo que el informe será más preciso si tengo dos días más para trabajarlo."

5. Explica el beneficio

Explica cómo tu petición también puede beneficiar a la otra persona o al contexto en general. Esto puede hacer que la otra persona esté más dispuesta a aceptar tu petición.

Ejemplo: "Si puedo tener dos días más, creo que el informe será más detallado y preciso, lo cual beneficiará a todo el equipo."

6. Mantén un tono calmado y respetuoso:

Asegúrate de que tu tono de voz y tu lenguaje corporal sean calmados y respetuosos. Evita levantar la voz o utilizar un lenguaje corporal agresivo.

Ejemplo: Mantén un contacto visual adecuado, una postura relajada y un tono de voz tranquilo mientras haces tu petición.

7. Escucha la respuesta:

Después de hacer tu petición, da espacio para que la otra persona responda. Escucha activamente y muestra disposición para discutir y llegar a un acuerdo.

Ejemplo: "¿Qué piensas sobre esto? ¿Crees que sería posible ajustar el plazo?"

5. ¿Cómo realizar una “petición asertiva” en 4 pasos?

Paso 1. DESCRIBE LA SITUACIÓN

Haz una introducción a lo que vas a pedir para que la otra persona sepa de qué estás hablando y de qué NO estás hablando.

Comparte hechos, el histórico, el contexto para centrar su atención

Paso 2. EXPRESA QUÉ SIENTE

Explica a la otra persona cómo te sientes, cómo te afecta la situación, por qué es importante para ti.

Con este paso “haces visible lo invisible”, es decir, muestras tus emociones para poder hablar sobre ellas y no provocar malas interpretaciones.

Paso 3. PIDE LO QUE QUIERES PEDIR

Parece obvio pero en este paso debes expresar lo que querías lograr; a menudo hacemos peticiones mediocres o difusas ya que no hemos pensado realmente qué queremos que la otra persona haga.

Explicita los comportamientos que quieres que la otra persona muestre, sé claro y haz peticiones concretas.

Paso 4. ANUNCIA LOS BENEFICIOS PARA LAS DOS PARTES

En el enfoque de la comunicación asertiva tú transmites información para lograr cubrir tus necesidades o deseos y, por tanto, es obvio que ganarás algo al hacerlo; el auténtico reto está en pensar en qué es lo que puede ganar la otra persona cuando hagas tu petición.

Al hacerlo estamos promoviendo el “yo ganas y tu también ganas”; puedes también hacer peticiones asertivas que expresen “qué ganaremos ambos” o incluso “qué es lo que podemos perder ambos si no llegamos a un acuerdo”

peticiones asertivas DEPA



DESCRIBE la situación

EXPRESA tu emoción

PIDE lo que quieres pedir

ANUNCIA beneficios

6. Propuesta de trabajo

Si quieres mejorar la forma en la que practicas la asertividad sigue los 4 pasos de la siguiente plantilla.

Paso	Acciones	Aprendizajes y compromisos
1. Conversaciones poco efectivas	Identifica 3 situaciones relativas al trabajo que te han incomodado en las dos últimas semanas y que tengan que ver con el comportamiento de otras personas Valora sobre cómo fueron las conversaciones que llevaste a cabo y si fueron suficientemente asertivas o si derivaron en comportamientos pasivos, agresivos o pasivo-agresivos	
2. Puntos de mejora	Reflexiona sobre cuál fue el motivo de que esa conversación haya sido poco asertiva: • ¿me la preparé adecuadamente? ¿identifiqué qué necesidad debía cubrir? • ¿escogí el momento adecuado para que me escucharan y para expresarme de forma asertiva? • ¿realicé peticiones suficientemente concretas y claras? • ¿asumí mi responsabilidad con “mensajes yo”... o culpabilicé a la otra parte de lo que sucedía? • ¿le expliqué por qué realizaba esta petición (beneficios para mi, para otros)? • ¿le expliqué qué podía ganar la otra parte si llegábamos a un acuerdo? • ¿hablé de forma pausada y respetuosa? • ¿expresé cómo me sentía? ¿regulé mis emociones... o me dejé dominar por ellas? • ¿escuché de verdad durante la conversación... o solo oía lo que decía? • ¿hice preguntas para comprender las necesidades de la otra parte?	
3. Nuevas conversaciones	Decide en qué nueva conversación vas a realizar una petición asertiva Aplica los tips que has trabajado en esta píldora y no cometas los errores que tuviste en conversaciones parecidas anteriormente.	
4. Evaluación	Evalúa los resultados que has obtenido y cuál ha sido tu estado emocional durante la conversación.	