

Asertividad y fomento de la salud mental

Gloria Novel Martí*, Teresa Lluch Canut*, Asunción Rigol Cuadra*

La forma de interactuar con los demás y con las distintas situaciones sociales puede convertirse en una fuente considerable de ansiedad y de estrés en la vida. El entrenamiento asertivo permite reducir este estrés favoreciendo la obtención de relaciones interpersonales más satisfactorias, tanto socialmente como con uno mismo.

La conducta asertiva es la que permite:

- Defender los derechos propios de modo que no queden violados los ajenos
- Expresar los gustos y opiniones de forma espontánea
- Hablar de uno mismo sin sentirse cohibido
- Aceptar cumplidos sin sentirse incómodo
- Discrepar abiertamente de las opiniones ajenas y manifestar las propias
- Solicitar aclaraciones o plantear interrogantes de las cosas
- Decir «No» cuando se quiere decir no

En definitiva, cuando se es una persona asertiva hay una mayor relajación en las relaciones interpersonales.

Por el contrario, las personas no asertivas o con déficit en la expresión espontánea de sus sentimientos y emociones suelen experimentar tensión o ansiedad en las situaciones sociales e interpersonales.

Factores que inhiben la conducta asertiva

Ansiedad

El proceso por el cual la ansiedad puede llegar a inhibir la conducta asertiva de un individuo puede explicarse del siguiente modo: por efecto del aprendiza-

Resumen

La asertividad es un modelo de relación interpersonal que permite la obtención de relaciones más satisfactorias, tanto socialmente como con uno mismo.

El entrenamiento asertivo intenta modificar la falta de capacidad autoafirmativa, entendida como una excesiva sumisión o como una incapacidad de expresar emociones positivas.

La utilización de un estilo de conducta asertiva capacita al individuo para influir en su entorno de forma tal que le permita conseguir sus objetivos básicos proporcionándole satisfacción y fomentando, por lo tanto, su salud mental.

je o de experiencias anteriores, las distintas situaciones sociales o relaciones interpersonales pueden constituir para el individuo un estímulo discriminativo para la producción de ansiedad. Este estado de ansiedad, a su vez, puede conducir a la emisión de dos tipos diferentes de respuesta:

- La inhibición de las posibles respuestas asertivas
- La producción de determinadas conductas de evitación

Ambas situaciones pueden, con mucha frecuencia, llegar a producir una gran variedad de problemas y trastornos (figura 1).

Cogniciones erróneas

Una valoración cognitiva errónea o inadecuada de la situación, o de la posible ejecución dentro de esa situación, puede provocar una inhibición de respuestas asertivas en el individuo.

Déficit o ausencia de habilidades

La ausencia de respuestas asertivas por parte del individuo puede deberse a simples deficiencias o incluso ausencias de las habilidades necesarias para mantener una interacción social adecuada. Este déficit de habilidades puede darse por falta de modelos sociales adecuados o bien

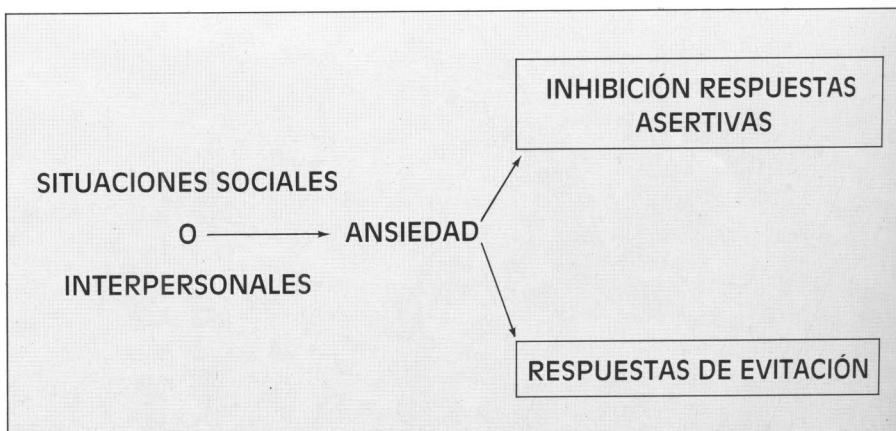


Figura 1.

*Profesoras de la Unidad Docente de Enfermería de Salud Mental y Psiquiátrica. E.U.E. Barcelona.

Cuando se es una persona asertiva hay una mayor relajación en las relaciones interpersonales

por escasez de oportunidades sociales para poner en práctica el comportamiento aprendido.

La asertividad fue descrita inicialmente, en 1949, por Andrew Salter, como un rasgo de personalidad. Se pensó que unas personas lo poseían y otras no. Sin embargo, más tarde fue definida por Wolpe (1958) y Lazarus (1966) como «la expresión de los derechos y sentimientos personales», y descubrieron que casi todo el mundo podía ser asertivo en algunas situaciones y totalmente ineficaz en otras. Por tanto, de lo que se trata es de aumentar el número y diversidad de situaciones en las que se pueda desarrollar una conducta asertiva y disminuir al máximo aquellas que provoquen decaimiento u hostilidad.

Estilos de conducta interpersonal

Podríamos señalar tres formas o estilos de comportamiento que pueden darse en cualquier relación interpersonal:

1. Estilo agresivo

Es una forma de comportarse en la que se tiende a agredir a los demás sin tener en cuenta sus sentimientos. Ejemplos típicos de éste tipo de conducta son la pelea, la acusación y la amenaza.

La ventaja de este tipo de conductas consiste en que la gente nunca pisa a la persona agresiva; la desventaja es que no quieren tenerla cerca.

Las respuestas sarcásticas tendentes a humillar o ridiculizar están también dentro del estilo agresivo así como las situaciones en las que se ataca abiertamente al interlocutor.

2. Estilo pasivo

Es una forma de comportarse que denota la tendencia a evitar situaciones o problemas, o de aceptarlas en contra de la propia opinión. Se adoptan soluciones fáciles en lugar de tomar posiciones o de resolver problemas a fondo.

La actitud de estas personas es de sumisión, de temor o de defensa. La ventaja de ser una persona pasiva es que rara-

ESTILOS DE CONDUCTA INTERPERSONAL

ASERTIVO

- DEFINICIÓN Y DEFENSA DE RECHOS Y OPINIONES
- RESPETO A LOS DEMÁS
- OBJETIVOS CLAROS PERSEGUIDOS CON PERSEVERANCIA
- RESPONSABILIDAD PLENA
- TONO DE RESPUESTAS NO VIOLENTO

Figura 2.

mente se recibe un rechazo directo por parte de los demás; la desventaja es que los demás se aprovechan de uno y se acaba por acumular una pesada carga de resentimiento y de irritación.

Ambos comportamientos, pasivo y agresivo, tienen las siguientes similitudes:

- son reactivos en vez de orientados hacia un objetivo de solución de problemas,
- reflejan una inseguridad enmascarada,
- suponen una comunicación indirecta y una falta de responsabilización por sus propios actos y sentimientos.

3. Estilo asertivo

Ser asertivo significa saber definir y defender los derechos y opiniones propios y respetar los de los demás (fig. 2).

Este estilo corresponde al de las personas con objetivos claros, que los persiguen con perseverancia y que asumen plena responsabilidad por las consecuencias de sus actos. Se acepta con igual elegancia un cumplido que se admite un error.

En las respuestas asertivas se manifiesta siempre la opinión real que se tiene sobre el asunto, lo que excluye de ellas toda actitud evasiva. El tono de la respuesta, aunque puede ser severo, nunca es violento o mordaz.

La persona que se comporta de forma asertiva presenta cuatro características:

- 1) Se siente libre para manifestarse.
- 2) Puede comunicarse con personas de todos los niveles (amigos, extraños, y familiares) y esta comunicación siempre es abierta, directa, franca y adecuada.
- 3) Tiene una orientación activa en la vida. Busca lo que quiere. En contraste con la persona pasiva que espera a que las cosas pasen, intenta hacer que ocurran las cosas.
- 4) Actúa de un modo que juzga respetable. Sabe comprender que siempre no puede ganar y acepta sus limitaciones. Sin embargo, siempre lo intenta con todas sus fuerzas, de modo que gane o pierda, conserva su autoestima y su propio respeto.

Entrenamiento asertivo

El Entrenamiento Asertivo es un procedimiento que tiene por finalidad ayudar al individuo a eliminar su temor y a desinhibir su acción para que los efectos de su conducta tengan un valor de reafirmación de su autoestima y de sus capacidades. También es un modo de ganar control, amortiguando los efectos perturbadores de la amenaza que, de hecho puede consistir en el simple temor de «no atreverse» a afrontar una situación objetivamente neutra o potencialmente controlable por el sujeto.

Muchas personas tienden a confundir la aserción con la agresión cuando, en realidad, el entrenamiento asertivo puede ser el tratamiento de elección para muchos casos de conductas agresivas y antisociales. Conviene tener en cuenta también que defender los derechos propios no implica agresividad. Como apunta el Dr. Lazarus (catedrático de Psicología de la Universidad de Rutgers) parte del reconocimiento de los derechos propios supone el reconocimiento de los derechos de los demás y el respeto a los mismos.

Las respuestas sarcásticas tendentes a humillar o ridiculizar están dentro del estilo agresivo

El que no sabe defender sus derechos tiene poca libertad, se siente incómodo y ansioso y, en su defensa, puede mostrarse agresivo y con estallidos fuera de tono. Para tales personas, el entrenamiento asertivo consiste en enseñarles a distinguir sus derechos legítimos, así como a defenderlos e impedir que les sean usurpados.

Derechos básicos

1. Usted tiene derecho a hacer cualquier cosa mientras no suponga un daño para nadie.
2. Tiene derecho a conservar su dignidad mostrándose adecuadamente asertivo, incluso si esto hiere a otro, mientras su motivo sea asertivo, no agresivo.
3. Siempre tiene derecho a pedirle algo a otra persona mientras acepte que esta persona tiene derecho a decirle no.
4. Hay situaciones en las que los derechos no están del todo claros. Pero siempre tiene derecho a hablar sobre el problema con la persona involucrada y a aclararlo de ese modo.
5. Usted tiene derecho a obtener sus derechos.

Supuestos básicos

El entrenamiento asertivo ofrece dos supuestos básicos:

1. Lo que uno hace sirve como base para su concepto de sí mismo. Cuanto más defienda sus derechos y actúe de modo que se respete a sí mismo, mayor será su autoestimación: aserción = autoestimación. Aún en el caso de posibles fracasos, lo que no debe perderse es la esencia de su respeto por sí mismo. Este concepto puede utilizarse como criterio para la conducta asertiva.
«Si tiene dudas sobre si un acto esne-

Proceso del entrenamiento asertivo

1. Asegúrese de que comprende el concepto de asertividad. Para ello aprenda a identificar los tres estilos básicos de conducta interpersonal: agresivo, pasivo y asertivo.
2. Identifique las áreas en las que tiene problemas de aserción, especificando:
 - Situación (personal, impersonal, social,...)
 - Lugar (trabajo, escuela, casa,...)
 - Personas. Si se presentan con cierto tipo de personas (dominantes, sexo opuesto,...); o, por el contrario, sólo cuando se trata de una persona específica (esposo/a, amigo/a,...)

Para identificar estas áreas:

- Si realiza autoentrenamiento podrá identificarlas a través de la AUTOOBSERVACIÓN y de CUESTIONARIOS.
- Si realiza entrenamiento a otros, podrá identificarlas a través de CUESTIONARIOS, ENTREVISTAS y OBSERVACIONES.

3. Reconozca y acepte la no asertividad en esas situaciones, reconociendo sus racionalizaciones para no ser asertivo como tales racionalizaciones.
4. Analice si las causas se deben a:
 - Cogniciones erróneas.
 - Falta de habilidades.
 - Ansiedad o temor.

Si su falta de asertividad es debida a ansiedad o temor, analice qué es lo que teme:

- Rechazo
- Cólera
- Aislamiento
- Desprecio
- Pérdida

5. Formúlese a sí mismo «¿Qué es lo peor que puede suceder?». Luego examine esa eventualidad y sus consecuencias, tan objetivamente como le sea posible.
6. Describa una situación problema de forma explícita, asegurándose de incluir **quién** es la persona/as implicada/as, **dónde** y **cuándo** tiene lugar la situación (momento y lugar), **qué** es lo que le preocupa de la situación, **cómo** la afronta, qué **teme** que ocurra en caso de mostrar una conducta asertiva, y **cuál** es su objetivo.

Para elegir la situación problema empiece, en el momento actual, con problemas que pueda resolver fácilmente o que no le produzcan mucha ansiedad. Por ejemplo:

- ¿es usted capaz de pedir cambio sin haber comprado nada? ¡HÁGALO!
- ¿es usted capaz de decir no con facilidad cuando le piden un cigarrillo por la calle? ¡HÁGALO!

Al llevar a cabo estas tareas:

- fijese un límite absoluto
- comparta la tarea con alguien (apoyo y control)
- si no hace la tarea en el tiempo absoluto fijado, comprenda que le provoca demasiada ansiedad y sustitúyala por otra

- cuando haya conseguido llevar a cabo la tarea fijada, repítala varias veces para impregnarse de seguridad.

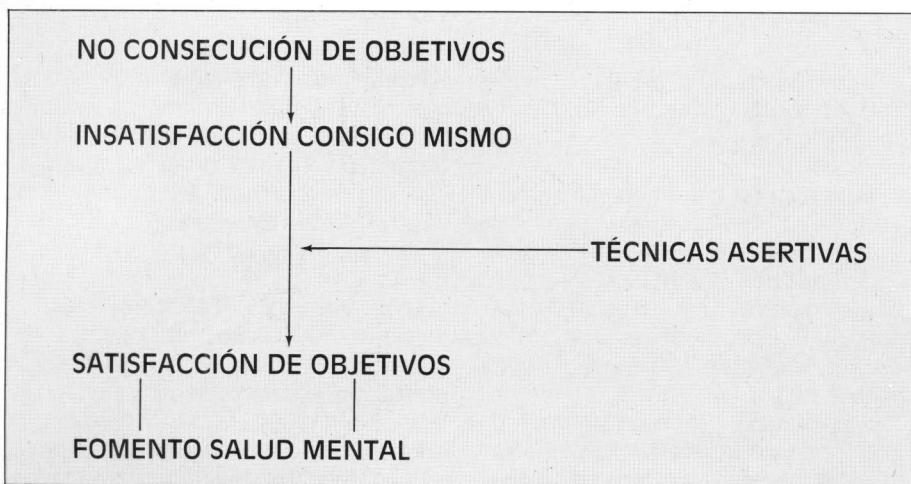


Figura 3.

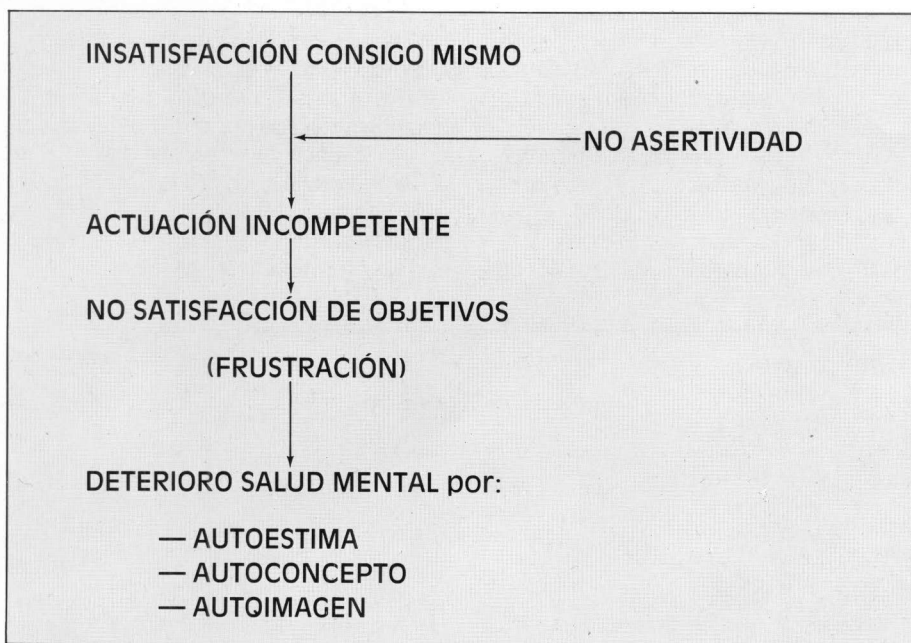


Figura 4.

cífico fue asertivo, pregúntese si aumentó su respeto propio, por poco que fuera. Si lo hizo, fue asertivo. En caso contrario, no lo fue.»

- Las conductas no existen aisladas sino que interactúan mutuamente formando esquemas que llamamos «organización psicológica». En distintos momentos de nuestra vida, la conducta tiene propósitos distintos (in-

fancia, adolescencia, edad adulta). Si se cambia una conducta, cambia también toda una serie de conductas relacionadas. Así como se aprenden nuevas habilidades y se cambian los actos, se pueden cambiar los sentimientos y todo el esquema de organización psicológica. De este modo el entrenamiento asertivo es capaz de producir un nuevo estilo de vida.

Técnicas que pueden favorecer el desarrollo asertivo:

Ensayo de conducta:

Técnica donde el sujeto practica la respuesta asertiva en una situación «problema». Ésta se representa a través de «role-playing» con el terapeuta u otras personas. Se repite tantas veces como sea necesario hasta que se aprende a responder asertivamente a esa situación.

Imitación

El sujeto observa, directamente o a través de grabación, cómo una persona que actúa como modelo ejecuta la conducta asertiva deseada. Se aprende de forma vicaria.

Feedback

Se le da información al sujeto sobre su comportamiento en una situación asertiva. La forma más completa de dar feedback es a través de video, pues el sujeto observa su propia conducta a la vez que recibe información.

Procedimientos encubiertos

El sujeto se imagina a sí mismo comportándose de forma asertiva en una situación determinada, identificada como problemática.

Desensibilización sistemática

Se desglosa la situación problema en secuencias consecutivas, ordenándolas según el grado de dificultad o ansiedad que tenga para el sujeto. Es una técnica muy útil cuando la falta de asertividad se debe a una ansiedad condicionada que inhibe el sujeto para actuar asertivamente.

Terapias cognitivas

Cuando no se actúa asertivamente debido a cogniciones erróneas. Las más usadas son las Técnicas de Reestructuración Cognitiva.

**Conviene tener en cuenta
que defender los derechos
propios no implica
agresividad**

Nivel de actuación de las técnicas asertivas dentro de la secuencia global del ser humano

La no consecución de objetivos (no ser capaz de decirle algo a una persona, decirse mal y de forma diferente a como uno quería, etc), provoca una insatisfacción consigo mismo, como la propia forma de actuar (fig. 3).

Es a este nivel donde actuarían las técnicas asertivas, que pretenden enseñar al individuo un repertorio de capacidades y métodos nuevos para él, que le permitan influir en el entorno en el que se mueve lo suficientemente como para conseguir sus objetivos básicos, proporcionándole satisfacción y fomentando, por tanto, su salud mental.

La insatisfacción con uno mismo seguida de una actuación incompetente (no asertiva) (fig. 4) producirá un fracaso en los objetivos personales, llevando al individuo a la frustración y a un deterioro de la salud mental a partir de:

- La disminución de la autoestima,
- la degradación de la autoimagen corporal,
- el deterioro del autoconcepto.

CONCLUSIONES

La utilización de un estilo de conducta asertivo aporta numerosos beneficios en los diferentes niveles de actuación de la persona.

A nivel personal supone un aumento de la AUTOESTIMA, lo que redundará en un aumento de la SEGURIDAD PERSONAL, en una mejora de la AUTOIMAGEN y en un fomento positivo del AUTOCONCEPTO.

Por otro lado, reduce la ANSIEDAD y el ESTRÉS, lo que nos lleva a una mejor calidad de vida.

Supone, también, un incremento y una mejora de nuestras HABILIDADES SOCIALES que, personalmente, redundará en un aumento de la AUTOESTIMA y en una AUTOREALIZACIÓN más completa y satisfactoria.

A nivel social supone un aumento en la CALIDAD de las relaciones sociales. Puede que éstas no aumenten en cantidad, pero la calidad de las mismas será más auténtica y sincera.

Al actuar de forma asertiva lo hacemos de forma más eficaz y por tanto nuestras actuaciones serán más COMPETENTES y obtendremos un mayor RECONOCIMIENTO SOCIAL por parte de los demás.

Por último, cabe señalar los beneficios que **a nivel laboral** se obtienen actuando de forma asertiva. Aunque nos centramos en el área de la Enfermería Psiquiátrica, dichos beneficios son generalizables y extrapolables a cualquiera de las áreas de actuación de la enfermera.

En el ámbito extrahospitalario presenta un aumento en la calidad de atención que la enfermera psiquiátrica presta a los pacientes domiciliarios e instituciones diurnas.

Por otro lado, y dentro del ámbito de la interconsulta, supone un mejor asesoramiento a las enfermeras especialistas en Salud Pública.

En el ámbito intrahospitalario presenta una mejor actuación profesional dentro de su Unidad de Psiquiatría, junto con unas relaciones interpersonales más satisfactorias con los diferentes miembros del equipo, lo que redundará en un incremento de la calidad asistencial a título individual y colectivo. Igualmente se incrementa la calidad de asesoramiento que, a partir de la interconsulta, ofrece a la enfermera generalista.

BIBLIOGRAFÍA

- BARTOLOMÉ et col.: **Práctica de la terapia de conducta**. Capítulo 12 titulado «Depresión y entrenamiento asertivo».
- J. MAYOR y F. J. LABRADOR: **Manual de Modificación de Conducta**. Capítulo 11 «Entrenamiento en Habilidades Sociales». Capítulo 12 «Entrenamiento en Aserción». Editorial Alhambra Universidad. Barcelona, 1982.

- D. PECK y J. CÁCERES: **Avances en la terapia de conducta**. Publicaciones Universidad Deusto, Bilbao, 1981.
- M. DAVIS, M. MCKAY et col.: **Técnicas de Autocontrol Emocional**. Editorial Martínez Roca, Barcelona, 1985.
- FENSTERHEIM y BAER: **No diga Si cuando quiera decir No**. Editorial Grijalbo, Barcelona, 1985.