

Como decir “no” con asertividad...

Por:
Andrés González Duperly, MAE/PE

Contar con la voluntad de decir "no", sin ofender y evitando culpabilidad es habilidad que se desarrolla con la práctica.

Este escrito es una invitación para fortalecer el respeto que cada quien se auto-exige, que valora frente a sí y, además, tener capacidad de solicitar el respeto (como Principio) por parte de los demás. Esta capacidad fortalece nuestro *Sentimiento de Valor Personal* —SVP— sin que lo anterior implique adoptar actitudes *reactivas, agresivas o soberbias...* todo lo contrario. Veamos ☺.

Tal habilidad contrarresta la ausencia de "Poder" a diferencia de la *Autoridad* y con el uso de esta habilidad, evitamos repercusiones desfavorables por parte de quienes reciben nuestra negativa. Y más cuando logramos comunicarnos de manera asertiva¹.

Y de nuevo, *asertividad no es agresividad*.

El *quid (meollo)* del asunto consiste en *CÓMO* es que expresamos ese "no". Recordemos que la *actitud* juega un papel crítico en el proceso, máxime si deseamos que nuestra "negativa" se interprete de manera positiva para evitar a nuestro interlocutor sentimientos de ansiedad.

1. Los siguientes enfoques básicos son útiles y “la práctica hace al maestro”:

1.1. Antes de responder nos preguntaremos:

¹ En principio, Asertividad es la capacidad interactiva que poseemos basada en conductas pro-activas (situaciones que anticipamos) que pone énfasis en los aspectos positivos, tanto los propios como los ajenos. Esta capacidad comunicativa utiliza expresiones del lenguaje verbal y de lenguaje corporal que nos permiten ser coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos con base en los principios de honestidad y equidad (fórmula 4'druple). Además, ser asertivo pone de manifiesto los deberes y los derechos propios y los ajenos evitando el sentimiento de culpabilidad o de ansiedad. Trabaja mediante una actitud para evitar pasar juicios o pre-juicios al comunicar nuestras ideas, intereses, deseos, necesidades y así, nuestros sentimientos de forma clara y concisa —sin amenazar o atacar—. La asertividad, más que un vocablo es un estilo; es un concepto profundo que incide en nuestra forma de pensar y actuar, en nuestro hacer y por tanto, en nuestro ser mediante la comunicación diáfana y oportuna en la efectividad ☺.

- ¿Verdaderamente, deseo hacer esto; o estoy complaciendo a alguien?
- ¿Fondo, ¿Qué recibiré por mi participación si digo: "sí"?
- ¿Si accedo, sentiré recompensa o frustración?

1.2. Pensar antes de responder:

- Un espacio-tiempo permite ponderar la respuesta que deseamos emitir. Evalúe la situación. No es necesario comprometernos por algo que nosotros pusimos en duda en primera instancia.
- Podremos afirmar: *"Lo pensaré y lo comentaremos luego, a tal y tal hora"*.

1.3. Observemos los signos de nuestros Centros de Comunicación (instintivo y el Emocional). Éstos ayudan.

- ¿Sentimos duda?
- ¿Nos sentimos acorralados o atrapados frente a la pregunta que nos comprometerá?
- ¿Sentimos tensión en el cuerpo o indicio de reacción nerviosa?

1.4. Si es necesario, solicitaremos más información o clarificación (es).

1.5. Controlemos la situación con actitud "ganar-ganar"; lo anterior es equitativo y, además, lograr acuerdos es siempre agradable.

1.6. Conviene hacer el espacio y permitirle a nuestro interlocutor que exprese sus ideas o sus intenciones; de tal manera, creamos la oportunidad de exponer nuestras diferencias de opinión.

1.7. Concentrémonos en el problema en vez de concentrarnos en la persona que solicita confirmación. No es cuestión de "negociar" las diferencias. Tampoco conviene "cerrarnos a la banda".

AN ECC INTERNATIONAL MANAGEMENT GROUP

2. Formas de decir "No": Comprender algo requiere de reflexión. Tal proceso está en nuestro fuero interno; tan pronto como comprendemos aquello que nos inquieta y cuando hemos decidido expresar nuestra negativa seleccionaremos el tipo del "no" que mejor se ajuste al temperamento del solicitante según la situación o circunstancia.

Reglas básicas:

2.1. Expresar el "no" con firmeza, con asertividad y con una buena dosis de calma, sin mencionar un "lamento".

2.2. Diremos "no" y paso seguido brindamos una explicación diáfana de que es lo que sentimos (ser honesto es más fácil que mentir o buscar pretextos) o bien,

comentamos lo que deseamos hacer; por ejemplo: *"Me sentiré incómodo haciendo esto", "No es mi deseo de hacer esto", "No me gusta hacer esto"*.

2.3. Digamos "no" e inmediatamente le ofrecemos al interlocutor una *alternativa* la que expresamos con claridad y tranquilidad; por ejemplo:

"Ahora no me resulta posible... lo haré tan pronto termine con esto —dentro de una hora—".

"Hoy no dispongo del tiempo, y mañana tengo el espacio a las 10:00 a.m."

2.4. Diga "no" y aclaremos las razones basadas en la honestidad. *Excluimos* discursos o pretextos, justificaciones, explicaciones o racionalizaciones.

2.5. Basta que nosotros no queramos decir "sí". La clarificación se vocaliza para ofrecerle al receptor más información para que el/ella entienda nuestra posición.

2.6. Usemos un "no" natural. Cada uno de nosotros tenemos nuestro estilo en el manejo del vocablo *"no"* —basado en nuestra experiencia y temperamento—.

2.7. Antes de decir "no" utilizar una frase de Escucha Activa (de tipo reflectivo) con una dosis de empatía. Lo anterior quiere decir parafrasearemos y sintetizaremos el contenido; verbigracia, ponemos en nuestras propias palabras lo que se nos expresara y comprendimos y cuando convenga, ponemos énfasis en los sentimientos / emociones del interlocutor para después emitir el "no". Por ejemplo:

"Entiendo que le resulta importante y urgente que mi Asistente elabore el informe que Vd. necesita presentar; me gustaría colaborarle en ese trabajo y Vd. comprende que hoy es imposible acceder a su solicitud por las prioridades de trabajo pre-establecidas con el Asistente, tiempo que nos resulta imposible comprometer".

2.8. Digamos que "sí" y paso seguido, ofrecer las razones por las que no accedemos (de forma directa), o bien, podemos sugerir solución alterna o abrir opciones. La anterior es una manera interesante de expresar nuestra negativa. Esta táctica se utiliza en situaciones en las que deseamos ser parte de la solución, pero no de la manera o en el momento en que la otra persona así lo desea. Por ejemplo:

"Sí, es mi deseo colaborarle y comprenderá que ahora no dispongo del tiempo; podré serle útil mañana entre las 11:00 a.m. y 12:00 p.m. ó a entre las 4:00 y 5:00 p.m. "

o bien:

"Sí, con gusto podré colaborarle con el informe y anticipo que sólo con una parte del mismo, con los cuadros en Excel"; o bien, "Acepto su segunda opción, pero no la tercera".

3. La respuesta persistente:

Este método de decir "no" se basa en utilizar una frase de negación repetida y persistentemente —como resulte necesario— sin otorgar importancia a lo que la otra persona exprese —.

Esta técnica resulta útil cuando lidiamos con personas agresivas o quienes manipulan psicológicamente a los demás y les es difícil aceptar un "no" por respuesta. Para situar a este tipo de personas en una plataforma de asertividad, la táctica es útil para que nuestro interlocutor no persista en sus deseos; si somos personas que perdemos fácilmente la paciencia y la tendencia es agredir con tono hostil, la respuesta persistente de la negación es efectiva para mantener nuestra compostura, mientras que controlamos nuestras emociones.

Lineamientos para lograr la respuesta persistente.

3.1. Seleccionar una frase concisa y repitámosla sin considerar qué dirá nuestro interlocutor. Por ejemplo: "*No es mi deseo...*"

3.2. Después de que la otra persona diga lo que tiene que decir, persistiremos en la frase.

3.3. Expresar nuestro comentario-frase con firmeza, con calma, con la *menor* carga emocional posible.

3.4. Observar nuestro propio comportamiento *no-verbal* y evitar posturas pasivas o agresivas (fruncir el ceño, cruzar los brazos, etc.). Utilizar el silencio.

3.5. Persistir

La respuesta persistente se utiliza para lidiar con personas que solicitan información en la que nos estamos en condiciones de proporcionar, en situaciones en las que nosotros no poseemos la autoridad o el poder de decisión o/y en situaciones que contravienen nuestros principios, valores, las normas o ética profesional. También se utiliza en la vida personal, a fin de lidiar con personas de carácter fuerte o impositivo, o situaciones de tal tenor.

González-Duperly, Andrés (1980/1995, Rev.09/2009, 2017 para PNUD): Gerencia Integral Ltda.: Bogotá. Derechos Abiertos en la ética del lector consciente.

Bibliografía consultada:

Alberti, Robert E. and Emmons, Michael (1975) *Stand Up, Speak Out, Talk Back! The Key to Self-Assertive Behaviour*. New Cork: pocket Books, 1975.

Burley-Allen, Madelyn (1983): *Managing Assertively*, A Wiley Press Book, New York.

Fersterheim, Herbert and Baer, Jean (1975): *Dón't Say Yes When You Want to Say No*. New Cork: David Mckay.

Smith, Manuel (1975): *When I Say No I Feel Guilty*. New Cork: Dial.