

Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica

Volumen 13
Volume

Número 1-2
Number

Enero-Agosto 2005
January-August

Artículo:

La asertividad, habilidad de la enfermera dinámica

Derechos reservados, Copyright © 2005:
Sociedad Mexicana de Cardiología

Otras secciones de
este sitio:

- 👉 Índice de este número
- 👉 Más revistas
- 👉 Búsqueda

*Others sections in
this web site:*

- 👉 *Contents of this number*
- 👉 *More journals*
- 👉 *Search*

La asertividad, habilidad de la enfermera dinámica

Mtra. María Alberta García Jiménez,* Mtra. Araceli Monroy Rojas,*
Mtra. Elsy Elizabeth Verde Flota*

* Profesora de la Carrera de Licenciatura en Enfermería. Departamento de Atención a la Salud DCBS/UAM-X.

RESUMEN

Internalizar en nuestra conducta profesional la asertividad, significa adquirir un conjunto de principios y derechos que hacen un modelo de vida personal enfocado a lograr el éxito en el comportamiento y en la comunicación humana, su esencia radica en la habilidad para transmitir y recibir mensajes haciendo esto de manera honesta, respetuosa, directa y oportuna. La asertividad es una forma de vida que se hace un hábito teniendo como resultado personas altamente eficaces, en la arquitectura, dirección de su visión y misión en su vida con impacto en las organizaciones.

Palabras clave: Asertividad, habilidad, teoría, método y herramienta.

Las profesionales de la enfermería recurren para satisfacer las demandas sociales de salud, al conocimiento de diversas disciplinas que les permitan la eficacia en su saber y quehacer cotidiano, entre ellas se encuentra la *administración*, que proporciona un cuerpo de conocimientos para el ejercicio de las habilidades asertivas y nos permite un desarrollo armónico en las relaciones interpersonales que establecemos tanto en el ámbito familiar, como en el laboral.

ABSTRACT

Excellence in our behavior includes a group of principles and rights to create a personal life style considered to be successful in human behavior and communication. Its essence lies in the ability to transmit and receive messages in an honest, respectful, direct and timely way. Excellence is a way of life that in time becomes a habit which results in very effective persons, having great impact in organizations.

Key words: Excellence, ability, theory, method, tool.

Para abordar el tema que nos ocupa nos dimos a la tarea de definir algunos términos que a nuestro juicio son de utilidad como: habilidad, asertividad, teoría, método y como éstas conformadas en un cuerpo de conocimientos nos permiten abordar la toma de decisiones como parte fundamental de la vida cotidiana de todo ser humano en busca de la realización personal y profesional. Es así que la *habilidad* se refiere a la competencia, sagacidad, ingenio e inteligencia; la *aptitud* a la cualidad de apto, capacidad, inteligencia, competencia, desempeño, disposición, don de eficacia, empuje, especialidad, facilidad, genio, habilidad, idoneidad, poder, suficiencia, virtud y destreza para ejecutar una acción en general útil para determinado trabajo, servicio o función, por citar algunos ejemplos.

En el área del conocimiento de la administración, Kast,¹ detecta por lo menos tres tipos de habilidades que frecuentemente desarrollan las personas profesionales en el trabajo: habilidad conceptual, habilidad téc-

Recibido para publicación: mayo 2005.
Aceptado para publicación: septiembre 2005.

Dirección para correspondencia:
Mtra. Elsy Elizabeth Verde Flota
Calz. Del Hueso 1100, Col. Villa Quietud, Del. Coyoacán, Edif. H00,
Área de Estudios y Servicios de Salud. UAM, Xochimilco.
E-mail: everde@xoc.uam.mx

nica y habilidad humana. La *habilidad conceptual (teoría)*, consiste en la comprensión de la complejidad total y la adaptación del comportamiento de la persona dentro de la organización, lo cual le permite a ésta proceder de acuerdo con sus objetivos y no de acuerdo con los objetivos y necesidades de su grupo inmediato; la *habilidad técnica (método e instrumento)*, consiste en utilizar conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de las tareas específicas de acuerdo con la instrucción, experiencia y educación; y la *habilidad humana (comunicación)*, radica en el criterio para trabajar con personas, comprender sus actitudes, motivaciones y aplicación de un liderazgo eficaz. El investigador Peter Senge² identificó 3 habilidades: conceptuales, metodológicas e instrumentales.

La sinergia que se da entre *teorías, métodos y herramientas*, se encuentra en el corazón de cualquier esfera de la actividad humana que construya conocimiento. Por ejemplo: en la medicina la teoría del funcionamiento cardíaco, el cómo funciona un corazón sano y las irregularidades que indican un infarto, han conducido a una metodología de monitoreo que analiza los infartos que se han producido y evita los que son inminentes. En este caso el método logró grandes progresos cuando se crearon monitores cardíacos electrónicos, una herramienta que permitió una observación mucho más precisa. El término teoría es la base de un conjunto fundamental de proposiciones acerca del funcionamiento del mundo, el cual se ha sometido a repetidas verificaciones y ha ganado cierta confianza. La palabra "teoría" deriva de la raíz griega *theorós*, que significa espectador, ella proviene de la misma raíz de la palabra teatro. Los seres humanos inventamos teorías por las mismas razones por las cuales hemos inventado el teatro, para escenificar en un espacio público ideas que nos ayuden a comprender mejor el mundo. Las nuevas teorías penetran en el mundo de los asuntos prácticos cuando se traducen en métodos y herramientas. Método significa buscar el camino para el logro de los objetivos, la palabra evolucionó hasta cobrar su significado actual que es un conjunto de procedimientos y técnicas sistemáticas para abordar asuntos o problemas determinados. Herramienta evoca a un objeto, generalmente de hierro que se utiliza para realizar trabajos manuales como la pinza, aquí aludimos por extensión a todo "utensilio" mental que nos permita realizar una tarea.

Mediante el desarrollo de herramientas y métodos prácticos, las teorías se someten a verificaciones permitiendo el afinamiento de éstas. Este ciclo continuo en la creación de teorías, desarrollo, aplicación de métodos y herramientas prácticas son el motor que

impulsa el crecimiento en ciencia y tecnología. Aquí radican los argumentos de los autores mencionados para buscar herramientas basadas en teorías sólidas, pues sólo así tendremos capacidad para cambiar nuestro modo de pensar y actuar en enfermería.

¿Por qué la importancia de describir la habilidad de asertividad en enfermería?

Con frecuencia las enfermeras nos enfrentamos en el proceso del trabajo con el conflicto profesional, no es fácil para las enfermeras cuando se ven en la necesidad de negociar con otras personas como jefes o directores y pueden sentirse cohibidas ante el poder del otro, en tales circunstancias tienden a reprimir sus sentimientos. Una alternativa constructiva consiste en practicar comportamientos asertivos, la asertividad es el proceso de expresar sentimientos, dar y recibir una retroalimentación honesta. El individuo asertivo no tiene miedo de pedirle a la otra persona que modifique su conducta y no se siente incómodo por tener que rechazar las peticiones no razonables. Las personas asertivas son francas, honestas, expresivas, seguras de sí mismas, conquistan el respeto y hacen que los demás se sientan valorados.

La palabra *asertividad* proviene del latín *asserere, assertum* que significa afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo, fe gozosa en el triunfo de la justicia, la verdad, vitalidad pujante y comunicación segura y eficiente. Al hablar de la *habilidad asertiva* nos referimos a la persona y su conducta. Es una forma de enunciar un estilo o tendencia de comportamiento, en el desarrollo de la conducta asertiva influyen varios factores como: el ambiente, el dominio del conocimiento y la cultura entre otros. La asertividad es también comprendida como una habilidad social desarrollada y producida por los integrantes de una organización.

En el competitivo mundo de hoy, la asertividad es un atributo imprescindible de conducta que se enseña y aprende cada vez con mayor frecuencia. Walter Riso define la conducta asertiva como: aquella habilidad para expresar las ideas y necesidades propias, respetando las creencias y necesidades de los demás³ y describe diferentes tipos de habilidad asertiva:

Persona asertiva o socialmente hábil, expresa directamente sus sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar sus derechos. La aserción implica respeto hacia uno mismo con el objetivo de la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

Persona pasiva o no asertiva, trasgrede sus propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente

sentimientos, pensamientos, opiniones o expresarlos de una manera autoderrotista con disculpas, falta de confianza, de tal modo que los demás puedan no hacer caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es apaciguar a los demás y evitar conflictos a toda costa. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades y que sean entendidas sus opiniones se encuentra sustancialmente reducida debido a la falta de comunicación indirecta o incompleta.

La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada, molesta de la situación, volverse hostil e irritable. El que recibe la conducta no asertiva puede experimentar también una variedad de consecuencias desfavorables, debe inferir constantemente lo que está realmente diciendo la otra persona o tener que leer sus pensamientos siendo una tarea difícil y abrumadora que puede dar lugar a sentimientos de frustración, molestia o incluso ira hacia quien se está comportando de forma no asertiva.

PERSONA CON CONDUCTA AGRESIVA

Expresa sus pensamientos, sentimientos, opiniones y defiende sus derechos de una manera inapropiada e impositiva que transgrede los derechos de otras personas. La conducta agresiva puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas, comentarios hostiles y humillantes, el componente no verbal puede incluir gestos amenazantes, como esgrimir el puño, miradas intensas e incluso ataques físicos.

El objetivo habitual de la agresión es la dominación, la conducta agresiva puede traer como resultado a corto plazo consecuencias favorables para la persona agresiva en una organización, como una expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los desafíos. No obstante, pueden surgir sentimientos de culpa, una enérgica contraagresión directa en forma de un ataque verbal o físico por parte de los demás o una contra-agresión indirecta bajo la firma de una réplica sarcástica o de una mirada desafiante. Las consecuencias a largo plazo de este tipo de conductas son siempre negativas.

ESTRATEGIAS PARA QUE LAS HABILIDADES ASERTIVAS SEAN MÁS EFICACES

Tener un buen concepto de sí mismo. Recordarse que se es tan importante como los demás y tomar en serio las propias necesidades.

Planificar los mensajes. Conseguir que todos los puntos sean aclarados con anticipación, confeccionando notas de referencia si la situación lo permite, esto ahorra tiempo, produce confianza y disminuye la intimidación por parte de los demás.

Ser educado. Enfadarse provoca confusión en uno mismo y hace que los demás vean al individuo débil, histérico y con una baja credibilidad, recordar que se deben tomar en consideración los puntos de vista de los demás. Es mejor guardar la calma y actitud educada.

Guardar las disculpas para cuando sean necesarias. Reservar las disculpas para cuando sean apropiadas, esto no disminuirá su valor ni el propio y los demás tomarán al individuo en serio para otros asuntos.

No arrinconar a los demás. El hecho de hacer esto, provoca cólera y resentimiento, lo cual dificulta las relaciones. Si se quiere asegurar la cooperación de los demás, es necesario proporcionar una salida y se deben esbozar las consecuencias constructivas de tal alternativa para los demás y para uno mismo.

Nunca recurrir a las amenazas. Si se responde a cualquier injusticia con fuertes amenazas, la credibilidad y la cooperación que se pretenden desaparecerán. Una afirmación tranquila de los pasos a seguir y asegurarse de hacerlos, es eficaz.

Aceptar la derrota cuando sea necesario. La aserción comporta comprensión cuando las acciones subsiguientes no son constructivas, aceptando la derrota con elegancia y en buenos términos con el otro.

TÉCNICAS ASERTIVAS

Disco rayado

Consiste en la repetición serena de palabras que expresan nuestros deseos una y otra vez, ante la insistencia de otros por acceder a los suyos, evita tener que poner excusas falsas y nos ayuda a persistir en nuestros objetivos.

Banco de niebla

Técnica que nos ayuda a aprender y responder a las críticas manipulativas de otras personas reconociendo su posibilidad o su parte de verdad.

CONCLUSIONES

La habilidad asertiva, es una necesidad humana de comunicación, autoestima y actitud para poder vivir con armonía, por lo que debemos siempre recordarla y adoptarla en nuestro comportamiento cotidiano,

pues es de utilidad personal, familiar, de grupo y con alto impacto en la sociedad. El comportamiento asertivo se aprende y se ejerce en las relaciones humanas. La asertividad ofrece un modelo para las enfermeras en el desarrollo de actitudes donde la guía sea el respeto de los derechos e intereses básicos entre las personas sin que ninguna de las partes resulten afectadas.

REFERENCIAS

1. Kast R. *Skills of an affective administration*. Harvard business review jan-feb, 1999: 33.
2. Senge P. La quinta disciplina en la práctica. *Estrategias y herramientas para contribuir la organización abierta al aprendizaje*. España: Garnica; 1993.
3. Riso W. *Entrenamiento asertivo. Aspectos conceptuales*. Medellín, Colombia: Rayuela; 2001.