

Azul claro

H



**Escuela Nacional de Estudios Profesionales  
Iztacala U.N.A.M.**

**PSICOLOGIA**

**ESTABLECIMIENTO DE UN REPERTORIO ASERTIVO Y  
FORMACION COMO ENTRENADORAS A  
PARAPROFESIONALES DE LA  
"CASA-HOGAR PARA SERVIDORES DOMESTICOS, A. C."  
DE CUERNAVACA, MOR.**

PO 268/86  
Ej. 1

**T E S I S**

Que para optar por el grado de:  
**MAESTRO EN MODIFICACION DE CONDUCTA**

P r e s e n t a l a :

**Lic. Patricia Trujano Ruiz**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

San Juan Iztacala, México, 1986.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A mis Padres y

A mis Hermanos

por su presencia.

A Gilberto,  
por todo el amor  
y por su constante interés  
en mi superación.

A las Coordinadoras de la Casa-Hogar,  
por su entusiasmo.

A las trabajadoras domésticas,  
por su esfuerzo cotidiano.

A mis asesores de tesis:  
al Dr. Juan José Sánchez Sosa,  
por su dirección.

Al Mtro. Emilio Ribes Iñesta,  
siempre cercano y siempre amigo.

A las Doctoras Graciela Sánchez Bedolla,  
Elda Alicia Alva Canto, y  
Mary Blanca Moctezuma Yano,  
por su interés en que la historia de la  
Mujer deje de ser la historia de su  
represión.

A la MUJER ...

"Debe haber otro modo...  
otro modo de ser humano y libre  
otro modo de ser"

Rosario Castellanos

"Si se quiere que la  
"cultura llegue al pueblo",  
hay que empezar por pagarle  
a los trabajadores salarios  
justos, civilizar las condici  
ciones de trabajo y de vida,  
impulsar la vivienda, el agua  
potable, el drenaje, la pro  
ducción de mercancías útiles  
y baratas, etc., y luego, si  
el pueblo quiere o no oír a  
Mozart, ya es muy decisión  
suya".

Bernard Shaw

## I N D I C E

	Pág.
1. PROLOGO . . . . .	1
2. INTRODUCCION . . . . .	4
- Las Trabajadoras Domésticas: breves características socioculturales. . . . .	4
- Ventajas y Desventajas del Trabajo Doméstico . . . . .	6
- Problemática de las Trabajadoras Domésticas. . . . .	15
- Alternativa de apoyo desde la Psicología Conductual: la Paraprofesionalización. . . . .	21
- La "Casa-Hogar para Servidores Domésticos, A.C." de Cuernavaca, Morelos. Funcionamiento, características y problemática de sus coordinadoras. . . . .	27
- El entrenamiento en Asertividad como un mecanismo de Autoayuda de la Casa-Hogar . . . . .	35
3. METODO . . . . .	44
4. RESULTADOS . . . . .	58
5. DISCUSION. . . . .	75
6. CONSIDERACIONES FINALES. . . . .	85
7. APENDICES. . . . .	91
8. BIBLIOGRAFIA . . . . .	200

## 1. PROLOGO:

El propósito de la siguiente investigación de tipo aplicado fué el de capacitar a un grupo de coordinadoras que laboran contra bajadoras domésticas a funcionar como paraprofesionales en el establecimiento de repertorios asertivos, siendo al mismo tiempo receptoras de dicho entrenamiento como medida para garantizar el aprendizaje a implementar.

Se trabajó en la "Casa-Hogar para Servidores Domésticos, A.C." de Cuernavaca, Morelos, realizando 15 sesiones incluyendo el - Pre y Postest.

Seis meses más tarde, se llevó a cabo el seguimiento en 5 sesiones de trabajo y 4 de evaluación.

Los resultados permitieron observar un notorio incremento en el nivel de asertividad, así como en el manejo de los contenidos teóricos y prácticos del curso, lo que evidenció la capacidad de las sujetos para fungir en el futuro como paraprofesionales de la psicología en lo que a este tópico se refiere.)

En el seguimiento se manifestó el mantenimiento de las conductas entrenadas a través del tiempo así como su transferencia a una situación real al actuar las coordinadoras como entrenadoras de asertividad logrando un buen desempeño en su función.)

La Variable Independiente del tratamiento fué un curso programado a través de conferencias, seminarios y ejercicios acerca de los contenidos teóricos de la asertividad, así como un entrenamiento práctico administrado a través de instrucciones, modelamiento real, juego de roles y reestructuración cognoscitiva.)

La Variable Dependiente fué el repertorio integrado de asertividad de los sujetos en relación a 12 categorías verbales y -- tres no verbales, seleccionadas a partir de la importancia que representan para un desarrollo eficaz de los individuos en su medio ambiente.

La justificación social que motivó esta investigación reside en la enorme población que compone al servicio doméstico: en México, el 60% de las mujeres económicamente activas trabajan como domésticas, y no obstante su numerosidad, hasta últimas fechas comienza a recibir atención de algunas disciplinas (p.ej., trabajo social, sociología y derecho), aunque nada se sabe aún de intervenciones psicológicas, a pesar de la amplia problemática que deben enfrentar como grupo marginado dentro de nuestra sociedad.

Así, el trabajo doméstico se ha considerado una actividad laboral devaluada, socialmente secundaria e irrelevante, sobre todo por no tener una clara vinculación con el mundo de la producción, considerando a su vez, como la médula espinal de toda comunidad, familia e individuo.

Esta actividad, al no estar especificada con precisión como trabajo, ni sujeta siempre a retribución salarial, está propensa a la apreciación que el ama de casa o el patrón puedan hacer del servicio, y lo que es peor aún, de la apreciación generalmente devaluada que la misma trabajadora puede hacer.

Aspectos como el choque cultural de las domésticas (generalmente provenientes del medio rural) con las amas de casa, las diferencias socioculturales, la ausencia de normatividad legal de su trabajo, la escasa capacitación con que cuentan para desarrollar sus labores, entre otros, las colocan en un plano de desventaja y subordinación que facilita su explotación; la carga excesiva de trabajo, los horarios ilimitados y las agresiones son solo algunos de los ingredientes que llegan a constituir su estilo de vida.

Al mismo tiempo, su limitada educación y cultura aunados a una historia de vejaciones las lleva a realizar en algunos casos actos de irresponsabilidad y poca formalidad en el trabajo, y hasta delitos como el abuso de confianza y el robo.

De ahí que se pensara en el Entrenamiento Asertivo como un mecanismo para dotarlas de un repertorio tal que les permitiera abandonar su posición de marginadas y adoptar un papel más digno dentro de su desarrollo laboral, facilitando interacciones más efectivas en el sentido de ejercer sus derechos respetando al mismo tiempo el derecho de los demás. Esta tarea se optimizó a través del entrenamiento como paraprofesionales de un grupo de mujeres que coordinan la Casa-Hogar.

La desprofesionalización de la Psicología resultó un exitoso instrumento para transferir conocimientos directamente a los usuarios, convertirlos en autoprestatarios de servicio, y afectar a una población numerosa con criterios reales derivados de sus propias vivencias.

Se demostró, por lo tanto, la relevancia de que el psicólogo incida en poblaciones subordinadas y ponga a su servicio sus conocimientos con el fin de darle un verdadero sentido a su ejercicio profesional.

## 2. INTRODUCCION:

### a) LAS TRABAJADORAS DOMESTICAS, BREVES CARACTERISTICAS SOCIOCULTURALES.

En México, el 60% de las mujeres económicamente activas trabajan como servidoras domésticas.

La historia de las trabajadoras domésticas se parece siempre: (como cita Fernández, Concepción, 1981), un medio rural plagado de privaciones, sin acceso a la educación y sin posibilidades de mejorar las condiciones de vida a que dá lugar el campesinado; integrado en su mayoría por población indígena o mestiza que sufre los efectos derivados del colonialismo y de una sociedad racista.

Así, una de las contadas opciones de las jovencitas es emigrar a la ciudad en busca de alguna manera de subsistir económicamente y de contribuir así al precario ingreso familiar. Sin embargo, se topan con un medio urbano caracterizado por desempleo, marginación y explotación, especialmente de la mano de obra femenina, lo que las lleva en la mayoría de los casos a alquilar sus brazos para realizar labores domésticas que desde siempre habían venido haciendo en su hogar. "Para muchas, éste no habrá de ser más que un paso previo a la prostitución";... "en el clima violento de una sociedad como la nuestra, en que todos sufrimos humillaciones cotidianas, la sirvienta constituye el eslabón inferior de la cadena: - porque es pobre, porque es mujer y porque suele no ser blanca" (Fernández, Concepción, 1981, p.62).

De este modo, en general es claro observar cómo la trabajadora doméstica concibe su trabajo como parte de sus funciones sociales y familiares, enfrentándose sin mayor batalla a un rol social que se le impone ("servidora incondicional"), y donde uno de los posibles efectos de este enfrentamiento

se refleja en el abandono y cambio de empleo para "escapar" o "aliviar" la situación aversiva de su ambiente laboral, - aunque éste se reproduzca en el nuevo escenario de trabajo.

A través de sus estudios Teresita de Barbieri (1980-1981) ha encontrado algunas características que suelen presentar las domésticas; así, ella menciona que generalmente las trabajadoras de planta son jóvenes, solteras, recién llegadas a la ciudad, de origen rural y con el mínimo nivel tanto de instrucción como de salarios percibidos. En contraste, las trabajadoras de entrada por salida son de mayor edad, viudas, - separadas o casadas, con hijos, con mayor tiempo de residir en la ciudad, y con más alto nivel de instrucción y de ingresos.

Esto puede deberse a que con el tiempo, las domésticas van adquiriendo práctica, aprenden mayor número de tareas y se vuelven eficientes en el uso y manejo de aparatos eléctricos, por ejemplo; de ahí que consigan mejores salarios incluso con labores especializadas: cocineras, recamareras, etc.

El tiempo y la experiencia les permiten adquirir un repertorio con el cual defenderse de la explotación, y el choque cultural sufrido inicialmente (cultura rural contra urbana) se suaviza al pasar de los años.

Así, la mayor parte de ellas dedicarán su vida al servicio doméstico, especialmente si "se acomodan" con una familia - "que llegan a hacer suya"; otras, heredarán a sus hijas el oficio y vivirán del salario de éstas y de sus hijos varones (de hecho, es común encontrar en esta población a madres muy jóvenes con un buen número de hijos; la maternidad suele iniciarse como fruto de un engaño o seducción y continuarse como medio de asegurar su subsistencia durante la vejez); las menos, lograrán por su propio esfuerzo capacitarse o "especializarse" y se transformarán en costureras, obreras, o -

algún otro tipo de actividad que les permita percibir mejores salarios y abandonar así el trabajo como domésticas.

## b) VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TRABAJO DOMESTICO.

### 1. Perspectiva de la patrona y de la trabajadora doméstica.

El trabajo doméstico asalariado es un tema sumamente controvertido y sujeto a juicios de lo más diverso. Esto sucede porque se presta a analizarlo desde perspectivas completamente diferentes: las amas de casa en general mantienen una opinión bastante deplorable sobre las domésticas: "sucias", "flojas", "ladronas", etc. Estas por su lado, se expresan de sus patronas como "explotadoras", "agresivas" y "malas". Finalmente, existen también los puntos de vista de intelectuales, feministas y otros estudiosos del -trabajo doméstico (que se revisan más adelante) y que varían desde "sector explotado" hasta "residuo del modo de producción feudal" (Teresita de Barbieri, 1980-1981).

Un punto de partida para asomarnos a esta problemática - puede ser conocer un poco más acerca de la relación pa - trón-trabajadora doméstica.

Concepción Fernández (1980-1981), opina que la historia de estos dos tipos de mujeres se caracteriza por la marginación que, cada una en su contexto, sufren como resultado de una lógica patriarcal que las considera "naturalmente domésticas" con salario o sin él, y cuyo trabajo final - mente contribuye a engrosar las ganancias del capitalista. Por ello, dentro del núcleo familiar una manda y la otra ejecuta tareas que redundan en el cuidado y servicio del "señor".

Innegable es, además, que en la sociedad actual lo mismo que en las anteriores, el trabajo doméstico es realizado

primordialmente por mujeres como consecuencia de su dependencia económica del hombre y del rol social asignado a sus funciones, en donde, al no producir valor directo sobre la economía, no se le considera trabajo (Ann Oakley 1974).

¿Qué pasa con la mujer-patrona? algunos estudios explican que éstas pueden ser ricas, pobres o de clase media, ya que, aunque las primeras tienen mayor probabilidad de contratar personas a su servicio, también existen "modalidades populares" del trabajo doméstico, pudiéndose observar que siempre que exista una mujer más desfavorecida económicamente (que puede ser una sobrina, la hija de una comadre, etc.), podrá trabajar en casa por techo y comida, aunque esto ya reviste el problema con otras características.

De cualquier modo, el ama de casa-patrona más generalizada tiene tras de sí una historia de condicionamiento "femenino": se le entrena mediante juegos y juguetes a realizar labores hogareñas (lo que garantizará su femineidad) y se le enseña que las verdaderas y respetables mujeres son las que conquistan a un hombre y fundan un hogar. Ese hogar tendrá matices como:

- a) tener un marido otorga un status respetable
- b) él la pondrá al frente de una casa
- c) ella tomará el mando del hogar
- d) ella poseerá así un espacio territorial en el que, con un poco de inteligencia, podrá elegir libremente lo mejor para la familia.
- e) con un poco de instrucción, podrá hacer contribuciones importantes en la formación académica de sus hijos.

f) y finalmente, si tiene un sentido inquebrantable del deber y un coche, sentirá orgullo de ahorrarle al marido el salario de un chofer y llevará de un lado a otro a su esposo e hijos.

Por eso, el ser "la señora de" y tener una doméstica a su servicio la hace olvidarse de que es mujer y la convierte en "la patrona". El ama de casa reproduce de este modo con su sirvienta los patrones de opresión que su marido ejerce hacia ella, y que su marido sufre del patrón.- La señora mantiene criterios empresariales y siempre que pueda escatimarle el sueldo a la empleada lo hará. Impedirá a la trabajadora estímulos ambientales que pudieran "malearla" o "echarla a perder", como ir a la escuela nocturna, tener novio, ir a fiestas, recibir llamadas telefónicas, tener amigas e incluso aspectos tan privados como elegirle el corte de cabello y el maquillaje, prohibirle ciertos atuendos (como minifaldas y pantalones), etc., imponiéndole un uniforme que refuerce el status de subordinación: "trato despectivo, despido arbitrario, uniforme de campo de concentración, vejación cotidiana, ninguna seguridad laboral, ninguna prestación social, ninguna garantía individual. Su condición de explotadas dentro de los explotados las torna hostiles, siendo esta expresión de agresión encubierta la única forma de protestar que les es permitida: rompen objetos, vuelcan el perfume nuevo, queman el vestido fino, etc.". (Concepción Fernández 1980-1981, p. 64).

Por ello, se deriva un conflicto permanente entre la patrona y la doméstica. La patrona es entonces la mujer que encuentra identidad y prestigio a través de su relación con la sirvienta, y se convierten en el escaparate social de su marido. Este también se sirve de la trabajadora para tranquilizar su conciencia: "mi mujer vive como una -

reina, tiene dos muchachas que le hacen todo", suelen decir, sin observar que si la mujer mediatiza la conciencia del varón, la doméstica mediatiza la conciencia de ambos. (Elena Urrutia, 1980; Schellekeus y Van der Schoot, 1984; Thelma Gálvez y Rosalba Todaro, 1983; Mary Goldsmith, s/fecha).

Es lógico entonces entender porqué en la mayoría de los casos, se establece un conflicto permanente entre patronas y trabajadoras, aunque también llega a darse otro tipo de influencia: la empleada sueña con tener el mismo poder de consumo que su patrona, hace suyas muchas de sus opiniones y hábitos, y hasta en algunos casos, buscan parecerse a ella.

Por todo esto, la trabajadora doméstica representa para la patrona un cúmulo de ventajas y desventajas: entre las ventajas se encuentran el que le permite tener tiempo disponible para dedicarlo a otra actividad (entre estas la supervisión); si todo queda bien se le reconocen sus cualidades como patrona, si no es así, se culpa a la empleada; puede darse el lujo de comprar utensilios de lo más sofisticado y entrenar a la sirvienta a usarlos, lo cual refuerza su status y muy seguramente estará de mejor humor para recibir a su familia. Entre las desventajas tenemos el desprenderse de una cantidad para pagar el salario de la trabajadora, el tener que supervisarla, el enseñarle a laborar a "su gusto", el entrar en discusiones con ella por la realización del quehacer, el aceptar convivir con una extraña en casa y tolerar los platos rotos.

Sin embargo, si preguntamos a las domésticas nos mostrarán un panorama diferente: dirán que su labor es monótona y repetitiva, que los niños (suyos o de la patrona) le estorban, que nunca le alcanza el tiempo porque nunca se

acaba el trabajo, que se encuentra aislada socialmente - (alejada de su familia, rodeada de personas con otras normas y costumbres); que sufre constantemente humillaciones (desde por su origen indígena hasta por no ajustarse al criterio de "bien hecho y rapidito"), y que nunca le alcanza lo que le pagan. (Ann Oakley, 1980; Schellekeus y Van der Schoot, 1984).

2. ¿Porqué el Trabajo Doméstico es un servicio importante y necesario?

Teresita de Barbieri (s/fecha) ha desarrollado este aspecto, y considera que a esta labor no se le ha prestado la importancia que merece, pues al basarse los estudios sobre la participación en la fuerza de trabajo, se deja sin analizar todo el trabajo (que incluso en el caso de las amas de casa es gratuito) que las mujeres producen en los hogares.

Así, el trabajo doméstico atiende al consumo individual, y sus productos se consumen inmediatamente; esto es, la mujer puede pasar horas barriendo, tendiendo camas o cocinando, y el resultado es observable, sin embargo, no es algo duradero, pues al día siguiente y todos los demás deberá realizarlo nuevamente: "estos productos no pasan por los procesos de igualación de los productos de trabajo, y al no pasar por el mercado ni ser igualados, nos encontramos frente a un proceso de creación de valores de uso, trabajo útil pero no trabajo creador de valor". (p. 6).

Esta producción de valores de uso, implica que el trabajador con su salario puede comprar alimentos, muebles, sábanas y ropa, pero para que pueda ser consumida la comida, o pueda él y su familia dormirse o vestirse, se re

quiere cocinar, tender la cama y lavar la ropa, y es ahí donde se destaca la importancia del trabajo doméstico, - sin el cual el obrero, el empleado o el funcionario no podrían ir a trabajar (ni rendir en el trabajo), ni los niños ir a la escuela, etc.

Esto implica que el hecho de que exista una mujer que - realice las labores domésticas (ama de casa o sirvienta) permite al marido producir más y mejor que si él tuviera que atenderse a sí mismo: el trabajo de la mujer en la casa eleva el nivel de vida de la familia y ahorra - los servicios que el Estado debería proveer a la sociedad y que el capitalista tendría que pagar. (Kate Young, 1981).

Al parecer, esto nos lleva a concluir que para que la - mercancía fuerza de trabajo se mantenga y reproduzca, es decir, para que sigan existiendo trabajadores libres en el mercado, es necesario la presencia de unidades domés- ticas, lo que redondea finalmente la importancia y nece- sidad de este servicio para nuestra sociedad. No obstan- te, existen opciones que podrían verse como alternati- vas:

- a) la adquisición de mercancías (materiales o servicios) tales como restaurantes, lavanderías y guarderías.
- b) el uso de maquinaria, como utensilios especializados (licuadoras, lavadoras, lava-vajillas, etc.)

Sin embargo como se puede observar, estas opciones tam- bien requieren de mano de obra y del trabajo doméstico para ser utilizados, por lo que en realidad, no consti- tuyen alternativas, sino modalidades del mismo trabajo doméstico.

### 3. Características de la Oferta y la Demanda del Trabajo Doméstico.

Iniciaremos recordando que en la mayor parte de las sociedades la participación de la mujer en la fuerza de trabajo es considerablemente menor que la del hombre, y es que existen determinantes en cuanto a ésto: la mujer ofrece o no su fuerza de trabajo dependiendo de factores tales como la edad, nivel del ingreso familiar, costumbres de su grupo social, estado civil, nivel y tipo de instrucción, fecundidad, etc. Todo ello relacionado con la cantidad y tipo de actividades necesarias que la mujer realiza para el desarrollo y funcionamiento de su familia (aseo, crianza, etc.); y dependiendo de estos aspectos, existirá o no la posibilidad de "tiempo libre" en ella para que pueda ingresar al mercado de trabajo.

Un ejemplo de ésto, es que en nuestro país la concentración de trabajo en las mujeres antes de los 35 años comprende en su mayoría a solteras.

Existen investigaciones (Rendón y Pedrero, s/fecha) que han encontrado que la demanda de mano de obra femenina es muy restringida: principalmente se limita a actividades productoras de bienes y servicios que guardan alguna relación con las actividades del hogar, como la confección de prendas de vestir y la preparación de alimentos, lo que trae como consecuencia que las oportunidades de empleo que ofrece el sistema productivo a la mujer sean, en todo el país, más limitadas que las del hombre.

De acuerdo a los censos de población (IX Censo General de Población, 1970, citado en Rendón y Pedrero; s/fecha), las ramas productivas agregadas en que se encuentra concentrada la mano de obra femenina son: la agricultura (generalmente no como trabajo asalariado, sino de apoyo familiar, restringido casi siempre a la siembra y cosecha y al cuidado del animales; algunas

veces llegan a funcionar como jornaleras eventuales en cultivos de hortalizas y frutas, la industria de la transformación (en la que, dado el nivel educativo de la mujer que suele ser más bajo que el del hombre, y que existen actividades tradicionalmente consideradas como femeninas, sucede que la proporción de mano de obra de mujeres es menor donde predomina la industria moderna que donde predomina la industria tradicional, ya que esta forma de producción requiere de poco capital, lo que le permite constituirse en trabajadora independiente, o bien, la unidad productora familiar requiere de su participación; por otro lado, tenemos que del total de mujeres que trabajan en la industria moderna, una alta proporción no participa directamente en el proceso productivo, sino que dentro de la industria realiza, por ejemplo, actividades administrativas, como las de secretaria. Las que llegan a tener una función directa (generalmente obreras) participan solo en las etapas más simples que no requieren de mano de obra calificada, las más comunes son la fabricación de prendas de vestir, de calzado, de artículos eléctricos y de productos alimenticios); y los servicios; es en esta rama productiva donde existe en México la mayor concentración femenina en tres rubros básicos:

- a) las actividades que no requieren una preparación formal previa porque son una prolongación de las actividades del hogar, principalmente servicio doméstico, pero también en restaurantes, guarderías, lavanderías, etc.
- b) las actividades que no requieren un capital abundante; esto es, vendedoras ambulantes y pequeños comercios.
- c) actividades consideradas de menor rango y tradicionalmente ligadas a la mujer: enfermeras, maestras de corte y confección, etc.

De ésto se desprende que, a mayor grado de especialización de la actividad, menor es el número de mujeres involucradas en -

ellas, lo que en parte explica la enorme concentración femeni  
na en el trabajo doméstico.

Por otro lado, tenemos que, específicamente en relación a las labores domésticas asalariadas, la oferta supera a la demanda, oferta que se origina en los sectores de más bajos ingresos y en los que la subsistencia familiar e individual requiere de la cooperación monetaria de varios de sus integrantes.

La desigualdad que genera un determinado modelo de desarrollo hace que la oferta y la demanda de mano de obra se encuentren, y que esta última aproveche las ventajas relativas de las que goza, facilitándose la explotación (Teresita de Barbieri, 1980 1981); Thelma Gálvez y Rosalba Todaro, 1983).

Otro problema adjunto, como ya se mencionaba, es que la traba  
jadora doméstica requiere habilitarse en el desempeño de su -  
trabajo, lo que le permitiría exigir mejores salarios, y si consideramos que cada vez se fabrican mayor número de aparatos eléctricos que son a su vez más y más sofisticados, toparemos con que la trabajadora requiere una capacitación constante (que se le exige pero no se le provee) como único medio de mantener  
se en el mercado.

Datos como los anteriores nos llevan a reflexionar sobre una problemática que inicia en el poco conocimiento de su existen  
cia misma como problemática. Baste un dato: fué hasta 1960 que el trabajo doméstico mereció un renglón particular en los cen  
sos oficiales; antes de ese año ni siquiera se le consideraba "trabajo", a pesar del enorme número de mujeres que concentra no solo nuestro país, sino en otros como Perú, Brasil y Chile, lo que afortunadamente há empezado a generar estudios serios sobre el tema.

## c) PROBLEMÁTICA DE LAS TRABAJADORAS DOMESTICAS.

Aunque ya se ha venido dando un bosquejo de la situación económica y social que caracteriza el estilo de vida de las servidoras domésticas, nos detendremos un poco a concretar las condiciones laborales y sociales de estas mujeres, para así apuntar la enorme importancia que reviste el trabajar con ellas en un intento por abordar y minimizar la profunda problemática que las envuelve.

Empezaremos por el espacio físico y social en que se desenvuelven. El primer aspecto es el aislamiento que sufre en el desempeño de su labor, especialmente si trabaja de planta o "puertas adentro", en donde se observa que prácticamente abandona a la familia propia para incorporarse a una ajena, de la que deberá adoptar costumbres y horarios pero para la que siempre será solo "la criada"; al mismo tiempo, regirá el desempeño de su trabajo con el criterio de sus patrones: aprenderá que el limpiar bien o mal depende más de su opinión que de su esfuerzo y eficiencia reales.

A través del tiempo, conjuntará su vida privada con la laboral: la soledad afectiva en que se desenvuelve, la búsqueda de seguridad material y la inestabilidad en el empleo la llevará a integrarse a la familia, a adoptarla, a sentirse un miembro más de ella; el mismo espacio físico y sus mismos moradores serán sus patrones y su familia.

Estos y muchos más factores conjugados facilitan una serie de condiciones que llevan en algunos casos, al abuso de la función de la doméstica.

Un ejemplo son las jornadas ilimitadas, que llegan a cubrir un promedio de 15 horas diarias, pues el trabajo empieza con el desayuno de la familia y termina con su cena, o con la atención de los invitados en fines de semana y días festivos.

También es frecuente el pago en especie: vestido, alimento y habitación; en algunas ocasiones, el vestido es la ropa usada y deteriorada de la señora, el alimento son las sobras, y la habitación es el cuarto de "cachibaches" en el que, entre una serie de objetos de uso infrecuente, se acomoda una cama para la doméstica, negándosele incluso el derecho de un espacio propio, cómodo y agradable.

Los bajos salarios son comunes, pues con el pretexto de que "es un trabajo fácil que cualquiera puede hacer" se regatea hasta el último centavo de su sueldo, descontando cualquier desperfecto o daño ocasionado en el cumplimiento de sus funciones, aún cuando haya sido accidental.

Asimismo existe el problema legal: el servicio doméstico no acostumbra registrarse bajo un contrato que asegure las mínimas condiciones de trabajo, lo que les niega el acceso a prestaciones sociales y las expone al criterio de sus patrones y a su buena voluntad.

Otro denominador común es el trato humillante que reciben algunas de ellas en el desempeño de su trabajo, mismo que llega a convertirse en verdadera agresión física y/o verbal. Se tienen testimonios de domésticas que son incluso "secuestradas" al ser encerradas en casa y prohibidas sus salidas con amenazas de golpes o de acusaciones de robo; otras, son literalmente encerradas bajo llave cuando sus patrones salen de casa con el pretexto de prevenir un posible atraco de la trabajadora en combinación con terceras personas, lo que dá pie a negarle hasta el derecho de tener amigos o novio.

De la misma manera, no es difícil encontrar casos en que son agredidas sexualmente por el patrón o por sus hijos, amenazándolas con correrlas o con demandarlas si se quejan; al parecer, existe la idea generalizada de que la doméstica es una mujer-

de poco valor que tiene por obligación (y esto se toma casi como un halago) servirle al señor incluso sexualmente si así lo desea, como parte de su labor en casa: se abusa de su condición de indígena, de mujer y trabajadora (Periódico "Revuelta", 1977; Kate Young, 1981; Thelma Gálvez y Rosalba Todaro, 1983; Schellekeus y Van der Schoot, 1984).

Ahora bien todo lo expuesto hasta aquí nos lleva a pensar que efectivamente, algo no anda bien en cuanto al trabajo doméstico se refiere. Cabría cuestionarse ahora porqué es éste un problema de tipo social y qué alcances tiene.

Siguiendo esta línea de ideas, recordemos que por principio, en el nivel teórico todavía se discute qué es el trabajo doméstico y a qué modo de producción debe sus características (Teresa de Barbieri, 1980-1981), ya que hasta se han retomado textos de Carlos Marx (1976) y Napoleoni (1976), para aclarar por qué el trabajo doméstico posee valor de uso, pero no valor de cambio, pues al ser un servicio provoca una valoración social del mismo, minimizada en términos ideológicos.

Todos los estudios al respecto representan análisis que varían en su objetivo específico, extensión, profundidad y calidad, para constituir esfuerzos que nos proponen líneas de comprensión del evento.

La sociología, en el trabajo de Ann Oakley (1974), nos dice - que una definición general de trabajo incluye el gasto de energía, la contribución a la producción de objetos y servicios, - la definición de los patrones de interacción social y el otorgamiento de status social y de retribución económica. En estos términos, el servicio doméstico se puede considerar trabajo.

Por otro lado, según la Ley Federal del Trabajo, en el Art. 331 (citado en Esperanza Brito de Martí, 1980-1981), se menciona que las trabajadoras domésticas son las que presta sus servi

cios de aseo, asistencia y demás propios o inherentes al hogar de una persona o familia. Solo que en esta definición faltó aclarar que se dan a cambio de una remuneración (a quien lo hace "por amor" se le llama madre, ama de casa, hija, esposa, - abuela o pariente pobre) (p.73).

Otro aspecto que nos aclara el porqué la problemática de las domésticas se mantiene y agudiza con el tiempo, es que hasta hace muy pocos años el trabajo doméstico no estaba reglamentado en la legislación por descuido, olvido o menosprecio, o por las dificultades administrativas que entraña el controlar a un grupo de alta movilidad y por la imposibilidad de fiscalizar lo que sucede dentro de los hogares. Se dió pues, la responsabilidad a los patrones. Algunos ejemplos son: Art. 333 "...deberán disfrutar de reposos suficientes para tomar sus alimentos y descansar durante la noche" ¿cuánto es suficiente?.

O: Art. 337 "... cooperar para la instrucción general de la doméstica de conformidad con las normas que dicten las autoridades correspondientes". Por supuesto, las autoridades correspondientes no han dictado ninguna norma todavía.

Estamos entonces ante un panorama que evidencia una tremenda falta de información, pues casi nadie está enterado de que la ley obliga a los patrones a colaborar con la educación de la trabajadora y a prestarle asistencia médica privada o mediante su incorporación al Seguro Social, aunque cabe aclarar que a diferencia de otros trabajadores, la doméstica no puede incorporarse por sí misma al sistema de seguridad social. El seguro para ella, además, se restringe a atención médica y maternidad, excluyéndose servicios como invalidéz, muerte, jubilación, guarderías, etc. En cuanto a salarios, las unidades domésticas deberían por ley percibir el salario mínimo de la zona económica donde prestan sus servicios, lo que tampoco se respeta, porque a pesar de las quejas de las amas de casa acer

ca de la escasez de trabajadoras, existen muchas más solicitantes que empleos. La única protección que se supone le otorga la ley es el derecho a demandar a la patrona cuando ésta la despidе sin justificación siempre y cuando compruebe esta circunstancia, lo que obviamente la coloca en desventaja, empezando por la ignorancia de este derecho y finalizando con el temor de enfrentar situaciones peores. (Teresita de Barbieri, s/fecha; Esperanza Brito de Marti, 1980-1981; Schellekeus y Van der Schoot, 1984).

El aspecto del abuso verbal, físico y sexual que sufren estas mujeres ni siquiera está contemplado en la legislación; al parecer, muy pocas personas le han dado la importancia que reviste la relación doméstica-patrones, a pesar de existir ya estudios que analizan las relaciones de poder, incluyendo las de las amas de casa hacia sus trabajadoras (Kipnis y colaboradores, 1976).

De esto, se depende que la nuestra es una ley incompleta y elaborada sin las precurrentes necesarias: el Estado no brinda apoyo a los particulares para que puedan cumplir con sus obligaciones, y a ellos no les interesa hacerlo, lo que nos inserta en un círculo vicioso de búsqueda de culpables, en el que todos los participantes parecen ser incapaces de poner fin a la situación.

Lo cierto es que mientras se mantenga a este amplio sector de la población en condiciones de marginación económica, social, laboral, política e ideológica, será muy difícil transformar su situación. Países como Chile y Perú, por ejemplo, de los años '60 a la fecha han venido trabajando sobre este problema y han logrado formar agrupaciones y sindicatos que protejan a las domésticas, a pesar de los enfrentamientos políticos que han debido superar.

Entre sus demandas se encuentran: salario mínimo, jornada de-

8 horas, estabilidad laboral, salidas un día por semana y días festivos, vacaciones pagadas por un mes cada año, Servicio Social obligatorio, indemnización por años de servicio, contrato de trabajo por escrito, control de trabajo en los menores de edad, derecho a la educación obligatoria, desaparición de agencias comerciales, y reconocimiento de sus sindicatos.

A su interior, estas agrupaciones prestan servicios, educación y capacitación a sus agremiadas en un intento de auto-defensa contra las condiciones existentes. (Schellekeus y Van der - - Schoot, 1984).

d) ALTERNATIVA DE APOYO DESDE LA PSICOLOGIA CONDUCTUAL:  
LA PARAPROFESIONALIZACION.

Cabría en este momento cuestionar ¿en qué medida puede el psicólogo incursionar en este campo? ¿qué puede ofrecer la psicología conductual para solventar la problemática de la doméstica en México?

En realidad, los intentos de esta disciplina por incidir - en ella han sido nulos, al menos así lo reveló la investigación bibliográfica realizada por este estudio, cubriendo no solo las publicaciones de nuestro país, sino del mundo entero en los últimos diez años (SECOBI, 1985).

Por otro lado, la información anterior nos permitió observar un panorama por sus características, bastante difícil de abordar por una disciplina científica.

Por ello, forzosamente, desde mi punto de vista la inserción tendría que considerar ciertos aspectos fundamentales: uno, las características particulares que conforman la individualidad del sujeto, dos, las variables de índole social que revisten este problema, y tres, la numerosidad del grupo.

Con esto quiero decir el tomar en cuenta que, a pesar de - que en general la historia de las domésticas se parece siempre, poseen rasgos de personalidad muy propios que deben de respetarse al trabajar con cualquier individuo; también, - que el suyo es un problema multideterminado que, ubicado - dentro de una sociedad como la nuestra, lo reviste de manera especial fijando alcances y limitaciones a su intervención; y por último, ya que son tan numerosas las domésti - cas en nuestro país, habría que buscar la manera de afectar al mayor número posible de ellas e intentar convertirlas a su vez en agentes de cambio del resto de sus compañeras.

Obviamente, el trabajo del psicólogo no puede lograr por sí mismo la completa transformación de una situación social dada, pero sí puede iniciar el proceso de cambio, y proveerlas de ciertos mecanismos y de "un repertorio conductual - que les permita ejercer habilidades sociales que las sitúen en la posibilidad de abandonar su posición de marginadas, y lo que es más importante (en los países latinoamericanos), que afecten en la misma dirección la situación de otros grupos" (Dominguez, Rivera, Estela Oliver y Crosswell, 1979).

Por ello, una alternativa de apoyo la constituye el entrenamiento a paraprofesionales vinculados directamente con dicha población.

En México, existe ya un intento por organizar a las trabajadoras domésticas y mejorar sus condiciones de vida. Se trata de la "Casa-Hogar para Servidores Domésticos, A.C." de Cuernavaca, Morelos, cuyas características se especifican en el siguiente apartado. Baste mencionar por el momento que esta Asociación es coordinada por un grupo de mujeres (algunas de ellas ex-domésticas) que tienen a su cargo la organización, capacitación y prestación de servicios de un número considerable de trabajadoras, y que fueron ellas quienes solicitaron el apoyo psicológico necesario para mejorar el desempeño de sus funciones.

Ribes (1982), enfatiza la importancia que tienen los paraprofesionales y los no-profesionales como mecanismo de apoyo en el trabajo aplicado del psicólogo, dado que entre sus múltiples ventajas se encuentran: la modificación de conducta en el medio natural del individuo, lo que evita una escisión entre lo entrenado en una situación artificial y las condiciones reales del ambiente del sujeto; bajos costos de implementación, dado lo reducido del número de profesionales requeridos; mayor facilidad para identificar los ele -

mentos clave a manejar en el cambio conductual, dado que los paraprofesionales forman parte del contexto de los sujetos y por ello lo conocen mejor, lo que redundará en la optimización de su ejecución.

De ahí que la opción representada por la desprofesionalización de la psicología cobre mayor importancia cuando nos enfrentamos a las poblaciones tradicionalmente marginadas y olvidadas, como es el caso de los ancianos, los delin - cuentes y las trabajadoras domésticas:

"Si dejamos el sistema de intervención en manos del grupo, la dirección que tome su implementación dependerá de sus características mismas y de los objetivos que éste tenga.. si se dejan las técnicas en manos del sector explotado, se rá mayor la posibilidad de que se las utilice como elemen - tos de contracontrol y liberación... un instrumento de tan to valor no debe estar en manos de unos pocos, sino que de be hacerse extensivo a los sectores que más necesitan de él: los desvalidos..." (Roth y Böhrt 1980; p.15).

Ribes (1982), menciona al respecto que la conceptualización de la psicología como una profesión de acción indirecta provee un primer criterio de la desprofesionalización. "Despro fesionalización en un doble sentido: Primero, en tanto el psicólogo no actúa directamente en relación al usuario sino a través de una acción mediada por un profesional, un no profesional o un profesional diferente. Esta acción media - da, no solo no restringe el espectro de aplicabilidad de la psicología, sino que lo amplía significativamente. Segundo, dado que la ciencia y la investigación constituyen a partir de este siglo una profesión en si, la acción de mediar el conocimiento científico a un no profesional de la ciencia - constituye una forma de desprofesionalización... ésta se - concibe así en un doble aspecto: por una parte, vulnera el

monopolio social del conocimiento reflejado en la división del trabajo manual e intelectual, y las diversas formas de estratificación de este último, como ocurre en el caso de las profesiones. Por otra, entra en contradicción con los valores y criterios que la clase hegemónica impone a través de las instituciones sociales, en tanto procura de un espacio autónomo a los usuarios de dicho trabajo especializado" (p. 134,135,136).

Por ello, sobre todo en los últimos años se há observado un auge dentro de la psicología conductual por recurrir al en trenamiento de los paraprofesionales, intentando de esta ma nera abarcar a una población mayor y obtener resultados pe recederos.

El entrenamiento se ha dirigido principalmente a padres de familia, maestros y personal de instituciones de salud - - (Risley y Wolf, 1976; Rinn y Markle, 1985; Ayllon y Michael, 1976; por ejemplo), y representa según diversos autores, el camino mas viable de tener acceso a poblaciones con serios problemas psicológicos y sociales, y que difícilmente pueden acudir por sí mismas, y en lo individual, a solicitar ayuda profesional.

La desprofesionalización, por tanto, representa el carácter social del trabajo científico e implica un compromiso político con las clases explotadas (Mora, 1984; Mares, 1984).

Sobre este punto, Roth y Böhrt (1980), mencionan que el psicólogo debe poner sus conocimientos al servicio de esta clase, por lo que una intervención valiosa debe poseer las siguientes características: (p. 6 y 7).

- 1) "que provea a los individuos de "armas conductuales", a fin de que con ellas puedan salir airosos del enfrentamiento permanente a que se ven sometidos en un medio ad verso.

- 2) que permita la acción "por cuenta propia", es decir, que al hacer uso de la tecnología propiciada, los destinatarios de ella puedan integrarla a su propio sistema de valores, a su vivencia y experiencia, a sus creencias, en suma, a su vida misma.
- 3) deberá permitir "el análisis del sistema tanto como el de la víctima"; debemos realizar un análisis cuidadoso de las circunstancias que rodean al comportamiento problema.
- 4) deberá favorecer al individuo con técnicas de control es decir, un hombre o un grupo tiene siempre la posibilidad de neutralizar o debilitar el control aversivo ejercido por otro hombre, grupo o institución.
- 5) deberá evitar que sean los grupos elite los que impartan las directrices de la intervención así como de la planificación de los objetivos de la misma. De esta manera, - se impedirá el que terceras personas saquen partido del proceso de control conductual en favor de sus propios intereses, por un lado; y por otro, se involucraría el interesado en el proceso mismo de cambio, convirtiéndolo en última instancia, en el agente evaluador del mismo; - en otras palabras, debería desarrollarse un sistema de intervención imbuido de conciencia de clase".

En esta línea de ideas, la desprofesionalización posee dos modalidades importantes: la eficacia y la eficiencia, como garantía de su efectividad (Ribes, 1982):

La eficacia implica no solo la modificación de los efectos sociales definidos como problema, sino la transformación de sus variables determinantes, lo que nos ubica dentro del marco de la prevención-corrección al ser los mismos usuarios capaces de anticipar, prevenir y corregir las condiciones relacionadas con el evento.

La eficiencia se relaciona con el binomio costo-beneficio en términos del número y tipo de beneficiarios; al desplazar la impartición de los servicios a los propios usuarios se reducen los costos profesionales a la vez que aumenta su cobertura.

Por todas estas ventajas se decidió intervenir en la problemática de un grupo de domésticas a través del entrenamiento como paraprofesionales de sus coordinadoras. De esta manera, y siendo congruentes con lo anterior, se podría afectar al grupo convirtiéndolo en autoprestatario de servicios y permitiéndole detectar, prevenir y corregir los factores circundantes en el difícil desarrollo de las domésticas, -mencionado en las primeras páginas de este trabajo.

Los beneficios incluirían el acceso de las unidades domésticas a través de sus coordinadoras a una serie de conocimientos y habilidades que les permitan modificar su condición actual, las coordinadoras poseerán a su vez un mayor repertorio para manejar las dificultades de su trabajo; las amas de casa se beneficiarán con personal que, siendo capaz de obtener mejores condiciones de trabajo y siendo más seguro en sí mismo, se encuentre más motivado para optimizar sus labores, y el país tendrá a un sector de la población (que podría ser cada vez mayor) constituido básicamente por mujeres rurales desprendiéndose del estigma social humillante que lo había caracterizado para adoptar el de trabajador libre, ejerciendo sus derechos humanos y laborales.

- e) LA "CASA-HOGAR PARA SERVIDORES DOMESTICOS, A.C." DE CUERNAVACA, MORELOS. FUNCIONAMIENTO, CARACTERISTICAS Y PROBLEMATICA DE SUS COORDINADORAS.

Esta Casa-Hogar ubicada en Cuernavaca, Morelos, inició su funcionamiento el 12 de diciembre de 1978, y en siete años de actividad han logrado un nivel de organización tal que les permite cumplir de manera cada vez más eficiente su cometido. La Casa-Hogar se mantiene principalmente a través de las aportaciones económicas que le brindan países como Holanda, Inglaterra y Canadá.

Se trata de una casa-habitación adaptada que consta de las siguientes características físicas:

Planta principal:

- una sala de recepción, en la que se encuentra el servicio de información, de apertura de expedientes para la bolsa de trabajo, y que ocasionalmente funciona como sala de juntas y/o lugar de reunión. En ella hay sillones, un escritorio con teléfono y corchos en las paredes para colocar los avisos e informes.
- una oficina, adjunta a la sala de recepción, en donde se encuentran escritorios, máquina de escribir, artículos de papelería y archivo.
- una habitación en la que hay estantes con libros, un escritorio, sillas, sillones y equipo médico. Este espacio funciona como consultorio médico, biblioteca y oficina de trabajo social.
- otra habitación que venía fungiendo como bodega, pero que pronto será la oficina de la administración.
- un baño
- una pequeña cocina

- dos salones con cunas para niños lactantes

Planta baja:

- cocina principal
- salón con juguetes y materiales para niños de 2 a 5 años
- baño
- oficina de la guardería
- otro salón de juegos para niños en construcción
- área de recreación (jardín)

El funcionamiento de la Casa-Hogar depende del trabajo de equipo logrado por sus integrantes; sin embargo, por razones administrativas laboran con el siguiente directorio:

- una directora, encargada de cubrir los aspectos legales de la Asociación Civil y responsable de la organización de la bolsa de trabajo.
- una asesora para los proyectos de Trabajo Social
- seis coordinadoras responsables:
  - . dos de apoyo a trabajo social
  - . una en la guardería de niños lactantes
  - . una en la guardería de niños mayores
  - . una en capacitación
  - . una en la bolsa de trabajo (también funge como directora)
- un médico que como parte de su servicio social acude dos tardes por semana
- un abogado que les brinda asesoría cuando se requiere
- un contador encargado de la administración
- una secretaria de medio tiempo

Finalmente, laboran también once personas extras que perciben un salario por su trabajo:

- |                                     |   |                            |
|-------------------------------------|---|----------------------------|
| - dos cocineras                     |   |                            |
| - cuatro ayudantes o para guardería | — | ex-trabajadoras domésticas |
| - dos en bolsa de trabajo           |   |                            |
| - una en capacitación               |   | técnicos en trabajo social |
| - dos en trabajo social             |   |                            |

Los servicios que presta la Casa-Hogar a sus afiliadas incluyen:

- bolsa de trabajo
- guardería
- capacitación
- hospedaje temporal
- servicio médico
- asesoría legal
- convivencias

Este lugar se sostiene gracias a las aportaciones de los países ya mencionados, a las cuotas que dan las domésticas para el servicio de guardería y las patronas como remuneración al servicio de bolsa de trabajo. También es común que las domésticas organicen bazares, rifas, kermesses y otro tipo de actividades que les permita reunir fondos.

En general, el funcionamiento es éste: acude una trabajadora a la Casa-Hogar, se le brinda la información necesaria y se le consigue colocación (existe una especie de archivo de solicitudes de domésticas, así como de trabajadoras y patronas "buenas" y "malas"); se le registra y practica un estudio socioeconómico, y se le explica el reglamento. De aceptar, se establece contacto con la patrona y se le informa también a ella del reglamento.

El reglamento para la patrona incluye la cuota por conseguirle una trabajadora, y el compromiso de la Casa-Hogar es enviarle a una persona honrada y eficiente, y responderle por ella. La patrona debe pagar el salario mínimo, un día y medio de descanso, alimentos, trato humanitario, un lugar decoroso para dormir, permiso para asistir a los talleres de capacitación, permiso y apoyo económico en caso de enfermedad, etc. Por supuesto, las condiciones dependen en mucho del tipo de trabajo que se va a realizar por ejem. si será "de base" o "de entrada por salida".

El reglamento para la doméstica contempla el compromiso de realizar un trabajo eficiente, ser puntual, constante, honrada y honesta.

Si la doméstica requiere el servicio de guardería, las condiciones son, aparte de las cuotas, el que cubra dos horas por semana de turnos de guardia en la misma.

A todas se les pide que acudan a las convivencias y pláticas que se les brindan, como mecanismo de unión y de compromiso de equipo, así como de concientización de su papel dentro de la sociedad, y de su lucha por la dignificación de su trabajo.

En las convivencias se discuten y analizan temas como la situación de la mujer en nuestro país, la educación, la salud, etc.; también se realizan talleres sobre sexualidad, planificación familiar, derechos laborales, alfabetización, y corte y confección (este último no funcionó del todo bien por la falta de recursos económicos).

Asímismo, las coordinadoras organizan la emisión de un boletín en el que se dan avisos, se comentan temas y se provee de información relevante para las trabajadoras al cual se han incorporado paulatinamente. A la fecha participan de

la elaboración de su propio documento interno.

Es importante señalar que el equipo de trabajo social no limita sus funciones al interior de su asociación, sino que acude a las comunidades marginadas que rodean Cuernavaca en un afán por organizar a las mujeres y a las trabajadoras que existen en ellas, invitándolas a participar en la Casa Hogar.

Las actividades de la Asociación incluyen el vincularse con otro tipo de organizaciones para tomar parte en eventos sociales y políticos, como festivales, marchas, mítines, etc.

Esta agrupación cuenta con mecanismos de evaluación de su trabajo de tipo interno, y envían reportes anuales a Inglaterra, Holanda y Canadá. Coincidentemente, este año Holanda enviará un equipo de expertos a supervisar directamente el trabajo elaborado, por lo que el personal realizó primeramente una auto-evaluación señalando sus alcances, necesidades y alternativas de solución. Obviamente, sus necesidades básicas con el tipo económico para mejorar sus actuales condiciones de desarrollo, como es la ampliación de la guardería y la compra de equipo y materiales.

Finalmente, llegamos a un aspecto medular en esta caracterización de la Casa-Hogar: su problemática:

Iniciaremos mencionando la amplia población flotante de que disponen. Aproximadamente, cuentan con 40 afiliadas, pero si consideramos que en bolsa de trabajo se coloca a un promedio de 18 personas al mes, observaremos el alto grado de mujeres inestables, el cual representa uno de sus primeros problemas, es decir, la dificultad para involucrar perezosamente a las trabajadoras, pues muchas de ellas una vez que han cubierto sus necesidades básicas (empleo y guardería para sus hijos), se desvinculan de la Casa-Hogar y se abstienen de cooperar o de involucrarse en ella.

Otro problema igualmente importantes, cuando llegan personas nuevas, pues se observa que desconocen casi por completo (y en ocasiones absolutamente) sus derechos como trabajadoras y, lo que es peor, como ciudadanos humanos, por lo que cargan consigo patéticas historias de ultrajes, humillaciones y explotación. Innegable es, también, que desconocen sus obligaciones como trabajadoras, por lo que no logran estabilizarse en un trabajo ni mejorar sus condiciones laborales al no mostrar un desempeño eficiente en su empleo.

Las coordinadoras intentan en estos casos crearles conciencia de sus derechos pero también de sus obligaciones, y esto nos lleva a un tercer problema: algunas domésticas, al enfrentarse a sus patronas (por ejemplo, al pedir un aumento de salario o la autorización para irse a su casa al horario convenido) y ser presionadas por ellas (es común que les pidan quedarse más tiempo, o realizar funciones extras) se escudan en lo que les han dicho en la Casa-Hogar en vez de asumir las demandas como propias y, en ocasiones, hasta realizan una especie de complicidad con la patrona, en donde por timidez, vergüenza o temor, aceptan el abuso en secreto y -culpan a las Coordinadoras de aconsejarlas, queriendo "quedar bien" con la patrona.

También se dá el caso contrario: la doméstica que no trabaja bien o no cumple sus funciones, y cuando la patrona se queja en la Asociación, niegan su responsabilidad y crean, por lo tanto, una situación de confusión que las coordinadoras deben resolver al actuar como conciliadoras entre ambas.

De hecho, las mentiras, los chismes y la falta de responsabilidad hacia la Casa-Hogar, hacia su trabajo y hacia sí mismas, constituyen un problema difícil de resolver.

En resumen, las coordinadoras han observado la necesidad de lograr que las domésticas conozcan, acepten y ejerzan sus de

rechos por sí mismas (no por seguimiento de instrucciones), que sepan negociar mejores condiciones de trabajo, que se capaciten para optimizar el desempeño de sus funciones, que sean capaces de desenvolverse socialmente sin tomar ventaja de los demás, pero sin dejar al mismo tiempo que la tomen ellas, que tomen conciencia de su papel dentro de la sociedad, y que trabajen en equipo involucrándose en la tarea para abandonar su posición de marginadas logrando así, un mejor estilo de vida.

Por ello, se pensó en recurrir al Entrenamiento Asertivo dirigido a la solución de estos problemas. Sin embargo, habría que pensar en que el servicio se proporcionará de tal forma que permitiera la acción "por cuenta propia", y esto se logra a través de la desprofesionalización, de la que ya se mencionaron sus múltiples ventajas.

Es así que se diseñó un curso como paraprofesionales dirigido a las coordinadoras, para que, posteriormente éstas funcionaran como entrenadoras en el comportamiento asertivo de las domésticas. Sin embargo, se observó en las primeras entrevistas que las coordinadoras también tenían algunos problemas (y de hecho ellas así lo reportaron) para relacionarse con las trabajadoras, con las patronas y con la comunidad en general, por lo que el diseño incluyó, finalmente, un curso como entrenadoras en asertividad complementado con un curso como receptoras del mismo.

La problemática de las coordinadoras para desempeñarse dentro de la Asociación incluye, por ejemplo, la falta de habilidad para negociar conflictos patrona-trabajadora, así como el no poder lograr siempre que éstas se involucren y cumplan con las estipulaciones debidas. Se han dado casos, incluso, en que llegan a tomar actitudes "patronales" y "autoritarias" o, por el contrario, actitudes "maternalistas" y

sobreprotectoras, y ninguna de estas dos posiciones resulta ba positiva para el desempeño de su trabajo.

En las reuniones que periódicamente tienen los miembros del personal se han discutido estos aspectos, y se manifiestan conscientes de su existencia, pero incapacitados para resolverlos, no pudiendo evitar, al afrontarlos, situaciones de conflicto, agresión o timidez.

Tal es la situación de la Casa-Hogar, y tales son los motivos que llevaron a la intervención psicológica en un intento por dotar a sus miembros de un repertorio eficiente para solventar su situación, pensando en que son ellas las que deben plantear sus objetivos y manejar las técnicas conductuales como herramientas que les permitan salir airoso del enfrentamiento constante a que se ven sometidas en su medioambiente.

f) EL ENTRENAMIENTO EN ASERTIVIDAD COMO UN MECANISMO DE AUTO-AYUDA DE LA CASA-HOGAR.

¿Porqué trabajar entrenamiento asertivo? porque representa un mecanismo para que las personas sean capaces de ejercer sus derechos respetando los derechos de los demás, y las domésticas requieren este repertorio para poder abandonar su posición de subordinadas y adoptar un papel más digno dentro de su actividad. Es decir, ellas podrán desarrollar repertorios de respuestas funcionales para desarrollarse en su medioambiente y saber enfrentarse a una serie de situaciones conflictivas inherentes a su historia y a su posición social.

Este entrenamiento ha sido utilizado ya innumerables ocasiones con diferentes poblaciones (p. ej. Matson y Stephens, - 1978; Elder, Edelstein y Marianne Narick, 1979; Martha Elena Nuñez y Patricia Trujano, 1981), resultando un procedimiento exitoso para propiciar a las personas herramientas de tipo social que mejoren las características de su desarrollo familiar, laboral y social

El mejor logro del modelo conductual, con un entrenamiento asertivo, es que las conductas desadaptativas gradualmente son reemplazadas por la adquisición, ejecución y reforzamiento de conductas socialmente adaptativas. En algunos casos, el propósito del entrenamiento es ayudar a un individuo a desarrollar más respuestas funcionales en relación con individuos específicos de su medio ambiente. En otros, está orientado a proveer de una mayor competencia en ciertas clases de relaciones interpersonales.

Con respecto a lo que es una conducta asertiva, las primeras definiciones, son vagas e imprecisas. Wolpe y Lazarus -- (1966; citados en Rich y Schroeder, 1976), consideran conducta asertiva "todas las expresiones socialmente aceptadas de

derechos y sentimientos y expresiones afectivas de gozo y amor"; arguyen que "para algunos individuos las relaciones interpersonales evocan ansiedad, lo que inhibe sus expresiones normales de sentimientos y la ejecución de conductas socialmente adaptadas".

Otras definiciones enfatizan la importancia de los sentimientos; como las de Galassi, De Leo, Galassi y Vastien (1974; citados en Rich y Schroeder, 1976), y otras que identifican expresión de sentimientos positivos, negativos y autonegación (negarse a dejarse herir por los sentimientos de los demás). Lazarus (1971 y 1973; citados en Rich y Schroeder, 1976) inicialmente habla de "libertad emocional" y después propone que la definición de asertividad incluya cuatro aspectos fundamentales: habilidades para decir no, para pedir favores o hacer preguntas, para expresar sentimientos positivos o negativos, y para iniciar, mantener y concluir una conversación.

Por otro lado, Eisler (1976), cuando se refiere al entrenamiento social, argumenta que entre las conductas más importantes a establecer están: la habilidad para expresar opiniones contrarias a las demás personas, habilidad para pedir favores a alguien, para iniciar conversaciones con propios y extraños, para rehusar peticiones irrazonables, para requerir un cargo, para dar cumplidos, para negociar, para pedir ayuda en la solución de un problema y para resistir presiones de otros.

En resumen, aunque no se ha logrado una definición unívoca, los conceptos que manejan los diferentes autores contemplan la defensa de los derechos personales en diferentes situaciones (con propios y extraños), sin perder de vista el respeto a los derechos de los demás.

Por otro lado, Rich y Schroeder (1976), hablan de los compo

nentes de la respuesta asertiva; principalmente se distin-  
 guen los verbales, los no verbales y las variables cubiertas  
mediadoras (ansiedad, autocrítica, etc.) y, dentro de los -  
 componentes verbales, se encuentran los ya mencionados por  
 los autores anteriores. Como componentes no verbales se con-  
sideran el contacto visual, la postura corporal, la expre-  
sión facial, las características de la voz, la latencia de  
 respuestas, la fluidéz del lenguaje y la congruencia de los  
 aspectos no verbales con el contenido verbal. (Eisler, Hersen  
 y Miller, 1973; citados en De Giovanni y Epstein, 1978; Wolf,  
 1978; Rose y Tryon, 1979).

De ello se desprende la necesidad de seleccionar una serie-  
 de habilidades relevantes a la problemática que nos ocupa,  
 que en el caso de las domésticas serían aquellas que les per-  
 mitieran negociar mejores condiciones de trabajo (como la -  
 jornada de 8 horas, y el pago de horas extras), respeto a  
 sus derechos (como el cumplimiento del horario y de las la-  
 bores contratadas, o la inscripción al Seguro Social), y --  
 respeto a su persona (como erradicación de agresiones físi-  
cas, verbales y sexuales y trato humanitario), por ejemplo.

Sabemos que en un trabajo aplicado y de esta índole resulta  
 difícil alcanzar el rigor metodológico deseado, pues suele  
 verse contaminado por múltiples variables extrañas que esca-  
 pan de un riguroso control, pero si se logra contextualizar  
 y validar la intervención, y si ésta realmente le reporta be-  
neficios a los individuos y a la comunidad, se habrá supera-  
do el problema de la subjetividad que tanto se discute últi-  
mamente. Sin embargo la relevancia de trabajar en este cam-  
 po justifica el planteamiento que de él se haga, pues, ¿aca-  
 so por falta de investigaciones controladas sobre el tema va-  
mos como psicólogos a evitar intevenir en áreas que se nos  
 requiere, a pesar de la necesidad de apoyo que tienen gran-  
 des poblaciones marginadas de nuestro país?.

Para apuntar ésto, Wolf (1978), fundamenta que las "medidas subjetivas" son datos realmente importantes para las personas; después de todo, una ciencia aplicada a la conducta humana está supuestamente dedicada a ayudar a la gente a ser capaz de obtener reforzadores.

El mismo autor cita varias dimensiones de validéz social en el empleo de medidas subjetivas. La primera es que, para suplementar nuestras medidas tradicionales, podemos determinar la relación entre la objetividad de la conducta y las etiquetas subjetivas (por ejemplo "el afecto" puede ser algo objetivo si en base a observaciones conductuales se desarrollan definiciones operacionales). Una segunda clase de validéz social se refiere a la importancia que tiene el procedimiento con respecto a si es "apropiado socialmente" en términos éticos, económicos y prácticos. La tercera dimensión la da la importancia social de los efectos de tratamiento, es decir, si el paciente está satisfecho con los resultados del programa, pues el éxito, solo lo puede juzgar el paciente. Muchos analistas conductuales están empezando a validar sus datos objetivos con medidas sistemáticas de satisfacción del paciente.

★ Ahora bien ¿cómo se ha evaluado la conducta asertiva? los tipos de respuesta medidos comprenden el nivel motor, el cognoscitivo-verbal y el fisiológico.

La evaluación inicial reporta al investigador:

- a) si el individuo no es asertivo, porque aunque potencialmente tiene el repertorio, no discrimina cuándo debe usarlo;
- b) si las respuestas asertivas están siendo inhibidas por variables emocionales o cognoscitivas (p.ej. autodesprecio);
- y c) si el individuo no cuenta con el repertorio asertivo.

Las medidas empleadas incluyen los siguientes instrumentos: técnicas de autoreporte: a) inventarios estructurados; b) en

trevistas semiestructuradas; c) técnicas de automonitoreo - (Eisler, 1976; De Giovanni, y Epstein, 1978).

También es frecuente el uso de juego de roles y ensayo conductual para evaluar la asertividad (Matson y Stephens, 1978; Kazdin, 1976; Mac Fall y Lillesand, 1971; Elder, Edelstein y Marianne Narick, 1979; Eisler, Blanchard, Fitts y Williams 1978; Eisler, 1976, así como respuestas de los sujetos ante audiovisuales (Rose y Tryon, 1979; Eisler, 1976; Dancer, - Brauckman, Schumaker, Kirigin, Willner, Wolf, 1978; Winship y Kelley, 1976), y medidas fisiológicas como la tasa del -- pulso y la tasa del latido del corazón (Mac Fall y Matson, 1970; citados en Rich y Schroeder, 1976).

En vista de lo anterior, se han identificado algunas áreas problema al abordar el tema que nos ocupa. Por ejemplo, no existe aún una definición adecuada o especificación de las clases de respuesta de la conducta asertiva, e incluso los componentes de esta conducta no han sido definidos en forma clara ni aceptados universalmente. Al mismo tiempo, se observa que el entrenamiento asertivo es típicamente un complejo asistemático y no estandarizado que emplea una variedad de técnicas; y, aunado a ésto, el que no se hayan desarrollado medidas "objetivas" de laboratorio, concluimos que nos enfrentamos a un panorama incierto al hablar de esta habilidad. Sobre este último punto, la dificultad puede deberse a los primeros modelos teóricos, errores semánticos y diferentes juicios de valor involucrados en las investigaciones.

Es frecuente que las mediciones se enfoquen a la largo de - contínuos que involucran conductas asertivas, agresivas y - subasertivas (sumisas); ésto nos obliga a ser lo más operacionales y sistemáticos posible al realizar las categorizaciones de respuesta que se deben medir (Rose, y Tryon, 1979; De Giovanni y Epstein, 1978; Eisler, 1976, Rich, y Schroeder, 1976).

Preocupados por este problema, un grupo de investigadores - (Dancer, Braukman, Schumaker, Kirigin, Willner y Wolf, 1978) llevaron a cabo un experimento en el que, mediante un paquete de entrenamiento, se enseñaron conductas específicas de observación y descripción de habilidades; concluyeron que es necesario e importante poseer habilidad para observar, registrar y describir conductas al intervenir en cualquier tipo de tratamiento conductual.

En cuanto a las técnicas empleadas en el entrenamiento de habilidades sociales, éstas se han usado solas o en paquete; - contándose entre las más comunes: economía de fichas, modelamiento, juego de roles con retroalimentación, instrucciones escritas o verbales, biblioterapia, asignación de tareas, práctica del sujeto, práctica de respuesta abierta y cubierta, reforzamiento por aproximaciones sucesivas, terapia de adiestramiento, desensibilización sistemática, terapia racional emotiva, etc. (Dancer, Braukman, Schumaker, Kirigin, -- Willner y Wolf, 1978; De Giovanni y Epstein, 1978; Edelstein y Eisler, 1976; Eisler, Blanchard, Fitts y Williams, 1978; - Eisler, Hersen y Miller, 1973; Elder, Edelstein y Marianne-Narick, 1979; Goldstein, Sprafkin y Hershaw, 1976; Kazdin, - 1976; MacFall y Lillesand, 1971; Rich y Schroeder, 1976; Rose y Tryon, 1979; Trower, Yardley, Bryant y Shaw, 1978; - - Walker, Greenwood, Hops y Nancy Tood, 1979; Winship y Kelley 1976; Endler, 1965; MacFall y Twentyman, 1973; Rimm, Snyder Depue, Haanstad y Armstrong, 1976).

Algunos autores le han dado gran importancia al aspecto cognoscitivo de la conducta al proveer un repertorio asertivo. \* Estos manejan que el individuo debe conocer sus derechos como ser humano, y por otro lado, que debe ser capaz de exigirlos. Estos aspectos llegan a requerir una reestructura -

ción cognoscitiva en la persona para que realmente asuma el compromiso de ejercer sus derechos y obligaciones, rompiendo con patrones de conducta sumisa o agresiva que lo colocan en desventaja dentro de su comunidad. (Smith, 1977; Fensterheim y Baer, 1977; citados en Carrasco, 1983). Según estos autores los derechos básicos son:

- Toda persona tiene derecho a juzgar su propio comportamiento, sus pensamientos y sus emociones, y a tomar la responsabilidad de su iniciación y consecuencias.
- Tiene derecho a hacer cualquier cosa mientras ello no su ponga un daño para nadie.
- Tiene derecho a conservar su dignidad mostrándose adecuadamente asertivo, incluso si eso hiere a otro, mientras su motivo sea asertivo y no agresivo.
- Tiene derecho a pedir algo a otra persona, mientras acepte que esa persona tiene derecho a decir no.
- Debe comprender que hay ciertos casos límite en algunas situaciones interpersonales 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.

Muchas personas tienen dificultades porque carecen de una idea clara sobre cuáles son sus derechos, o tienen una idea equivocada. Otras conocen sus derechos pero no saben definirlos, o lo hacen de una manera inadecuada.

Este es el caso de las domésticas: la mayor parte de ellas no solo no defiende sus derechos, sino que ni siquiera los conoce, dada la educación e historia que las caracteriza. Por eso se incluyó Terapia Racional Emotiva en el tratamiento. Mahoney (1983), señala que los métodos cognoscitivos son los que utilizan estimulación cubierta para lograr un cam -

bio en la conducta cubierta del paciente, lo que a su vez - traería cambios en su conducta abierta. Congruente con ello, Fiedler y Roy, concluyen en su estudio realizado en 1978 que al diseñar un programa de entrenamiento asertivo debe atenderse al cambio de expectativas cognoscitivas de los participantes acerca de los resultados de su conducta.

En términos más claros, los métodos cognoscitivos de tratamiento tienden a modificar la conducta observable, a través de la influencia sobre los patrones de pensamiento del paciente. Autores como Rimm y Masters (1980), incluyen en sus intervenciones diferentes métodos cognoscitivos, como la Terapia Racional Emotiva de Ellis, ya que a su juicio, comparte muchas de las suposiciones comunes a la mayoría de las terapias conductuales.

Finalmente, un punto que no puede pasarse por alto en esta breve revisión histórica, es el de la necesidad de generalizar la respuesta adquirida al ambiente natural, y mediante seguimientos asegurarse de que se mantuvo la conducta meta. El procedimiento típico es asignar a los sujetos tareas en el hogar y enseñarlos a automonitorearse y autoregistrarse. Las llamadas telefónicas son otro método usual. Sin embargo, parece que no existe mucho rigor en ese sentido, pues son muy pocos los estudios que reportan seguimientos formales.- Esto puede deberse a las dificultades que en algunos casos involucran el mantener contacto con los sujetos, lo que obliga a los autores a conformarse con reportar sus datos de pos-tratamiento.

OBJETIVO GENERAL.- Al finalizar la intervención, las coordinadoras de la Casa-Hogar estarán capacitadas para funcionar como paraprofesionales y establecer entrenamiento asertivo en las trabajadoras domésticas a su cargo.

OBJETIVO PARTICULAR No. 1.- Las coordinadoras poseerán un repertorio asertivo que les permita facilitar y mejorar sus interacciones sociales tanto a nivel personal, como laboral en la Casa-Hogar.

OBJETIVO PARTICULAR No. 2.- Las coordinadoras manejarán la información teórica y la habilidad práctica para establecer repertorios asertivos en las trabajadoras domésticas.

OBJETIVO PARTICULAR No. 3.- Las coordinadoras entrenarán en asertividad de manera efectiva a un grupo, evaluarán el efecto logrado y se retroalimentarán en base a los resultados obtenidos, para optimizar futuras intervenciones.

OBJETIVO PARTICULAR No. 4.- En este estudio se conducirá una evaluación sistemática de los efectos del sistema de entrenamiento en las categorías contenidas en la V.I., controlando los principales contaminantes metodológicos derivados de: propensiones personales, carencia de validéz de contenido, carencia de confiabilidad de registro e incompatibilidad de sujetos en comparaciones de grupo.

### 3. METODO.

#### Sujetos:

Cuatro personas del sexo femenino, cuya edad fluctuó entre los 20 y 32 años de edad, y que en la actualidad funcionan como -- coordinadoras o encargadas de dirigir la Casa-Hogar. (Ver Apéndice No. 1).

#### Escenario:

El trabajo se llevó a cabo en la "Casa-Hogar para Servidores - Domésticos, A.C." de Cuernavaca, Morelos. Las sesiones se realizaron en la recepción de dicha casa; la habitación mide 5 X 4 mts. aproximadamente, y cuenta con un escritorio, sillas y un librero. Es un lugar ventilado e iluminado.

#### Materiales:

En el Pre y PostTest, se usó el Inventario de Asertividad de -- Rathus, y el Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey así como once situaciones de Juegos de Roles estructuradas para evaluar el repertorio inicial y terminal de los sujetos en asertividad. (Ver Apéndice No. 2). También un cuestionario para evaluar conocimientos de asertividad. Para el entrenamiento se -- usó un pizarrón y gises.

#### Diseño:

Se utilizó un diseño Cuasi-Experimental Pretest - Tratamiento-Posttest (modelo diferencial de tipo grupal). Dado que no se pu do efectuar mayor control experimental, ya que:

- a) los sujetos experimentales fueron muy pocos (n muy pequeña)
- b) la selección de los sujetos estuvo restringida a criterios de la propia institución, ya que el acceso a los individuos dependió de sus horarios y disponibilidad de tiempo para la intervención.

c) existieron variables extrañas no controladas, al trabajar, solo una vez por semana durante tres horas, quedando los individuos a expensas de las contingencias naturales de su ambiente el resto del tiempo.

Definición de Variables:

VARIABLE INDEPENDIENTE (V.I.). Constó de un curso de capacita - ción en asertividad como paraprofesionales (implementadoras) complementado con el establecimiento del repertorio asertivo en e - llas mismas (como receptoras).

El curso de capacitación incluyó los siguientes aspectos:

- 1) Definiciones del entrenamiento asertivo.
- 2) Componentes verbales y no verbales.
- 3) Tipos de habilidades.
- 4) Evaluación.
- 5) Uso y aplicaciones de las técnicas empleadas para establecer conducta asertiva.
- 6) Explicación sobre la Concepción Humanista de los derechos - personales y la asertividad.
- 7) Introducción a los principios de la Terapia Racional Emotiva.
- 8) Ventajas y aplicaciones del repertorio asertivo.

Dicho curso se administró a través de conferencias, seminarios y ejercicios prácticos de tipo grupal.

El establecimiento del repertorio asertivo se llevó a cabo a - través de un paquete de técnicas:

- 1) Instrucciones: consiste en dar a los sujetos experimentales una descripción verbal de la conducta que se espera que realice antes de enfrentarse a cada una de las situaciones de entrenamiento.

- 2) Modelamiento Real: Consiste en la observación de la conducta del modelo por los sujetos, durante una situación problemática. Se inicia con aquéllas situaciones que requieren un solo intercambio verbal y se va aumentando gradualmente la complejidad de la respuesta, para incrementar la probabilidad de ocurrencia de la respuesta asertiva.
- 3) Juego de Roles con Reforzamiento Diferencial: Requiere que dos o más sujetos interactúen a la vez, uno de ellos conservando su papel, mientras que el otro funge como la persona(s) con la que el otro tiene dificultad para interactuar. En un segundo ensayo se intercambian los roles o papeles. El terapeuta proporciona reforzamiento diferencial (de tipo social) a la ejecución de los sujetos.
- 4) Reestructuración Cognoscitiva: Durante el desarrollo de cada sesión se identificaron las creencias irracionales, estableciendo en los sujetos la concepción de la responsabilidad personal sobre las emociones. Se modificó la conducta observable a través de la influencia sobre los patrones de pensamiento del sujeto. Esta técnica se aplicó para sustituir los pensamientos irracionales por racionales, y se utilizó en cualquier sesión donde se identificó que había ideas o pensamientos que necesitaban ser sustituidos.

VARIABLE DEPENDIENTE (V.D.). Esta variable es el repertorio int grado de asertividad que presentan los sujetos en relación a las siguientes categorías:

- a) que el individuo exprese inconformidad: que el sujeto emita ya sea en forma oral o escrita, los argumentos por lo que se encuentra en desacuerdo con respecto a la situación que está enfrentando.
- b) que el individuo rechace peticiones irrazonables: que el sujeto ya sea en forma oral o escrita, se niegue a llevar a ca bo aquella actividad o acción que se le está solicitando por

- no considerarla acorde con sus intereses, o violatoria a sus derechos.
- c) que el individuo se enfrente a personas persistentes: que el sujeto termine con una interacción que le sea aversiva, en forma verbal-vocal.
  - d) que el individuo manifieste las habilidades o cualidades positivas que posee: que el sujeto libere información acerca de sus cualidades, intereses y opiniones; que comparta información acerca de sus características personales positivas, es decir, que emita verbalizaciones de auto-reforzamiento.
  - e) que el individuo pida ser escuchado: que el sujeto pida en forma oral o escrita que su auditorio o interlocutor lo atienda (se define atención como la orientación física o visual hacia el interlocutor o estímulo).
  - f) que el individuo pida ayuda: que el sujeto emita conducta verbal a su auditorio mediante la cual exprese aquello que requiere y solicite su cooperación, fundamentándola en los argumentos que tiene.
  - g) que el individuo ofrezca ayuda: que el sujeto emita en forma oral o escrita, su disposición a cooperar en la solución de un problema.
  - h) que el individuo exprese conformidad: que el sujeto manifieste verbalmente estar de acuerdo con el tópico o situación que se le está presentando, ya sea por convicción propia, o por beneficio del grupo en general.
  - i) que el individuo acepte peticiones razonables: que el sujeto acepte en forma oral o escrita llevar a cabo aquella actividad o acción que se le esté solicitando por considerarla acorde con sus intereses o derechos.
  - j) que el individuo posea habilidad para solicitar un puesto: que el sujeto exprese de manera verbal o escrita su disponibilidad y/o interés por prestar sus servicios a una persona

o institución a cambio de una remuneración que considere acorde con sus intereses.

- k) que el individuo tenga habilidad para negociar: que el sujeto manifieste de manera verbal o escrita sus intereses o derechos propios en la interacción con otras personas procurando un mejor logro para ambas partes.
- l) que el sujeto sepa iniciar, mantener y/o terminar una conversación: que tenga conocimiento concreto de lo que quiere decir y que lo manifieste en un intercambio verbal-vocal, lo mantenga o lo dé por terminado mediante la administración de reforzamiento positivo o la extinción, para controlar la conducta verbal de su interlocutor. El individuo hará uso de preguntas abiertas e información libre para iniciar o mantener la conversación, y para terminarla cambiará el contenido verbal de ésta, hará preguntas cerradas, decrementará el contacto visual e incrementará el espacio corporal.

Existen también tres elementos que se incluyen en este trabajo y que corresponden a las conductas no verbales:

- a) que el individuo mantenga contacto visual con su interlocutor: este contacto debe mantenerse cuando menos durante el 80% del tiempo que dure la interacción.
- b) movimientos faciales y corporales: se definen arbitrariamente como aquellos que demuestran una participación activa del individuo, por ejemplo, que coincidan con el contenido verbal de la conversación. (Es difícil categorizar debido a su amplia variedad y lo particulares que resultan en cada individuo).
- c) características de la voz: esta emisión verbal debe ser congruente con el tópico de la conversación en que tome parte el individuo. Se considera el tono, volumen y fluidéz de la verbalización.

## PROCEDIMIENTO EXPERIMENTAL:

El procedimiento experimental se describe de acuerdo a las tres fases del experimento anteriormente mencionado, a saber:

- Pretest
- Tratamiento
- Postest

Pretest: Las medidas utilizadas fueron el Inventario de Asertividad de Rathus, el Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey, y once situaciones de Juego de Roles estructuradas para evaluar (al igual que los inventarios) el repertorio de asertividad de los sujetos. Para medir el nivel de conocimientos de los individuos con respecto a la Conducta asertiva, se diseñó un cuestionario que incluye aspectos teóricos sobre el tema (los formatos pueden consultarse en el Apéndice No. 2).

Ya que fueron tan solo cuatro sujetos con los que se trabajó se realizaron tres sesiones de dos horas cada una para la aplicación del Pretest.

En cuanto a la Variable Dependiente, los factores que la componen están identificados por una definición operacional y se ubican en un renglón muy específico del comportamiento que evita confusiones internas. De este modo, cada uno de los factores fué calificado en términos de cuatro categorías nominales, las cuales se evaluaron por su ocurrencia.

Las cuatro categorías nominales y su respectivo código son las siguientes:

- 1) Con la habilidad Asertiva (As)
- 2) Agresividad (Ag)
- 3) Timidéz o No-Asertividad (T)
- 4) Otra posible respuesta (0)

Para el Juego de Roles, se contó con dos registradores entrenados, colocados cada uno en una esquina de la habitación, evaluando las respuestas de cada sujeto. Existió además un experimentador interactuando con cada uno de los sujetos en las situaciones de prueba.

Las hojas de registro de los observadores o registradores contuvieron seis apartados para evaluar:

- 1) Ocurrencia de la habilidad Asertiva
- 2) Características de la Ejecución (de acuerdo a la escala nominal)
- 3) Contacto Visual.
- 4) Movimientos Faciales y Corporales.
- 5) Características de la Voz.
- 6) Observaciones.

Un ejemplo del formato de registro es el siguiente:

SITUACION No.	HABILIDAD ASERTIVA (✓)	ESCALA NOMINAL As,Ag,T,O	CONTACTO VISUAL C.V.	MOVIMIENTOS FACIALES CORPORALES M.F.C.	CARACTERÍSTICAS DE LA VOZ C.A.	OBSERVACIONES

Se manejó una hoja de registro para cada uno de los sujetos.

Existen datos para predecir que este tipo de registro proporciona medidas sensibles, pues un formato similar fué empleado en un trabajo anterior del autor con excelentes resultados (Núñez y - Trujano, 1981).

La confiabilidad entre los observadores se obtuvo a través del coeficiente de correlación  $\phi$  de la frecuencia de cada una de las categorías.

Cabe señalar que las situaciones estructuradas para los juegos de roles (tanto las de pre y postest como las de la fase de entrenamiento) se diseñaron en base a la información proporcionada por los mismos sujetos en una entrevista inicial no estructurada, en la cual reportaron los principales problemas que deben enfrentar tanto con las trabajadoras domésticas como con las -- amas de casa en su labor como coordinadoras del centro. Eso se hizo con la intención de facilitar la generalización y el mantenimiento a lo largo del tiempo del repertorio a entrenar.

#### Fase Experimental:

Se realizó una sesión cada sábado, por ser el día en que las sujetos se reúnen al concluir sus labores, teniendo una duración de tres horas.

Se trabajó una hora aproximadamente en el curso como paraprofesionales, y el resto del tiempo se dedicó al establecimiento del repertorio asertivo. Se decidió esta forma debido al restringido acceso a los sujetos y a la premura que reportaron para ser entrenados.

La programación fué la siguiente:

SESION	CURSO A PARAPROFESIONALES	ENTRENAMIENTO ASERTIVO
	Evaluación (pretest)	Evaluación (pretest)
	Evaluación (pretest)	Evaluación (pretest)
	Evaluación (pretest)	Evaluación (pretest)
Uno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de entrenamiento asertivo.</li> <li>- Componentes verbales y no verbales.</li> <li>- Introducción a los <u>principios</u> de la <u>Terapia Racional Emotiva</u>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos de <u>restrucción cognoscitiva</u> y <u>aspectos del papel</u> que juega la <u>trabajadora doméstica</u> en nuestra sociedad.</li> </ul>
Dos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuación acerca de la <u>Terapia Racional Emotiva</u></li> <li>- Ejercicios grupales sobre <u>habilidades no-verbales</u>.               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <u>presentación</u></li> <li>b) <u>Tópicos fútiles</u></li> <li>c) <u>si - no</u></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saber <u>iniciar, mantener y terminar</u> una <u>conversación</u>.</li> </ul>
Tres	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicación sobre la <u>Concepción Humanista</u> de los <u>derechos personales</u> y la <u>asertividad</u></li> <li>- Ejercicio <u>grupal</u> sobre <u>identificación de derechos personales</u>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Expresar inconformidad</u></li> <li>- <u>Rechazar peticiones irrazonables</u></li> </ul>

- |        |   |  |
|--------|---|--|
| Cuatro | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de Habilidades</li> <li>- Precaución al usar las habilidades de protección</li> <li>- Ejercicio grupal:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) dar y recibir cumplidos</li> <li>b) conversaciones sociales</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfrentarse a personas persistentes</li> <li>- Manifestar las habilidades o cualidades que posee</li> </ul> |
| Cinco  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso y aplicación de las técnicas empleadas para establecer conducta asertiva</li> <li>- Ejercicio: discriminación de conducta asertiva, no-asertiva y agresiva.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedir ser escuchado</li> <li>- Pedir ayuda</li> <li>- Ofrecer ayuda</li> </ul>                              |
| Seis   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación: instrumentos, datos que reportan aplicaciones, ventajas y desventajas.</li> <li>- Ejercicio: manejo de instrumentos de evaluación.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptar peticiones razonables</li> <li>- Expresar conformidad</li> </ul>                                    |
| Siete  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ventajas y aplicaciones del repertorio asertivo</li> <li>- Ejercicio: práctica de alguna habilidad seleccionada.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poseer habilidad para solicitar un puesto.</li> </ul>   |
| Ocho   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación: Práctica de la habilidad seleccionada y retroalimentación por parte del equipo.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener habilidad para negociar.</li> </ul>   |

- |       |   |   |
|-------|---|---|
| Nueve | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación: <u>simulación</u> a través de juego de roles de las coordinadoras como entrenadoras.</li> <li>- Evaluación (postest)</li> <li>- Evaluación (postest)</li> <li>- Evaluación (postest)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lo mismo que la anterior.</li> <li>- Evaluación (postest)</li> <li>- Evaluación (postest)</li> <li>- Evaluación (postest)</li> </ul> |
|-------|---|---|

Cabe señalar que las conductas no-verbales se entrenaron conjuntamente con las verbales. Los ejercicios fueron retomados del Manual de Habilidades Sociales (documento de uso interno en la Clínica Universitaria de la Salud Integral de la E.N.E.P. Iztacala, 1983). (Ver el apéndice No. 3 para la especificación de los contenidos de la Fase Experimental).

**Postest:**

Las medidas fueron similares a las utilizadas durante el Pretest es decir, se incluyeron nuevamente el Inventario de Asertividad de Rathus, el Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey, - las situaciones de Juegos de Roles y el Cuestionario, registrándose y confiabilizando de igual manera. Los horarios y forma de aplicación también fueron los mismos.

### Confiabilidad y Validez.-

Dado que las situaciones de Juego de Roles y el Cuestionario fueron diseñados por la autora considerando las características particulares de los sujetos reales, se consideró pertinente probar la validez de ellos con un grupo piloto, no siendo necesario hacer correcciones a los mismos después de aplicados.

En cuanto a los inventarios, son instrumentos que han demostrado su validez a lo largo de su empleo en la Clínica Universitaria de la Salud Integral de la E.N.E.P. Iztacala U.N.A.M. No obstante, se decidió realizar su validación de contenido.

Para ello, se elaboraron tarjetas cada una conteniendo uno a uno los reactivos de los inventarios. Posteriormente, se pidió a 10 jueces (psicólogos) que no conocían los instrumentos pero sí el tema de Asertividad que leyeran cada tarjeta y separaran las que consideraran que medían el rubro de Asertividad de las que pensaban medían cualquier otro aspecto (inteligencia, solución de problemas, etc.).

Siguiendo con la validación de contenido, y dadas las características del Gambrill y Richey, se solicitó a 10 jueces con los mismos criterios que los anteriores, que leyeran cada uno de los reactivos del instrumento y lo clasificaran con la siguiente escala:

- 1.- muy claro
- 2.- claro
- 3.- ambiguo o confuso
4. muy ambiguo o muy confuso

Por otra parte, para cubrir la posible incompatibilidad de los sujetos en comparaciones de grupo, se elaboró un cuestionario conteniendo características socioeconómicas y culturales de los sujetos para asegurar su homogeneidad.

También es importante señalar que los observadores que participaron en este trabajo fueron individuos entrenados y cuya capacidad fué probada previamente con un grupo piloto, para asegurarse de su habilidad en el manejo del registro. Dichas personas se presentaron a la situación experimental al menos en dos ocasiones antes de iniciar el trabajo para evitar posibles efectos reactivos.

Finalmente, y para asegurar la pertinencia del empleo de los inventarios (Gambrill y Richey, y Rathus) con la población estudiada, y tratando de demostrar que su vocabulario fué comprendido, se les solicitó a los 10 jueces ya mencionados, que a cada reactivo los evaluarán como:

- a) comprensible para cualquier persona, o
- b) requiere estudios de primaria concluída para su entrenamiento.

#### Generalización.-

Las coordinadoras recibieron instrucciones de aplicar lo aprendido durante la semana (entrenamiento asertivo), y anotar si hubo situaciones en las que debieron ser asertivas, si lo fueron o no, el motivo y las características de su ejecución. El día - que se presentaba el experimentador se comentaba ésto, se resoluían dudas y se proporcionaba retroalimentación al respecto. No se llevó un registro sistemático de esta actividad.

En cuanto al aspecto de entrenamiento como paraprofesionales, - el experimentador sugirió al grupo se grabaran las sesiones con el fin de que pudiesen transcribir el contenido durante la semana, estudiarlo, y comentarlo en la sesión siguiente, resolviendo dudas en caso de haberlas.

El apéndice No. 4 muestra el producto de esta recolección de información a iniciativa de las coordinadoras y de su interés por lo aprendido.

#### Seguimiento.-

Se muestra su desarrollo al finalizar los resultados del procedimiento experimental.

#### 4. RESULTADOS:

Las medidas tomadas para asegurar la confiabilidad y validéz - demostraron lo siguiente:

- a) con respecto a si los inventarios empleados miden o no el rubro asertividad, y en base a la opinión de los 10 jueces calificados a quienes se consultó, se determinó que en el inventario de Gambrill y Richey, los reactivos número 4, 12, 13, 29, 30, 33, 37 y 38 obtuvieron una evaluación menor al 80%, por lo que se cuestiona su validéz. Lo mismo ocurrió - con los reactivos número 1, 7, 8, 9, 11, 19 y 28 del inventario Rathus. (Estos instrumentos pueden consultarse en el apéndice No. 2 (a) y (b)).
- b) acerca de la validación de contenido del Gambrill y Richey con respecto a si sus reactivos resultan ser muy claros, claros, ambiguos o confusos, o muy ambiguos-muy confusos, se - observó que únicamente los reactivos número 13 y 16 requie- ren redactarse nuevamente, pues el resto a opinión de los jueces, son lo suficientemente claros para permitir su aplicación.
- c) En lo concerniente a si los reactivos de ambos inventarios pueden por su vocabulario ser comprendidos por cualquier - persona o necesariamente requieren una escolaridad de pri- maria terminada, se observó que en el Gambrill y Richey, - los reactivos número 1, 3, 7, 12, 14, 16, 18, 19, 24, 26, 31 y 34 deberían modificarse; lo mismo para los números 1, 2, 3, 7, 12, 14, 24 y 26 del Rathus. El resto según los jueces consultados, son comprensibles para cualquier persona independientemente de su nivel escolar.
- d) Las características de los sujetos con que se trabajó permitieron conformar un grupo homogéneo. Esto se determinó en - base a un cuestionario socioeconómico que mostró que su historia era similar. Cabe señalar en este momento que dicha - población posee atributos muy particulares a raíz de su in-

greso a la Casa-Hogar, en donde han recibido una serie de cursos y talleres de capacitación que han ampliado significativamente su repertorio, especialmente en lo que se refiere a aspectos de concientización política, información sobre los derechos de la mujer, aspectos legales tales como formación de agrupaciones sindicales, etc. Todo esto la convierte en una población muy especial, en donde sus diferencias por ejemplo de escolaridad (desde primaria terminada hasta un nivel profesional) no han obstaculizado su integración como equipo responsable de coordinar las actividades de la Casa-Hogar.

En lo referente a la confiabilidad obtenida entre los registradores, se observó un 95.4% en el Pretest y un 97.7% en el Posttest, para la modalidad de juego de roles, que fué la única en requerir registro de observadores.

La obtención de resultados se hizo de la siguiente manera:

- a) Para el Cuestionario, se calificaron las respuestas dadas a cada una de las 8 preguntas como acertadas o no, y se obtuvo la calificación por proporción.
- b) Para el Inventario de Rathus se analizaron las respuestas dadas a cada uno de los 30 reactivos y se clasificaron en las que denotaban asertividad y las que no. Se obtuvieron porcentajes.
- c) Para el Inventario de Gambrill y Richey también se analizaron las respuestas proporcionadas a cada uno de los 40 reactivos, y se evaluó el "grado de incomodidad" considerando sus dos primeros rangos, esto es, si les producía "ninguna" o "poca incomodidad" la aseveración se consideraba respuesta asertiva. En cuanto a la probabilidad de emitir la respuesta mencionada en el reactivo, se consideraron también sus dos primeros rangos: "siempre lo hago" y "usualmente lo hago" como respuesta asertiva. Para facilitar la grafica --

ción de esta medición, se presentan solo los datos del primer aspecto: "grado de incomodidad" de emisión de la respuesta asertiva. Sin embargo, de ambos rubros se obtuvieron mediciones y porcentajes.

- d) En el Juego de Roles se evaluaron las respuestas a través del análisis de los registros, por ocurrencia o no de la respuesta asertiva y de sus componentes no verbales: contacto visual, movimientos faciales y corporales, y características de la voz, obteniéndose asimismo los porcentajes correspondientes. La Tabla No. 1 muestra los resultados en Pretest y Postest:

Sujetos	CUESTIONARIO		INVENTARIO RATHUS		INVENTARIO GAMBRILL Y RICHEY		JUEGO DE ROLES	
	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest
S1	0	100%	33%	70%	47/27	90/82	54%	100%
S2	0	93%	53%	80%	35/25	95/90	18%	100%
S3	0	80%	43%	76%	40/32	90/80	72%	90%
S4	0	100%	60%	100%	35/17	100/97	63%	100%

Tabla No. 1. Muestra los porcentajes de respuesta asertiva durante el Pretest y Postest, evaluados a través de cuatro instrumentos para los cuatro sujetos de tratamiento.

En lo que se refiere al Cuestionario, el incremento de la respuesta asertiva es notorio: de 0% a 80% para el sujeto 3, 93% para el sujeto 2, y 100% para los sujetos 1 y 4, de Pretest y Postest.

En el Inventario de Rathus, las respuestas asertivas se incrementaron: de 33% a 70% para el sujeto 1; de 53% a 80% para el sujeto 2; de 43% a 76% para el sujeto 3; y de 60% a 100% para

en el sujeto 4, entre ambas mediciones.

En el Inventario de Grambill y Richey se midió "grado de incomodidad" y "probabilidad de respuesta". En este instrumento también se observa un significativo aumento en las respuestas asertivas, siendo éste: a) para el grado de incomodidad: de 47% a 90% en el sujeto 1; de 35% a 95% en el sujeto 2; de 40% a 90% en el sujeto 3; y de 35% a 100% en el sujeto 4. b) para la probabilidad de respuesta asertiva tenemos: de 27% a 82% en el sujeto 1; de 25% a 90% en el sujeto 2; de 32% a 80% en el sujeto 3; y de 17% a 97% en el sujeto 4 entre el Pre y Postest.

En el Juego de Roles se evaluó la emisión de respuestas asertivas y como resultado tenemos: de 54% a 100% en el sujeto 1; de 18% a 100% en el sujeto 2; de 72% a 90% en el sujeto 3; y de 63% a 100% en el sujeto 4. También se evaluaron las conductas no verbales: a) para el contacto visual: de 63% a 100% en el sujeto 1; de 27% a 100% en el sujeto 2; de 90% a 100% en el sujeto 3; y en el sujeto 4 no hubo variación: de 100% a 100%. b) para los movimientos faciales y corporales: de 0% a 100% en el sujeto 1 y 2; de 9% a 100% en el sujeto 3; y nuevamente sin variación en el sujeto 4; se mantuvo de 100% a 100%. c) para las características de la voz; de 72% a 100% en el sujeto 1; de 36% a 100% en el sujeto 2; de 9% a 100% en el sujeto 3; y otra vez el sujeto 4 sin diferencias: de 100% a 100%. Como se puede observar, el sujeto 4 mostraba desde el Pretest conductas no verbales asertivas. Al final de la intervención, todos los sujetos lograron el 100% de emisión de respuestas asertivas no verbales. La Tabla No. 2 muestra más fácilmente estos resultados para el Pre y Postest:

	Pretest		Protest	
S <sub>1</sub>	I	63%	I	100%
	II	0%	II	100%
	III	72%	III	100%
S <sub>2</sub>	I	27%	I	100%
	II	0%	II	100%
	III	36%	III	100%
S <sub>3</sub>	I	90%	I	100%
	II	9%	II	100%
	III	9%	III	100%
S <sub>4</sub>	I	100%	I	100%
	II	100%	II	100%
	III	100%	III	100%

Tabla No. 2 Muestra los porcentajes de respuesta asertiva no verbal:

I CONTACTO VISUAL

II MOVIMIENTOS FACIALES Y CORPORALES

III CARACTERISTICAS DE LA VOZ

A través de Juegos de Roles, durante el Pre y Postest.

Una última Tabla nos permite apreciar el incremento global de la asertividad obtenida entre el Pretest y el Postest:

Sujetos	Cuestionario	Inventario de Rathus	Inventario de Gambrill y Richey	Juego de Roles
S1	100%	37%	43%	46%
S2	93%	27%	60%	82%
S3	80%	33%	50%	18%
S4	100%	40%	65%	37%

Tabla No. 3. Muestra porcentajes globales del incremento de la respuesta asertiva entre el Pretest y el Postest medida a través de los cuatro instrumentos de evaluación seleccionados para los cuatro sujetos.

Lo cual indica que para el Cuestionario, los sujetos 1 y 4 lograron un incremento del 100% sobre su respuesta original de asertividad, mientras que el sujeto 2 incrementó un 93%, y el sujeto 3 un 80%, lo que manifiesta un aumento muy significativo.

En el Inventario de Rathus, el sujeto 1 mostró una mejoría total del 37%; el sujeto 2 del 27%; el sujeto 3 del 33%; y el sujeto 4 del 40%, lo que permite observar un desempeño mayor en este último sujeto.

En lo que respecta al Inventario de Gambrill y Richey, se puede observar que en la medición del "grado de incomodidad", que es el que se presenta, el sujeto con mayor incremento fué el 4 con 65%; luego el 2 con 60%, enseguida el 3 con 50%, y finalmente el 1 con 43%.

En el Juego de Roles, el sujeto que mostró un aumento más significativo entre el Pre y Postest, fué el número 2 con 82%. le siguen el 1 con 46%, luego el 4 con 37% y por último el 3 con 18%.

En cuanto a las "observaciones" incluidas en el Juego de Roles se pudo registrar anecdóticamente lo siguiente:

SUJETO 1.- PRETEST: se angustia cuando se le presenta una situación novedosa, incluso manifiesta que en casos así, sale corriendo para buscar ayuda. Maneja frases convencionales en la Asociación de memoria, y cuando se le cuestiona no sabe dar respuestas alternativas. Evita las situaciones difíciles.

No tiene movimientos faciales ni corporales, guarda las manos en sus bolsillos con los dedos apretados. Suda y enrojece. Si por el contrario, maneja la situación, lo hace mucho mejor.

POSTEST: Piensa antes de actuar. Si la situación es novedosa busca alternativas y las encuentra. Expresa honestamente cómo se siente. Controla respuestas fisiológicas. Se observó un cambio drástico en ella. Maneja perfectamente sus conductas no verbales.

SUJETO 2.- PRETEST: es una persona muy tímida e insegura. Habla muy bajo, se voltea, manipula algo en sus bolsillos. Pone pretextos o miente al sentirse acorralada. Poca seguridad en sus aseveraciones. Se sobresalta si se usa con ella un tono alto de voz.

POSTEST: Mucho mejor: ahora argumenta. Al gritarle recurre a las habilidades de protección o rechazo. Se defiende. Maneja sus manos y su cara para enfatizar lo que dice. Mantiene la mirada. Responde con honestidad. Se muestra más firme.

SUJETO 3.- PRETEST: se puede decir que es asertiva en lo que dice, sin embargo, le falta firmeza al expresarse, tal parece que pregunta en vez de afirmar. Habla muy bajo. Pone sus brazos detrás de sí y se retuerce los dedos. Manifiesta inseguridad a pesar de que sí sabe argumentar.

POSTEST: Mejoraría en su discurso, ahora es más sistemática al expresar sus ideas. Mucho más segura; más firme. Habla en un volúmen adecuado. Apoya sus argumentos con sus movimientos de cara y cuerpo.

SUJETO 4.- PRETEST: conductas no verbales bastante adecuadas: buen tono de voz y contacto visual. Buenos movimientos faciales y corporales. Su manejo verbal tiene fallas: se muestra amenazante, casi agresiva. Le falta habilidad para negociar. Se muestra drástica, rígida. No escucha lo que le dicen. No argumenta, ordena.

POSTEST: Mantiene aún mejor sus conductas no verbales. Ahora escucha primero antes de hablar. Argumenta cuando no está de acuerdo. Recurre a habilidades entrenadas (como clasificar problemas). Trata de negociar para llegar a un acuerdo. Mucho más amable en su trato.

GENERALIZACION.- Con respecto a las instrucciones que se les dieron a las coordinadoras para aplicar lo aprendido durante la semana y anotar sus dudas, se observó que fueron poco sistemáticas en cuanto a escribir estas experiencias. Sin embargo, verbalmente reportaron sesión tras sesión cómo es que empezaron a utilizar el repertorio asertivo, y los cambios que pudieron observar no solo en sí mismas, sino también en las personas con que interactuaban, llevándolas esto a mejorar sus relaciones sociales y laborales, y a sentirse más satisfechas consigo mismas.

En cuanto al aspecto del curso como entrenadoras, ya el lector habrá podido observar en el Apéndice No. 4 la iniciativa del grupo que las llevó a elaborar una especie de "Manual" en el que, si bien se perciben deficiencias a nivel de ortografía, redacción y estilo, y hasta una mezcla un poco rara de marxismo, feminismo y psicología, también deja ver su manejo teórico y práctico de la información recibida, y lo que es más importante aún, la transferencia de lo aprendido al campo aplicado, a sus propias vivencias dentro de su ambiente natural.

De esta sección de resultados se concluye la eficacia de las técnicas empleadas con esta población para establecer conducta asertiva y entrenarla como equipo de paraprofesionales de la Casa-Hogar para Servidores Domésticos. Las siguientes figuras permitirán corroborar esta aseveración al mostrar los resultados del entrenamiento.

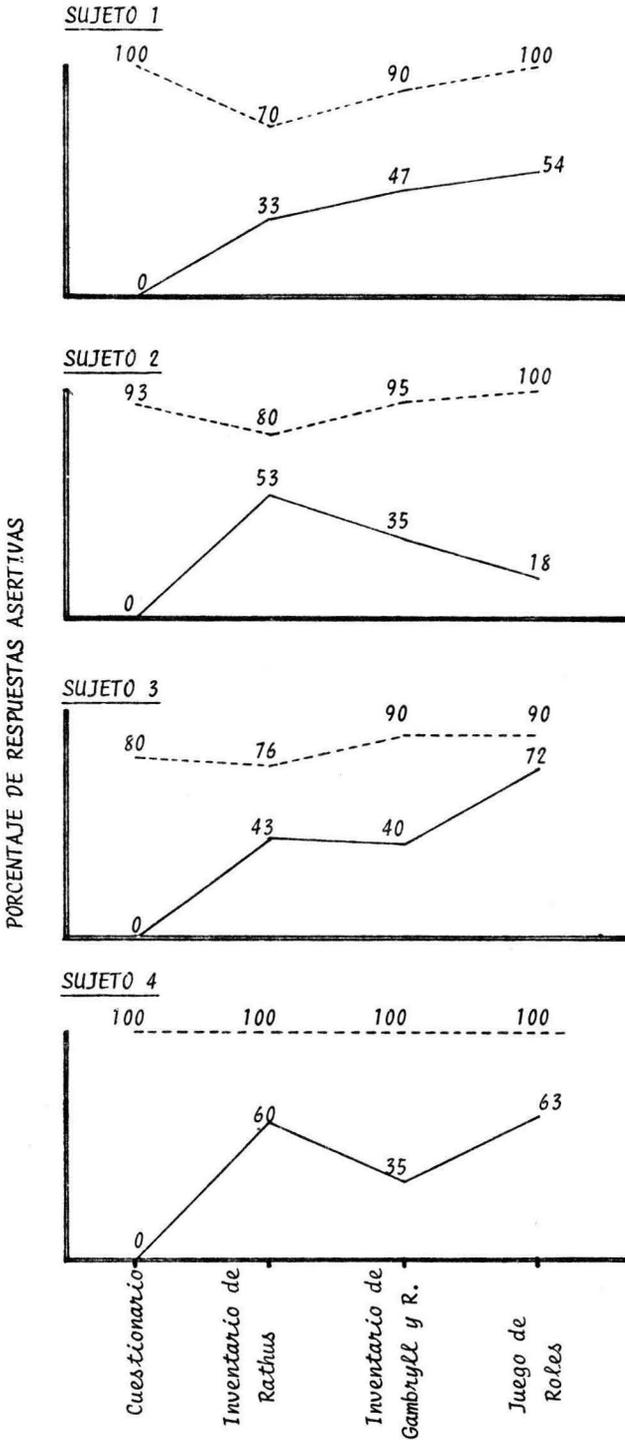


FIGURA NO. 5: Muestra la comparación de las respuestas asertivas de los sujetos ante las diferentes mediciones de Pretest y Postest.

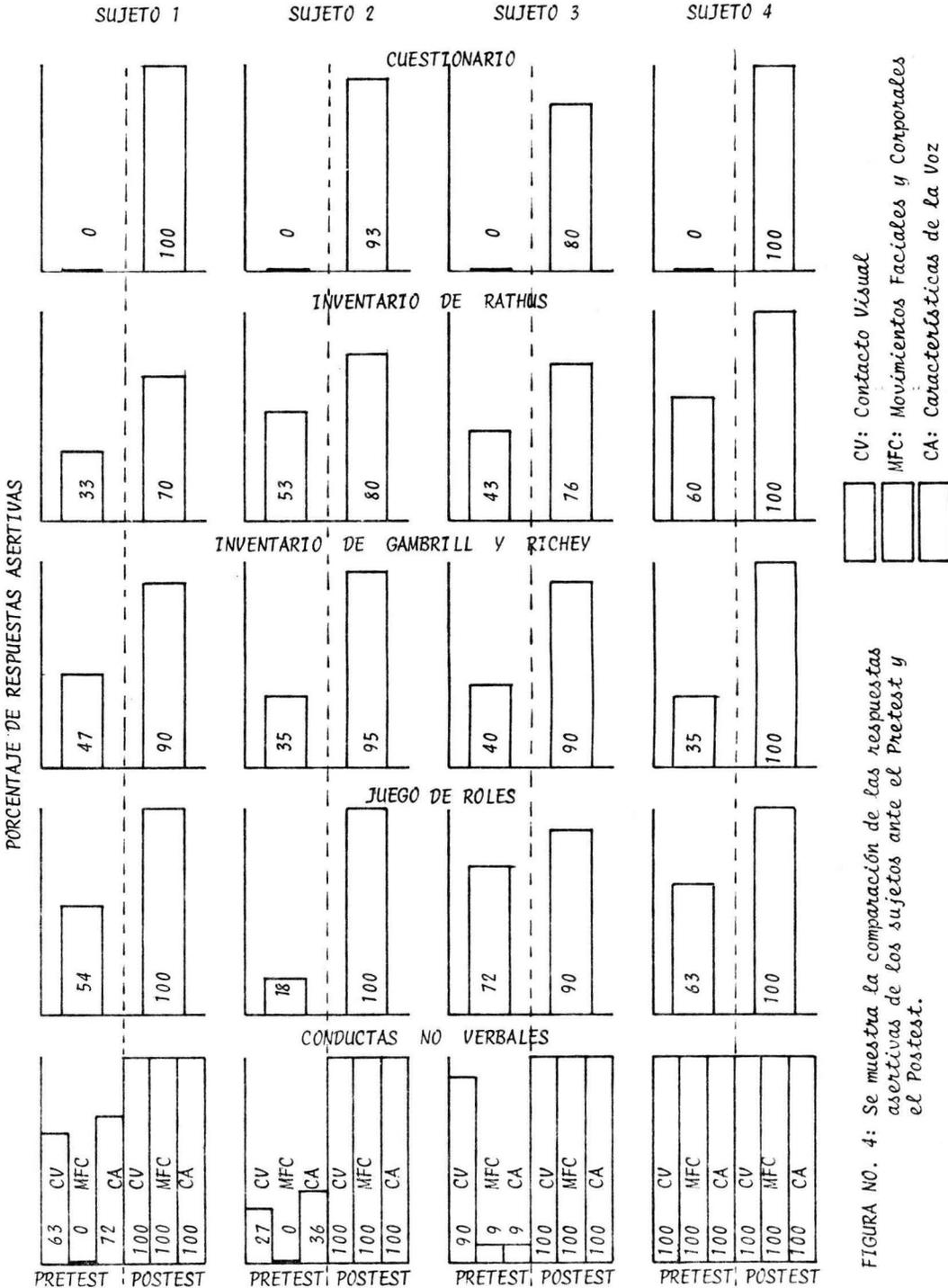


FIGURA NO. 4: Se muestra la comparación de las respuestas asertivas de los sujetos ante el Pretest y el Postest.

### Seguimiento.-

Seis meses después de concluido el entrenamiento como paraprofesionales, las coordinadoras iniciaron el curso donde ellas aplicaron lo aprendido a un grupo de trabajadoras de la Casa-Hogar. Esta actividad se tomó como seguimiento debido a que permitió evaluar la posesión del repertorio entrenado a las coordinadoras y su habilidad para trasmitirlo, es decir, su ejecución como paraprofesionales.

Para ello, se seleccionaron las siguientes categorías como representativas del contenido:

- a) información
- b) instrucciones
- c) modelamiento
- d) corrección.

## Definición de Categorías de Seguimiento:

- a) información.- consiste en que el experimentador dé a conocer a los sujetos los datos relevantes en cuanto a lo que se va a hacer, su objetivo, utilidad, ventajas y desventajas del mismo, aclarando dudas al respecto.
- b) instrucciones.- consiste en que el experimentador dé a conocer a los sujetos una descripción verbal de las conductas - que se espera que realicen (a nivel verbal y no verbal) antes de enfrentarse a cada una de las situaciones de entrenamiento.
- c) modelamiento.- consiste en la actuación del experimentador (o modelo) representando situaciones problemáticas para los sujetos y siendo observado por ellos.
- d) corrección.- consiste en la información que provee el experimentador a los sujetos enfatizando los aspectos positivos de su conducta durante la actuación de una situación problemática, y sugiriendo mejoras verbales y no verbales adecuadas al tipo de interacción.

Estas fueron las categorías que el autor registró en las coordinadoras para evaluar el mantenimiento de la conducta entrenada.

La codificación de las categorías arriba señaladas fué la siguiente:

- INFORMACION:      a) clara y suficiente            (CS)  
                           b) clara pero insuficiente (CI)  
                           c) ambigua pero suficiente (AS)  
                           d) ambigua e insuficiente (AI)

- INSTRUCCIONES            a) claras y suficientes            (CS)  
                               b) claras pero insuficientes        (CI)  
                               c) ambigua pero suficiente        (AS)  
                               d) ambigua e insuficiente        (AI)
- MODELAMIENTO            a) conductas no verbales            (NV)  
                                   - movimientos faciales y corporales (MFC)  
                                   - contacto visual                    (CV)  
                                   - características de la voz        (CA)  
                                   (en congruencia con el tópico de la conversación)
- b) conductas verbales            (V)  
                                   - expresión de asertividad (A)  
                                   - no expresión de asertividad(NA)  
                                   (en congruencia con las definiciones que se manejaron durante el entrenamiento).
- CORRECCION              a) inmediata                    (I)  
                               b) clara                            (C)  
                               c) suficiente                    (S)  
                               d) acertada                    (A)
- ó
- a) demorada                    (D)  
                               b) ambigua                    (AM)  
                               c) parcial                    (P)  
                               d) errónea                    (E)

El formato para registrar estos aspectos fué:

SITUACION CONDUCTA	INFORMACION	INSIRUCCION ES	modelamiento		CORRECCION	OBSERVACIONES
			MFC	NV		
1			CV	V		
			CA	NV		
2				V		
				NV		
				V		

En el Apéndice No. 5 se muestra el programa de entrenamiento - asertivo que fué diseñado y evaluado por las propias coordinadoras, y que fué dirigido a un grupo de trabajadoras de la Casa-Hogar.

En base a dicho curso manejado por ellas, fué que se registraron las categorías mencionadas, existiendo dos personas como - registradores, mismos que obtuvieron una confiabilidad del -- 97.7%.

Cabe aclarar que en este seguimiento estuvieron presentes tres de las cuatro participantes, pues una de ellas se encontraba - fuera del país.

Ahora bien, las tres coordinadoras realizaron cinco sesiones de trabajo experimental, distribuyéndose la conducción del curso.

Los resultados son los siguientes:

SUJEIO	SITUACIONES	INFORMACION	INSIRUCIONES	MODELAMIENTO	CORRECCION
S <sub>1</sub>	- Exigir un derecho - Expresar inconformidad - Manifiestar las cualidades	- Clara y suficiente 100%	- Claras y suficientes 100%	-MFC $\nearrow$ 100% -CV -CA — 90% -Verbales 100%	- inmediata 100% - clara 90% - suficiente 90% - acertada 100%
S <sub>2</sub>	- Iniciar, mantener y terminar conversaciones - Enfrentarse a personas persistentes - Habilidad para solicitar un puesto y para negociar.	- Clara y suficiente 100%	- Claras y suficientes 90%	-MFC } 100% -CV } -CA } -Verbales 100%	- inmediata 100% - clara 100% - suficiente 90% - acertada 100%
S <sub>3</sub>	- Rechazar peticiones irrazonables - Ofrecer y solicitar ayuda - Dar y recibir cumplidos.	- Clara y suficiente 100%	- Claras y suficientes 100%	-MFC $\searrow$ 100% -CV -CA — 90% - verbales 100%	- inmediata 100% - clara 90% - suficiente 100% - acertada 90%

Lo anterior permite concluir que seis meses después de impartido el curso, las coordinadoras mantuvieron y transfirieron el repertorio establecido en ellas al funcionar como paraprofesionales obteniendo resultados ampliamente satisfactorios.

Se constató que para ellas, dar la información y las instrucciones a las trabajadoras sobre las situaciones que se iban manejando les resultaba relativamente sencillo; en contraste, al modelar tuvieron algunos errores, como es el caso de mantener un adecuado tono y volúmen de voz.

En cuanto a la corrección, las fallas se observaron en el nivel de claridad (fueron un poco ambiguas) y en ocasiones sucedió que omitían detalles importantes, lo que dió por resultado que llegaran a no ser suficientes sus especificaciones.

Sin embargo, su desempeño nunca fué menor al 90% de ejecución adecuada, por lo que se puede considerar exitoso el entrenamiento.

En el apartado de observaciones, tenemos que su manejo de contenidos teóricos fué muy elemental, y que en las primeras sesiones manifestaban nerviosismo y especialmente temor ante las dudas que les llegaban a plantear. Con el transcurso de las sesiones, fueron adquiriendo mayor soltura y seguridad, así como un mejor manejo de grupo.

Finalmente, cabe aclarar que las trabajadoras que se encontraban recibiendo el curso ponían sus propios ejemplos al realizar el Juego de Roles, intentando de esta manera superar sobre la marcha algunos de sus problemas de interacción social. Si alguna trabajadora mostraba dificultad al realizar un ejercicio, se repetía hasta que tuviera una ejecución, adecuada a -- criterio de las coordinadoras.

El Apéndice No. 5 muestra el trabajo realizado por las coordinadoras en su Primer Taller de Entrenamiento Asertivo funcionando como paraprofesionales de la Psicología.

## 5. DISCUSION.

Se pudo observar en los resultados obtenidos a través de los diferentes instrumentos de evaluación utilizados, que el repertorio de asertividad de los sujetos se incrementó significativamente, así como que al final mostraron estar capacitados para fungir como paraprofesionales en la Casa-Hogar.

Por ello se consideran cubiertos los objetivos planteados al iniciar el estudio:

OBJETIVO GENERAL: Al finalizar la intervención, las coordinadoras de la Casa-Hogar estarán capacitadas para funcionar como paraprofesionales y establecer entrenamiento asertivo en las trabajadoras domésticas a su cargo.

Objetivo Particular No. 1.- Las coordinadoras poseerán un repertorio asertivo que les permita facilitar y mejorar sus interacciones sociales tanto a nivel personal, como laboral en la Casa-Hogar.

Objetivo Particular No. 2.- Las coordinadoras manejarán la información teórica y la habilidad práctica para establecer repertorios asertivos en las trabajadoras domésticas.

Objetivo particular No. 3.- Las coordinadoras entrenarán en asertividad de manera efectiva a un grupo, evaluarán el efecto logrado y se retroalimentarán en base a los resultados obtenidos, para optimizar futuras intervenciones.

Objetivo Particular No. 4.- En este estudio se conducirá una evaluación sistemática de los efectos del sistema de entrenamiento en las categorías contenidas en Variable Independiente, controlando los principales contaminantes metodológicos - derivados de: propensiones personales, carencia de validéz de contenido, carencia de confiabilidad de registro e incompatibilidad de sujetos en comparaciones de grupo.

Con respecto a la eficacia de los instrumentos de evaluación, se observó que los inventarios utilizados fueron poco problemáticos con esta población. Esto se observó cuando al momento de aplicarlos, el experimentador necesitaba repetir y explicar varias veces las instrucciones, poner ejemplos, etc. También se evidenció la poca correspondencia entre el contenido de los reactivos y las vivencias de los sujetos. Por ejemplo, el primer reactivo del Gambrill y Richey dice: "Rechazar una petición para prestar tu carro" lo que no entra en la experiencia de las coordinadoras. De este modo, algunas preguntas de los inventarios causaban confusión y dudas. No obstante, se pudo lograr que contestaran completos los instrumentos. Se sugiere, sin embargo, que al trabajar con poblaciones como la que nos ocupa se recurra a otro tipo de instrumentos más accesibles, como es el Juego de Roles, optimizando con ello el tiempo y esfuerzo.

En lo que se refiere al Cuestionario, al ser su manejo estrictamente teórico era de esperarse que en el Pretest no pudieran contestar nada las sujetos. En el Postest por el contrario, obtuvieron excelentes porcentajes al ser sus respuestas acertadas.

El Juego de Roles por su parte, resultó una excelente estrategia de evaluación, siendo sencilla, cómoda y eficiente para observar los repertorios asertivos, pudiéndose adaptar a la problemática en que se esté trabajando.

En cuanto a las sesiones de tratamiento, cabe aclarar que el criterio para elegir el número de éstas fué un tanto arbitrario: experiencias previas del experimentador y lecturas al respecto, le permitieron determinar a priori cuántas sesiones serían necesarias, resultando adecuada esta selección al terminar la intervención.

Las técnicas utilizadas para establecer los repertorios (Conferencias, Seminarios y Ejercicios para el entrenamiento como paraprofesionales, y las Instrucciones, Modelamiento Real, Juego de Roles y Reestructuración Cognoscitiva para el entrenamiento en Asertividad), resultaron sumamente eficaces. El trabajar la reestructuración cognoscitiva fué de gran importancia al actuar como facilitadora de la emisión de respuestas asertivas. El reconocimiento de los derechos humanos, el elevar la autoestima, el extinguir sentimientos de culpa y de que todo es catastrófico e intolerable, así como el aprender a pensar positivamente, abrió todo un panorama novedoso a los sujetos optimizando su aprehensión del nuevo repertorio, y hasta muy probablemente, asegurando su mantenimiento.

Una sesión final e informal con el grupo permitió recoger sus impresiones sobre el curso, y todas fueron en el sentido de haber mejorado notablemente su ejecución no solo como coordinadoras, sino como esposas, madres e hijas, recibiendo de sus familiares y amigos comentarios positivos a su nueva conducta (reforzamiento social) y sintiéndose ellas mismas mejor (reforzamiento intrínseco), lo que también habla a favor de su mantenimiento a largo plazo.

Resulta conveniente aclarar en este momento que las sesiones de tratamiento planeadas para tres horas cada una, en la mayor parte de las ocasiones fueron aún más largas, dado que en cada categoría a entrenar las sujetos insistían en trabajar sobre diferentes ejemplos derivados de sus experiencias reales y de sus necesidades actuales, lo que diversificó en mucho el trabajo, permitiéndoles aplicar de inmediato las soluciones derivadas de las sesiones, observar resultados positivos, y retroalimentarse de esta manera. Quizá esto explique su registro de asistencia: 100% para tres de ellas y 93.3% para la restante.

Ahora bien, este trabajo hubiese resultado mucho más completo



res como para los sujetos laborar los sábados por la tarde y terminar de noche, considerando que las Coordinadoras trabajan los sábados por la mañana y enseguida tenían que pasar a tomar este curso, muchas veces sin que nadie hubiese comido.

En cuanto al Seguimiento, ya se observó en la sección de resultados y en el Apéndice No. 5 el mantenimiento y la transferencia del paquete de conductas entrenadas en las coordinadoras, mismas que demostraron estar capacitadas para actuar como para profesionales en este rubro. Es importante señalar en este momento que al terminar las coordinadoras de impartir su curso recibieron felicitaciones de parte de las trabajadoras, así como comentarios positivos en torno a lo que aprendieron, y cómo al empezar a aplicarlo en su vida cotidiana han notado sus efectos no solo con las compañeras de la Casa-Hogar, sino también al interior de sus familias. La conclusión de dicho curso fué el firme propósito de todas ellas de ser asertivas en lo futuro para solventar algunas problemáticas internas inherentes a su organización.

Ahora bien, al analizar los resultados de la presente investigación se pudieron corroborar una serie de afirmaciones contempladas en la introducción de este trabajo.

Cabe señalar rápidamente que esta tesis forma parte de una amplia investigación interdisciplinaria de la que se darán detalles más adelante. Por lo pronto, baste decir que se obtuvieron los siguientes datos que avalan la información vertida en la revisión bibliográfica.

Sobre emigración, Concepción Fernández (1981), menciona que la mayor parte de las domésticas son de origen rural plagado de privaciones. Nuestros datos coinciden ya que muestran que de una población de 42 mujeres estudiadas, el 47% son originarias del Estado de Guerrero; el 18% del Estado de México y el D.F.;

el 13% del Estado de Morelos (exceptuando Cuernavaca); el 8% de Cuernavaca y un último 13% se repartían entre los Estados de Michoacán, Guanajuato, Hidalgo, Veracruz, Oaxaca, Chiapas y Coahuila.

Las razones por las que emigraron comprenden un 38% de causas económicas (cambio de trabajo, pérdida de trabajo o disminución del ingreso en el lugar de origen); 28% causas familiares; 26% económicas y familiares; y sólo 3% para poder estudiar.

De dichos porcentajes, el 40% de estas mujeres se quedaron a vivir en Cuernavaca porque encontraron fuentes de trabajo, in dependientemente de que fuera su plan residir en esta ciudad.

El 46.6% de ellas son hijas de padre campesino; el 30.7% son hijas de madre campesina; y el 13.3% son de hijas de jornaleros.

A su vez, Teresita de Barbieri (1980-1981), habla de las características de las domésticas en cuanto a su estado civil: aqué llas con mayores respnsabilidades hogareñas (hijos, marido) - suelen buscar trabajos de entrada por salida ya que esto les permite atender su hogar. En contraste las jóvenes, solteras y recién llegadas a la ciudad se ubican en trabajos de planta ya que pueden formar su "propia familia" con los patrones. -- Nuestros datos muestran que de la población estudiada el 7.15% de las domésticas viven solas y se emplean como trabajadoras de planta; del resto, 90.47% viven con miembros de su familia nuclear o extensa y trabajan de entrada por salida; y solo el 2.38% (un solo caso) vive con sus amistades y trabaja de even tual.

En cuanto a la perspectiva de las patronas hacia las trabajadoras domésticas, tenemos que la población estudiada solo cons ta de nueve amas de casa a pesar de que la idea original era entrevistar por lo menos al 50% de la muestra. El resto o no

se pudo contactar, o se negaron a la entrevista, o la doméstica no quiso que se hablara con su patrona por temor a represalias en su trabajo. Los datos son: excepto en dos casos, - las patronas platican con sus trabajadoras sobre la familia, los problemas personales y económicos e incluso sobre el trabajo doméstico. Sólo dos de ellas les "enseñan" un poco de cultura general; una incluso le dá clases de francés y de literatura a su trabajadora. De modo que el nivel cultural de las patronas en general no es bueno. Lo que puede apreciarse es que cada patrona desde su propio nivel cultural se acerca a las domésticas para aconsejarlas y enseñarles lo que saben y pueden, manteniendo así una relación "paternalista". Este punto de vista se contrapone en parte con las aseveraciones de Concepción Fernández, (1980-1981), acerca de que la señora suele asumir criterios empresariales y actitudes represivas con sus trabajadoras, o al menos, nos permite ver que también existen patronas con una posición de aproximación a las domésticas a pesar de las diferencias sociales y culturales.

Otro dato: sólo un número reducido de patronas sostuvo que - las domésticas deben usar uniforme porque no saben vestirse; y en todos los casos las patronas dicen que se molestan porque las domésticas "no se bañan" con frecuencia o "tienen mal olor"; las señoras a las cuales no les gusta el uniforme señalaron que su rechazo se debe a que éste marca las diferencias de clase social y ésta es una actitud que les molesta y que consideran incorrecta.

En relación a las cualidades y defectos de las domésticas, señalaron como cualidades la "honradéz", el "hacer bien el que-hacer" sin tener que recordarles las tareas, "la limpieza y eficiencia", etc. Esto les dá confianza, tranquilidad y "alegría" a las patronas, las que en el mejor de los casos las tratan como "iguales" (solo dos patronas hablaron de una ac-

titud compensatoria: aumentos de sueldo y regalos). Los defectos mencionados fueron la "suciedad", la "impuntualidad", el "no saber utilizar los aparatos eléctricos", etc. En estos casos las señoras hablan con las domésticas e intentan aclarar la situación, pero si ésta persiste las tensiones son cada vez mayores hasta que las trabajadoras "se van" (solo dos patronas aceptaron haber corrido a alguna doméstica).

Por ello, es notable que tanto las cualidades como los defectos se valoren en función de la coincidencia o diferencia de de el patrón cultural citadino de las patronas y el rural de las domésticas; y justo sobre las diferencias es que las señoras asumen una actitud de intolerancia y de modificación in mediata de la conducta de las domésticas.

Ahora bien, Kate Young, (1981); Thelma Gálvez y Rosalba Todaro, (1983), Schellekeus, y Van der Schoot, (1984), y el Periódico "Revuelta" (1977), mencionan las principales quejas de las trabajadoras al desempeñar su trabajo: trato humillante, acoso y abuso sexual, bajo salario, jornadas ilimitadas, agresión física y verbal, etc. Estos datos se corroboraron, agregando además que como el contrato laboral es verbal, el primer problema es el incumplimiento de éste, lo que se presta a la omisión y abuso por ambas partes; también señalan que el salario no se paga puntualmente; su jornada depende de las necesidades ciudadinas del ama de casa; sostienen que "no nos ven como humanos sino como máquinas"; las hacen trabajar de desde muy temprano hasta tarde y solo les dan el desayuno o la comida ; sus alimentos son sobras del día anterior o comida del día pero en porciones muy pequeñas; algunas patronas no les explican cómo quieren las cosas, solo les dicen "no me gusta como limpiaste", etc.

Otros problemas que reportaron las trabajadoras en el desempeño de su labor y que coinciden con los mencionados en la re

visión bibliográfica son:

- 33.33% las enfermedades de sus hijos
- 21.42% el costo del transporte
- 19.04% la falta de transporte
- 19.04% sus propias enfermedades
- 16.66% la falta de capacitación en el uso de aparatos eléctricos
- 14.28% la lejanía de su trabajo
- 11.90% que su marido no está de acuerdo en que trabajen
- 7.14% el descuido de sus responsabilidades familiares
- 7.14% falta de recomendaciones que impiden futuras contrataciones
- 2.38% falta de guarderías
- 2.38% les quita tiempo para estudiar
- 2.38% otros aspectos

Estos datos muestran cómo aparte de los problemas que deben enfrentar estas mujeres en lo laboral, todavía deben luchar con una serie de condiciones que les dificultan aún más su desarrollo y el desempeño de su trabajo.

De esta información se desprende la necesidad de realizar un mayor número de investigaciones al respecto, pues si bien es cierto que la trabajadora doméstica en general es un sector tradicionalmente marginado y subordinado, también resulta cierto que existen condiciones en ella que facilitan la explotación. Por otro lado, no se puede ser tajante en la afirmación de que todas las patronas son explotadoras, pues existen mujeres (sobre todo las que tienen un nivel cultural medio o alto) que proporcionan buenas condiciones laborales a sus trabajadoras.

Obviamente, este tipo de análisis requeriría un estudio más profundo de la problemática. Lo cierto es que este campo ha

...

estado abandonado por los estudiosos de la conducta, en parte por las dificultades teóricas y prácticas que conlleva su abordaje, y en parte por lo poco accesible del tema. Sin embargo, es importante que la Psicología se esfuerce para ponerse en manos de este tipo de poblaciones.

## 6. CONSIDERACIONES FINALES.

Al llegar a este punto podemos concluir que una vez cubiertos los objetivos del programa y habiendo mostrado nuestros instrumentos de evaluación y el reporte de los sujetos el cambio conductual esperado, la intervención resultó exitosa; esto a su vez, nos lleva al planteamiento de algunas reflexiones sobre el trabajo.

Algunos aspectos no controlados que al hacer el análisis se observó que apoyaron el proyecto fueron la experiencia directa o indirecta de las coordinadoras con la problemática de las trabajadoras domésticas, lo que les hizo tomar conciencia de la imperante necesidad de cambio de sus condiciones actuales, tales como saber defender y conocer y exigir sus derechos, entre otras cosas. Esto y el saber que tendrían el apoyo de un psicólogo creó en ellas una gran motivación hacia el curso, mismo que les resultó novedoso tanto por la dinámica de las sesiones como por lo práctico del contenido, así como por lo accesible del lenguaje utilizado. Además el observar que se trabajaba apegándose a sus condiciones facilitó en mucho su aprehensión acerca del trabajo.

De ahí que su reporte verbal al terminar el curso incluyera efectos colaterales sumamente positivos, como fué el mejorar sus relaciones interpersonales aún fuera del ambiente laboral y motivarse a mejorar y elevar su autoestima.

Por supuesto, también surgieron discusiones sobre algunos de los factores que determinan el maltrato a las domésticas, como es su incumplimiento o su ineficiencia. Sobre este punto, se está trabajando en la Casa-Hogar en la idea de capacitarlas como domésticas: que aprendan a planchar bien, a lavar con cuidado, a ser puntuales, formales, etc., como mecanismo facilitador en la obtención de mejores condiciones de trabajo.

Se comprobó, pues, lo que ya Roth y Böhr, (1980), habían observado: el centrar el interés en el desarrollo de habilidades más que en la adquisición de ciertos comportamientos aislados, obliga al entrenador a focalizarse más en los medios que en el fin de la intervención, pasando este último a ser de incumbencia directa del entrenado.

Por otro lado, se observó que las sesiones de reestructuración cognoscitiva combinadas con el énfasis hecho sobre la importancia de su función como paraprofesionales y como formadoras responsables de nuevos repertorios en las domésticas, - así como su repertorio de entrada con respecto a los cursos que les han dado sobre feminismo, derecho, etc., logró crear en ellas una panorámica más amplia acerca de sus posibilidades reales como grupo de mujeres trabajadoras, lo cual resultó muy positivo. Este factor coincide también con lo que concluyeron Roth y Böhr, (1980):

"aparentemente no resulta ser lo mismo darle al sujeto instrumentos de cambio que dotarle de clara conciencia para él mismo... debemos primero enseñar a reconocer el papel concreto del individuo y su realidad, lo que ciertamente puede actuar como evento disposicional para el cambio, y luego brindarle aquellos elementos que lo facilitarán... no creemos que sea posible remontar el vuelo sin antes poseer alas ni tampoco volar si no se es ave" (p.33).

Dichos autores trabajaron también con un grupo marginado formado por jóvenes socioeconómicamente desposeídos. Poblaciones como ésta, como los delincuentes, los ancianos, las trabajadoras domésticas y muchas más, caracterizadas por su segregación, su marginación y su olvido son precisamente las

que mas requieren de apoyo profesional, y desgraciadamente son las menos socorridas. Pongamos un ejemplo: como ya se mencionaba en la introducción, no existe un solo trabajo publicado de intervención psicológica en domésticas. Esto puede indudablemente hablar a favor de lo novedoso y original de esta investigación, pero lejos de resultar enorgullecido, es en realidad preocupante en el sentido de cuestionarse cómo es que grupos sociales importantes de nuestro país pueden pasar desapercibidos a pesar de su numerosidad, amplia problemática y urgente necesidad de cambio.

El psicólogo debe, sin lugar a dudas, salir a las calles a trabajar con los necesitados; deben poner sus conocimientos y sus técnicas al servicio de los marginados; debe evitar que sean los grupos elite los que determinen las directrices de su intervención; debe proveer las herramientas necesarias a los desposeídos que los sitúen en la posibilidad de abandonar su posición y alcanzar niveles de vida más dignos y humanos.

Una opción es la desprofesionalización de la Psicología, de la cual ya se habló dado que permite la modificación de conducta en el ambiente natural del individuo, con bajos costos de implementación y mayor facilidad para identificar los elementos clave a manejar por el grupo en cuestión.

Por supuesto, esta no es una labor fácil. El cambio y la transformación acarrean más problemas que el permanecer estáticos. Como ejemplo tenemos la presente investigación, pues un primer cuestionamiento podría ser: ¿cómo justificar el ir en contra de toda una tradición de sumisión del papel de la mujer, y del papel de ésta cuando se trata de una trabajadora doméstica?. Antes de contestar, debería revertirse la pregunta: ¿cómo justificar el mantener toda esa tradición de sumisión?. Estos planteamientos pueden llevar a una diver...

sidad de análisis a diferentes niveles que rebasan los propósitos de esta tesis, pero vale la pena señalar que si el intento es por mejorar las condiciones de vida de un grupo social, por lograr en él un lugar más digno dentro de la comunidad, porque se reconozca su valor por intrascendente que parezca su trabajo o actividad, y porque se respete su calidad humana simplemente por el hecho de tratarse de un ser humano, vale la pena enfrentar los cuestionamientos:

"a cualquiera que se lance al cuestionamiento de unas prácticas culturales a través de la aplicación del análisis de la conducta humana, probablemente se le dirá que el perfeccionamiento supone un juicio de valor - que está mas allá de la esfera de su ciencia y que está ejemplificando unos valores objetables al proponer entrometerse en las cuestiones humanas y violar las libertades individuales"

Skinner, B.F. 1975

(Citado en Roth, y Böhr, 1980)

Esta reflexión nos lleva a mencionar los orígenes de la presente investigación: se trata de un trabajo interdisciplinario que a la fecha se continúa realizando en la Casa-Hogar de Servidores Domésticos.

El equipo está formado por las siguientes personas: un psicólogo de la UNAM, una pasante de licenciatura en sociología de la UNAM, un pasante de licenciatura en sociología de la UAM, una trabajadora social de la UAM, una pasante de maestría en filosofía de la UAM, dos pasantes de licenciatura en psicología de Iztacala, una asesora en cuestiones de feminismo (Mary Goldsmith), y la autora de este trabajo.

La investigación se llama "Valoración del Trabajo Doméstico e Intervención Interdisciplinaria", y se diseñó a partir de la idea de que hasta ahora, los escasos análisis y descripciones de las condiciones y características propias del trabajador doméstico, se han realizado esencialmente desde perspectivas feministas, existiendo poco o nada de disciplinas-sociales que permitan ubicar la problemática en una dimensión más amplia.

Por ello se pensó que a partir de la consideración de los análisis feministas resultaría provechoso tener también como punto de referencia teórico el de la Sociología, para comprender la relación e interacción que se establece entre grupos sociales, así como su dinámica en el desarrollo del - - afianzamiento y deterioro de sus vínculos. Del mismo modo, la Filosofía da pauta a la comprensión y análisis de las reacciones y enfrentamientos del hombre con su rutina, a partir del cambio realizado en su valoración moral de las prácticas sociales y de las relaciones inter-individuales. También, el estudio del hombre y de sus manifestaciones, de sus conductas y de los efectos que provoca en sus relaciones familiares, sociales y laborales comprenden la aportación de la Psicología. Esta serie de reflexiones que se desarrollan en distintos niveles no podrían asirse a la realidad social mexicana sin la perspectiva del Trabajo Social, quien aglutina y da un sentido a las diversas consideraciones teóricas sobre el trabajo doméstico.

Pensamos que a partir de esta tarea interdisciplinaria de análisis de un problema social nos encontraremos mucho mas cerca de la comprensión, descripción y planteamiento de alternativas reales sobre el problema que nos ocupa.

Ahora bien, trabajos de esta envergadura interdisciplinaria no son fáciles de realizar debido a una serie de obstáculos:

falta de apoyo institucional y presupuestal, escasas condiciones que faciliten la integración de estos equipos, poco apoyo de las Universidades para permitir realizar investigaciones en los horarios de trabajo, etc.

Aunados a estos problemas nos topamos con uno quizá mayor: la reticencia de muchos estudiosos de diferentes disciplinas para aceptar nuevas aproximaciones que conjuguen el trabajo interdisciplinario por considerar las perspectivas teóricas irreconciliables, en vez de considerar la multideterminación de los fenómenos sociales, y la necesidad de su estudio a diferentes niveles o instancias como mecanismo de integración del mismo. Por ésto, es común encontrar que las ideas novedosas u originales se topen con mayores limitaciones que con apoyo para su realización.

Por estas razones, este trabajo de tesis representa solo una parte de la investigación mencionada, y sus resultados serán integrados para intentar una comprensión más completa acerca del Trabajo Doméstico en México, pero ha demostrado ya en este momento, la trascendencia de la incorporación del psicólogo con las comunidades marginadas del país.

Finalmente, el último afán de este trabajo de tesis ha sido atraer la atención de los estudiosos de la conducta sobre este tópico que requiere urgentemente de intervenciones dirigidas a solucionar, en la medida de lo posible, un aspecto de trascendencia nacional.

Esperamos dar pauta para futuras investigaciones que mejoren y amplíen la presente contribución.

7. APENDICES.

## Apéndice No. 1.

Características de los Sujetos.  
 (Coordinadoras de la Casa-Hogar)

Suj	Inic.	Edad	Estado civil	Origen	<u>Escolaridad</u>	Actividades que realiza en la Casa-Hogar.
1	R.S.	32	Divorciada	Tabasco	Lic. en Sociología	Coordinadora de Trabajo Social
2	R.A.	25	U. libre	Morelos	2o. de Secundaria	Coordinadora de Guardería
3	M.C.A.	31	Casada	Veracruz	Primaria terminada	Coordinadora de Bolsa de Trabajo y Directora de la Casa-Hogar
4	G.M.	20	U.libre	Morelos	Comercio	Coordinadora de Capacitación

## INVENTARIO DE ASERTIVIDAD DE RATHUS

Instrumento de Evaluación Pre-Postest aplicado a las Coordinadoras de la Casa-Hogar.

Instrucciones: Usando el código dado abajo, indique que tan característico o descriptivo de Usted es cada una de las siguientes afirmaciones.

3 muy característico, extremadamente descriptivo

2 un tanto característico, bastante descriptivo

1 un poco característico, apenas descriptivo

- 1 un poco no característico, apenas no descriptivo

- 2 un tanto no característico, bastante no descriptivo

- 3 muy no característico, nada descriptivo.

- 
- 3   1. La mayoría de la gente parece ser más agresiva y afirmativa de lo que soy yo.
2. He vacilado en hacer o aceptar citas debido a mi timidez.
- 1   3. Cuando la comida que me sirven en el restaurante no está hecha a mi satisfacción, me quejo con la mesera o mesero.
- 3   4. Soy cuidadoso para evitar lastimar los sentimientos de otras personas, aún cuando siento que he sido lastimado.
- 3   5. Si un vendedor se ha visto en problemas para mostrarme mercancía, que después de todo no es de mi gusto, paso un momento muy difícil para decir "No".
- 2   6. Cuando se me pide que haga algo, insisto en saber por qué.
7. Existen ocasiones en que busco un argumento bueno y vigoroso.
8. Me esfuerzo por superarme tanto como la mayoría de la gente.
9. Para ser honesto, la gente casi siempre se aprovecha de mí.

- \_\_\_\_\_ 10. Me gusta iniciar conversaciones con nuevas amistades y extraños.
- \_\_\_\_\_ 11. La mayoría de las veces no sé que decir a personas - atractivas del sexo opuesto.
- \_\_\_\_\_ 12. Titubeo en hacer llamadas telefónicas a establecimientos de negocios e instituciones.
- \_\_\_\_\_ 13. Preferiría solicitar un trabajo o una admisión al colegio por medio de cartas, en vez de hacerlo por medio de entrevistas personales.
- \_\_\_\_\_ 14. Encuentro embarazoso regresar mercancía.
- \_\_\_\_\_ 15. Si un pariente cercano y respetado me estuviera molestando preferiría ahogar mis sentimientos en lugar de expresar mi molestia.
- \_\_\_\_\_ 16. He evitado hacer preguntas por temer parecer estúpido.
- \_\_\_\_\_ 17. Durante una discusión, algunas veces temo que me sentiré tan trastornado que estaré tembloroso.
- \_\_\_\_\_ 18. Si un conferenciante famoso y respetado hace una declaración que creo incorrecta, daría a la audiencia mi punto de vista también.
- \_\_\_\_\_ 19. Evito discutir acerca de precios con empleados y vendedores.
- \_\_\_\_\_ 20. Cuando he hecho algo importante o significativo, permito que otros lo conozcan.
- \_\_\_\_\_ 21. Soy abierto y franco acerca de mis sentimientos.
- \_\_\_\_\_ 22. Si alguien ha estado divulgando historias falsas y malas acerca de mí, busco a esa persona tan pronto como sea posible y tengo una plática con ella al respecto.
- \_\_\_\_\_ 23. Muy frecuentemente paso un momento difícil para decir "No".
- \_\_\_\_\_ 24. Tiendo a ocultar mis emociones en lugar de hacer una escena.
- \_\_\_\_\_ 25. Me quejo de un mal servicio en un restaurante o en cualquier lugar.
- \_\_\_\_\_ 26. Cuando me hacen un cumplido, en ocasiones no se que decir.

- \_\_\_\_\_ 27. Si una pareja se encuentra cerca de mí en el teatro o en una conferencia se encuentra hablando en volumen alto, les pido que se callen o que continuen su conversación en otro lugar.
- \_\_\_\_\_ 28. Cualquiera que intente colocarse delante de mí en una fila está buscando una buena pelea.
- \_\_\_\_\_ 29. Siempre estoy dispuesto a expresar mi opinión.
- \_\_\_\_\_ 30. Existen ocasiones en que no puedo decir nada.

---

" A 30- Item Schedule for Assessing Assertive Behavior", by S.A. Rathus, Behavior Terapy, 1973, 4, 398-406.

## INVENTARIO DE ASERTIVIDAD DE GAMBRILL Y RICHEY

Instrumento de Evaluación Pre-Postest aplicado a las Coordinadoras de la Casa-Hogar.

Mucha gente tiene dificultad para manejar situaciones en las que la conducta asertiva es necesaria; por ejemplo, cuando tienen que rechazar una petición, al hacerle un cumplido a alguien, al expresar aprobación o desaprobación, etc.

Por favor indique su grado de incomodidad o ansiedad en el espacio que hay ANTES de cada situación utilizando la siguiente escala:

- 1 es igual a NINGUNA INCOMODIDAD  
 2 es igual a UN POCO DE INCOMODIDAD  
 3 es igual a REGULAR INCOMODIDAD  
 4 es igual a MUCHA INCOMODIDAD  
 5 es igual a DEMASIADA INCOMODIDAD

Grado de incomodidad	Situación	Probabilidad de respuesta
<u>3</u>	1. Rechazar una petición para prestar tu carro	_____
<u>3</u>	2. Elogiar a un amigo	_____
<u>1</u>	3. Resistir la presión de un vendedor	_____
<u>1</u>	4. Pedir un favor a alguien	_____
<u>3</u>	5. Disculparse cuando se está en un error	_____
<u>1</u>	6. Rechazar una invitación para una reunión	_____
<u>1</u>	7. Admitir tener miedo y pedir tolerancia	_____
<u>1</u>	8. Informar a una persona relacionada intimamente con usted que ha dicho algo que le molesta	_____
_____	9. Preguntar al tener una duda	_____
_____	10. Admitir ignorancia en una área	_____
_____	11. Rechazar una petición para prestar dinero	_____
_____	12. Preguntar cosas íntimas	_____
_____	13. Callar a un amigo hablantín	_____
_____	14. Pedir una crítica constructiva	_____
_____	15. Iniciar una conversación con extraños	_____

- \_\_\_\_\_ 16. Elogiar a una persona involucrada sentimentalmente con usted o en quién usted esté interesado(a) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 17. Pedir una reunión o cita con alguien \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 18. Si su petición inicial es rechazada, pedirla para una ocasión posterior \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 19. Admitir confusión sobre un punto de discusión y solicitar aclaración \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 20. Solicitar un trabajo \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 21. Preguntar si ha ofendido a alguien \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 22. Decir a alguien lo que usted desea de él \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 23. Pedir el servicio esperado cuando éste no llega por ejemplo en un restaurante \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 24. Discutir abiertamente con las personas las críticas a su conducta \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 25. Rechazar cosas defectuosas; en tiendas, etc. \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 26. Expresar una opinión que difiere de la opinión de las personas con las que habla \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 27. Resistir insinuaciones sexuales cuando no está interesado(a) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 28. Decir a una persona lo injusta que ha sido \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 29. Aceptar una cita \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 30. Dar a alguien buenas noticias de usted \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 31. Resistir la presión para tomar \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 32. Resistir una petición injusta de alguien quien usted estima \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 33. Dejar un trabajo \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 34. Resistir la presión para retractarse \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 35. Disuadir de una manera franca las críticas que le hagan de su trabajo \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 36. Solicitar el regreso de cosas que prestó \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 37. Aceptar cumplidos y elogios \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 38. Continuar conversando con alguien con quien no estamos de acuerdo \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 39. Decir a un amigo o compañero de trabajo que ha dicho o hecho algo que a usted le molesta \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_40. Pedir a una persona que le molesta en una  
situación pública que deje de hacerlo \_\_\_\_\_

Ahora que ha terminado, lea la lista de situaciones por segunda vez y DESPUES de cada situación, indique la probabilidad de que ejecute la conducta si llega a presentarse realmente en su vida, o la probabilidad con que ha respondido si tales situaciones ya han ocurrido en el pasado. Por ejemplo, si usted rara vez se ex cusa cuando se equivoca, debe marcar un cuatro(4) después de -- esa situación.

Utilice la siguiente escala:

1. significa "siempre lo hago"
2. significa "usualmente lo hago"
3. significa "lo hago la mitad de las veces"
4. significa "de vez en cuando lo hago"
5. significa "nunca lo hago"

Para que sus respuestas no se contaminen con las anteriores, tape las de la izquierda con un plantilla de papel.

Finalmente, encierre en un círculo el número de la situación que le gustaría manejar más asertivamente en el futuro.

## Apéndice No. 2(c)

## JUEGO DE ROLES

Instrumento de Evaluación Pre-Postest aplicado a las Coordinadoras de la Casa-Hogar.

## 1.- Expresar inconformidad.

Una trabajadora doméstica le dice a usted que ya no seguirá cubriendo su turno en la guardería dado que con la contribución que aporta considera liquidada su "deuda" en la casa -- hogar.

## 2.- Rechazar peticiones irrazonables.

Una ama de casa le solicita a usted (o al personal de la casa-hogar) le paguen la compostura de una aspiradora que una trabajadora doméstica descompuso. La trabajadora se fué sin avisar y la señora le reclama a usted el desperfecto.

## 3.- Enfrentarse a personas persistentes.

Usted habla con una ama de casa que quiere contratar una trabajadora doméstica, y la señora le insiste en que quiere que sea una joven menor de edad para "poder enseñarle" a trabajar. Usted le explica que en ese momento solo hay disponibles a contratación personas mayores, pero ella insiste.

## 4.- Manifestar las habilidades o cualidades que posee.

Una persona llega a pedirle información sobre el funcionamiento de la casa-hogar, pues está interesada en "afiliarse", usted le comunica lo que desea saber. Tal persona, dudosa, le pregunta a usted acerca de su experiencia en el manejo del establecimiento.

## 5.- Pedir ser escuchado.

Ha surgido un problema entre una trabajadora y su patrona, y usted debe ir a resolverlo. Al llegar a la casa en cuestión, la señora sale a decirle que se vaya y que no desea hablar con usted.

## 6.- Pedir ayuda.

Una compañera del personal de la casa-hogar enferma, y usted decide pedir ayuda a las trabajadoras para cubrir el turno de la persona enferma en la guardería.

## 7.- Ofrecer ayuda.

Una de las trabajadoras le comunica a usted que su niño enfermó y no podrá ir a trabajar, pero que no se atreve a avisarle a su patrona, pues quizá no le crea, y le dice a usted que si le llama alguna persona de las encargadas de la casa-hogar, a ella sí le creerá.

## 8.- Expresar conformidad.

Una patrona le solicita a usted que le consiga a una trabajadora doméstica para laborar en su casa, pero le aclara que ella es muy exigente, por lo que le propone poner a prueba a la persona que le mande, durante un mes, al término del cual le pagará lo acordado, pero si no está a gusto con su trabajo, se lo dirá y le enviará a otra persona bajo las mismas condiciones.

## 9.- Aceptar peticiones razonables.

Una trabajadora le comunica que se piensa ir de vacaciones a su tierra durante 15 días, y que por ello no podrá cubrir sus turnos en la guardería, pero que al regresar volverá a cubrir su horario, y que, de ser necesario, recuperará las horas que estuvo fuera de la guardería.

## 10.- Habilidades para negociar.

Una trabajadora le pide que la acompañe a acordar con su nueva patrona las condiciones de trabajo (horario, salario, actividades a realizar), usted acude y se da cuenta de que la señora quiere pagar poco a cambio de trabajo excesivo, usted tiene que negociar con ella.

## 11.- Iniciar, mantener y terminar una conversación.

Usted está descansando en la casa-hogar, y llega una persona extraña para usted, a buscar a una compañera suya. En lo que ésta acude, usted conversa hasta que se dá cuenta de que se le ha hecho tarde. En ese momento se despide y sale.

C U E S T I O N A R I O

Instrumento de Evaluación Pre-Postest aplicado a las coordinadoras de la Casa-Hogar.

- 1.- Describa 3 definiciones acerca de la conducta asertiva.
- 2.- Describa los principales componentes verbales y no verbales de la conducta asertiva.
- 3.- Mencione 3 ejemplos de habilidades de protección y rechazo.
- 4.- Mencione 3 ejemplos de habilidades de aproximación.
- 5.- Describa 3 instrumentos de evaluación que conozca para medir la conducta asertiva, señalando como pueden ser utilizados durante un entrenamiento asertivo.
- 6.- Describa una serie de técnicas conductuales que pueden ser utilizadas para un entrenamiento asertivo y la secuencia que seguiría en su implementación.
- 7.- ¿Cuál es la importancia del manejo de los derechos personales como facilitador de la asertividad?
- 8.- ¿Cuál es la importancia de la reestructuración cognitiva como facilitador de la asertividad?.

FASE EXPERIMENTALCURSO A PARAPROFESIONALES.

## SESION 1

## - Definición de Entrenamiento Asertivo.

Lo importante a resaltar aquí, es cómo la mayoría de los autores, más que una definición, aportan una caracterización de lo que se entiende por conducta asertiva.

Salter(1949), no especifica qué es el comportamiento asertivo, pero señala que la "personalidad excitatoria" produce mejores pautas de interacción en el individuo, y una mayor autosatisfacción y auto-suficiencia. Como factores etiológicos del déficit en comportamiento asertivo, señala la "personalidad inhibitoria", en donde está inhibida la expresión de emociones, ocasionando intoxicación, acumulación y ulceración psicológica. Los objetivos de una terapia son el promover una personalidad excitatoria.

Wolpe(1958, citado en Rich y Schroeder, 1976), por su parte, define la conducta asertiva como la expresión apropiada de cualquier otra emoción diferente de la ansiedad hacia otra persona. Como variable de origen menciona que se inhibe la ejecución de una conducta normal debido a un miedo neurótico. Por ello, los objetivos de su terapia son el descondicionamiento de hábitos de respuesta de ansiedad inadaptables que se presentan como respuesta ante la gente con la que se interactúa.

Lazarus(1966, citado en Rich y Schroeder, 1976), define los principales componentes de la conducta asertiva (o expresiva-emocionalmente) según cuatro patrones de respuesta específicos:

1) habilidad para decir "no"

**Falta página**

**N° 103**

- 2) habilidad para pedir favores o hacer demandas
- 3) habilidad para expresar sentimientos positivos y negativos
- 4) habilidad para iniciar, continuar y terminar conversaciones.

En 1971, deshecha el término conducta asertiva, circunscribiendo el uso de este a aquella conducta que se emite para la defensa de los propios derechos. Propone el término "hábitos de libertad emocional" que implica la habilidad para proporcionar información acerca de uno mismo de manera honesta y madura. Como variables etiológicas, menciona los procesos interactivos entre patrones cognitivos, afectivos y de respuesta abierta que constituyen la conducta. La interacción familiar proporciona el asiento propicio para el surgimiento de la conducta desadaptada. Su terapia se encamina al reconocimiento y expresión apropiada de todos y cada uno de los estados afectivos.

Hersen y Bellack(1978), hablan de la expresión de sentimientos negativos, defender derechos y rehusar demandas poco razonables. Consideran al comportamiento asertivo como una forma de conducta particular necesaria para enfrentar situaciones especialmente difíciles. Como variable de origen menciona a la historia del aprendizaje de cada individuo, y el objetivo de su terapia es la adquisición de respuestas específicas en situaciones también específicas.

Lang y Jacobowski(1976), involucran la defensa de los derechos personales y la expresión de pensamientos, sentimientos y creencias de manera directa, honesta y apropiada, que no viole los derechos de otras personas. El mensaje básico es: "ésto es lo que piensa". "ésto es lo que siento", "así es como veo la situación", y al decirlo no se humilla ni domina la otra persona. Como variables etiológicas mencionan desde la presencia de ansiedad, dificultades para discriminar la conducta asertiva de la que no lo es, creer que el ser no asertivo implica ser bondadoso con los demás, o el opuesto: creer que la agresión es la ú-

nica manera de "ganar", etc. Los objetivos de su terapia incluyen: enseñar las diferencias entre aserción, agresión y no aserción; ayudar a aceptar los derechos personales; reducir los obstáculos cognitivos; desarrollar habilidades asertivas a través de la práctica.

- Componentes Verbales y No-verbales:

. Componentes No-verbales.

a) posición y expresión

contacto visual

orientación y postura corporal

expresión facial

manerismos.

b) características de la voz y volúmen

tono y volúmen

latencia de respuestas

fluidéz

congruencia entre los aspectos no verbales con el contenido verbal

elección del momento oportuno para intervenir

. Componentes verbales

a) expresión de sentimientos

b) expresión de opiniones contrarias

c) pedir favores o ayuda

d) ofrecer favores y ayuda

e) rechazar favores o ayuda

f) aceptar favores o ayuda

g) iniciar, mantener y terminar conversación

h) resistir presiones

i) dar y recibir cumplidos

j) negociar y/o contratar

etcétera.

. Componentes cognitivos

ansiedad como antagónica a la relajación  
crítica constructiva como opuesto a la destructiva  
autovaloración como opuesto al autodesprecio  
autosuficiencia como opuesto a la dependencia

- Introducción a los principios de la Terapia Racional Emotiva.

En general, la TRE se desarrolla a partir de dos concepciones fundamentales:

- a) la concepción respecto a la relación entre pensamiento y emoción, y
- b) la concepción respecto al valor de los seres humanos.

a) Pensamiento y Emoción. La posición de la TRE en este aspecto deriva de la filosofía estoica y específicamente del filósofo y moralista Epicteto de Hierópolis. Su apotegma: "el hombre no es atormentado por las cosas sino por la opinión que tiene de ellas", podría traducirse: "No es la estimulación ambiental la que determina la emoción humana, sino las cogniciones que ocurren a partir de la estimulación". Así, las emociones humanas están determinadas en gran parte por las cadenas verbales cubiertas de los seres humanos, es decir, por la forma en que una persona se habla a sí misma. Si el humano se habla en forma lógica, madura, racional, difícilmente experimentará emociones negativas intensas. Pero si, por el contrario, se habla a sí mismo en forma ilógica, autoderrotista e irracional, se generará infelicidad y perturbación emocional.

Existe una relación como:

- a) una situación ambiental determinada
- b) el individuo percibe y piensa acerca de esa situación
- c) se genera un sentimiento y predisposición resultante de ese pensamiento que afectará la manera en que se comporta esa persona ante la situación.

- b) El valor de los seres humanos.- Existe en el hombre, desde siempre, una tendencia irracional a evaluarse a sí mismo, a su persona, a partir de sus ejecuciones, sus conductas, las cosas que hace. La posición racional implica que la persona evalúe a sus actos, Desprendidos de su persona:
- 1.- El juicio negativo sobre uno mismo, la falta de auto-perdón, la baja autoestima, o la incapacidad de auto-reforzamiento hace que la gente tenga miedo, sufra, se deprima, se suicide, etc.
  - 2.- Si una persona há decidido vivir, debe procurarse el máximo de placer y el mínimo de dolor y sufrimiento.
  - 3.- Si su sistema de evaluación personal hace infelíz a alguien, debe cambiar su sistema de valores.
  - 4.- Una persona no es evaluable; no es valiosa ni no-valiosa, porque no es susceptible de evaluación. Lo evaluable sólo son sus actos.
  - 5.- Se pueden llegar a cometer errores, y discutirlos. Pero el valor de una persona ni se evalúa ni se discute.
  - 6.- Por lo tanto, se debe aprender a discriminar entre las personas y sus actos.

(Tomado de Bartolomé, H.E. s/fecha).

## SESION DOS

- Continuación acerca de la Terapia Racional Emotiva.

Lo importante de aclarar, entonces, es la estrecha relación existente entre los pensamientos, las emociones y el comportamiento.

Si nosotros sabemos que nuestros pensamientos determinan nuestras emociones y que son aprendidos, tendremos la capacidad de manejar nuestros pensamientos. Si bien sabemos que hay factores externos que no podemos controlar y que nos afectan de alguna manera, también sabemos que la forma de percibir estos factores - contribuye a que nos comportemos inadecuadamente. En este sentido, la TRE nos servirá para identificar los pensamientos irracionales, comprender porqué nuestra conducta inadecuada surgió y - proponer alternativas de pensamientos racionales que conducirán a un pensamiento más positivo.

Por lo tanto, se presenta importante la aclaración de los principales pensamientos irracionales (Ellis, 1962; citado en Bartolomé, s/fecha).

- 1.- Uno debería ser amado o aprobado por casi cualquier persona.
- 2.- Para ser tomado en consideración, uno debería de ser competente en casi todos los aspectos.
- 3.- Algunas personas son intrínsecamente malas y merecen castigo.
- 4.- Las cosas deberían ser siempre exactamente como uno espera que sean, y es terrible cuando no sucede así.
- 5.- Las personas tienen muy poco control sobre su felicidad o tristezas personales.
- 6.- De haber alguna posibilidad de que algo llegue a ser peligroso, uno debe preocuparse bastante en relación a ello.
- 7.- Es más fácil evitar que enfrentar las dificultades y responsabilidades inherentes al vivir.

- 8.- Una persona debe (esto es, necesita) depender de otras personas más fuertes.
- 9.- La conducta presente y futura de una persona depende irreversiblemente del significado de acontecimientos pasados.
- 10.- Una persona debe sentirse notablemente indispuesta con relación a los problemas de los demás.
- 11.- Cada cosa tiene una solución ideal, y resulta catastrófico no encontrar dicha solución.

### Ejercicio 1. Presentación.

Los terapeutas piden que alguien comience a saludar a otro teniendo contacto visual y emitiendo algún saludo habitual, mencionará su nombre y esperará a que el otro responda. Este a su vez se introducirá de igual manera con otra persona del grupo que aún no se ha presentado y así se continúa hasta que todos se hayan presentado.

Entonces se le pide al primer participante que le diga al que se presentó algo específico que le gustó acerca de como se introdujo. Se enfatiza que esos comentarios sean sobre cualidades no verbales de la presentación, como contacto visual, expresión facial, posición corporal y de las manos, cualidades de la voz. Se continúa así hasta que todos los miembros del grupo lo hayan hecho.

Finalmente, se hace una explicación acerca de lo común que es que se olviden los nombres de las personas cuando se les acaba de conocer. Se aclara que esto no es catastrófico y se pide que se pregunten unos a otros los nombres que han olvidado.

#### Objetivo del ejercicio.

Romper el hielo entre los miembros del grupo; ayudar a sus miembros a que comiencen a conocer aquellas conductas no verbales que les llama la atención de otras personas; reducir la tensión del grupo enfocándose en retroalimentación positiva; acostumbrar a los miembros a dar retroalimentación.

### Ejercicio 2. Tópicos fútiles.

Hablar a los participantes acerca de los detalles en que centran su atención cuando se encuentran conversando con alguien, tales como contacto visual, sonrisas y expresiones faciales, postura corporal, gestos con las manos, volúmen de la voz, tono, rapidez, - fluidez. Se les menciona que el propósito del ejercicio es reconocer como se reacciona ante otros y como hacen ellos ante nosotros mismos. Se forman grupos de 3 personas y una persona habla mientras las otras dos escuchan, pasados dos minutos otra persona habla, y así también el siguiente. Los entrenadores hacen papelitos en los que escriben temas diferentes intrascendentes como papel de baño, clips, canicas, coches, zapatos, etc. Después de que todos han terminado de hablar, cada uno recibe retroalimentación positiva acerca de las características no verbales de su conducta, el entrenador debe checar que ningún miembro hable acerca del contenido de la conversación. Por último, se les pide a los participantes que piensen cuales conductas no verbales les gustaría modificar durante el curso del tratamiento.

#### Objetivo del ejercicio.

Que los participantes identifiquen aquellas conductas no verbales que les impresionan de otras personas; identificar las conductas que otros emplean; estimular a los participantes a que consideren aquellas conductas que les gustaría cambiar; enseñar a los participantes a que proporcionen retroalimentación positiva.

Ejercicio 3. Si - No

En parejas los participantes, cara a cara, mientras una persona dice sí, la otra responde no tratando de igualar el volúmen de voz que la otra ha empleado, la primera sube un poco el volúmen y así sucesivamente hasta que se encuentran gritando lo más fuerte posible y después comienzan a bajar el volúmen hasta quedar cuchicheando. Se les pide a los participantes noten su volúmen de voz, si es el apropiado.

Otra variante del ejercicio es que la persona que responde, lo hará con un volúmen menor al que empleó el primero.

Objetivo del ejercicio.

Que los participantes noten todo el rango de volúmen de voz que poseen, y contrastarlo con el que usan habitualmente.

SESION TRES.

- Explicación sobre la concepción humanista de los derechos personales y la Asertividad.

Algunos autores consideran que el aprender a expresar "un perfecto derecho" no significa la "cura" a todos nuestros problemas, - sino un gran paso hacia la liberación de sí mismo de las cargas de una conducta auto-negativa o de auto-abnegación.

Se considera que todos los seres humanos han sido creados "iguales" en el plano humano y cada uno tiene el privilegio de ejercer sus derechos adquiridos al nacer. Las ventajas de ejercer - los derechos personales incluyen:

- . Se tiene mucho más que ganar en la vida a través de ser libre y capaz de mantenerse por sí mismo y de honrar el mismo derecho para otros.
- . Al ser asertivo se está aprendiendo a dar y tomar de manera - equitativa con otros y a proporcionar mayor ayuda a sí mismo y a los demás.
- . Con respecto a la Conducta Asertiva, es necesario aclarar: La asersión no es manipulación, sumisión u hostilidad, por el contrario, enriquece la vida y conduce al establecimiento de relaciones personales más satisfactorias. (Lang y Jakubowki, - 1976).

Se tiene el derecho de actuar asertivamente y expresar pensamientos, sentimientos y creencias honestas.

Los derechos asertivos son, en realidad, derechos humanos, que son compartidos por toda la raza humana.

Ejercicio: Identificando derechos personales y aceptándolos encubiertamente.

En la primera parte, los entrenadores dan algunos ejemplos de derechos personales e instruye a los participantes a que den cualquier derecho personal que crean tener. Esto se hace durante 5 minutos y se van apuntando todos los derechos que den los participantes sin emitir un juicio acerca de ninguno de ellos. A continuación se hace una discusión acerca de ellos, se habla de las responsabilidades que implican y sus limitaciones.

Durante la segunda parte de ejercicio, se les pide a los participantes observen la lista de derechos y que en silencio elijan uno de aquellos que le sea muy difícil aceptar. Poco después se les instruye así:

"cierren los ojos... tome una posición confortable... respire profundamente... expire suavemente... ahora imagine que está ejerciendo el derecho que ha seleccionado de la lista... imagine como podría cambiar su vida si acepta este derecho... como actuaría... como se siente consigo mismo... como se siente con la demás gente ... (la fantasía se continúa por dos minutos)... ahora imagine que ya <sup>no</sup> posee este derecho... imagine como podría cambiar su vida en comparación a como era hace unos momentos---- como actuaría ahora ... como se sentiría con respecto a sí mismo... como se sentiría con la demás gente...----(la fantasía se continúa por un minuto).

Después, se forman parejas entre los participantes que discutirán las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Qué derecho seleccionó?
- 2.- ¿Cómo sintió cuando aceptó el derecho?
- 3.- ¿De que forma actuó cuando tenía el derecho?
- 4.- ¿Qué aprendió acerca de sí mismo en este ejercicio?

Una vez que las parejas han terminado de cambiar sus impresiones,

...

el grupo discute la manera en que ellos podrían ayudarse a sí mismos a aceptar sus derechos personales, y que métodos usan para negar estos derechos. Los entrenadores pueden ayudar a que los participantes creen un nuevo mensaje para atacar aquellos mensajes - que les impiden aceptar su derecho.

Objetivos del ejercicio:

Ayudar a los participantes a que se percaten de que tan libres y - confortables se sienten cuando aceptan un derecho; incrementar su - conciencia acerca de cómo niegan ese derecho; usar la sesión de - discusión para identificar contramensajes que podrían usar para - ayudarse a sí mismos a ejercer ese derecho.

## SESION CUATRO.

## - Tipos de habilidades.

Aparte de las habilidades ya mencionadas en la primera sesión - (las verbales y no verbales básicas), existen las llamadas:

- . Habilidades de Aproximación o Demanda, que básicamente consisten en saber expresar una posición y defenderla, y/o en la manifestación de sentimientos, opiniones o intereses, y/o demandar el cumplimiento de un acuerdo o servicio. También se cuenta el saber dar y recibir cumplidos, el ofrecer ayuda o favores u otros similares.

Aserción básica: se refiere a la expresión simple de la defensa de un derecho personal, una creencia, un sentimiento o una opinión.

Aserción Enfática: se utiliza cuando se está interesado en comunicar que se están respetando y tomando en cuenta los sentimientos de la otra persona. Involucra hacer una afirmación de reconocimiento de la situación del interlocutor, y ésta es seguida por otra afirmación que explicita el derecho del que habla.

- . Habilidades de Protección o Rechazo, se caracterizan por el propósito de terminar con una interacción que resulta molesta, en la que probablemente se está violando algún derecho personal como el de no querer hacer algo, recibir agresiones, etc. Estas habilidades se deben usar sólo después de que una comunicación honesta falla, y la otra persona insiste en victimizar, no escuchar o no respetar al asertor.

Escalamiento de Aserción: involucra iniciar con aserción básica, y si es necesario ir "escalando" a aserción enfática sin caer en la agresión, pero defendiendo sus intereses.

Confrontadora: se usa cuando los actos de la otra persona contradicen sus palabras; involucra describir objetivamente lo -

que la otra persona dijo que haría, lo que hizo, y después el que habla describe lo que desea. No se hacen juicios evaluativos, solo descripciones.

Lenguaje del "yo": ayuda a la gente a expresar sentimientos negativos asertivamente. TAMBIÉN ayuda a los individuos a determinar cuándo sus sentimientos surgen de una violación de sus derechos, o si sus sentimientos negativos se deben a tratar de imponer sus propios valores o expectativas a la otra persona. Tiene cuatro partes a describir: el Cuándo, el Cuál(es) son - los efectos de, el "yo siento", el "yo prefiero".

Las habilidades de protección incluyen una serie de mecanismos para recurrir a ellos en situaciones difíciles, por ejemplo:

- a) Banco de Niebla
- b) Disco Rayado
- c) Ignorar Selectivamente
- d) Desarmar Ira o Enojo
- e) Clasificar Problemas
- f) Disculparse, Reducción de la culpa y la Regla de no Pedir Perdón.

- Precaución de usar las Habilidades de Protección.

Como ya se mencionó con anterioridad, este tipo de habilidades deben utilizarse como un último recurso ante la violación de algún derecho personal, y una vez que la comunicación directa ha fallado.

Los principales riesgos de usar estas habilidades son:

- 1) Abusar de estas técnicas, resultando una desventaja para ambos miembros de la interacción.
- 2) Si se usan solas no favorecerán la consolidación de una relación.
- 3) Cuando se es el receptor de estas técnicas, la interacción -

resulta frustrante.

- 4) El uso de estas técnicas puede conducir al término de una relación.
- 5) Es difícil determinar qué es lo injusto, qué es la presión y qué es la manipulación. Puede suceder que el individuo se mantenga siempre a la defensiva y ésto no le permita oír y responder a mensajes apropiados en cuanto a la demanda o intereses de su interlocutor.

Ejercicio: Dar y recibir cumplidos.

Los instructores dan una breve explicación acerca de como también este tipo de conductas requieren de asertividad. Los instructores simulan las formas como se responde típicamente ante un cumplido y así disminuyen la probabilidad de que la otra persona vuelva a hacernos un cumplido: negándolo, regresándolo inmediatamente, rechazándolo. A continuación se actúan las formas negativas en que se dan cumplidos: auto-despreciándose, sarcásticamente o enfatizando primero un defecto. A continuación los entrenadores demuestran algunas formas de recibir cumplidos. Se pide a los participantes que formen un círculo, por dos minutos piensen en alguna característica positiva de la persona que se encuentra a su derecha y ésta responderá al elogio. Una vez que han terminado, darán retroalimentación a la persona de quien recibieron el cumplido enfatizando el uso del pronombre "usted, tú".

Objetivo del ejercicio.

Que los miembros aprendan como dar y recibir cumplidos asertivamente; demostrar que las interacciones positivas también requieren de asertividad, facilitar interacciones positivas entre el grupo; alentarlos a que escuchen los cumplidos que se les hacen y darlos genuinamente, aumentando así su auto-estima.

Ejercicio: Conversaciones Sociales.

Se hace una breve introducción que describe los 3 componentes de las habilidades de conversación: preguntas abiertas, responder a información libre y parafrasear.

Se hace una distinción entre preguntas abiertas y cerradas, enfatizando que las primeras hacen que la conversación fluya más fácilmente y se aumenta la probabilidad de recibir más información libre a la cual se puede responder.

Se forman grupos de 2 y 3 personas en las que practican cada una de estas habilidades, cada miembro debe participar en todos los ejercicios activamente. En primer término se practica el hacer - preguntas abiertas mientras el otro responde genuinamente a éstas; se intercambian los papeles. En segundo término se practica el hacer preguntas abiertas y al responder hacerlo de acuerdo a la información libre que el otro proporcionó. Por último se integra a la conversación el uso del parafraseo cuando no se encuentra qué responder en ese momento.

Objetivos del Ejercicio:

Que los participantes aprendan el uso de estas habilidades, y lo hagan sistemáticamente en el futuro.

## SESION CINCO.

- Uso y aplicación de las técnicas empleadas para establecer conducta asertiva.

Lo primero es detectar a qué se debe el déficit del individuo, - pues puede ocurrir que:

- a) el individuo no es asertivo, porque aunque potencialmente tiene el repertorio, no discrimina cuándo debe usarlo.
- b) las respuestas asertivas existen, pero están siendo inhibidas por variables emocionales o cognitivas
- c) el sujeto no cuenta con el repertorio asertivo.

Cada condición puede requerir diferentes procedimientos de intervención:

- . En el primer caso, (a), se debe enfatizar un entrenamiento en discriminación sobre respuestas específicas.
- . En el segundo (b), procedimientos de desinhibición.
- . En el último (c), se requiere del aprendizaje de nuevas respuestas.

En base a ello tenemos:

Operaciones de adquisición de respuestas: contemplan básicamente dos procedimientos: instrucciones y modelamiento.

Operaciones de reproducción de respuestas: son importantes dado que es importante practicar la ejecución de nuevas y más complejas respuestas para refinar y fortalecer, así como ampliar el repertorio asertivo. Los procedimientos han sido llamados: juego de roles, ensayo conductual y práctica cubierta.

Operaciones de fortalecimiento de respuestas: generalmente, las primeras respuestas asertivas del paciente son torpes, un tanto inadecuadas o ineficientes aún. Por ello, para refinar y esta-

bilizar las respuestas existen procedimientos como la retroalimentación.

Operaciones de reestructuración cognitiva: todos los procedimientos de entrenamiento asertivo incluyen alguna forma de manipulación cognitiva y de las expectativas del paciente. Mucha de la conducta inasertiva, es originada y/o mantenida por ideas irracionales sobre sí mismo o sobre lo que rodea al sujeto. Para ello se utiliza la Terapia Racional Emotiva.

Operaciones de Transferencia de respuestas: algo importante al modificar conducta, es proveer la transferencia del entrenamiento a la vida real. Para ello se puede recurrir a la asignación de tareas en el ambiente natural del sujeto, y el apoyo de colegas.

Ejercicio: Discriminación de conducta asertiva, no asertiva y agresiva.

La siguiente prueba de auto-chequeo en discriminación (Jacubowski, 1975) describe situaciones interpersonales en la que se ejemplifican respuestas agresivas, asertivas y no-asertivas.

Lea cuidadosamente cada situación, y clasifique cada respuesta como asertiva (+), agresiva (-), o no asertiva (N).

Situación	+-N	Respuesta
1. El marido espera que la comida esté servida cuando llegue a casa del trabajo, y se enoja cuando no se la sirven inmediatamente. Usted dice:	_____	Yo se que estás cansado y hambriento, y me gustaría tener la cena lista, pero he estado trabajando en algo, que es importante para mí. Pronto estará lista la cena.
2. Ha llevado usted un traje a la tintorería, y planeaba llevarlo en una ocasión especial. Cuando va usted a recogerlo, nota que tiene un agujero: usted dice.	_____	Planeaba usar ese traje esta noche. Ustedes no son personas suficientemente responsables para hacer este tipo de trabajo.
3. Usted tiene un problema al hacer un escrito, y no sabe exactamente qué otra información necesita, usted dice:	_____	Realmente debo ser muy torpe, por que no se cómo comenzar este escrito.
4. Su compañero de cuarto está a punto de irse a trabajar, y le dice que un amigo suyo necesita un aventón esta tarde, y que le ha ofrecido que usted lo lleva. Usted dice:	_____	¡Has tenido el descaro de comprometerme sin preguntarme primero! No hay manera de que me convenzas. Déjalo que tome un autobús como lo hace toda la gente.
5. Un amigo le prometió asistir a una fiesta muy especial y no lo hizo. Usted lo llama y después de algunos minutos de conversación social, usted le dice:	_____	Yo pensaba que vendrías a mi fiesta, pero no lo hiciste. Me siento triste porque no te ví. ¿Qué pasó?

6. Un buen amigo le llama y le dice que necesita su ayuda desesperadamente para solicitar fondos de caridad en la calle. Usted no desea hacerlo y le dice: \_\_\_\_\_ Que barbaridad, Pepe, estoy segura de que si Juan se entera de que te digo que sí, se va a enojar conmigo. Tú sabes cómo es Juan para estas cosas.
7. Usted está en una reunión con 7 hombres y una mujer. Al inicio de la reunión el presidente le pide que sea la secretaria. Usted responde: \_\_\_\_\_ No. Estoy enferma y cansada de ser la secretaria, sólo por ser la única mujer en el grupo.
8. Usted es el ayudante del profesor pero usted está haciendo toda la planeación, las clases y la evaluación de los estudiantes. Usted dice: \_\_\_\_\_ Yo suponía que era el ayudante, y veo que estoy haciendo todo el trabajo. Me gustaría hablar con usted para cambiar la situación.
9. El autobús está repleto de estudiantes de Preparatoria que van haciendo mucho ruido. Usted quiere bajarse del autobús y nadie lo escucha cuando dice "compermiso" para llegar a la puerta. Usted dice: \_\_\_\_\_ Qué es lo que les pasa. Se supone que me bajo en la próxima esquina.
10. Los estudiantes llegan tarde a la clase por tercera vez. El maestro responde: \_\_\_\_\_ Cuando ustedes no están al principio de mi clase, tengo que repetir partes de ella y ésto nos roba tiempo de clase. Estoy empezando a molestarme por su retraso.
11. Un hombre le pide una cita. Usted ha salido anteriormente con él y no está interesada en hacerlo nuevamente. Usted responde: \_\_\_\_\_ Estoy muy ocupada esta semana, y no creo que tenga tiempo de verlo este sábado.

SESION SEIS - FORMAS DE EVALUACION

INSTRUMENTO	QUIEN EVALUA	CONDICION O ESTIMULO	AMBIENTE EN	
			a) QUE OCURRE	b) CONDUCTA DE INTERES
1) Entrevista	Terapeuta	- Preguntas - Descripciones verbales	- No presente (descripciones verbales)	- No presente (descripciones verbales)
2) Autoreporte - Inventarios - Cuestionarios	El propio sujeto	- Estímulos escritos acerca de situaciones estímulos y respuestas.	- No presente - Por escrito	- No presente - Por escrito
3) Obligaciones Análogas	Terapeuta	- Situaciones estímulo artificiales. - Escenarios restringidos - Instrucciones verbales	- No presente - Representaciones significativas de lo real.	- Presente - Emisión representativa de lo real.
4) Automonitoreo	El propio sujeto	- Situación estímulo en la vida real.	- Presente	- Presente
5) Observación Directa	Terapeuta	- Situación estímulo en la vida real.	- Presente	- Presente

PRINCIPALES VENTAJAS Y DESVENTAJAS EN LA EVALUACION

	VENTAJAS	DESVENTAJAS
ENTREVISTA	Exploración amplia de la problemática; definición de áreas de interés específicas	- Olvidar, hacer suposiciones. Distracción de la realidad por la demanda percibida por el paciente (etiquetación correcta-incorreción del comportamiento).
Autoreporte	Definición de áreas de interés específicas en términos de situaciones de estímulo o clases de R/medida pretest.	- Estimaciones globales del comportamiento. - Mentir - Instrucciones mal comprendidas.
Observaciones Análogas	- Costos reducidos - Observación de la respuesta de interés	- Cuestionable la representatividad de las situaciones estímulo y respuesta emitidos con respecto a la realidad.
Automonitoreo	- Costos reducidos - Observación de la respuesta de interés	- Efectos reactivos según la respuesta registrada.
Observación Directa	- Observación directa de la conducta de interés	- Efectos reactivos del observador. - Costoso en tiempo y recursos humanos.

SESION SIETE.

- Ventajas y aplicaciones del repertorio asertivo.

En esta sesión se comentará junto con el personal a entrenar, - cuáles serían las ventajas de contar con un repertorio asertivo, y cómo repercutiría éste en sus vidas a nivel personal, familiar, laboral y social.

Tambien se discutirán los beneficios que puede acarrearles a las trabajadoras domésticas, en qué casos lo podrán aplicar, y en qué medida modificar a sus interacciones. Se enfatizará en los posibles problemas que crean encontrar para establecer esta conducta en las domésticas, y cómo se podrán solventar.

- Ejercicio: práctica de alguna habilidad seleccionada.

SESION OCHO.

- Retroalimentación: práctica de la habilidad seleccionada y retroalimentación por parte del equipo.

SESION NUEVE.

- Retroalimentación: simulación a través de juego de roles de las coordinadoras como entrenadoras.

NOTA: la estructura de este curso se basó en el programa elaborado por Martha Montiel C. y Patricia Trujano R. (1985).

## Apéndice No. 3 (b)

FASE EXPERIMENTAL.ENTRENAMIENTO ASERTIVO.PRIMERA SESION:

Dado que los sujetos ya conocen las bases teóricas de la Terapia Racional Emotiva, se estructurarán ejercicios señalando los principales pasos de la TRE:

- 1) Identificación de las creencias irracionales.
- 2) Establecimiento de la concepción de la responsabilidad personal.
- 3) Instruir sobre las principales creencias irracionales, demostrando su irracionalidad.
- 4) Presentación de alternativas racionales.
- 5) Capacitación al sujeto para lograr el paso anterior.
- 6) Discusión terapeuta-paciente combatiendo pensamientos irracionales difíciles de sustituir, eliminación de ellos y establecimiento de respuestas racionales.

Se trabajará a través de:

- a) Planteamiento de una situación modelo que incluya un pensamiento irracional frecuente y común.
- b) Instrucciones: se les explicarán los puntos mencionados anteriormente, pidiéndoles su atención en el desarrollo de cada uno de los pasos.
- c) Modelamiento: el terapeuta y su ayudante simularán una sesión de TRE.
- d) Juego de Roles: cada una de las integrantes del grupo de sujetos pasarán al frente, comentarán sobre algún pensamiento irracional que hayan detectado de sí mismas, y con la ayuda de al-

guna compañera, lo combatirán siguiendo el procedimiento ya descrito de la TRE.

SEGUNDA SESION.

1. Conferencia introductoria: Se les explicará a los sujetos en qué consiste el entrenamiento, las causas para trabajar en ese aspecto, el número de sesiones necesarias y se les pedirá nuevamente su cooperación para el trabajo.

2. Categoría entrenada: SABER INICIAR, MANTENER Y TERMINAR UNA CONVERSACION.

Situación: Va cambiando hacia su trabajo y se encuentra a una muchacha que ha visto otras veces cerca de la casa donde labora. Se pone a platicar con ella, en lo que llega a su trabajo. Al final tiene que terminar ya la conversación porque ya llegó a su destino y se le hace tarde.

3. Instrucciones: Se les explicará en lo que consiste el modelamiento y lo que van a hacer ellas a continuación.

4. Modelamiento:

Trabajadora asertiva: Hola, que tal, también vas a trabajar?

Otra: Por donde trabajas?

Trabajadora asertiva: Cerca del mercado

...Siguen platicando...

Trabajadora asertiva: Bueno, pues yo aquí me quedo. Aquí trabajo.

Otra: Nunca me imaginé que trabajaras aquí y eso que yo paso todos los días por aquí, a ver cuando...

Trabajadora asertiva: Sí claro, luego nos vemos. Hasta luego.

Otra: Adiós.

5. Instrucciones: Se les explicará en qué consiste el juego de roles.

...

6. Juego de roles: Los sujetos interactuarán por pareja.
7. Tareas: En las hojas de autoregistro se les pide que anoten en qué momento, en la semana que no asisten a las pláticas de entrenamiento asertivo, les sirvió lo entrenado.

TERCERA SESION.

1. Categoría entrenada: EXPRESAR INCONFORMIDAD.

Situación: Es sábado a mediodía y la trabajadora doméstica ya terminó todas sus labores y realizó otras que no le tocaban, - como lavar el carro, para que su patrona la deje salir una hora antes de su hora de salida, ya que va a asistir a la reunión de la Casa-Hogar, la patrona le niega el permiso.

2. Instrucciones: Igual que en la sesión anterior.

3. Modelamiento:

Trabajadora asertiva: Señora, le quería pedir permiso para que me deje salir una hora antes, pues ya terminé todo lo que tenía que hacer y también ya le lavé el carro.

Patrona: ¡No/ ni siquiera lo pienses, yo tengo una cena hoy en la noche, y quiero que vayas a comprar unas cosas para que después me ayudes a prepararlas.

Trabajadora asertiva: Señora es que mi salida es a las dos de la tarde y no después de esa hora.

Patrona: A mí no me interesa, si yo te estoy pagando tengo el derecho de exigirte.

Trabajadora asertiva: Si señora, pero a exigirme dentro de mi horario de trabajo en el que ya habíamos quedado de acuerdo y no después de éste.

Patrona: Pues entonces no te quedes pero no te doy permiso para que te vayas antes de la hora.

Trabajadora asertiva: Mire señora, es un favor que le estoy pi

diendo y a cambio creo que ya trabajé por ello, así es que no me parece justo lo que usted me dice y discúlpeme pero me voy a tomar esa hora, ya que para mí es algo de suma importancia.

4. Instrucciones: Igual
5. Modelamiento: Igual
6. Juego de roles: Igual
7. Tareas: Igual

1. Categoría entrenada: RECHAZAR PETICIONES IRRAZONABLES.

Situación: Los patrones tienen que salir al extranjero y le dicen a la T.D. que no tienen para pagarle así es que se va a tener que esperar hasta que ellos regresen y mientras tanto tiene que cuidar la casa, porque de lo contrario no le pagarán.

2. Instrucciones Igual que en la sesión anterior.

3. Modelamiento:

Patrona: Mira María, mi esposo y yo vamos a salir al extranjero y regresamos dentro de quince días, así es que mientras tú, te quedas cuidando la casa, y a nuestro regreso te pagamos lo que te debemos porque en éste momento no tenemos.

Trabajadora asertiva: Señora, creo que usted sabe que yo vivo de mi trabajo y que tengo que mantener a mi hijo, y si usted no me paga, él es el que va a sufrir las consecuencias, porque en lo que consigo quién me preste no voy a tener que darle de comer y pienso que si usted me tiene confianza para dejarme sola en su casa, también puede confiar en que si me paga, yo no me voy a ir dejándole la casa sola, así que si yo la ayudo quedán dome a cuidar su casa, por favor usted ayúdeme pagándome lo que me debe.

Patrona: Me parece justo lo que me pides, pero por favor no dejes sola la casa.

4. Instrucciones: Igual
5. Modelamiento: Igual
6. Juego de roles: Igual
7. Tareas: Igual.

CUARTA SESION.

1. Categoría entrenada: ENFRENTARSE A PERSONAS PERSISTENTES.

Situación: La patrona le dice a la T.D que le va a cambiar la salida a los domingos porque los sábados la va a necesitar en la casa.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Patrona: Te voy a cambiar la salida porque los sábados te necesito más que los domingos aquí en la casa.

Trabajadora asertiva: Cuando usted me contrató señora, el trato fué que yo iba a salir los sábados porque tengo cosas que hacer.

Patrona: Sí, pero es que ahora ya cambié de opinión y vas a salir los domingos.

Trabajadora asertiva: Bueno señora, entonces a cambio de eso ¿me va a subir el sueldo?

Patrona: ¡Claro que no!

Trabajadora asertiva: Pues entonces me disculpa pero yo sigo saliendo los sábados.

Patrona: Bueno, si no hay otro remedio vamos a llegar a un acuerdo económico.

4. Instrucciones: Igual
5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles: Igual

7. Tareas: Igual.

1. Categoría entrenada: MANIFESTACION DE HABILIDADES O CUALIDADES POSITIVAS QUE POSEE.

Situación: Llega la trabajadora doméstica a su casa después de un día de trabajo y se sienta a cenar con su familia y le em - pieza a platicar como le fué.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Trabajadora asertiva: ¿Qué creen?, hoy me fué muy bien, trabajé muy duro pero valió la pena, la patrona está muy contenta - con mi trabajo y es posible que a fin de mes me suba el sueldo y que también me deje salir una hora más temprano. Si sigo así muy pronto vamos a poder mejorar nuestra situación económica. ¿Cómo ven? solo es cosa de echarle ganas.

4. Instrucciones: Igual

5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles: Igual

7. Tareas: Igual.

#### QUINTA SESION.

1. Categoría entrenada: QUE PIDA SER ESCUCHADO.

Situación: La trabajadora doméstica no está de acuerdo en cómo es tratada por los hijos de la patrona y ésta no le hace caso.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Trabajadora sertiva: Perdone señora, puedo hablar con usted un momento?

Patrona: (Sin levantar la cabeza) ¿Qué cosa es lo que quieres?

Trabajadora asertiva: Quiero decirle que no estoy de acuerdo - en la forma como me tratan sus hijos.

Patrona: (sigue leyendo).

Trabajadora asertiva: Señora, ¿Puede atenderme, por favor?

Patrona: Qué no ves que estoy ocupada?, otro día hablamos.

Trabajadora asertiva: Disculpe señora, pero tiene que ser ahora.

Patrona: Está bien qué quieres.

Trabajadora asertiva: Quiero decirle que sus hijos son muy groseros y que me faltan al respeto.

Patrona: y qué quieres que haga?

Trabajadora asertiva: Pues usted sabe mejor que yo lo que tiene que hacer, yo solamente la pongo al tanto de la situación, - para que si yo me llego a ir, usted sepa cuál fué el motivo.

4. Instrucciones: Igual

5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles: Igual

7. Tareas: Igual.

1. Categoría entrenada: PEDIR AYUDA.

Situación: La trabajadora doméstica necesita dinero porque uno de sus hijos está enfermo. Le pide ayuda a su patrona.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Trabajadora asertiva: Disculpe señora, quisiera pedirle un favor.

Patrona: Sí, ¿qué se te ofrece?

Trabajadora asertiva: Es que tengo muy mal a mi hijo y necesito que me preste dinero por favor y que me lo vaya descontando de mi sueldo, porque el dinero que tengo no me alcanza para las medicinas.

Patrona: Bueno, te lo voy a dar y te lo voy a ir descontando de tu sueldo, y que se alivie tu hijo.

4. Instrucciones: Igual
5. Modelamiento: Igual
6. Juego de roles: Igual
7. Tareas: Igual.

1. Categoría entrenada: OFRECER AYUDA.

Situación: La señora tiene que hacer unos pagos en el banco y no puede llevarse a su hijo porque está dormido.

2. Instrucciones: Igual
3. Modelamiento:

Patrona: Ay, Carmen. Fíjate que ya se me está haciendo tarde - para ir a hacer unos pagos al banco y Juanito no despierta para llevármelo.

Trabajadora asertiva: Váyase tranquila señora, yo le cuido al niño.

Patrona: Pero tú estás ocupada con la casa.

Trabajadora sertiva: Váyase, no se apure al fin que ahorita es tá dormido y yo ya casi termino; ya para cuando despierte a lo mejor usted ya llegó.

Patrona: Gracias Carmen. No me tardo nada.

4. Instrucciones: Igual
5. Juego de roles: Igual
6. Tareas: Igual

SEXTA SESION.

1. Categoría entrenada: ACEPTAR PETICIONES RAZONABLES.

Situación: La patrona tiene una fiesta y le pide a la T.D. que vaya a ayudarla y que le paga el día completo.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Patrona: Lucía, fíjate que el domingo le vamos a festejar su cumpleaños a Paquito y te quiero pedir, que si puedes, vengas a echarme una manita con la comida y te pago el día completo.

Trabajadora Asertiva: Es que, como el domingo es mi día de descanso, quería quedarme en mi casa a ver la tele.

Patrona: Bueno Lucía, por eso te digo que si puedes, porque a mí me aligerarías el trabajo con la comida y tú te ganarías lo de un día por venir un rato en la mañana.

Trabajadora Asertiva: Bueno, pues sí, al fin no tengo nada importante que hacer este domingo y con esas condiciones acepto.

4. Instrucciones: Igual

5. Modelamiento: Igual

6. Juego de roles: Igual

7. Tareas: Igual.

1. Categoría entrenada: EXPRESAR CONFORMIDAD.

Situación: La patrona le comunica a la T.D. que ya no le puede dar trabajo porque su esposo se quedó sin empleo.

2. Instrucciones: Igual

3. Modelamiento:

Trabajadora Asertiva: Buenos días señora, ya llegué ¿cómo está?

Patrona: Hay Lupe, tengo mucha pena contigo, pero fíjate que mi esposo se quedó sin trabajo y ahora ya no podríamos pagarte. - así es que disculpame pero ya no te puedo dar trabajo.

Trabajadora Asertiva: No me diga, pues deveras que qué lástima por lo de su esposo, porque yo estaba muy contenta con ustedes, pero pues ni modo. Ojalá que se les arregle pronto su problema, yo después me doy una vuelta para ver si ya tiene trabajo para mí.

Patrona: Claro que sí Lupe, en cuanto se arregle ésta situación cuenta con el trabajo.

Trabajadora asertiva: Gracias señora, hasta luego.

4. Instrucciones: Igual
5. Modelamiento: Igual
6. Juego de roles: Igual
7. Tareas: Igual

#### SEPTIMA SESION.

1. Categoría entrenada: POSEER HABILIDADES PARA SOLICITAR UN PUESTO.

Situación: La T.D. llega con los requisitos necesarios a un domicilio en donde, previamente, leyó en el periódico que se solicitaban sus servicios domésticos.

2. Instrucciones: Igual
3. Modelamiento:

Trabajadora Asertiva: Buenas tardes señora, me llamo María Luisa González y vengo por lo del anuncio del trabajo que puso en el periódico.

Patrona: Así, mucho gusto, ¿traes las cartas de recomendación que solicito?.

Trabajadora Asertiva: Sí señora, son de varias casas en donde he trabajado.

Patrona: Pues no sé, porque la otra vez me llegó una Dios sabe

de dónde y me salió muy floja y aunque necesito urgentemente - que alguien me ayude, ya no quiero pasar por lo mismo.

Trabajadora Asertiva: Bueno señora pero no todas somos iguales además yo traigo cartas de recomendación de otras señoras para quienes hé trabajado y no tuvieron quejas de mí. Además señora yo necesito el empleo y usted necesita quién le ayude. Y pues si no le gusta mi trabajo, pues ya no continuamos con el trato.

Patrona: Bueno, pues sí, me parece bien.

4. Instrucciones: Igual
5. Modelamiento: Igual
6. Juego de roles: Igual
7. Tareas: Igual.

#### OCTAVA Y NOVENA SESION.

1. Categoría entrenada: TENER HABILIDADES PARA NEGOCIAR.

Situación: La patrona quiere que la T.D. la lave la ropa y le haga limpieza general el mismo día, ya que al otro día en la noche, la patrona tiene que hacer un viaje, pero ya va a ser la hora de salida de la T.D.

2. Instrucciones: Igual
3. Modelamiento:

Patrona: Adela, por favor te apuras. Tienes que acabar porque mañana ya te dije que salgo de viaje y todavía te falta la ropa.

Trabajadora Asertiva: Pues sí señora, pero ya va a ser mi hora de salida, así es que mejor le vengo a lavar la ropa mañana temprano y ya para la tarde está seca.

Patrona: Me parece una buena idea, entonces te espero temprano.

4. Instrucciones: Igual

5. Modelamiento: Igual
6. Juego de roles: Igual
7. Tareas: Igual.

Apéndice No. 4

**MANUAL DE ASERTIVIDAD**  
**ELABORADO POR LAS COORDINADORAS**  
**DE LA CASA-HOGAR EN BASE**  
**AL ENTRENAMIENTO RECIBIDO COMO**  
**PARAPROFESIONALES**  
(se presenta el original)

# Hogar de Servidores Domésticos, A. C.<sup>140</sup>

LEYVA 108 ( Centro )

TEL: 14-37-48

CUERNAVACA, MOR.

---



MANUAL DE ASERTIVIDAD.

Enero-Julio de 1985.

Carmen Acuña Durán  
Rosalba Aguilar Solís  
Rocío Suárez López  
Graciela Menez Laureano.

MANUAL DE  
ENTRENAMIENTO ASERTIVO

En general, aunque existen muchas definiciones de conducta asertiva, todas hablan de que es la conducta que manifiesta una persona, en la que defiende sus derechos e intereses, comunica sus sentimientos y expresa sus creencias y pensamientos de una manera franca y honesta, pero respetando los derechos y sentimientos de los demás.

Para poder establecer una relación asertiva va a depender mucho el modo de hablar y el modo de moverse.

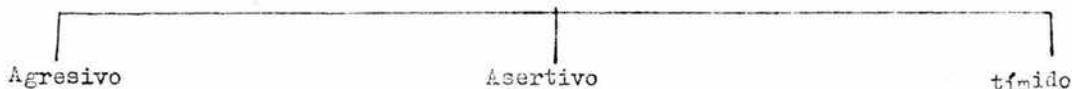
Así como también, poder dar el "no" cuando es necesario, pedir favores y poder expresar todos nuestros sentimientos.

Dentro del entrenamiento asertivo es muy importante saber iniciar -- y mantener una conversación.

El ser asertivo no está en responder a una "x" situación con agresividad ya que con esto, lo más probable es que la (s) persona con la que estemos conversando nos responda de igual forma.

Tampoco la asertividad consiste en ser demasiado sumisa, callada, tímida, etc. Sino en un punto intermedio:

Ejem:



Nota: Hay casos en que es necesario utilizar la agresividad, por ejemplo:

Si un ladrón nos quiere asaltar, ni modo que le vayamos a responder con amabilidad:

- Mire señor, vaya a robarle a otra persona y déjeme continuar mi camino por favor, de verdad discúlpeme. Yo comprendo que la situación económica lo obliga a actuar de esta forma pero yo no tengo dinero,

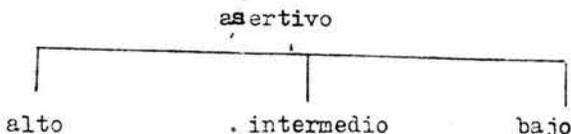
Dentro de la conducta asertiva existen tres modos de manifestarla:

- \* Conducta motora ( lo que hacemos)
- \* Conducta cognitiva ( lo que pensamos)
- \* Conducta fisiológica (lo que sentimos orgánicamente)

Las tres deberán tener congruencia.

COMPONENTES DE LA CONDUCTAASERTIVA

- Conductas no verbales :
- Contacto visual (de ojo a ojo) sostener la mirada frente a la persona con la que estamos platicando.
- Orientación y compostura corporal (modo de pararse a conversar):
- Expresión facial (los gestos de la cara)
- Manerismos (que haya congruencia, con el cuerpo, las manos, la--- cara.
- La voz.- buen volumen



Latencia en la respuesta: Tiempo entre la pregunta y la respuesta.

- Fluidéz.- Congruencia en todos los aspectos. (no verbales y --- los verbales).
- Elegir el momento para intervenir en x conversación.

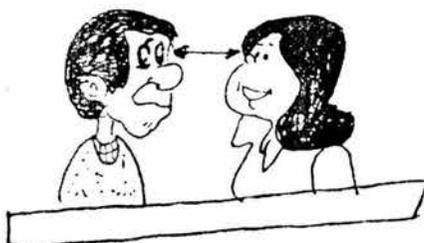
CONDUCTAS VERBALES

- \* Expresar los sentimientos, tanto positivos como los negativos.
- \* Expresión de opiniones contrarias
- \* Solicitar favores o ayuda
- \* Rechazar hacer favores
- \* Aceptar hacer favores
- \* Saber resistir presiones
- \* Habilidad para dar y recibir cumplidos
- \* Habilidad para hacer y recibir críticas
- \* Habilidad para negociar
- \* Habilidad para manifestar las cualidades que se poseen.

EJEMPLOS REPRESENTADOS

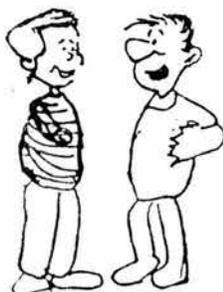
Contacto visual

De ojo a ojo  
Mantener una con  
versación.



Orientación y compostura corporal.

Cuando se dá un perfil mas  
remarcado <sup>por el</sup> indicar timidez,  
miedo, o incluso aceluzo.



Expresión facial

Para quenos crean lo  
que se nos está dicien  
do, tenemos que demos-  
trarlo con las expresiones  
de nuestra cara.



contenta



triste



enojada

Al entablar "x" conversación  
tenemos que combinar los tres  
componentes ó sea: que tengan -  
congruencia.

No puedo manifestar una incofer  
mida, si me estoy riendo.

- No puedo aceptar un cumplido si  
me siento en sa, etc

## CONDUCTAS COGNITIVAS

Estas se refieren al pensamiento, o sea la forma en que pensemos - determinará la forma de actuar (autodesprecio, autovaloración, auto deficiencia, autoeficiencia, etc.

### ESTRUCTURA COGNITIVA

Desde que nacemos se nos enseña lo que está bien y lo que está mal, de acuerdo a eso se forma nuestro modo de pensar, ya sea tímido o agresivo. Esta conducta puede reestructurarse y obtener la conducta asertiva.

### TERAPIA RACIONAL EMOTIVA

(bases)

1.- Existe una estrecha relación entre lo que pensamos y lo que sentimos.- Si pensamos de manera positiva y optimista, lógica y "racional", nos sentiremos del mismo modo. Por otra parte, si pensamos en forma negativa, devaluativa y pesimista, así es como nos sentiremos. Por otra parte, la manera como nos sentimos determina el como actuamos: Existe una relación así :

- a).- Una situación X
- b).- La persona recibe esa situación y piensa acerca de ella.
- c).- Se genera un sentimiento y predisposición resultante de ese -- pensamiento.
- d).- La persona se comportará de acuerdo a como se siente.

2.- El valor de los seres humanos .- Existe en el hombre una tendencia ilógica e irracional a evaluarse a sí mismo, a su persona, a partir de su comportamiento.

La posición irracional, en cambio, implica que la persona sepa que todo ser humano merece respeto, y por lo tanto, no se le puede juzgar a ella, sino a sus actos.

Ejemplo: Es irracional, y por lo tanto erróneo decir:

- ERES una tonta, tiraste la leche-

-

Es racional y adecuado decir:

- Fue una torpeza tirar la leche, pero se puede limpiar y punto-

TEMA: Cambio de estructura cognitiva mediante ~~definición~~ definición del valor de nuestro trabajo, su importancia, sobre todo que es.

1.- Pensar como nos sentimos en el trabajo, quizás nos sentimos mal, por que sabemos que el servicio que nosotros damos no es bien pagado, ni reconocido, no tenemos prestaciones laborales además es mucho trabajo.

1.1. Este modo de pensar, determina, el hecho de que faltemos mucho, hagamos las cosas a medias, rompamos las cosas, etc.

Nota: Quien no piensa la primera, quizás haga mucho mejor el trabajo, sobre todo si piensa que de ella depende superarse, estudiar y lograr mejores condiciones de trabajo.

IDEAS COMUNES QUE NOS HACEN QUE NOS METAMOS EN PROBLEMAS

- \* Pensar que uno debe ser querido por todo el mundo.
- \* Todo lo voy a hacer bien para que me tomen en cuenta (por el simple hecho de ser seres humanos no somos perfectos).
- \* De antemano pensamos como es la persona, sin antes tratarla:  
- Huy que genituda se ve, me cae re gorda. Y cuando tratamos a -- esta persona nos damos cuenta de sus cualidades.
- \* Ser felices no depende de los demás, nosotras podemos actuar -- como somos, es un error pues nosotras debemos decidir nuestras vidas.
- \* La dependencia
- \* Cuando pasa algo y decimos: --"Mi vida siempre ha sido así", "Yo nací pobre y así seguiré".
- \* Utilizar las palabras "siempre", "nunca", "jamás":  
- Tú siempre haces las cosas mal (hay que pensar si de verdad siempre las hace mal, o sólo algunas ocasiones ha fallado).
- \* Tú nunca me has querido (Entonces por que es mi novio, o por que se casó conmigo).
- \* Ese es tú problema
- \* La búsqueda de la solución a "x" problema (si no se encuentra es fatal), lo que es incorrecto, pues todo tarde o temprano tiene solución.

TERAPIA RACIONAL EMOTIVA

Se recuerda cómo en la práctica del taller anterior se comenzó a cambiar la estructura cognitiva a las trabajadoras domésticas: "Soy doméstica y bueno así seguiré". Y se trató de hacer conciencia sobre Derechos laborales y marcar la igualdad entre todos los seres humanos.

-----\*\*\*\*-----

Da inicio el taller con el:

1.º EJERCICIO.-LA PRESENTACION

Se formó un grupo de tres personas quienes se presentaron mutuamente



-----

Se procedió a preguntar a las participantes como se sintieron? y en seguida la retroalimentación (positiva - negativa) entre sí.

Nota: La retroalimentación se hará en forma positiva primero (para no frustrar a la persona) y después en forma negativa; esta última empleando una forma adecuada:

"Lo hiciste bien, pero que te parece si mueves un poco mas las manos".

Después de hacer la retroalimentación ( +,-) tomándose en cuenta

- El contacto visual
- La compostura corporal
- Expresión facial
- Manerismos.

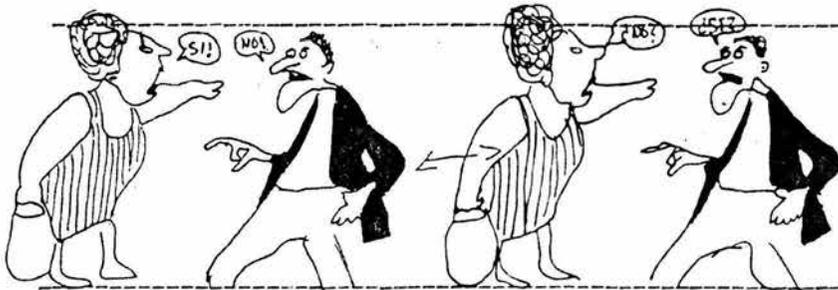
Se realiza nuevamente el mismo ejercicio y las participantes lo hacen mucho mejor, ya utilizando los compuestos asertivos anteriores. Y nuevamente se hace la retroalimentación.

Nota: Para hacer la retroalimentación hay que ser muy buenas observadoras (terapeutas) y entre más grande sea el grupo con el que se trabaje; hay que estar más atentas.

2ª EJERCICIO.- SI - NO

Con este ejercicio se vio: El volumen de nuestra voz, si hay inflexión y tono.

Se colocaron a 2 personas de frente, una decía sí en tonos diferentes y la otra no tratando de imitar a la primera



Después se procedió a la retroalimentación (primero positivamente) observándose:

- El volumen
- Inflexión
- Tono

Posteriormente se repite el ejercicio, la persona que anteriormente dijo SI ahora dijo NO..... y vuelve la retroalimentación. Y se cuestiona: ¿Para qué te sirvió este ejercicio?

El objetivo es que las personas noten su volumen y tono de voz para manejarlo cuando quieran.

3er EJERCICIO.-

DESARROLLO DEL TEMA

Se pide a las participantes que escriban en un papelito cualquier cosa que se les ocurra (goma, lápiz, cara), dichos papeles se recogen y se revuelven para repartirlos y así cada persona desarrollará un tema; según el objeto que le toque.

Se procede a la retroalimentación, observándose:

- Contacto visual
- Compostura corporal
- Expresión facial
- Manersimos
- Volumen, inflexión y tono de voz
- Cómo se improvisó el tema.

Nota:

Nótese que el último ejercicio reúne los componentes asertivos vistos con anterioridad.

Es importante hacer ver a las compañeras participantes cuál es la forma de hablar, moverse..... y si desea cambiarlos.

\*\*\*\*\* ooooo \*\*\*\*\*

Antes de realizar el entrenamiento, es necesario estudiar a la gente con la que se va a trabajar (encuestas, ejercicios). Y siempre iniciar con temas a partir de la realidad que viven, así habrá participación , además dichos temas, deben de satisfacer necesidades; es preferible trabajar "X" tema con teoría y juegos.

PRACTICA DEL ENTRENAMIENTO CON LAS TRABAJADORAS  
DOMESTICAS.

1er. EJERCICIO.-

Una pareja (tepeutas) se encargaron de representar una conversación que marcaba el inicio y final de una conversación - además se notaba

Se pidió a las trabajadoras domésticas que así lo hicieran (con palabras propias), se les da seguridad al iniciar, mantener o concluir una conversación, recordando el taller anterior: -"La forma de como pensemos va a determinar la forma de actuar".

\*

Después del taller se repartió una hoja semanal, la cual llenarían las participantes marcando:

- Las situaciones que les causaron conflicto
- Las situaciones en las que se sintieron bien

\*Las trabajadoras pasaban a hacerlo por parejas y luego todas las demás les daban retroalimentación (primero positiva y luego negativa) sobre los aspectos verbales y no verbales que podían mejorar. Al final se discutía como se sintieron, y en qué creen que les serviría el ejercicio.

## CONCEPCION HUMANISTA DE LOS DERECHOS PERSONALES

Es importante, crear la conciencia en los participantes de que tienen derechos personales y que es necesario que lo ejerzan. En la medida de que las personas estén bien claras y conscientes de que tienen derechos y de que deben ejercerlos, van a poder llevarlos a cabo. De lo contrario sólo se les acostumbrará a "seguir instrucciones" lo que ocasionará que otra persona más hábil la manipule y la haga desistir.

Existe la concepción humanista basada en la idea de que "todas las personas somos iguales". Es una corriente filosófica que plantea la igualdad: entre blancos, negros, hombres, mujeres, etc. En todos los planos debe haber igualdad. Para ejercer esto existe un problema: "la sociedad en que vivimos". Esto es un grave problema para que las trabajadoras domésticas puedan ejercer sus derechos personales (igualdad social).



Tengo derecho a sentarme en el comedor a comer...

Y se puede comenzar por exigir derechos en el terreno de lo laboral y hacer conciencia de que el servicio doméstico no es degradante y que como trabajadoras tienen derecho a un horario definido, a una jornada de 8 horas, asistencia médica, derecho a equivocarse, a tirar algo, etc. de tal manera, que quede muy claro, que el ser doméstica no implica que se encuentren en la situación que están. Ya que su trabajo es tan digno como cualquier otro y que deben de saber que si ellas no exigen sus derechos es muy difícil de que otra persona lo haga.

RELACION DE LA AGERTIVIDAD CON  
LOS DERECHOS PERSONALES

Para que una trabajadora pueda exigir sus derechos, primero debe conocerlos y después saber pedirlos:



- | JORNADA DE 8 HORAS
- | Seguridad social
- | Vacaciones pagadas
- | Pago del séptimo día
- | Aguinaldo
- | etc.....

- COMO PEDIRLOS -

NEGATIVO



pos, acuértese  
en que quedamos  
señora...



Hay Juanita  
Disculpame  
pero voy a  
salir

POSITIVO

no, señora  
quedamos en esto  
y esto t esto...



Hay Lupita  
disculpame  
pero ya no me  
acordaba

SUS Y MIS DERECHOS

Exigir nuestros derechos, también implica respetar las obligaciones que tenemos:



La asertividad implica que no sólomente vemos a pensar en nuestro derecho y en el de los demás, sino pensarlo, racionalizarlo y tomar una decisión que idealmente incluya un acuerdo de ambas partes. ( t.d y p).

**EJERCICIO 1.- IDENTIFICANDO DERECHOS PERSONALES Y  
ACEPTÁNDOLOS**

**OBJETIVO:** Que las participantes se percaten de la importancia que --- tiene exigir un derecho basándose en lo real.

- a).- Se pide a las participantes que mencionen cualquier derecho que se les ocurra, mientras se va anotando en papelógrafo (lluvia de ideas), la lista se hace lo más extensa posible (derecho a comer 3 veces al día, derecho a vivir, a nacer, etc).
- b).- Después de elaborar la lista, se les pide que manifiesten qué responsabilidades creen que conllevan cada uno de los derechos expuestos. Tomando en cuenta que: "Todo derecho lleva una obligación y toda obligación un derecho".
- c).- Se pide a cada una de las integrantes del grupo que de toda la lista escoja un derecho, con el que se identifique (que no lo haya exigido así nunca), lo escogerá en silencio.

d).- (Se requiere mucha habilidad para el manejo de grupo) Se les indica, que en silencio cierren los ojos y se vayan imaginando que ese derecho que ~~imaginaron~~ escogieron lo tienen que aplicar o exigir en una situación (la imaginación tendrá que ser lo más real posible).

e).- Al terminar abren los ojos y cada quien explica en que cambiaría su vida o como le ayudaría si pudiera efectivamente hacer valer este derecho y se formulan las siguientes preguntas:

- 1).- Qué derecho seleccionaste?
- 2).- Cómo te sentiste cuando escogiste este derecho?
- 3).- Cómo actuaste para manifestarlo?
- 4).- Qué aprendiste de sí mismo con este ejercicio?

e.e).- En la última parte cada persona plática una situación en la que no fue capaz de ejercer ese derecho. Esto es para comparar lo que se imaginaron y pedir que observen la diferencia entre lo que imaginaron y lo real.

Este ejercicio sirve para aterrizar la concepción de los derechos. Ya que no es lo mismo que se les de una conferencia sobre los derechos, a que realmente los hagan suyos. Aquí ya escogieron un derecho, lo experimentaron y se dieron cuenta como va a cambiar su vida si las-participantes ejercen sus derechos.

Nota: Se sugiere dejar tareas en cada entrenamiento.

HABILIDADES ASERTIVAS PARA SITUACIONES EN  
CONFLICTO.

**HABILIDADES DE APROXIMACION O DEMANDA:** Demanda, por que expresa opinión o petición. En esta se manifiestan los sentimientos, ya sean positivos o negativos, se expresa una aproximación (acercarse a alguien).<sup>2</sup> Dentro de esta habilidad está lo que se llama la **ASERCION BASICA Y ASERCION ENFATICA**.<sup>2</sup>

1.- La aserción básica es una expresión simple de un sentimiento o de un derecho personal, ejemplo:



Aquí simplemente hay una expresión en donde se dice lo que queremos (al grano).

2.- La aserción enfática.- Esta se usa cuando la aserción básica falló- es decir, van en orden progresivo según el grado de dificultad de la situación. En esta, aparte de expresar lo que queremos, hay que darle a \* concier al otro, que estamos considerando su posición, pero que nosotras tenemos que mantener la nuestra.<sup>2</sup>

Cuando estas dos habilidades que están consideradas dentro de las habilidades de aproximación o demanda; recurrimos a lo que se llama:

\* fallan.<sup>2</sup>

**HABILIDADES DE PROTECCION O RECHAZO**

**Protección:** en el sentido de que nosotras ya tengamos que "protegernos" (a nosotras mismas o un derecho).

**Rechazo:** por que definitivamente tengamos que terminar con una interacción que nos pueda estar dañando en qualquier sentido

Estas últimas habilidades las debemos usar cuando ya agotamos las anteriores, pues las habilidades de protección o rechazo, definitivamente van a concluir con una interacción, si hicieramos lo contrario, correríamos el riesgo de romper definitivamente con la relación:

ESCALAMIENTO DE ASERCION:

a) :- Aserción básica

b) :- Aserción enfática

ESCALAMIENTO DE ASERCION

En un bar:

ASERCION BASICA



ASERCION ENFATICA



¡ F A L L A R O N !

PROTECCION O RECHAZO (CONCLUIR CON LA INTERACCION)



NOTA: Notar la asertividad, ya que a pesar de que hay un contenido -- de agresión, no hay insulto, ni calificación para la persona ("viejo borracho"), se está afirmando el sentimiento de ellas.

Si hay mas insistencia se puede recurrir a terceras personas o emplear una amenaza:

¡Mire, si me sigue molestando voy a llamar al mesero para que él lo corra !



Con este último ejemplo lo más seguro es que estas personas difícilmente en un futuro cercano o lejano puedan entablar una buena relación - con ellos, pues los "corrieron"; pero se hizo con esa intención. Dentro de las habilidades de protección o rechazo hay otra que se llama:

**Habilidad confrontadora:** Esta se hace casi siempre con personas conocidas, con las que tenemos que estar relacionadas continuamente, pero que de algún modo nos están molestando o están violando alguno de nuestros derechos. Esta la usamos cuando nos falló la básica y la enfática; -- sabiendo que la usamos por que vamos a seguir relacionándonos con esa persona:

En esta hay que dar toda una serie de argumentaciones, acompañadas de componentes como:

- a).- Seguridad en la voz
- b).- Fluidéz
- c).- Tono elevado y fuerte
- d).- Utilizar el lenguaje "YO"
- e).- Explicación de la situación
- f).- Utilizar la demanda
- g).- Marcar consecuencias

Ejemplo:

- Ya son varias ocasiones en las que yo te pido que recojas tú parte, tú me has dicho que lo vas a hacer, pero continúas dejando tús papeles-regados.

Explicación de la situación  
y consecuencias

- Esto ocasiona que cada vez que yo quiero trabajar, tenga que arreglar el escritorio y pierdo tiempo y además van varias veces que te lo pido y tú no me haces caso; esto puede ocasionar una riña.

Lenguaje del "YO"

- Yo me siento afectada por esta situación, yo te pido que recojas tú parte, yo estoy molesta por lo que está sucediendo.

La demanda

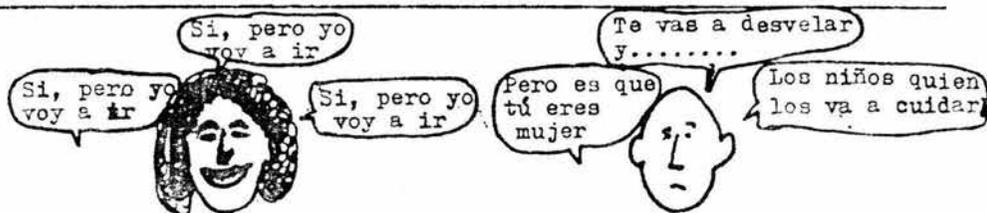
- Yo deseo (prefiero) que de hoy en adelante te acuerdes de recoger tú parte.

Nota: Se recomienda que en esta habilidad se tenga mucha paciencia,--- ya que las argumentaciones se pueden llevar mucho tiempo. Es una habilidad tajante pero bien respetuosa al mismo tiempo.

OTRAS HABILIDADES DE PROTECCION O RECHAZO

Los ejemplos anteriores no muestran situaciones de gran conflicto, son manejables, ahora veamos que hacer con situaciones en crisis o altamente conlictivas; y para no caer en agresiones se usan las siguientes---habilidades:

- El disco rayado: Esta es simplemente la repetición de una afirmación. Esta técnica puede provocar una reacción difícil en la otra persona, pero con la cual nos protegemos nosotras:



Hay otra que se llama DESARMANDO IRA O ENOJADO.- Llega el interlocutor completamente enojado, molesto iracundo y quiere pelear. Aquí no vamos a discutir si tiene o no razón. Aquí vamos a tomar en cuenta que con una persona enojada, histérica, agresiva, no se puede hablar con ella, por que no nos va a escuchar o terminaremos en una riña. La técnica consiste en: decirle:

- Yo no hablo contigo mientras estés enojado, cuando te calmes discutimos. Si nos escuchó bien y si no, ni modos, por que aveces gritan tan fuerte que ni escuchan, entonces lo que hay que hacer es darnos la vuelta e irnos a otra habitación y dejarlo sólo. Esto es muy importante por que muchas veces una persona está altamente enojada, - quiere una resolución inmediata de su problema.

Hay otra técnica que se llama BANCO DE NIEBLA, pero se ha eliminado en los últimos tiempos de las técnicas de asertividad. Ya que se ha considerado que definitivamente en la ~~asertividad~~ asertividad tenemos que ser honestas y esta es lo contrario. Consiste en darle avión a la persona:

Si una persona nos está haciendo un reclamo o una demanda y dice:

- tú siempre haces lo mismo

Y contestamos:

- ¡Ajá! si verdad, yo siempre hago lo mismo.

y nos dice:

es que siempre tú haces lo mismo

y decimos:

- Ay si, soy lo peor ..... y nos volteamos.

Entonces la otra persona va a sacarse de sus casillas ....

REGLA DE NO DECIR PERDON: Que incluye el reducir la culpa al disculparse, por que hay que ser capaces de reconocer un error y de ofrecer una disculpa, pero lo importante, es que cuando lo hagamos, realmente no tengamos sentimientos de culpa o pena.

En esta última técnica, lo importante es que seamos capaces de reconocer culpas, pero además de no avergonzarnos por tener que reconocer algo. J

Hay personas que tienen orgullo tan grande que les cuesta poder reconocer un error.

- Yo te estoy ofreciendo una disculpa, estoy diciendo que me equivoqué, lo tomas o lo dejas... pero tampoco me voy a sentir mal por tú culpa o me voy a hincar. Esto último por que hay personas que abusan de la ~~astucia~~

CLASIFICAR PROBLEMAS.- Significa que en una plática o discusión, se debe abordar un solo tema, y hasta que se agote, pasar a otra cosa, ejm:

- La mujer espera al marido para ir a cenar
- El llega tarde, y al entrar a su casa:
- Ella le dice: ¡ Mira que hora es, claro, por irte con tús amigos se te olvidó nuestra cita, lo que pasa es que ya no me quieres...
- El clasifica problemas:

Mira, primero te voy a explicar mi retraso, y después discutimos acerca de mis amigos y de si te quiero o no.

IGNORAR SELECTIVAMENTE.- Se refiere a que cuando dos personas hablan o discuten, y una de ellas insiste en mezclar varios temas a la vez, la persona asertiva ignora lo que no tenga que ver en ese momento con la conversación y sólo responde cuando se toca el tema de interés. Ejemplo:

- ¡Ay María, por qué llegas tarde, claro, aparte de floja eres impuntual y mal hecha, ya ves, el otro día por poco me quemas un vestido .....
- Señora, llegué tarde por que no pasaba mi camión y me tuve que venir caminado.

TECNICAS EMPLEADAS PARA ESTABLECER REPERTORIOS  
ASERTIVOS

Pasos de entrenamiento asertivo:

- Detectar si las participantes tienen repertorio y <sup>si</sup> sólo hay que mejorarlo, optimizarlo, o si no se tienen

Problemas que hay que enfrentar:

- Hay personas que son asertivas en ciertas situaciones.
- Quizás sea la situación en la que no podemos ser asertivas, lo que ocasiona problemas. Ejemplo:  
Quizás muchas de las trabajadoras domésticas sean asertivas con sus familias y con la gente de la casa hogar, pero con las patronas no y ahí está el problema,
- o hay personas que en toda su vida no han podido ser asertivas, por que son exageradamente tímidas.

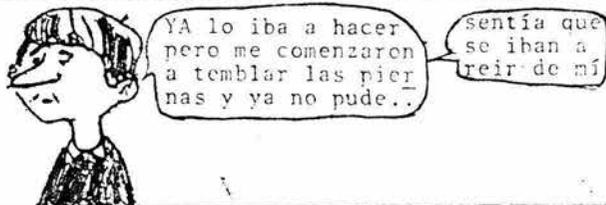
Sistemas de Evaluación para detectar dichos problemas:

- a).- Entrevistas    b).- Juego de roles    c).- Inventario de repertorio asertivo.
- d).- Registros    e).- Observación directa.

Con estos sistemas vamos a detectar si es o no asertiva la persona y si lo es, en que aspecto sí y en cuales no. Estas técnicas nos pueden dar tres opciones:

- 1.- Que el individuo no es asertivo por que aunque tiene el repertorio no sabe usarlo,
- 2.- Que sea asertivo pero en algunas situaciones haga lo que en Psicología se llama respuesta cognitiva mediadora. Ejem:  
- "Yo puedo ser asertiva siempre y cuando no me ponga nerviosa y empiece a pensar que se van a reir de mí.... Si yo empiezo a pensar todo esto me voy a poner tan nerviosa, que ya no voy a poder ser asertiva."

Respuestas cognitivas mediadoras: Son anivel pensante y se llaman mediadoras por que median entre lo que queremos hacer y lo que realmente hacemos.



- 3.- Que el sujeto definitivamente sea nada asertivo o así lo hayan educado y siempre haya sido una persona completamente tímida., dejada.

Con lo anterior hay que detectar lo que está pasando, es decir, cual de estos tres casos se está presentando y una vez ya sabiéndolo; en tonces ya sabremos a que nivel intervenir.

## N I V E L E S

Operaciones de adquisición de respuestas, estas se usan cuando la persona no es nada asertiva y hay que utilizar operaciones o técnicas de adquisición desde el principio. Para que una persona empiece a adquirir desde cero una respuesta, hay que darle instrucciones. Las entrenadoras explicarán que es el entrenamiento asertivo y qué se espera de él y en cada sesión explicar qué es lo que se va a hacer y qué tienen que hacer ellas.

Otra técnica es el modelamiento: Cuando el entrenador primero les muestra lo que se espera de las participantes.



Esto sirve para reforzar lo que se les está explicando en las instrucciones. Esta técnica tiene muchas derivaciones muy sofisticadas: Videograbadoras en donde ya están filmadas las situaciones, si se está trabajando características de la voz se utiliza una grabadora. Lo que se ha observado es que mientras más parecido (edad, condición socio-económica, sexo, etc) sea el modelo a la persona-entrenada; es más fácil el entrenamiento.

Cuando las personas ya empezaron a adquirir las respuestas y observaron un modelo, lo que hay que hacer es que ellas reproduzcan una respuesta.

### TÉCNICAS U OPERACIONES DE REPRODUCCIÓN DE RESPUESTAS

Dentro de reproducción de respuestas lo más importante es la técnica de Juego de roles: Se hace una representación de una situación de terminada en donde las personas en entrenamiento tienen que empezar a reproducir lo que se supone que ya registraron. En este juego, lo más importante es que las situaciones de ejemplo con las que se van a trabajar, sean de preferencia sacadas de experiencias del grupo con que se está trabajando, lo más cercano posible a su realidad.

Ensayo Conductual.- Consiste en algo muy parecido al juego de roles, con la diferencia de que en el juego de roles se hace la retroalimentación hasta el final (aspectos positivos y negativos). En el ensayo conductual las entrenadoras están interrumpiendo cada vez que haya que mejorar algo: "- te sale bien pero levanta más tu voz y sigue"... Y si lo está haciendo bien decir: "- Muy bien, muy bien"- ....

CUANDO USAR JUEGO DE ROLES O ENSAYO CONDUCTUAL

Quando la persona anda muy mal, hay que usar el ensayo conductual. Pero si va mas o menos y puede hacerlo sola, es conveniente hacer Juego de roles. Otra cosa que se puede hacer es empezar con ensayo conductual y en cuanto vayan mejorando utilizar Juego de Roles; depende del criterio del entrenador.

PRACTICA CUBIERTA

Quiere decir, practicar un ejercicio pero cubiertamente o cognitivamente, esta se usa generalmente cuando la persona tiene muchas ansiedad, vergüenza o muchas mediadoras que le impiden, incluso, en una situación simulada dar una respuesta; hay que decirle: / - Cierra los ojos, calanda, relájate, ponte a gusto, imagínate a tí misma en tú tra bajo, ahora imagínate que se te rompe un florero. ¡Imagínate a tú patrón bien enojada por esto, tí puedes ver su cara de que casi te va a pegar y vete a tí misma decirle: - Sabe señora fue un accidente a cual quiera le pasa, pero si usted quiere yo se lo pago en la quincena- esto con firmeza y seguridad. Este ejercicio se hace mentalmente y si ya lo hace así, ahora lo hará a través de juego de roles o de ensayo conductual. Las personas se desensibilizan un poco, si primero se lo imaginan y luego lo hacen;

TECNICAS U OPERACIONES DE FORTALECIMIENTO DE RESPUESTAS

Quando las entrenadas ya pueden dar respuestas, hay que fortalecerlas., para que puedan hacer lo mismo afuera y que puedan hacerlo en otras situaciones.

Lo que se usa para el fortalecimiento de respuesta es básicamente la retroalimentación:

- Mira lo hiciste bien, ya nada mas te falta mejorar un poquito tú voz. Una vez ya fortalecidas encontramos que hay algunas personas que tienen mas problemas. Un ejercicio que se llama OPERACIONES O TECNICAS DE RESPONDERACION COGNITIVA, estas se usan cuando las personas generalmente por su historia y por su educación, presentan problemas para poder ser assertivas a nivel de ideología, por ejemplo:



Es que yo nací  
para obedecer  
órdenes

o nos dicen:

Estas son cuestiones mas profundas.

Quando una persona dice:



Son variables mediadoras las que intervinieron.

O esto



Aquí se debe usar la reestructuración cognitiva.

### TERAPIA RACIONAL EMOTIVA

La función de esta técnica es reestructurar las cogniciones, ya que hay personas en las cuales todas sus cogniciones o todos sus pensamientos están mal y hay que reacomodarlos.

#### CARACTERÍSTICAS DEL ENTRENADOR PARA REALIZAR ESTA TECNICA

- 1.- Muy hábil
- 2.- Asertivo
- 3.- Muy hábil verbalmente, es decir, tiene que convencer a la gente
- 4.- Agilidad para pensar que decir ante cada pensamiento verbal para saberlo expresar y decirlo con firmeza pues de otra manera, la persona no nos va a creer.
- 5.- Necesita tener muy buen manejo social (en grupo o individual).
- 6.- Mucha seguridad en sus argumentos.

Nota: Tomar en cuenta por ejemplo que una persona tenga sentimientos de autodevaluación estructural de una manera lógica, ya que son 26 ó 30 años de estar pensando así. Si la entrenadora no tiene la habilidad para dar una respuesta que la ponga en jaque, entonces no sirvió nada. Hay personas que tienen una imagen muy deteriorada. Hay que explorar cómo se sienten las personas y lo primero que hay que hacer es que — hay que sacarlo de onda (moverle el tapete.).

#### OPERACIONES O TECNICAS DE TRANSFERENCIA DE RESPUESTAS

Después de aprender, fortalecer y reproducir la respuesta, la tienen que transferir y mantener a lo largo del tiempo. La transferencia se refiere a que las personas adquieran estas conductas como parte normal de su manera de ser. Para transferir la respuesta al ambiente natural hay dos opciones:

- 1.- Las tareas pueden ser tan variadas como situaciones se les presentan
  - Pueden ser registros y poner fecha de la situación en la que se fue asertivo y en cuales no lo fue. Describir qué paso y mejorar en lo futuro.
  - Otra cuestión es hacer registros en grande pegados en la pared, para ir anotando los avances como un histograma; para que ellas vean como van mejorando. Estos generalmente son muy motivantes aunque requieren más tiempo. También se puede dejar tareas a través de ejercicios (verbales y no verbales, etc.).

2.- Es lo que en Psicología se llama apoyo de colaterales, es decir apoyo de las personas cercanas. Si es un niño, los colaterales pueden ser los maestros, los padres. Si es un adolescente pueden ser la novia, los hermanos, etc. Si es un adulto, la esposa, o los hijos. Se les pide a los colaterales que refuercen (Reforzar selectivamente). Si entrenamos a una persona y en su casa le están reforzando lo aprendido será más fácil el trabajo.

6º Taller

### INSTRUMENTOS DE EVALUACION DE CONDUCTA ASERTIVA PARA PODER DETECTAR SI ES O NO X PERSONA.

En psicología hay cinco instrumentos para evaluar comportamientos asertivos o repertorios asertivos.

1.- Entrevista : Esta se hace para saber qué le pasa a la persona. La entrevista es básicamente un intercambio de información entre un evaluador o terapeuta y coordinador y el paciente, que en nuestro caso son las trabajadoras domésticas que vamos a entrenar.

El entrevistador tiene que tener una buena habilidad a nivel verbal.

Se puede utilizar preguntas abiertas o cerradas.

Preguntas Abiertas.- Son aquellas que permiten liberar mucha información, ejemplo;



Aquí la persona hace toda una narración.

Preguntas Cerradas.- Se encierra la respuesta en dos o tres opciones: sí o no, mucho, poco, etc. Aquí la respuesta es muy concreta.

Generalmente la primer entrevista hacemos preguntas abiertas para conocer la problemática general de la persona, para que en la segunda entrevista preguntemos solo lo que nos interesa; por lo que pedimos datos muy concretos.

Al hacer entrevista hay que ser muy asertivo, ya que muchas veces hay personas difíciles de entrevistar pues en ocasiones hacemos preguntas abiertas y las contestan cerradas.



Por tal razón tenemos que ser asertivas para volver a hacer la misma pregunta y ver la forma de que la persona no nos conteste de igual forma:



pero también hay que tener cuidado con las personas que hablan mucho y ser asertivo para poder interrumpir:



Hay que tener habilidad para que al mismo tiempo que escuchemos a la persona entrevistada, estar pensando en la siguiente pregunta. No hay que dejar lapsos de tiempos grandes entre pregunta y pregunta. Hay que escuchar con mucha atención para no pasar por alto la clave del problema.

La entrevista tiene que tener coherencia, hay que organizarla por áreas; ejemplo:

Familiar:

- ¿ Como es tú relación con la familia ?
- ¿ Como te llevas con tus hijos, etc. ?

Trabajo:

- ¿ Como es la relación con tu patrona ?

Relaciones Sociales:

- ¿ Quienes son tús amigos ?
- ¿ Como se llevan contigo ?

Escuela:

- ¿ Que año estudiaste ?

La entrevista tiene la ventaja de que se pueden hacer las veces de- seadas y obtener información valiosa y estar con la persona un bu- en tiempo ( mas de una hora no ).

Y la desventaja principal es que la persona puede olvidar, o puede hacer suposiciones u omitir voluntariamente alguna información por considerarla vergonzosa o por miedo a que se le califique de tonta o x .

2.- Pruebas ( cuestionarios ).- En general son inventarios o cuestionarios para medir asertividad. Hay cuestionarios que en general son de respuesta abierta y depende de la gente con la que trabajemos inventaremos un cuestionario o inventario. Esto tiene la ventaja de que se apega a nuestras necesidades, ya que se sondean cuestiones muy particulares. Pero la desventaja es que científicamente no está confiabilizado y validado. Otra desventaja es ( igual que la encuesta ) que la personas puedan omitir.

3. Observaciones análogas.- Se llama así porque es una observación de una analogía de lo que sucede en el ambiente natural. Es decir, se observa una situación artificial pero que intenta ser representativa de lo natural. ( juego de roles y ensayo conductual ). Su principal ventaja, no se necesitan muchas personas para ayudar, ni aparatos, materiales, etc. Y se puede obtener una buena medida de como es x persona. La desventaja es, que se hace muy superficial y no tiene mucha congruencia.

Se recomienda hacer primero entrevista para que en base a los resultados, hagamos juego de roles representando las situaciones -- que se hayan en conflicto

Automonitoreo.- Esto es autoobservación. Es una forma de monitoreo. La persona se lleva la tarea a su ambiente natural, se autoobserva y autoregistra. Se pueden hacer muchos tipos de registros según las necesidades que se presenten.

Ejemplo: si se necesita saber el promedio de disputas entre la patrona y la trabajadora se le puede pedir que anote cuantas veces discutía con ella durante el día. Si es una persona que detecta muchos pensamientos irracionales, se le puede pedir que exponga la situación y lo que pensó. Si es una persona que siente mucha ansiedad, hay que diseñar una escala de cero a diez: Ejemplo:

- 0 t r a n q u i l a
- 1. Poca ansiosa.....
- 2. Regular ansiosa.....
- 3. Muy ansiosa.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8
- 9
- 10

La ventaja que tienen estos registros es que la persona se lo -- lleva a su casa y ahí se autocalifica y eso aumenta la confiabilidad.

Observación Directa: Este instrumento de evaluación es el mas completo, se recomienda utilizarlo siempre. Quiere decir que el terapeuta o entrenador vaya a observar directamente en el ambiente natural, el comportamiento de la persona.

La gran ventaja es que se registra en su ambiente donde él se mueve, y la desventaja es que es muy costosa y es muy difícil de ir a cada uno de los lugares en que habitan las trabajadoras domésticas. Otra desventaja es que la persona al sentirse observada cambia de comportamiento ( en psicología "efecto reactivo") y no podemos controlar que tanto va a variar la persona. Se recomienda usar colaterales, a los cuales se entrevistarán previamente.

Para registrar observaciones directas se elige un formato que marque:

Ejemplo

- \_ Grado de ansiedad.
- \_ Pensamientos irracionales.
- \_ Cuantas veces gritó
- \_ Cuanto debió haber controlado su voz.
- \_ Si aventó algún objeto al aire, si se quedó callada.
- \_ Cuando tenía ganas de decir algo y no pudo etc.

Estos se diseñan dependiendo de lo que necesitamos detectar.

Todo entrenamiento empieza con la evaluación para analizarla y determinar lo que ~~se necesita~~

Es recomendable usar 2 o 3 instrumentos combinados, por que así las ventajas de unos compensa las desventajas del otro.

A medio curso se recomienda hacer evaluación para checar las técnicas que estamos utilizando ( ayudan o no ).

Es conveniente que el grupo sea homogéneo y al final del entrenamiento se hace una evaluación, para compararlo con la primera y para que ellas reciban retroalimentación.

Técnicas :

Juego de roles

Instrucciones

Modelamientos,

etc.

Estrategia:

¿ Como se van a usar las técnicas ?

Ejemplo: del plan del taller para trabajadoras domésticas. Se seleccionarán las principales habilidades que por la revisión bibliográfica y por los datos de la evaluación se detectaron 12.

Los 12 ejercicios para darles el repertorio asertivo a las trabajadoras domésticas son los siguientes:

- 1.- Saber iniciar, mantener y concluir una conversación.
- 2.- Rechazar a personas persistentes
- 3.- Rechazar peticiones irrazonables
- 4.- Saber **negociar**
- 5.- Pedir ayuda.
- 6.- Ofrecer ayuda.
- 7.- Expresar inconformidades.
- 8.- Manifestar las habilidades o cualidades que uno posee.
- 9.- Aceptar peticiones razonables
- 10.- Expresar conformidad.
- 11.- Contacto visual, movimientos faciales y corporales
- 12.- Características de la voz.

Que generalmente son las mas usuales en la sociedad.

La clave de estos ejercicios es que el entrenador las adecúa a sus necesidades.

## Terapia Racional Emotiva

Tomar en cuenta las características de la persona que va a ser reestructurada es muy importante.

El nivel cultural tiene que ser tomado en cuenta. Y los ejemplos que aplique el terapeuta, tienen que ir acorde con la persona, el sexo, la edad, etc. son bastantes detalles, que se tienen que tomar en cuenta, pero en general los pasos a seguir son seis.

### 1º Identificar los pensamientos irracionales.

Llamamos pensamientos irracionales a aquellos que no corresponden con la realidad ( no congruentes ) y además porque le están creando problemas a la persona ( existe una relación estrecha entre lo que uno piensa, lo que siente y como actúa).

La manera en que nosotros pensamos tiene que ver mucho con el como nos educaron, la cultura, la familia, etc. y esto en forma nuestra manera de ser, es decir, la estructura cognitiva.

Para identificar los pensamientos irracionales se puede preguntar a la persona: ¿ Que piensas de ti misma ? para ver que auto imagen se tiene.

Una persona autodevaluada o derrotista dice:

\_ no, es que yo no sirvo para nada.

\_ es que soy muy tímida.

ellas están determinadas por estos pensamientos. Este tipo de pensamientos están reflejando cómo es la persona y por qué actúa como lo hace. En cambio una persona que tiene una valoración adecuada de si mismo (a) dice:

Yo como ser humano tengo mis cualidades y mis defectos.

Es importante sondear a la persona para saber qué piensa de si misma, de la vida, de la demás gente. Otras formas de hacer esta identificación, es através de la entrevista, de los inventarios de cuestionarios.

Existen 4 pensamientos muy comunes que generalmente nos hacen actuar de una manera que nos ocasiona problemas. El problema se presenta cuando es tan fuerte uno de estos problemas o los 4 en combinación que nos llegan a convertir en personas negativas, agresivas o muy tímidas; neuróticas o amargadas.

Primer pensamiento.- El uso de las palabras de "deber" o "tener"

Ejemplo:



Para esto el primer cuestionario es :

- ¿ Por qué tienes que hacer eso ?
- ¿ Por qué debes hacer eso ?
- ¿ Quién te lo dijo ?
- ¿ A dónde está escrito ?

2º Pensamiento.- Ideas Catastróficas : Esto en el sentido de que si no realizamos lo que teníamos pensado o si las cosas no salen como se habían planeado, pensamos que es algo terrible, catastrófico. Con esto, se tiende mucho a angustiarse terriblemente, por ejemplo:

Una persona tiene una cita, sale con tiempo pero se descomponen el camión y llega tarde, en lo que logra llegar al lugar que había planeado <sup>vapensando</sup> .-Que terrible que voy a llegar tarde, voy a quedar mal, de seguro la gente se va a enojar conmigo.

Esto hace que la gente se sienta terriblemente angustiada, y empiece a generar ansiedad, que le empiecen a sudar las manos, has ta dolerle la cabeza y caer en una tensión tremenda. Ejemplo de Un pensamiento racional o antagónico al anterior;

- No es conveniente que yo llegue tarde, <sup>pero</sup> con ponerme nerviosa o angustiada no voy a r arreglar nada. Entonces ya para que me angustio y me preocupo.

Las personas que tienden mucho a tener ideas catastróficas, todo el tiempo están angustiadas o se ponen de mal humor frecuentemente si no resultó lo que ellas pensaron y esto además puede resultar frustrante.

3er. Pensamiento.- Incapacidad personal: Este se presenta cuando las personas dice:



Esto implica mucha autodevaluación, ya que ni siquiera lo ha intentado y ya pronunció esa frase.

El "yo no puedo" cuando es muy frecuente, se va convirtiendo en una disculpa y finalmente la persona llega "a no poder" hacer muchas cosas.

Es muy cómodo y buen pretexto decir "yo no puedo".  
 4º Pensamiento- Condena o insulto.- Esto es cuando la persona está poco alterada o enojada y tiende a insultar o a etiquetar a las personas. Se puede calificar un acto, pero no a la persona.

Las personas que todo el tiempo se la pasan diciendo:  
 -- Es que son tan brutos que no entienden cuando les explico. En su lenguaje están usando insultos o condenas hacia los demás. Este tipo de personas tienden a ser agresivos y conflictivos y la mayoría de la gente los rechaza. Son muy negativas por que no están considerando que los demás tienen derecho a no querer o a no poder y que además también puede cometer errores; tienen el derecho de equivocarse.

Estos 4 pensamientos casi siempre se presentan mezclados o juntos en una sola persona completamente conflictiva que oscila entre la depresión y la agresividad, ( anda de malas o tristísima en crisis). Con esto las relaciones son inadecuadas con sus hijos, con las compañeras de trabajo se llevan mal, a los primeros les grita, los jalonea muy feo, y con las segundas siempre tiene problemas. No se puede desarrollar bien en ningún medio y el error siempre lo atribuyen a los demás y nunca a hacia sí misma.

### Pasos a seguir en la terapia racional emotiva

Primero- Hay que detectar en la terapia Racional Emotiva cuales de los anteriores pensamientos irracionales existen. Todos tenemos algo de esto, pero si ya existen como una forma de vida, entonces ya es un problema.

Segundo- Que la persona entienda la responsabilidad que tiene sobre su propia conducta, sobre sus propias emociones. Ya que generalmente se tiende a culpar a los demás:

Incorrecto



Correcto



Nota: debemos de ser capaces de controlarnos. Si permitimos que nuestro estado de ánimo lo controle el medio ambiente, casi todo el tiempo vamos a estar enojadas o deprimidas.

Tercero- Explicar al paciente cuales son las principales cosas por las que tendemos a tener pensamientos irracionales ( ver apunte No. 1 ).

Cuarto- Cuando ya se tiene la lista de los pensamientos irracionales hay que refutarlos, para esto, hay que encontrar la respuesta antagónica.

Es en parte como de enfrentamiento:



Yo soy muy torpe  
no sirvo para nada



A ver describe  
que es ser torpe

Lo mas seguro es que no nos responda, por eso es precisamente irracional. Y puede contestar:



Es que casi siempre se me caen las cosas de las manos.



¿A tí siempre se te caen las cosas de las manos?  
¿Qué mas eres?

Soy muy bruto



¿Qué es ser bruto?

E- " El bruto no sabe las sumas

P- Bueno

E- Cuanto es  $8+8$

P- 16

P- Entonces no eres bruta verdad.

Es como un enfrentamiento, para que se den cuenta que muchos aspectos de su conducta la están guiando por meros conceptos dichos.

En este cuarto paso, las personas dicen cuales son sus pensamientos y ellos los tienen que argumentar.. Pedir que lo describan para que el terapeuta de la respuesta contraria, el objetivo es que se den cuenta de que realmente se le demuestre al paciente que lo que él piensa no es cierto.

Quinto- Cuando ya se hicieron varios ejercicios con la persona, de la características hay que capacitar a la persona para que haga su propio análisis por sí misma.

En psicología siempre se intenta no llegar a enseñar, es decir, no decirle al paciente "Lo que tiene que hacer para resolver su problema", si no a enseñarle a combatir los pensamientos racionales. Esto se hace apoyándose en cinco pasos.-

- 1).- El tiene que detectar cuales son los antecedentes que le provocan ¿que el piense con esas ideas irracionales, ¿ Ante que situaciones ? ¿ Ante que personas ? el tiene ese tipo de pensamientos irracionales.
- 2).- Exactamente cual es el pensamiento.
- 3).- Que pasa después de que pensó en eso, ¿ Cómo se siente? ¿ Que hicieron los demás ?
- 4).- Argumentar el pensamiento irracional y contratacarlo con un pensamiento racional.
- 5).- Preguntale como se sintió o como cambió su vida y como se sentía si siempre pensaras normal. Este último paso es muy importante, por que la persona contrasta el cómo se ha sentido. anteriormente y como se sentiría si fuera una persona positiva.
- 6).- **Generalización**- Este es simplemente un apoyo de mantenimiento, o sea, la persona ya se siente mejorada pero todavía va a acudir con el terapeuta de vez en cuando para:



Y es cuando hay que trabajar esos aspectos con la persona.

Esta terapia racional emotiva se emplea cuando se detecta que hay una persona que tiene muchos pensamientos irracionales que es lo que está generando que se comporta de esa manera.

Apéndice No. 5.

**PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO ASERTIVO  
DISEÑADO, APLICADO Y EVALUADO  
POR LAS COORDINADORAS DE LA CASA-HOGAR,  
Y DIRIGIDO A UN GRUPO DE TRABAJADORAS  
DE LA MISMA INSTITUCION.**

**EN ESTE TRABAJO DE TESIS  
FUNCIONO COMO SEGUIMIENTO.**

(se presenta el original)

# Hogar de Servidores Domésticos, A. C.<sup>176</sup>

LEYVA 108 ( Centro )

TEL: 14-37-48

CUERNAVACA, MOR.

---

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO ASERTIVO A TRABAJADORAS DE LA  
CASA HOGAR.



Rosalba Aguilar Solís  
Rocío Suárez López  
Carmen Acuña Durán

Del 19 al 25 Enero  
1986.

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO ASERTIVO A TRABAJADORAS DE LA CASA HOGAR:

OBJETIVO: MEJORAR LA RELACION ENTRE LAS COMPAÑERAS DEL EQUIPO DEL TRABAJO EN BENEFICIO DE LA ORGANIZACION Y DE LAS MISMAS PARTICIPANTES

PARA QUIENES: PROMOTORAS Y TRABAJADORAS DE LA CASA HOGAR.

COMO: EN UN TALLER INTENSIVO DE DOS HORAS DIARIAS DURANTE 8 DIAS, DOS -- PARA LA EVALUACION PRET Y POST. ENTRENAMIENTO. 6 SECCIONES EXPERI-- MENTALES.

PROBLEMA: HEMOS DETECTADO QUE LA RELACION COTIDIANA ENTRE LAS COMPAÑERAS- DEL EQUIPO DE LA CASA HOGAR NO SON ADECUADAS, CREANDOSE ALGUNOS- CONFLICTOS QUE REPERCUTEN NEGATIVAMENTE EN EL TRABAJO DE LA OR- GANIZACION Y EN LA PERSONALIDAD DE LAS MISMAS COMPAÑERAS.

HABILIDADES A ENTRENAR: SE SELECCIONARON 12 HABILIDADES QUE POR LOS DATOS DE LA EVALUACION Y POR OBSERVACION DIRECTA SE DETECTARON NECESA RIAS A DESARROLLAR:

1. - SABER INICIAR, MANTENER Y CONCLUIR UNA CONVERSACION
2. - EXIGIR UN DERECHO
3. - EXPRESAR INCONFORMIDAD
4. - RECHAZAR PETICIONES IRRAZONABLES
5. - ENFRENTARSE A PERSONAS PERSISTENTES
6. - PEDIR SER ESCUCHADO
7. - MANIFESTAR LAS HABILIDADES O CUALIDADES QUE SE POSEEN
8. - PEDIR AYUDA
9. - OFRECER AYUDA
10. - ACEPTAR PETICIONES RAZONABLES
11. - EXPRESAR INCONFORMIDAD
12. - POSEER HABILIDADES PARA SOLICITAR UN PUESTO
13. - POSEER HABILIDADES PARA NEGOCIAR
14. - DAR Y RECIBIR CUMPLIDOS

ENTRENAMIENTO ASERTIVO Y EN QUE CONSISTE:

- EVALUACION DE PRE-ENTRENAMIENTO ASERTIVO.
- CUESTIONARIO DE SIETE PREGUNTAS HABIERTAS CON CUATRO Y CINCO OPCIONES -- ASERTIVA, TIMIDA Y OTRAS.
- MEDIANTE EL JUEGO DE ROLES. APOYADAS CON HOJAS DE REGISTRO LA OCURRENCIA

## SITUACIONES PARA JUEGO DE ROLES.

- 1.- Yo como coordinadora te digo que vamos a cambiar tú horario y a bajar un poco el salario ¿Qué haces?
- 2.- Cuando alguna de mis compañeras te pide que le cambies el turno por que tiene un problema y tú no quieres hacerlo. ¿Cómo le contestas?
  - a).- Aceptas por que crees que si te niegas ella va a pensar que eres mala compañera.
  - b).- Le dices que no puedes por que tienes un compromiso, sin que lo tengas.
  - c).- No aceptas y le explicas las razones verdaderas de tú negativa,
  - d).- Aceptas de mala gana.
  - e).- Otras. \_\_\_\_\_
- 3.- Tú tienes que hacer tús tareas que realizar diariamente y te sale un imprevisto, por lo que tienes que dejar estas fechas. ¿Qué haces?
  - a).- Avisas que tienes que salir y que después regresas. Aunque se--pas que no vas a volver.
  - b).- Haces tús tareas a medias por las prisas.
  - c).- Haces las tareas que puedas y pides a una compañera que te apoye, explicándole tú problema.
  - d).- Otras. \_\_\_\_\_
- 4.- Resulta que hay una fiesta y la mayoría del equipo de la Casa-Hogar va a ir, y entre todas te invitan haciéndote relaxo: Orale mana, te pegan, etc. y tú no quieres ir. ¿Qué haces?
  - a).- Tú te resistes pero al final aceptas.
  - b).- Te enojas por tanta insistencia y les dices que ellas se vayan si quieren.
  - c).- Tú les explicas el motivo por el cual no puedes ir y claro que no vas.
  - d).- Les dices que sí vas, pero a la mera hora no llegas.
  - e).- Otras. \_\_\_\_\_
- 5.- Dentro de tú trabajo, del equipo te llaman la atención y te dicen que no estás haciendo bien tú trabajo. ¿Qué haces?
  - a).- Dices que por que sólo a tí te llaman la atención, si otras también lo hacen mal.
  - b).- Te enojas y después no le hablas a la que te llamó la atención
  - c).- Te muestras indiferente.
  - d).- Aceptas las críticas y te propones hacerlo mejor.
  - e).- Otras: \_\_\_\_\_
- 6.- Cuando alguna compañera de tú trabajo te dice que trabajas muy bien ¿Qué le contestas?
  - a).- Sólomente algunas veces lo hago
  - b).- Fue de chiripa.
  - c).- Reconoces y das las gracias
  - d).- Piensas que a la mejor se está burlando de tí.
  - e).- Otras: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_ ...179  
FECHA: \_\_\_\_\_

- 1.- Cuando alguna compañera de trabajo cumple y hace bien sus tareas. --  
Tú ¿Qué le dices?
- .- La felicitas y les das ánimos para que siga adelante.
  - .- Te gusta su ~~trabajo~~ ~~pero~~ ~~no~~ ~~le~~ ~~dices~~ ~~nada~~.
  - .- Sabes que está bien pero siempre buscas los "Peros".
  - .- Otras: \_\_\_\_\_
- 2.- En una reunión general se toma un acuerdo el cual a tí no te parece --  
¿Qué haces?
- .- Te quedas callada.
  - .- No dices nada, pero después demuestras tú inconformidad.
  - .- Te enojas y discutes.
  - .- Demuestras tú inconformidad y das sugerencias.
  - .- Otras: \_\_\_\_\_
- 3.- Te has quedado a comer en la Casa Hogar y te das cuenta que cuando --  
la comida no está salada, está mal balanceada, mal cocinada, etc. --  
¿Qué haces?
- .- No dices nada para evitar problemas
  - .- Haces críticas de modo que las compañeras y cocinera se den ---  
cuenta.
  - .- Le reclamas a la cocinera.
  - .- Demuestras tú descontento y das sugerencias para mejorar las co-  
midas.
  - .- Otras: \_\_\_\_\_
- 4.- Cuando alguna de tus compañeras de trabajo te cae mal, ¿Qué haces?
- .- Aunque ella esté ahí tú no la tomas en cuenta.
  - .- Buscas la forma para hacerle notar que te cae mal.
  - .- En tiendas que es tú compañera y tratas de acercarte a ella para  
conocerla mejor.
  - .- Sabes que es tú compañera de trabajo y te resignas a aguantarla.
  - .- Otras: \_\_\_\_\_
- 5.- Cuando alguna compañera te pide que la ayudes con el trabajo y tú -  
puedes hacerlo. ¿Qué haces?
- .- Le dices que tú también tienes mucho trabajo y que no la puedes  
ayudar.
  - .- Aceptas de mala gana.
  - .- La ayudas por que te das cuenta que estás desocupada.
  - .- Otras: \_\_\_\_\_
- 6.- Se va a hacer un programa artístico Cultural de la Casa Hogar y se va  
a ver en esta reunión quien va a dirigir el programa. Y tú quieres --  
y sabes hacerlo. Pero resulta que eligen a otra compañera.  
¿Qué haces?
- .- Tú te quedas callada y aceptas a esa compañera
  - .- Te autopropones diciendo que te has dado cuenta que eres buena -  
para dirigir programas y que en caso de que la compañera que eli-  
gieron no quiera ~~hacerlo~~, tú lo haces.
  - .- Te da coraje que no te hayan tomado en cuenta y hablas mal de la  
compañera que eligieron para desprestigiarla.
  - .- Otras: \_\_\_\_\_
- 7.- Cuando alguna compañera de trabajo te cae bien ¿Qué haces?
- .- Le demuestras que te cae bien de alguna forma.
  - .- Te cae bien pero no le dices nada.
  - .- No le dices nada por que piensas que se va a "caer"
  - .- Otras: \_\_\_\_\_

PRIMERA SESION: INTRODUCCION AL ENTRENAMIENTO ASERTIVO:

... 180

- DEFINICION DE LA CONDUCTA ASERTIVA
- COMPONENTES DE LA CONDUCTA ASERTIVA
- COGNITIVOS
- VERBALES
- NO VERBALES
- FISIOLÓGICAS
- PENSAMIENTOS QUE NOS HACEN METERNOS EN PROBLEMAS.

EL CUAL SE LLEVO A CABO EN PLENARIA CON TODO EL GRUPO DE PARTICIPANTES SE EXPUSIERON LOS PENSAMIENTOS A LOS CUALES TODAS OPINARON RESPECTO A LA PRACTICA QUE HAN TENIDO TANTO EN CASA COMO EN EL TRABAJO.

EJERCICIOS PARA REFORZAR LA EXPLICACION DE LOS COMPONENTES DE ENTRENAMIENTO ASERTIVO.

EJERCICIO 1. -

SE COLOCARAN DOS PERSONAS DE FRENTE UNA DIRA SI Y LA OTRA NO, LA QUE DICE SI LO HARA EN TONOS DIFERENTES, Y LA QUE DICE NO LA IMITARA DESPUES SE -- CAMBIARA LA QUE DIJO SI AHORA DIRA NO Y LA QUE DIJO NO AHORA DIRA SI DESPUES SE HARA LA RETROALIMENTACION A CADA COMPAÑERA RECORDANDO QUE PRIMERO ES LA POSITIVA Y DESPUES LA NEGATIVA.

EJERCICIO 2. -

SE PIDE A LAS PARTICIPANTES QUE ESCRIBAN EN UN PAPEL CUALQUIER COSA QUE SE LES OCURRA POR EJEM. LAPIZ, MESA ETC. DESPUES SE JUNTARAN Y SE REVOLVERAN Y CADA UNA TOMARA UN PAPELITO Y TENDRAN QUE DESARROLLAR UN TEMA CON LA PALABRA QUE LES TOCO ESTO LA HARAN DURANTE UN MINUTO. SE HARA LA RETROALIMENTACION POSITIVA Y NEGATIVA, TOMANDO EN CUENTA CONTACTO VISUAL, POSTURA CORPORAL, EXPRESION FACIAL, MANERISMO, VOLUMEN DE VOZ INFLECCION TONO Y LA IMPROVIZACION DEL TEMA.

SEGUNDA SESION : IDENTIFICANDO Y ACEPTANDO DERECHOS PERSONALES:

EL CUAL SE LLEVO A CABO EN PLENARIA CON LLUVIA DE IDEAS ANOTANDOLAS EN UN PAPELOGRAFO, PASAMOS A VER QUE RESPONSABILIDADES CONLLEVAN CADA UNO DE -- LOS DERECHOS EXPUESTOS CON OPINIONES DE TODAS LAS PARTICIPANTES TOMANDO EN CUENTA QUE "TODO DERECHO LLEVA UNA OBLIGACION Y TODA OBLIGACION LLEVA UN DERECHO".

DESPUES DE ESO SE PIDIO QUE CADA UNA DE LAS COMPAÑERAS ESCOGIERA EN SILENCIO UN DERECHO DE LA LISTA QUE SE HIZO CON EL CUAL SE SENTIERA IDENTIFICADA Y QUE CASI NUNCA LO HAYA EXIGIDO, DESPUES CERRANDO LOS OJOS SE IMAGINA

LA PIDIENDO Y EXIGIENDO ESE DERECHO EN LA SITUACION LO HABIA REAL  
POSIBLE. ...181

CADA UNA DE LAS COMPAÑERAS PASO A REPRESENTAR LA SITUACION QUE HABIA IMAGINADO DE LAS CUALES SE DESARROLLARON DOS HABILIDADES. EXIGIR UN DERECHO Y PEDIR SER ESCUCHADO. POSTERIORMENTE PASEMOS A LA RETROALIMENTACION.

TERCERA SESION: SE DESARROLLARON DOS HABILIDADES:

SABER INICIAR MANTENER Y CONCLUIR UNA CONVERSACION  
EXPRESAR INCONFORMIDAD.

SE DIO LA INFORMACION Y LAS INSTRUCCIONES PASAMOS AL MODELAMIENTO POSTERIORMENTE PASARON CADA UNA DE LAS COMPAÑERAS A MODELAR CADA UNA DE LAS HABILIDADES. DESPUES SE HIZO LA RETROALIMENTACION.

CUARTA SESION: SE DESARROLLARON TRES HABILIDADES:

- RECHAZAR PETICIONES IRRAZONABLES
- ENFRENTARSE A PERSONAS PERSISTENTES
- MANIFESTAR LAS HABILIDADES QUE SE POSEEN

SE DIO INFORMACION E INSTRUCCIONES. POSTERIORMENTE PASO CADA UNA DE LAS COMPAÑERAS CON UNA INTERLOCUTORA A MODELAR CADA UNA DE LAS HABILIDADES, - DESPUES PASAMOS A LA RETROALIMENTACION, DONDE SE VIO QUE A UNA COMPAÑERA LE ERA MUY DIFICIL ENFRENTARSE A PERSONAS PERSISTENTES, POR LO CUAL UNA DE LAS COMPAÑERAS PASO A HACER EL MISMO MODELAMIENTO PARA AYUDARLA, ESTA COMPAÑERA PASO POR TERCERA VEZ OBTENIENDO MUY BUENOS RESULTADOS.

QUINTA SESION: SE DESARROLLARON CUATRO HABILIDADES:

- OFRECER Y PEDIR AYUDA
- POSEER HABILIDADES PARA SOLICITAR UN PUESTO
- DAR Y RECIBIR CUMPLIDOS

SE DIO INFORMACION E INSTRUCCIONES. SE PASO AL MODELAMIENTO DE CADA HABILIDAD POSTERIORMENTE PASO CADA COMPAÑERA CON UNA INTERLOCUTORA A MODELAR CADA UNA DE LAS HABILIDADES, DESPUES SE PASO A LA RETROALIMENTACION.

AL FINAL DE LA SESION CADA UNA DE LAS COMPAÑERAS DIJO COMO SE HABIA SENTIDO DURANTE LA TRAYECTORIA DE TODO EL TALLER, LO QUE HABIA APRENDIDO Y EN LO QUE LA IBA A AYUDAR TANTO EN EL TRABAJO COMO EN SU CASA.

TODAS NOS SENTIMOS MUY EMOCIONADAS CON LAS PALABRAS QUE DIJO PATY Y NOS SENTIMOS MUY CONTENTAS DE QUE ELLA NOS PUDO DAR ESE TALLER QUE NOS VA AYUDAR BASTANTE .

**G R A F I C A S**

**RESULTADOS DE LAS TRABAJADORAS ENTRENADAS**

**POR LAS COORDINADORAS DE LA CASA-HOGAR.**

## RESULTADOS

...183

IRENE ORTIZ: De acuerdo a los datos arrojados en la pre-evaluación esta compañera mostraba un buen porcentaje de habilidad asertiva (66.6%); sin embargo, se mostró tímida y agresiva en algunas respuestas. De aquí ella obtuvo un 83.3% después del entrenamiento durante el cual participó con mucho interés en transformar su conducta. En todos los demás aspectos Irene obtuvo una puntuación de 100% en la pre-evaluación con excepción de su postura corporal en la que tenía (83.3%); en la post-ev. ella mejoró su postura corporal (100%) en los demás aspectos se mantuvo en el 100%, con excepción del volumen que bajo un poco en el juego de roles "como enfrentar una persona persistente"

JOSEFINA GONZALEZ: En la primera evaluación obtuvo un 50% en habilidad asertiva ya que se mostró tímida en expresiones de opiniones contrerria, rechazar hacer favores y en la habilidad de expresiones contrarias se mostro agresiva, en contacto visual obtuvo un 50% en tono 66% y también en volumen en expresiones faciales un 50% posiciones corporales 66.6% manierismo 0% como podemos ver en las conductas no verbales fué muy bajo su porcentaje. -- En el transcurso del taller se mostro muy interesada pero su avance fué -- muy poco ya que en la post evaluación nos dimos cuenta que en habilidad -- asertiva avanso un 83.3% en contacto visual un 85.2% y en el tono de voz -- 85.2% en el volumen un 100% y en expresiones faciales bajo a 28.4% posiciones corporales se mantuvo con un 66.6% en manierismo subio a un 66.6%.

OFELIA LAUREANO: En la primera evaluación en habilidad asertiva obtuvo -- 33.3% expresión facial y contacto visual obtuvo 100% tono volumen y mane-- rismo 0% posición corporal 33.3% en el cuestionario 42.6% como podemos ver esta compañera estaba muy baja en sus habilidades y en conductas no verbales durante el transcurso del taller se mostro muy interesada esto ayudo -- a que la compañera pudo avanzar bastante ya que subio a un 100% en todas -- las habilidades y en las conductas no verbales.

TERESA RODRIGUEZ: En la primera evaluación en habilidad asertiva obtuvo - 66.6% esto se explica por que en expresión facial, contacto visual, y tono obtuvo 100% en volumen 83.3% pero estaba totalmente deficiente en <sup>184</sup>manerismo y posición corporal, obtuvo (●) en estos dos aspectos y en el cuestionario obtuvo 42.6%. En el transcurso del taller se vio muy interesada lo cual permitio lograr un avance del 100% por ciento en todas las habilidades - excepto en la habilidad de opiniones contrarias donde obtuvo finalmente -- un 83.3%

ANA MARIA BAHENA: En la primera evaluación en habilidad asertiva obtuvo - un porcentaje muy bajo de 16.6% ya que en la mayoría de las situaciones se mostro tímida su expresión facial así como su contacto visual obtuvo 50% y 66.6% respectivamente en su tono y volumen tuvo 100% y en manierismo y posición corporal 0% cuestionario 56.8%. En el transcurso del taller se vio que estaba muy interesada pero demostraba mucha ansiedad lo cual repercutió -- que en habilidad asertiva solo subio un 20% aproximadamente (33.3%) en expresión facial no logro ningún avance 50% en contacto visual subió a un -- 100% conservo el tono de 100% pero bajo el volumen a un 50%, sin embargo, - mejoro mucho su repertorio en lo que se refiere a manierismo y compostura - corporal obteniendo 83.3% y 100% respectivamente sin embargo, creemos que - su ansiedad no le permitió desarrollar sus habilidades asertivas ya que en el cuestionario bajo a un 42.6%.

YOLANDA RUEDA: En la primera evaluación obtuvo 50% ya que se mostró tímida para rechazar personas persistentes y expresión de inconformidad sin embargo, fué agresiva para expresar opiniones contrarias y asertiva en rechazar hacer favores y pedir ayuda y también en aceptar cumplidos. Se mantuvo con mucha disposición e interés durante el entrenamiento. Esto permitió -- que avansara hasta un 83.3% en habilidad asertiva ya que en el post-test - sólo fué tímida para rechazar personas persistentes. Su expresión facial - fué siempre buena y se mantuvo así hasta el final (100%) no así con su contacto visual que bajo de 100 a 83.3% ya que bajo la mirada en el ejercicio para rechazar personas persistentes. En el tono no requería cambios -- ya que estaba muy bien y lo mantuvo, pero en cuanto al volumen se notó un gran mejoramiento ya que de 33.3 pasó a un 100%. Mantuvo el 100% el 100% - en manierismo y su posición corporal subió de no emplear sus manos (0) a un buen manejo que ahora hace (100%). Sus respuestas del cuestionario se modificaron de tímidas ( tenía 71% de asertividad) a 100% asertiva. En general podemos decir que Yolanda aprovechó bastante bien el entrenamiento.

YOLANDA ORTIZ: Sin lugar a dudas esta fué una de las compañeras que más -  
 aprovecho el entrenamiento ya que las calificaciones que obtuvo en la pre-  
 evaluación eran muy bajas: Habilidad asertiva (33.3), Expresión facial ---  
 (100), C.Vis.(100%) tono (83.3) y volumen(33.3) en manerismo (0) en posici-  
 ón corporal 66.6% y en el cuestionario para,edir asertividad (0) durante -  
 el entrenamiento, tuvimos que trabajar mucho con el volumen de Yolanda, y-  
 contacto visual y manerismo, así mismo observamos que mostraba mucha ansie-  
 dad. En algunos momentos tuvimos que entrenar mediante ensayo conductual -  
 pero finalmente logro muy buenos resultados; ya que obtuvo 100% en todos -  
 los aspectos conductuales a evaluar.

ZOILA HERRERA: Este es también otro caso en el que fué bien aprovechado -  
 el entrenamiento asertivo, ya que la compañera era bastante deficiente en-  
 cuanto a su repertorio asertivo: 83.3% en habilidad asertiva, expresión fa-  
 cial 83.3, C.Vis. 100%, tono 100%, volumen 33.3%, manerismo 33.3% en posi-  
 ción corporal 33.3% y en el cuestionario (0). Durante el curso se trabajó-  
 mucho con su posición corporal y manerismo; obteniéndose excelentes resul-  
 tados después del entrenamiento ya que con excepción de expresión de opini-  
 ones contrarias logró un avance de 100% en todos los demás aspectos.

MARCELA SOTELO: En la primera evaluación en habilidad asertiva obtuvo ---  
 33.3% ya que se mostro tímida en las habilidades\_ expresión de opiniones -  
 contrarias, rechazar hacer favores, rechazar a personas persistentes y ---  
 aceptar cumplidos. En contacto visual obtuvo un 100% en tono de voz 100% -  
 y en volumen fué muy bajo ya que obtuvo un 33.3% en expresión facial 83.3%  
 en posición corporal 33.3 en manerismo 33.3%. En el transcurso del taller-  
 se mostro muy interesada por lo cual pudo avanzar bastante esto se demues-  
 tra ya que en la post evaluación obtuvo en habilidad asertiva tono y volu-  
 mén, expresiones faciales, posición corporal un 100% en contacto visual --  
 bajo a 83.3% y en manerismo aumento muy poco soló a 66.0% ya que en la --  
 post evaluación se encontraba un poco nerviosa.

RUTH JOFFRE: En la primera evaluación en habilidad asertiva obtuvo un 66.6% en tono y volumen 100% en expresiones faciales 83.3% en contacto visual un 66.6% en manerismo y posición corporal 0% en cuestionario 56.8% como podemos ver esta compañera obtuvo muy bajo porcentaje en las habilidades y conductas no verbales y en la habilidad asertiva obtuvo un 83.3% como podemos notar tuvo un avance bueno solamente en aceptar cumplidos se mostro tímida.

ELIZABETH TORRES: En la primera evaluación en habilidad asertiva obtuvo 83.3%, expresión facial, contacto visual obtuvo 100% manerismo 66.6% en volumen 50.0% y en el cuestionario 56.8%. En el transcurso del taller se mostro muy interesada por lo cual pudo abanzar bastante como podemos comprobarlo en la post evaluación que subio en todas las habilidades y las conductas no verbales a un 100%

JUEGO DE ROLES PRE/TEST

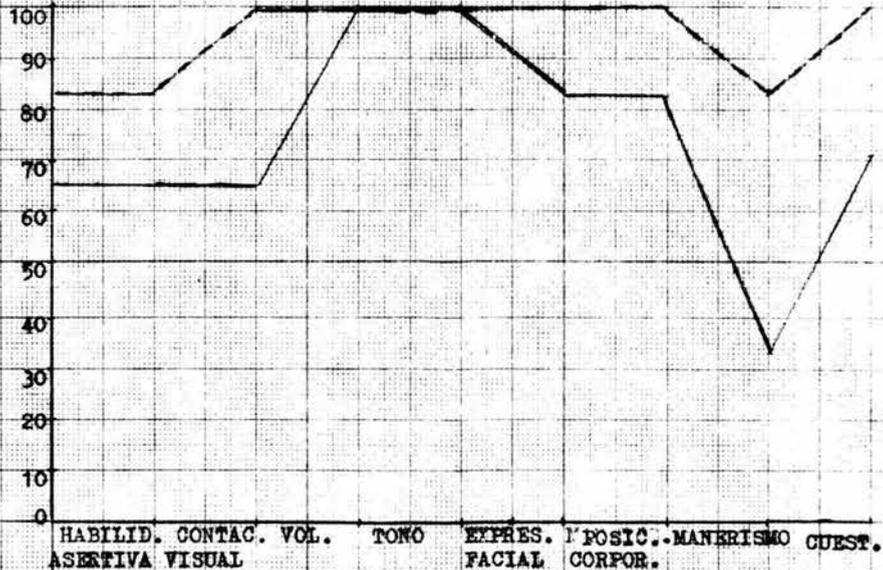
N O M B R E	HABILIDAD ASERTIVA	EXPRESION FACIAL.	CONTACTO VISUAL	TONO VOLUMEN	MANERISMO	POSICION CORPORAL	CUESTIO-NARIO
TERESA RODRIGUEZ	66.6%	100	100	100-83.3	00	00	42.6%
ANA MARIA BAHENA	16.6%	50	66.6	100-100	00	00	56.8%
YOLANDA RUEDA	50.0%	100	100	100-33.3	100	00	71.0%
IRENE ORTIZ	66.6%	100	100	100-100	100	83.3	42.6%
JOSEFINA G.	50.0%	50.0	50	66.6-66.6	00	66.6	28.4%
OFELIA L.	33.3%	100	100	00 - 00	00	33.3	42.6%
YOLANDA ORTIZ	33.3%	100	100	83.3-33.3	00	66.6	00%
ZOILA HERRERA	83.3%	66.6	66.6	50-50	83.3	33.3	28%
MARCELA SOTELO	33.3%	83.3%	100	100-33.3	33.3	33.3	00%
RUTH JOFTRE	66.6	83.3%	66.6	100-100	33.3	83.3	71.0%
ELIZABETH T.	83.3	100%	100	100-50	66.6	100	56.8%

JUEGO DE ROLES POST/TEST

N O M B R E	HABILIDAD ASERTIVA	EXPRESION FACIAL	CONTACTO VISUAL	TONO VOLUMEN	MANERISMO	POSICION CORPORAL	CUESTIO-NARIO
TERESA RODRIGUEZ	66.6%	100	100	100-83.3	00	00	42.6%
ANA MA. BAHENA	16.6%	50	66.6	100-100	00	00	56.8%
YOLANDA RUEDA	50.0%	100	100	100-33.3	100	00	71.0%
IRENE ORTIZ	66.6%	100	100	100-100	100	83.3	42.6%
JOSEFINA G.	50.0%	500	50	66.6-66.6	00	66.6	28.4%
OFELIA L.	33.3%	100	100	00 - 00	00	33.3	42.6%
YOLANDA ORTIZ	33.3%	100	100	83.3-33.3	00	66.6	00%
ZOILA HERRERA	83.3%	66.6	66.6	50-50	83.3	33.3	28%
MARCELA SOTELO	33.3%	83.3	100	100-33.3	33.3	33.3	00%
RUTH JOFTRE	66.6%	83.3	66.6	100-100	33.3	83.3	71%
ELIZABETH T.	83.3%	100	100	100-50	66.6	100	56.8%

GRAFICA PRE-POST-TEST

RUTH JOFFRE

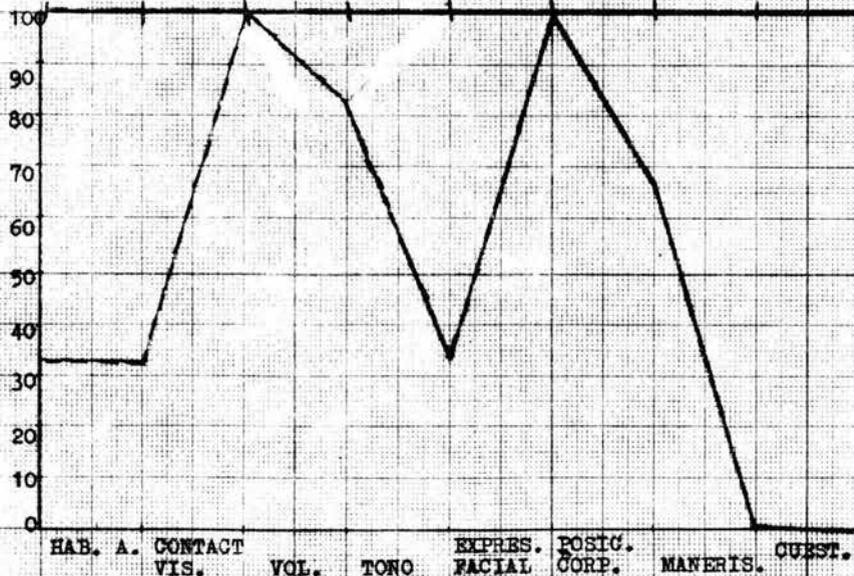


PRE

POST

GRAFICA PRE-POST- TEST

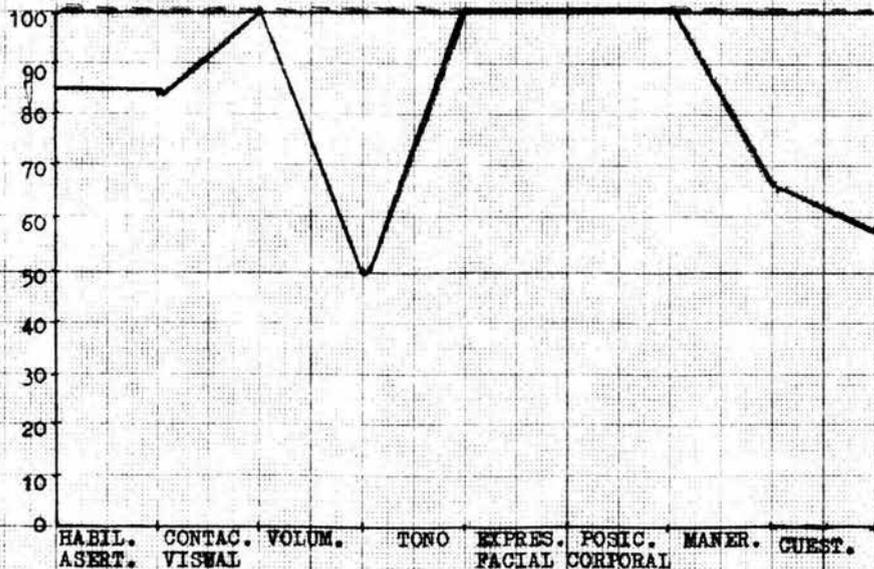
YOLANDA ORTIZ



PRE - - - - -  
POST. —————

GRAFICA PRE-POST-TEST.

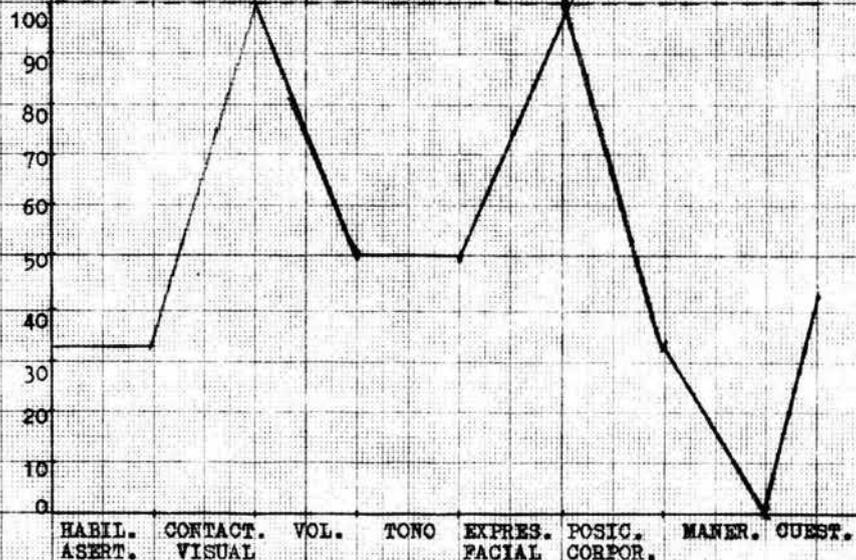
ELIZABETH TORRES



PRE ———  
POST. - - -

GRAFICA PRE-POST-TEST

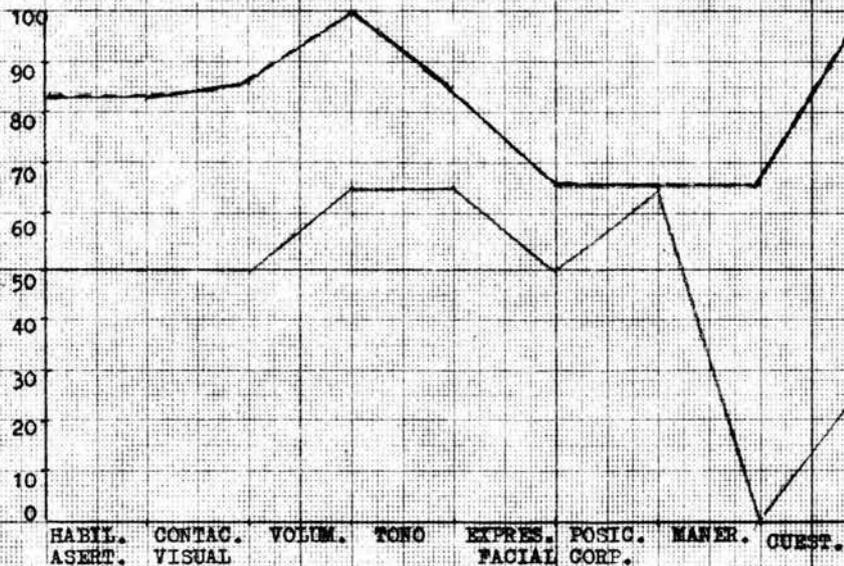
OPHELIA LAUREANO



PRE —  
POST - -

GRAFICA PRE-POST TEST

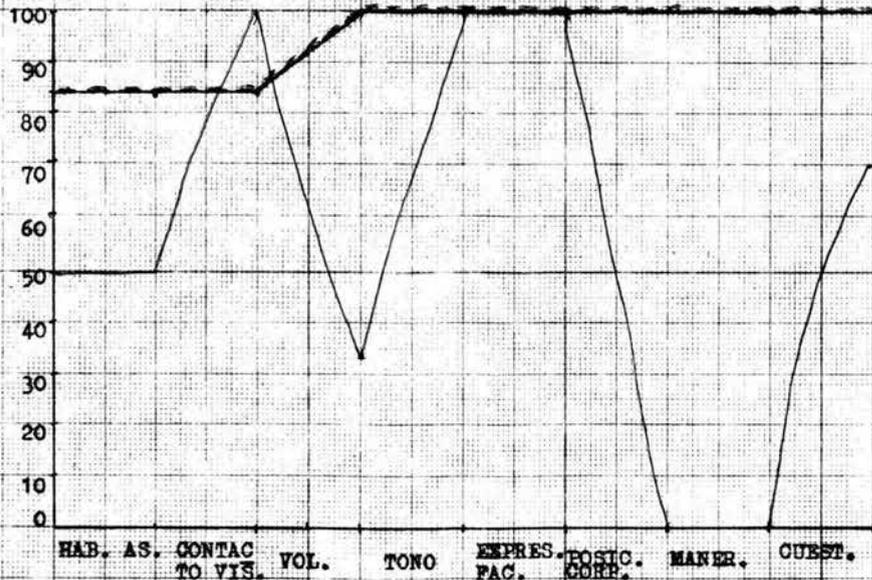
JOSEFINA GONZALEZ



PRE —————  
 POST - - - - -

GRAFICA PRE-POST-TEST

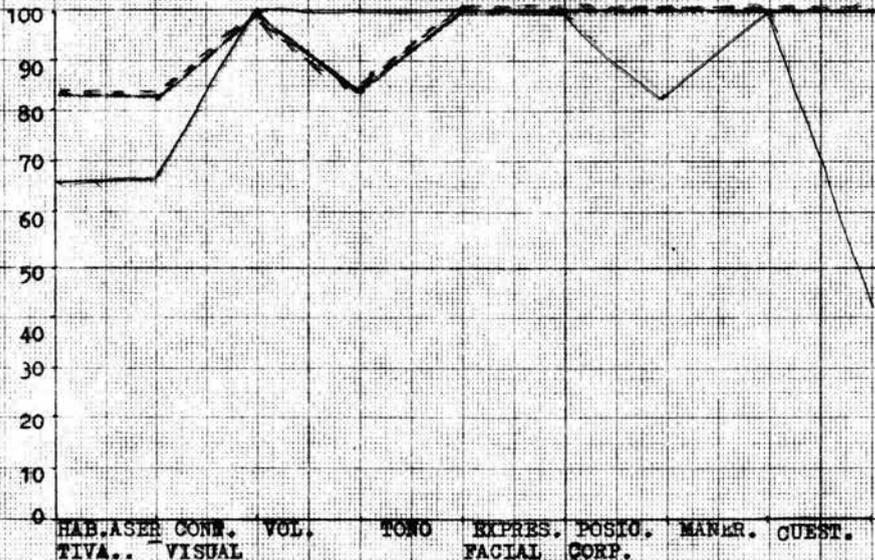
YOLANDA RUEDA



PRE ———  
 POST - - - -

GRAFICA PRE-POST-TEST

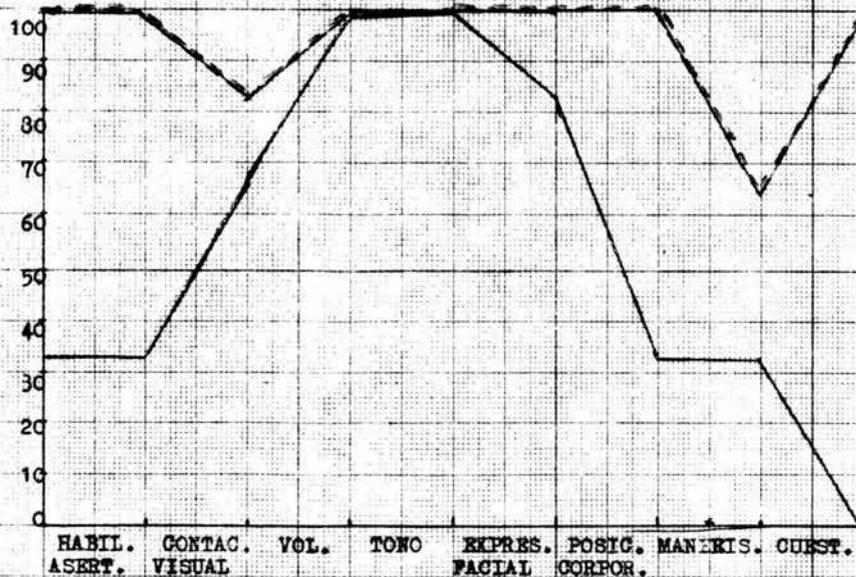
IRENE ORTIZ



PRE ———  
POST. - - - -

GRAFICA PRE-POST-TEST

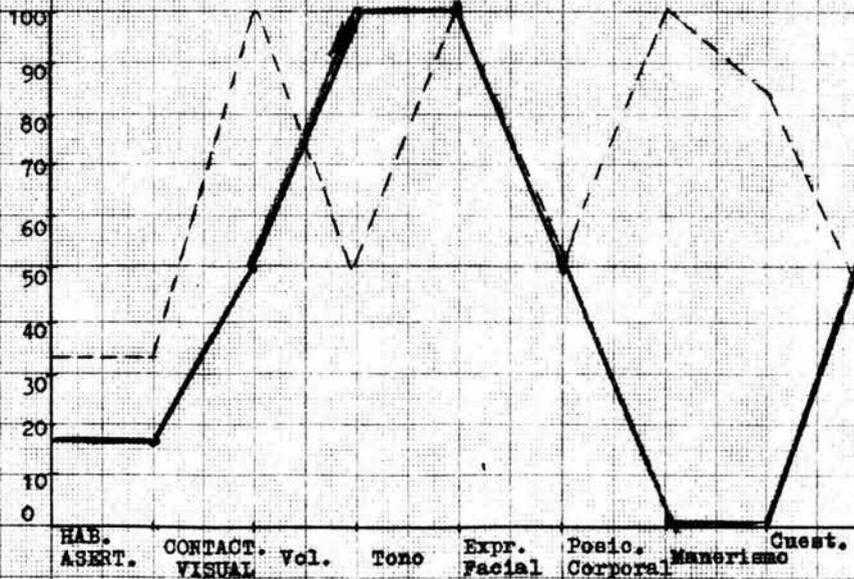
MARCELA SOTELO



PRE  
POST

GRAFICA PRE-POST-TEST.

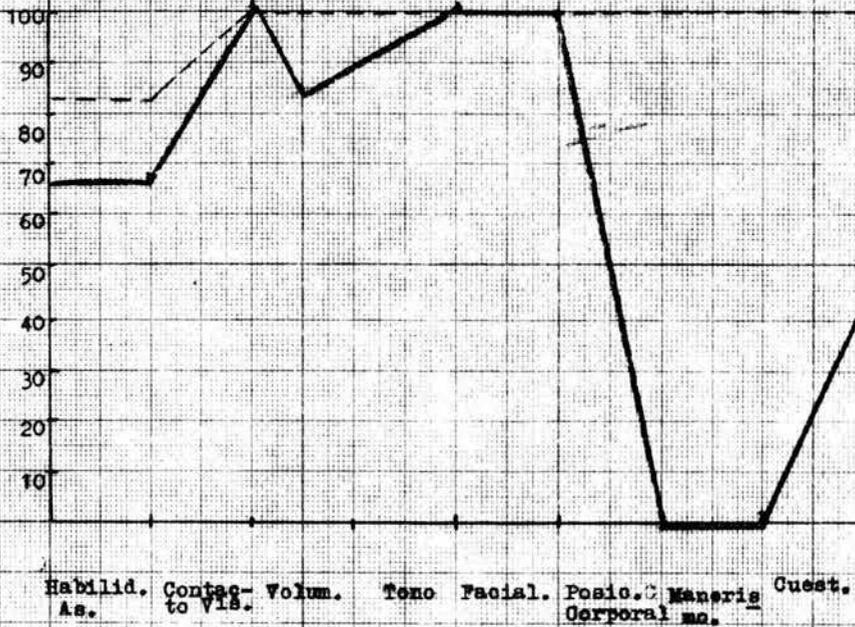
ANA MARIA BAHENA



PRE ———  
POST - - - -

GRAFICA PRE-POST-TEST

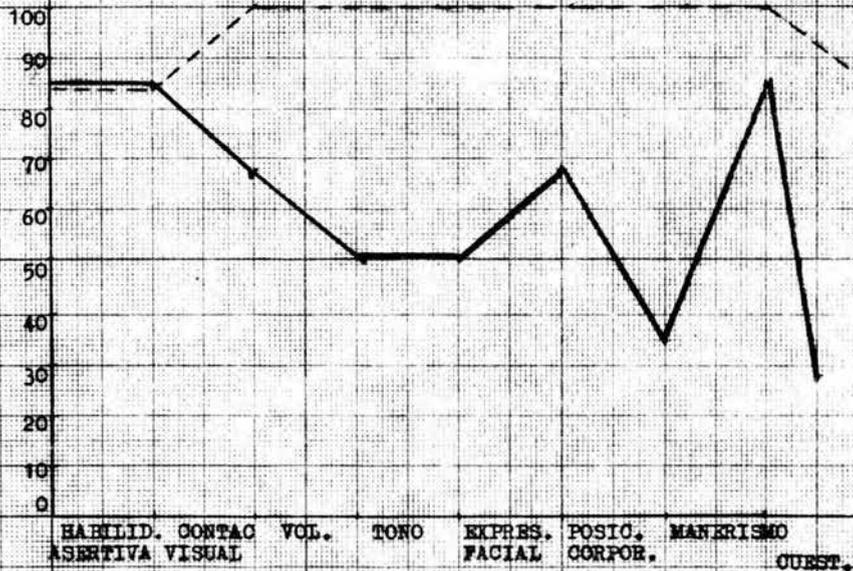
TERESA RODRIGUEZ



PRE ———  
 POST. - - -

GRAFICA PRE-POST-TEST

ZOILA HERRERA



PRE ————

POST - - - -

## 8. BIBLIOGRAFIA.

- AYLLON, T.; MICHAEL, J. "La enfermera psiquiátrica en el papel de ingeniero conductual" En: Ulrich, R.; Stachnik, T.; Mabry, J. Control de la Conducta Humana, Vol. 1, Ed. Trillas, México, 1976, pp. 315-332.
- BARBIERI, TERESITA DE. "Las sirvientas nos pueden decir mucho" -- Revista FEM, Vol. IV, No. 16, Sept. 80-Enero 81. México, pp. 31-36.
- BARBIERI, TERESITA DE. "Notas para el Estudio del Trabajo de las Mujeres: el problema del Trabajo Doméstico". Primer Simposio Mexicano- Centroamericano sobre la mujer. s/fecha.
- BARTOLOME, H.E. "Manual de Terapia Racional Emotiva" Documento de uso interno de la Clínica Universitaria de la Salud Integral (CUSI) de la ENEP Iztacala, México, Inédito, s/fecha.
- BRITO DE MARTI, ESPERANZA. "Una legislación insuficiente" Revista FEM, Vol. IV, No. 16, Sept.80-Enero 81. México, - pp. 73-76.
- CARRASCO, N.J.L. "Terapia Cognoscitiva Conductual para establecer conducta asertiva" Tesis de Licenciatura, Carrera de Psicología, ENEP-UNAM Iztacala, México, 1983, 143 págs.
- DANCER, D.D.; BRAUKMANN, C.J.; SCHUMAKER, J.B.; KIRIGIN, K.A.; -- WILLNER, A.G.; WOLF, M.M. "The Training and validation of behavior observation and description -- skills" Behavior Modification, 1978, Vol. 2, No. 1, pp. 113-134.

- DE GIOVANNI, I.S.; EPSTEIN, N. "Unbinding assertion and aggression in research and clinical practice" Behavior Modification, 1978, Vol. 2, No. 2, pp. 173-192.
- DOMINGUEZ, T.B.; RIVERA, A.; OLIVER, ESTELA; CROSWELL, M. "Sistemas de autogobierno en poblaciones marginadas en instituciones de custodia" En: Bijou, S.W.; Becerra, G. Modificación de Conducta. Aplicaciones Sociales. México, Edit. Trillas, 1979, Cap.2, pp.27-43.
- EDELSTEIN, B.A.; EISLER, R.M. "Effects of modeling and modeling with instructions and feedback with the behavioral components" Behavior Therapy, 1976, Vol. 7, pp. 382-389.
- EISLER, R.M.; HERSEN, N.; MILLER, P.M. "Effects of modeling on components of assertive behavior" Journal Behavior Therapy & Experimental Psychiatric, 1973, Vol. 4, pp. 1-6.
- EISLER, R.M. "The behavioral assessment of social skills" En: Hersen, M.; Bellack, A.S. Behavioral Assessment: a practical Book, New York Pergamon Press, 1976, pp. 369-395.
- EISLER, R.M.; BLANCHARD, E.B.; FITTS, H.; WILLIAMS, J.G. "Social Skill training with and without modeling for schizophrenic and non-psychotic hospitalized psychiatric patients". Behavior Modification, 1978 Vol.3, No. 2, pp. 161-178.
- ELDER, J.P.; EDELSTEIN, B.A.; NARICK, MARIANNE. "Adolescent psychiatric patients. Modification of aggressive behavior with social skill training" Behavior Modification, 1979, Vol.3, No. 2, pp. 161-178.

- ENDLER, N.S. "The effects of verbal reinforcement on conformity and deviant behavior", Journal of Social Psychology. 1965, Vol. 66, pp. 147-154.
- FERNANDEZ, C. CONCEPCION. "La Criada y la Señora, dos Servidumbres" Revista FEM. Vol. IV, No. 16, Sept.80-Enero 81, México, pp. 61-64.
- FIEDLER, D.; ROY, R.L. "On the decision to be assertive" Journal of Consulting and Clinical Psychology. 1978, Vol. 46, No. 3, pp. 537-546.
- GALVEZ, THELMA; TODARO, ROSALBA. "La Especificidad del Trabajo Doméstico y la Organización de las Trabajadoras de Casa-Particular" Círculo de Estudios de la Mujer. Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile, 1983.
- GOLDSMITH, MARY. "Análisis Histórico y Contemporáneo del Trabajo Doméstico" Estudios de la Mujer. Secretaría de Programación y Presupuesto. México, Tomo II (En Prensa).
- GOLDSTEIN, A.P.; SPRAFKIN, R.P.; HERSHAW, N.J. "Skill training for community living: Applying structured learning therapy", Elmsford, New York, Pergamon Press, Structured Learning Associates, 1976.
- HERSEN, M.; BELLACK, A.S. Behavior Therapy in the Psychiatric Setting". The Williams & Wilkins Co., Baltimore, - U.S.A., 1978. Cap.6: Chronic Psychiatric Patients: Social Skill Training, pp. 169-195.
- KAZDIN, A.E. "Effects of covert modeling multiple models, and model reinforcement on assertive behavior", Behavior Therapy, 1976, Vol. 7, pp. 211-222.

- KIPNIS, D.; CASTELL, J.; GERGEN, MARY; MAUCH, DONNA; TEMPLE, U.  
 "Metamorphic effects of power" Journal of Applied Psychology, Vol. 61(2), 1976, pp.127-135.
- LANGE, A.J.; JAKUBOWSKI, PATRICIA. "Responsible Assertive Behavior. Cognitive/Behavioral Procedures for Trainers." Research Press. Champaign, Illinois, 1976.
- MAHONEY, M.J. "Cognición y Modificación de Conducta", Ed.Trillas, México, 1983.
- MANUAL DE HABILIDADES SOCIALES. Documento de uso interno de la Clínica Universitaria de la Salud Integral (CUSI), de la ENEP Iztacala, México 1983, Inédito.
- MARES, M.A. "Aspectos a considerar en el Trabajo del Psicólogo ante el problema del Retardo en el Desarrollo" En: Galguera, Isabel; Hinojosa, G.; Galindo, E. El Retardo en el Desarrollo Ed. Trillas, México, 1984, Cap. 19, pp. 263-267.
- MARX, C. "Proceso de Trabajo y Proceso de Valorización" El Capital, Cap. V, Ed. Fondo de Cultura Económica, Colombia, 1976, 12ava. reimpression, Vol. I, 769 págs.
- MATSON, J.L.; STEPHENS, R.M. "Increasing appropriate behavior of explosive cronic psychiatre patients with a social skills training package" Behavior Modification, 1978, Vol. 2, No. 1, pp. 61-76.
- MC FALL, R.M.; LILLESAND, D.B. "Behavior Rehearsal with modeling and coaching in assertion training" Journal of Abnormal Psychology, 1971, Vol. 77, No. 3, pp. 313-323.

- MC FALL, R.M.; TWENTYMAN, C.T. "Four experiments on the relative contributions of rehearsal, modeling, and coaching to assertion training" Journal of Abnormal Psychology, 1973, Vol. 81, No. 3, pp. 199-218.
- MONTIEL, C. MARTHA; TRUJANO, R. PATRICIA. "Curso-Taller de Entrenamiento Asertivo" Taller efectuado en el Centro de Educación Continua de la Facultad de Psicología, UNAM, México, 1985.
- MORA, R.I. "Desprofesionalización y práctica profesional: comentarios sobre el trabajo con retardados" En: Galguera, Isabel; Hinojosa, G.; Galindo, E. El Retardo en el Desarrollo, Ed. Trillas, México, 1984, Cap. 20, pp. 269-274.
- NAPOLEONI, C. "Lecciones sobre el Capítulo VI (Inédito) de Carlos Marx", 1a. Ed. Esp., México, Ed. ERA, 1976, 216 - Págs.
- ② NUÑEZ, B. MARTHA ELENA; TRUJANO, R. PATRICIA "Establecimiento de un repertorio conductual en prisioneros en fase de prelibertad". Tesis de Licenciatura, Carrera de - Psicología, ENEP, UNAM Iztacala, México, 1981, 189 págs.
- OAKLEY, ANN. "A women's Work: The Housewife Past and Present" - - Pantheon Books, New York, 1974.
- OAKLEY, ANN. "The sociology of house work" Pantheon Books, New York 1980.
- RENDON, T.; PEDRERO, M. "La Mujer Trabajadora" Cuadernos de Trabajo No. 5, Inédito. México, s/fecha.
- RIBES, I.E. "El Conductismo: reflexiones Críticas", Ed. Fontanella, Barcelona, España, Colección Breviarios de Conducta Humana No. 24, Cap. 5 y 6, 1982.

- RICH, A.R.; SCHROEDER, H.E. "Research issues in assertiveness training" Psychological Bulletin, 1976, Vol. 83, No. 6, pp. 1081-1096.
- RIMM, D.C.; MASTERS, J.C. "Terapia de la Conducta. Técnicas y Hallazgos Empíricos" Ed. Trillas, México, 1980.
- RIMM, D.C.; SNYDER, J.J.; DEPUE, R.A.; HAANSTAD, M.J.; ARMSTRONG, D.P. "Assertive training versus rehearsal and the importance of making and assertive response". Behavior Research & Therapy, 1976, Vol. 14, pp. 315-321.
- RINN, R.C.; MARKLE, A. "Paternalidad Positiva". Modificación de Conducta en la Educación de los Hijos. Edit. Trillas, México, 1985, 122 págs.
- RISLEY, T; WOLF, M.M. "Manipulación Experimental de Conductas Autistas Generalizadas al Hogar" En: Ulrich, R.; -- Stachnik, T.; Mabry, J.; Control de la Conducta Humana. Vol. I, Edit. Trillas, México, 1976, pp. 343-352.
- ROSE, Y.J.; TRYON, W.W. "Judgments of assertive behavior as a function of speech budness, latency, content, gestures, infections and sex" Behavior Modification, 1979, - Vol. 3, No. 1, pp. 112-123.
- ROTH, E.; BÜHRT, R. "Creación de repertorios conductuales pro-sociales en jóvenes socioeconómicamente marginados". Universidad Católica Boliviana (UCB) Dirección Nacional de Control de Substancias Peligrosas (DNCSP). Inédito, 1980, 41 págs.
- SHELLEKEUS, T.; VAN DER SCHOOT, A. "Todos dicen que soy Muchachita" Tesis Doctoral, Universidad Católica, Nijmegen, Holanda, 1984.

- S/A. "Servidumbre"(Sirvientas). Revista Revuelta. No. 7, 1977, (CIDHAL, A.C.), México, 1977, 5 págs. (Periódico Feminista).
- TROWER, P.; YARDLEY, K.; BRYANT, B.M.; SHAW, P. "The treatment of social failure. A comparison of Anxiety-reduction and skills acquisition procedures on two social problems" Behavior Modification, 1978, Vol. 2, No. 1, pp. 41-60.
- URRUTIA, ELENA. "Imágen de la Mujer" En: Fernández, Rosa Martha, Sexismo: una Ideología, Edit. SEP Diana, México, 1980.
- WALKER, H.M.; GREENWOOD, CH. R.; HOPS, H.; TOOD, NANCY. "Differential effects of reinforcing tipographic components of social interaction analysis and direct replication", Behavior Modification. 1979, Vol. 3, pp. 291-321.
- WINSHIP, B.J.; KELLER, J.D. "A model of verbal response in assertiveness" Journal of Counseling Psychology, 1976, Vol. 23, No. 3, pp. 215-220.
- WOLF, M.M. "Validéz Social: el caso de las Medidas Subjetivas" - - Journal of Applied Behavior Analysis, 1978, Vol. 2, pp. 203-314.
- YOUNG, KATE. "Of Marriage and the Market. Subsistences production and extended reproduction. Ed. CSE Books, Londres, Inglaterra, 1981.