

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ZARAGOZA

“EL PROCESO REFLEXIVO COMO FACILITADOR
DEL ENTRENAMIENTO ASERTIVO”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA
PRESENTAN:

**HERNÁNDEZ MARTÍNEZ ALMA ROSA
ISLAS GARCÍA MARTHA CECILIA**

DIRECTORA DE TESIS: HILDA S. TORRES CASTRO



MÉXICO, D.F. MARZO 2007





Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

AGRADECIMIENTOS

Nuestra tesis está dedicada a unas personas muy especiales, que no pudieron estar con nosotras para ver el resultado final de ésta.

Abuelita Rosita, Mamá Lupe, Papá Pin y mi hermano Jesús; Abuelito Martín:

“Los queremos, los extrañamos y nos hubiera gustado muchísimo que compartieran con nosotras este momento. Aunque sabemos que estarán ahí”.

A nuestros padres:

La superación de nuestros ideales nos han permitido comprender cada día más la difícil labor de ser padres; nuestros conceptos, valores morales y éxitos se los debemos a ustedes.

Esta será la mejor de las herencias, lo reconocemos y les estaremos eternamente agradecidas.

En adelante, pondremos en práctica nuestros conocimientos y el lugar que en la mente ocuparon los libros ahora será de ustedes, por todo el tiempo que les hemos robado pensando en nosotras...

¡Gracias!

NUESTRO SINCERO AGRADECIMIENTO:

A la Universidad Nacional Autónoma de México y a la FES Zaragoza:

Nuestra máxima casa de estudios: Por permitirnos ser “Orgullosamente pumas”.

A la Profesora Hilda Torres Castro:

Su compromiso, guía y apoyo en la realización de éste proyecto, dejó en nosotras la satisfacción de culminar un proyecto más; una experiencia de vida y profesional muy grata y a la vez formativa. Por todos los conocimientos que compartió con nosotras, por el tiempo cuando se necesita de un gran apoyo: “Gracias”.

Al H. Jurado: Aurora Ramírez Arellano, Santos Alberto Miranda Gallardo, Eduardo Arturo Contreras Ramírez y Julieta Ma. De Lourdes García Pérez.

Por sus valiosas aportaciones a nuestro trabajo, por el tiempo invertido y la calidez humana de su trato.

A las y los maestros de la Escuela Primaria: “Leandro Valle”:

Reconocemos y agradecemos su participación en este proyecto; fueron parte de la culminación de un arduo trabajo. Gracias por compartirnos un poquito de su vida y confiar en nuestra labor.

Alma Rosa y Martha Cecilia

Alma Rosa:

Antes que a todos, quiero agradecer a mis padres porque me apoyan de todas las formas en las que se puede apoyar a un hijo, por darme todo el amor, cariño y comprensión que he necesitado. Por permitir que tomara mis propias decisiones y por dejarme vivir todas las experiencias que he elegido. Quiero que sepan, que yo estoy más orgullosa que ustedes, porque tengo a los mejores padres, porque siempre luchan para que nuestra familia sea la mejor; en todos los aspectos.

*De forma muy especial a **mi papá**, porque nunca me dejó sola, por no juzgarme ni criticarme aunque no compartiera mis decisiones.*

*A **mi mamá**, por todas las horas de angustia que pasabas cuando no llegaba temprano y por toda la libertad que me das.*

*A **mi hermana Aliss**, por escucharme siempre, por darme un consejo cada que lo necesito, pero sobre todo por la bondad que tienes hacia mi.*

*A **mi hermana Lupe**, porque gran parte de la formación de mi carácter te la debo a ti, porque me hiciste ver la vida de otra forma, aprendí que no todo era hermoso y maravilloso.*

Las siguientes personitas a las que quiero agradecer, tal vez no se dan cuenta de lo mucho que significa tenerlos a mi lado, todos, por muy pequeños que sean me ayudan a ser mejor persona.

A Yose mi ahijada, por ser mi amiga, mi cómplice y por tratar de escucharme y aconsejarme.

A Many, por ser uno de los primeros en confiar en mi como Psicóloga y por interesarte siempre en lo hago.

A Migue, porque eres una de las motivaciones para hacer las cosas siempre bien, para que sigas orgulloso de mi.

A Chuy, por todo el cariño que me demuestras.

Katia, espero tenerte pronto entre mis brazos.

A mi mejor amiga Ceci, por estar conmigo en todos los momentos, por comprenderme, por sus consejos y por compartirme sus conocimientos y su vida. Te agradezco el haber realizado conmigo este proyecto tan importante. Te quiero amiga!

También quiero agradecer a toda mi familia, a mis amig@s, por confiar en mí y por interesarse en todos los proyectos que realizo.

¡GRACIAS! LOS AMO.

Martha Cecilia:

A mis abuelos, Martín y Martha:

Son el cimiento de la familia que tanto amo, las raíces que le han dado fuerza y unidad a mi gente. No hay forma de agradecerles y recompensarles el abrigo que da su hogar, la calidez con que han recibido a sus nietos y a quienes se han integrado a su familia. Por que sé que estarán siempre entre nosotros.

Abuelo, se que nos esperas más allá del sol...

A mis padres, Fernando y Ana:

Las personas más importantes en mi vida, en mi formación como persona y en la culminación de esta etapa de mi vida. “Gracias por el apoyo incondicional, por el esfuerzo que para ustedes ha implicado y que sin embargo, jamás lo cuestionan; por permitirme la realización profesional que siempre quise y sobre todo, por acompañarme a cada instante. Por alentarme en los momentos de flaqueza, por disfrutar mis triunfos, compartir mis sueños y aliviar mis temores. Por construir un futuro para nuestra familia y construirme en ella; por cuidar mis alas para dejarlas volar, siempre con amor”.

Son mi más grande orgullo.

A mis hermanos, Fernando, Ernesto, César, Gisela, Adriana y Gustavo:

Por que sé que, aunque las fantasías y los sueños pertenecen sólo a uno mismo, siempre estarán a mi lado para hacer realidad los míos; por la dicha de compartir con ellos la vida. “Gracias por la complicidad, por la incondicionalidad en los momentos difíciles, por escucharme; por confiar en mí y en lo que hago”.

A Kary, Chris, Mariana y Brenda:

Por que en estas personitas he encontrado a grandes maestros. "Gracias por que con sus sonrisas, sus preguntas y su presencia, hacen mi mundo más real, me hacen más humana y más feliz. Por permitirme seguir creciendo con ustedes".

A Fernando y Karina; César y Fabiola: A ellos por que, a pesar de la distancia y los sueños personales, han demostrado que seguimos siendo ramas del mismo tronco; a ellas por apoyarlos, por hacer más grande y fuerte mi familia.

A mi familia y amig@s:

A todos los que han estado a mi lado en este camino; no quisiera omitir a nadie, cada uno de ustedes sabe el motivo por el que les estaré siempre agradecida. Por brindarme la seguridad y el cobijo que sólo da la familia.

A Almita:

Mi compañera de estudios, mi cómplice de sueños, mi mejor amiga; gracias por todo lo que hemos compartido. Como estudiantes y profesionistas, como mujeres al despertar nuestra conciencia de género, al comprometernos con nuestro crecimiento emocional y espiritual. Gracias por compartir conmigo tus conocimientos y ésta nueva meta cumplida, sin olvidar lo que somos".

**GRACIAS POR SER PARTE DE MI VIAJE....
LOS AMO.**

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| Resumen..... | 1 |
| Introducción..... | 2 |
| Capítulo 1: Asertividad..... | 10 |
| 1.1 Antecedentes Filosóficos..... | 10 |
| 1.2 ¿Qué es la Asertividad?..... | 14 |
| 1.3 Conducta Pasiva..... | 19 |
| 1.4 Conducta Agresiva | 25 |
| 1.5 Conducta Asertiva..... | 35 |
| 1.6 Derechos Asertivos | 40 |
| Capítulo 2: Entrenamiento Asertivo..... | 45 |
| 2.1 Enfoques en el Entrenamiento Asertivo..... | 46 |
| 2.2 ¿Qué es el Entrenamiento Asertivo?..... | 50 |
| Capítulo 3: Reflexividad..... | 85 |
| Capítulo 4: El Proceso Reflexivo como un mediador del Entrenamiento Asertivo..... | 112 |
| 4.1 Método de Enseñanza del Proceso Reflexivo..... | 113 |
| 4.2 Fases del Entrenamiento Asertivo..... | 116 |
| 4.3 Elementos indispensables en el Entrenamiento Asertivo | 117 |
| 4.4 Taller: “Reflexiona y sé tu mismo” | 119 |
| Metodología..... | 136 |
| Resultados..... | 157 |
| Análisis de Resultados..... | 160 |
| Conclusiones..... | 208 |
| Bibliografía | |
| Anexos | |

RESUMEN.

Investigación que tuvo como propósito mostrar si el proceso reflexivo es un facilitador del entrenamiento asertivo. El proceso reflexivo tiene como finalidad proveer al individuo de herramientas cognoscitivas y sociales que les ayudaron a regular el comportamiento, cuyo proceso puede ser evaluado sólo a través del lenguaje porque es la forma en que se expresan los pensamientos. Por su parte, el entrenamiento asertivo tuvo como fin mejorar las relaciones interpersonales a través de habilidades sociales y de comunicación eficiente.

La importancia de ésta investigación se valoró en 3 niveles: **1) exploratorio:** conceptualización de la reflexión como proceso cognitivo y social; **2) propositivo:** el desarrollo de un taller en el que se vincula la enseñanza de la reflexión con el entrenamiento asertivo; y **3) valorativo:** vincular la reflexión como facilitador del entrenamiento asertivo en la aplicación del taller.

Los dos primeros niveles se desarrollaron a través de la búsqueda bibliográfica; y el tercer nivel, se trabajó por medio de la aplicación de un taller vivencial de catorce sesiones.

La muestra de los participantes fue intencional no aleatoria, compuesta por ocho maestros de nivel primaria de una institución pública en la delegación Iztapalapa.

Los resultados se obtuvieron mediante la aplicación de un pre test- post test y a través de los reportes verbales de los participantes.

Se aplicaron dos niveles de análisis: a) cualitativo propio de la etnometodología, en la que encontramos los medios para poder acceder a la forma en que las personas dan sentido a sus experiencias y organizan su pensamiento y b) cuantitativo para la representación gráfica y el análisis de frecuencias de los resultados, lo que permite una representación visual y práctica de la efectividad de nuestra propuesta.

INTRODUCCIÓN

En la búsqueda constante de la felicidad, los antiguos filósofos comenzaron a proponer como meta esencial la eliminación del sufrimiento para llegar a la calma interior. Como lo mencionó el filósofo Marco Aurelio, "La felicidad depende de tres cosas: la voluntad, las ideas respecto a los acontecimientos en los que estás envuelto y el uso que hagas de esas ideas... Pues la auténtica felicidad siempre es independiente de las circunstancias externas. Para él la felicidad sólo puede hallarse en el interior."

Albert Ellis (Boeree, 2000) considera que los hombres son más felices cuando se proponen metas y se esfuerzan por alcanzarlas racionalmente. Señala que una de las principales metas humanas es la felicidad, que ésta puede ser perseguida a través de la aprobación o afecto, el éxito, la competencia personal en diversos asuntos, el bienestar físico, emocional o social.

En este punto, Ellis, destaca la fuerte concepción filosófica de su terapia (siguiendo en gran medida la tradición estoica) donde los humanos son seres propositivos en busca de metas personales, que constituyen a su vez, las "filosofías personales" de cada cual.

Hoy en día el interés por el desarrollo personal y la búsqueda de la satisfacción, como una vía para alcanzar la felicidad, sigue siendo una de las preocupaciones primordiales de la gente; los parámetros han cambiado para adaptarse a los nuevos estilos de vida y cada uno se plantea diferentes alternativas para obtenerla de acuerdo a sus necesidades y con sus propios recursos ya que la representación que se tiene de la felicidad o de la satisfacción es a nivel personal.

Respecto a la cognición y procesos psicológicos, de acuerdo con Rimm y Masters (1981), la terapia racional emotiva de Ellis (1957, 1962) se deriva de una teoría que supone que los desordenes psicológicos surgen de patrones erróneos o irracionales de pensamiento; considera que pensamiento, afecto y conducta están interrelacionados, afectándose mutuamente, ya que para él los principales componentes de la salud y los trastornos psicológicos se encuentran a nivel del pensamiento, a nivel cognitivo. Siendo las Creencias Irracionales un componente determinante, cuando se trata de modificar los sentimientos y las acciones a través de una influencia sobre los patrones de pensamiento.

En la TRE se considera que en el funcionamiento humano existen tres aspectos psicológicos principales: pensamientos, sentimientos y conductas. Estos tres aspectos están interrelacionados, de modo que los cambios en uno producen cambios en otro. Si las personas cambian el modo en que piensan acerca de las cosas, el mundo o sí mismas, sentirán de modo diferente y se comportarán de diferente manera.

Debido a que sentimos en función de lo que pensamos, para acabar con un problema emocional, Ellis (1962), considera que se tiene que empezar haciendo un análisis de los propios pensamientos, es el primer paso para cambiarlos. De hecho, señala, es lo único que se puede cambiar, ya que no podemos cambiar directamente las emociones sólo porque lo deseemos. Las personas, cuando sienten y actúan, tienen a la vez determinados pensamientos sobre sus sentimientos y conductas y estos pensamientos les llevan a tener otros sentimientos y conductas

En la TRE se propone que el comportamiento está directamente relacionado con los valores y creencias básicos, según como pensamos interpretamos y/o valorizamos los acontecimientos que suceden en nuestra vida y según las acciones que elegimos llevar a cabo.

Sin embargo, no todos nuestros comportamientos son el resultado de una elección, vivimos en una época de prisas y actividad que raras veces invita a la reflexión personal sobre nuestras propias acciones y sus consecuencias. Muchas personas se han acostumbrado a actuar, como movidos por resortes, sin pararse a pensar sobre los resultados de su forma de proceder; lo cual trae como consecuencia una mayor dificultad para responsabilizarse por las propias acciones.

Creemos que sólo revisando nuestras creencias internas y pensamientos, es posible modificar el estilo reactivo desde el cual actuamos frecuentemente y transformar comportamientos automáticos imperfectos que bloquean la armonía, la productividad y la satisfacción personal, en otros más adecuados y sanos.

Al comprender que la forma de actuar es producto de una elección, se brindan mayores oportunidades de reconocer que la conducta que se asume es algo modificable y que a pesar de la “costumbre”, el “hábito” o la “rutina”, es posible cambiarla por medio de la conciencia y la voluntad; lo que permite responsabilizarse conscientemente de las consecuencias de nuestros actos. Y plantearse metas para mejorar las relaciones y la satisfacción personal. Impactando en todas las áreas de nuestra vida cotidiana.

Consideramos que para un adecuado desarrollo social que permita relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas se requieren habilidades cognitivas y destrezas conductuales, que organizadas armoniosamente, integren acciones dirigidas a metas interpersonales y culturalmente aceptadas.

Consideramos a la reflexión cómo una habilidad cognitiva, que de acuerdo con Dewey (1989), es un tipo de pensamiento que libera de la actividad meramente impulsiva y rutinaria, ya que capacita para dirigir las actividades con previsión y para planificarlas de acuerdo con objetivos de los que se es consciente; al establecer mentalmente las consecuencias de diferentes modos y líneas de acción, mediante una valoración a la que denomina “juicios”.

Es por esta razón que vemos en el pensamiento reflexivo un medio que permite que la modificación del comportamiento no sea sólo a nivel conductual,

sino que exista una reestructuración cognitiva que lo facilite y a su vez permita dirigir concientemente su conducta.

Mientras que Giddens (1995), estudia la “reflexión” desde la perspectiva de la Teoría Social, como una categoría de acción, en la vida social cotidiana. Pues considera que la reflexión “cualifica” la acción humana como un todo, más allá de la simple reproducción de prácticas o actividades sociales (rutinizadas). Así como nosotras consideramos que al incluir la reflexión en el entrenamiento asertivo permite regular la conducta, mas allá de la reproducción de las conductas asertivas; haciendo una transformación que involucra el pensamiento.

Es a través de la vinculación de algunas categorías de ambas posturas, una cognitiva desde la pedagogía y la otra desde la sociología, que pretendemos hacer un enlace que facilite la planeación conciente y razonada del comportamiento, como resultado de una reestructuración cognitiva.

Por lo que consideramos que la importancia de incorporar un método de enseñanza del proceso reflexivo, radica en que creemos que es necesario que se adquiera ésta forma de pensamiento como un hábito que facilite la adquisición de nuevas conductas, que en éste caso están orientadas hacia el comportamiento asertivo. Lo que se verá reflejado en la capacidad para actuar deliberada e intencionalmente, para conseguir objetivos futuros o lograr el dominio de lo ausente y alejado del presente, para establecer mentalmente las consecuencias de diferentes modos y líneas de acción.

Esta comprensión se dará a través de un proceso, que permitirá cuestionarse sobre la falsa idea de que las emociones y las conductas son formas de “ser” permanentes y no formas de “estar” pasajeras, estilos temporales; los cuáles uno mismo elige. Al analizarlas y observarse a uno mismo, desde afuera y reflexionar sobre el propio comportamiento, se tienen mayores oportunidades de cambio y no sólo un nuevo esquema o patrón de conducta.

Es por ello que nosotras vemos en la “reflexividad” un medio eficaz para facilitar la instrucción sobre la conducta asertiva, de una forma *racional y regulada*; en el que dicha conducta es a su vez un instrumento potencial para la transmisión de formas y pautas de comportamiento. Al ser la racionalización de la conducta un rasgo básico de la regulación, que es intrínseca a la conducta reflexiva. Y a la “asertividad”, como un concepto vigente y que se puede aplicar a todos los campos asociados con las relaciones interpersonales en general.

En Rimm y Masters (1981), se considera que es a finales de 1949 cuando Andrew Salter define a la asertividad como un rasgo de personalidad. Término que fue sustituido por el de “habilidades sociales” a finales de los setentas.

Tal es el caso del psicólogo Eduardo Aguilar Kubli (1987), quien considera que la asertividad es una habilidad social para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás, de una manera honesta, oportuna, respetuosa y tiene como meta lograr una comunicación satisfactoria, hasta donde el

proceso de la relación humana lo haga necesario. Pero también creemos que la satisfacción se da a nivel personal.

¿Pero, cómo responder asertivamente? Si nos han enseñado que complacer a los demás es muy importante, aunque ello implique que debemos reprimir nuestras propias necesidades y sentimientos, lo que lejos de ayudarnos a cuidar nuestras relaciones, las deteriora; a la larga nos sentimos usados y manipulados. Cuando respondemos de forma pasiva o si estamos en la otra posición, tendemos a agredir, dominar o controlar a los demás.

Creemos que ninguna de estas dos posturas es saludable para nadie. Sin embargo es más fácil hacer aquello en lo que estamos entrenados, que hemos practicado y que por ende se nos facilita. Cuando no se ha tenido contacto con ambientes estimuladores de la asertividad y se carece de la práctica en la sinceridad consciente, hay una mayor dificultad para expresarse abiertamente.

De acuerdo a Aguilar (1987):

Las conductas pasivas están basadas en la idea de ser amistoso y pacífico, inclusive si esto nos significa la autoderrota con tal de conservar la armonía en nuestras relaciones. Esto lleva a tener una sensación de frustración y enojo constante. Además, las personas también aprenden a manipularnos y a abusar de nosotros, pues saben que no vamos a oponer resistencia.

Las conductas agresivas, en cambio, están cimentadas en el exceso de control de una situación, en la cual, no se toman en cuenta las necesidades u opiniones de los otros. Por lo general, se da en personas muy inseguras, que se sienten constantemente amenazadas por los demás, por lo que están a la defensiva. Los resultados pueden variar de acuerdo al interlocutor, pero aún en el caso de que pueda lograr su fin, humillando o agrediendo al otro, las relaciones se irán deteriorando, pues se genera falta de honestidad y hostilidad.

La asertividad, en cambio, implica no aceptar hacer las cosas que no deseas, no obstante te sientas comprometido con los demás. Lo primero que se debe hacer es convencerse de que uno no es el responsable del bienestar de los otros. En la medida en que se logre, disminuirá la culpa por decir no. Para ello es indispensable ser honesto consigo mismo y reconocer que uno es el responsable de sus sentimientos. No es que los otros nos hagan enojar, ellos actúan y uno decide cómo sentirse.

Ser asertivo no es salirse siempre con la suya, también hay que ceder (uno decide cuando lo amerita y en qué situaciones no es posible). La asertividad implica reconocernos como personas importantes y valiosas sin menospreciar a los demás, por lo que si logramos un acuerdo que beneficie a ambas partes habremos sido asertivos. A diferencia del empoderamiento, que de acuerdo con Batliwala (1993), se refiere a la toma de conciencia crítica de la propia conducta, a fin de asumir más control sobre la propia vida y obtener el poder de ayudarse a sí mismo, la asertividad no implica cambiar las relaciones jerárquicas de género, ni sociales, ni lo consideramos una condición única para sentir satisfacción personal. Sin embargo creemos que la asertividad al igual que el empoderamiento es un proceso y no el resultado de una acción; ya que involucra la toma de conciencia y la capacidad de elección.

Por su parte, el entrenamiento asertivo tiene como fin el desarrollar en las personas habilidades sociales y de comunicación eficiente que les permita mejorar sus relaciones sociales, promoviendo la dignidad y el autorespeto en un plano de igualdad con los demás, así como la expresión de sentimientos de forma honesta, directa y apropiada. Esto a través de las diferentes técnicas que se han propuesto a partir de los diferentes enfoques, en los que el control emocional, saber decir y escuchar, ser positivo y el lenguaje no verbal son elementos indispensables.

La asertividad como una habilidad social, se ha estudiado por diversos investigadores, relacionándola con diversas variables: respecto al género, a los roles sociales y estereotipos, autoestima e interacción social, emociones y sentimientos. Por ejemplo en el ámbito de la salud Alarcón Montes (2000), realizó una evaluación de la conducta asertiva y no asertiva en enfermeras, para vincularlas con su desempeño laboral. Gutiérrez (1994), realizó una investigación en la que se vinculara el incremento en la calidad de vida con mayores niveles de asertivita. Jiménez (1995), comprueba que al entrenar a las personas para el desarrollo de habilidades asertivas, hay un incremento en los niveles de autoestima. Estos parten del supuesto de que incrementar la asertividad beneficia a las personas, significativamente, en dos formas: por un lado incrementa su sentimiento de bienestar al disminuir sus niveles de ansiedad; por otro, al comportarse de manera más asertiva, las personas podrían lograr más recompensas sociales que aumentarán su satisfacción. Es por esto que nos interesamos en participar en el desarrollo personal y la formación de seres humanos socialmente constructivos.

Si la asertividad y la reflexión permiten el desarrollo de la autoconciencia y el nivel de conciencia esta relacionado con la capacidad para percibir y para vincularse socialmente; esto facilita el desarrollo de habilidades para vivir de una manera autónoma y constructiva. Tomando decisiones, con la capacidad de asumir el riesgo y la responsabilidad de las consecuencias.

Es por ello que en este trabajo proponemos a la reflexión como un facilitador de un comportamiento asertivo. Así como conocer si el entrenamiento asertivo a través de la reflexividad, les permite a profesores modificar su pensamiento, lo que se vería reflejado en su discurso; si sus conductas tanto agresivas como pasivas se modifican y en su lugar se llevan a cabo conductas asertivas de forma razonada, que propicien un cambio en el lenguaje y logren expresar sus ideas, sentimientos y pensamientos de una forma coherente.

Puede parecernos extraño, pero en algunas ocasiones los seres humanos aparentemente actuamos de manera discordante con nuestras intenciones, y esto ocurre de manera prácticamente imperceptible para nosotros. Es decir, nos damos cuenta solo cuando ya hemos finalizado las acciones emprendidas y nos percatamos que los resultados obtenidos no son los esperados, y a menos que nos detengamos a analizarlo, no podremos explicarnos porqué.

Algunos de nosotros tenemos la tendencia a actuar impulsivamente, sin analizar cada una de las piezas del rompecabezas. Considerando que la impulsividad es la tendencia a reaccionar, tomar decisiones, etc., de forma

inmediata y sin reflexión, es decir, sin tomar en consideración las consecuencias, por lo que la conducta se da automáticamente. No se tiene un objetivo consciente y no se eligen las acciones para acercarse a ellos. Tampoco piensan cuáles pueden ser las consecuencias de sus acciones. De esta forma se tienen muchas consecuencias negativas o inesperadas al actuar.

Tener comportamientos impulsivos, no planear nuestras acciones o no prever las posibles consecuencias, puede dar lugar a pequeños accidentes, tener un impacto negativo en la salud, en las relaciones interpersonales, así como a incurrir en situaciones altamente peligrosas por falta de consideración de los riesgos asociados; con lo que no sólo podrían verse afectadas terceras personas y también el bienestar personal.

Algunas de las estadísticas que se presentan a través de los medios de comunicación, nos muestran las dimensiones que puede tener el actuar sin reflexionar.

De acuerdo a los datos reportados por consulta MITOFSKY y el INEGI los accidentes, homicidios y suicidios representan la 4ª causa de muerte en el país y 12% de todas las muertes, constituyéndose en uno de los principales problemas de salud pública por resolver, las agresiones tienden a ser un problema creciente. En los últimos 10 años México ha vivido un incremento de violencia delictiva

Alrededor de 3.3 millones de hogares en el país, reportaron que al menos uno de sus miembros fue víctima de algún delito. Una de cada cuatro personas ha abandonado en el último año actividades o transformado hábitos cotidianos por la inseguridad.

De acuerdo a la Encuesta Nacional Sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares, reportada por el INEGI, se desprende que la violencia doméstica es un problema psicosocial de gran impacto en México, poco más de 700 casos de violencia intrafamiliar son denunciados cada mes en el distrito federal.

De acuerdo con el INEGI, en el transcurso del año 2003, ocurrieron en el país 3 327 suicidios. Esta cifra significó un incremento de 3.6 puntos porcentuales en referencia a lo registrado en 1995.

Sería positivo que las personas analizaran detenidamente los problemas a los que se enfrentan, pensar reflexivamente antes de cualquier comportamiento, podrá hacerse un hábito por medio de la repetición, al principio podría ser un proceso lento y trabajoso, pero con la práctica se facilita el proceso resultando cada vez más útil.

El Instituto Mexicano de Investigación de Familia y Población (IMIFAP) a finales del 2006 presentó el libro "Violencia. Como identificar y evitar la violencia en cualquiera de sus formas", guía para quienes la ejercen y experimentan, basado en testimonios, de las autoras Susan Pick y Martha Givaudan. En el que se propone que uno de los posibles medios para prevenir y tratar la violencia, así como para disminuir el riesgo de caer en conductas adictivas o relaciones destructivas, es precisamente la capacidad de analizar y reflexionar sobre las propias conductas. Así mismo pone un especial énfasis en la racionalización y la planificación de los comportamientos, en el desarrollo de habilidades que favorezcan la identificación de las emociones, la capacidad para expresarlas clara y oportunamente, una comunicación sana y efectiva, habilidades para negociar y llegar a acuerdos. Reconoce que el desarrollo de habilidades cognitivas y sociales, que favorezcan los comportamientos planeados, dirigidos y conscientes, podrían

reducir en gran medida los comportamientos impulsivos. Desarrollando el hábito de la reflexión, a través del análisis y la planeación del comportamiento.

Es por ello, que desde la psicología pretendemos aportar herramientas que permitan no sólo la solución de ésta problemática social y de salud que implican las conductas impulsivas, sino que a través de la reflexión sea posible desarrollar estrategias personales que disminuyan los riesgos de incurrir en ellas. Por el contrario algunas de las ventajas de la reflexión y que pueden considerarse en el área clínica son el aumento de la autonomía, la autoestima, la seguridad, la satisfacción personal, entre otras; mientras que a nivel social el impacto podría verse reflejado en la reducción de éstas estadísticas tanto a nivel de solución como de prevención.

Y es en este sentido, que consideramos que al instruir a los profesores en el proceso reflexivo como facilitador de la adquisición de comportamientos asertivos, estos podrían ser transmisores de pautas de comportamiento que estén vinculadas con dicho proceso, lo que también se verá reflejado en su discurso.

En nuestro caso, para lograr el propósito de esta tesis se realizará una vinculación entre la estructuración del marco teórico, que esta organizada de la siguiente manera: en el primer capítulo se encuentran algunos de los antecedentes filosóficos, dentro de los cuales creemos que puede ubicarse la asertividad y la forma en que dicho concepto ha ido cambiando en el transcurso del tiempo. Presentamos algunas definiciones del concepto “asertividad” y sus características, así como de los otros 2 tipos de conducta no asertiva, pasiva la cual una de sus características es dejar que los demás tomen sus propias decisiones y la agresiva con la cual aparentemente están rodeados de amistades pero la gente que sigue junto a ellos es por temor a las represalias así como algunas otras de sus características y para finalizar presentamos algunos de los derechos asertivos considerados como elemento indispensable en el entrenamiento, ya que permite reconocer las propias necesidades y responsabilizarse por las acciones.

El segundo capítulo contiene algunas de las definiciones de entrenamiento asertivo “tradicional”, que se han manejado a través del tiempo y que consideramos relevantes para la elaboración de éste trabajo. Se presentan tres métodos de entrenamiento asertivo, que han sido desarrollados bajo los siguientes enfoques: conductual, cognitivo y cognitivo-conductual; así mismo se presentan algunos de los elementos que se consideran para su efectividad y la forma en la que han sido estructurados en fases.

En el tercer capítulo se aborda la categoría de “reflexión”, partiendo de algunas definiciones de “pensamiento”; la reflexividad es abordada desde dos dimensiones: cognitiva, desarrollada a partir de la postura de John Dewey y la social, que se estructura de acuerdo a la teoría social de Anthony Giddens, quien sitúa la reflexión a nivel de acción. Desarrollando cada una de estas posturas, se identifica la importancia y los beneficios que genera este tipo de pensamiento al permitir planear la conducta, razonar y anticipar algunas de las posibles consecuencias de nuestro comportamiento.

Finalmente, se presentan los elementos que fueron considerados para la estructuración del taller, como son los pasos del pensamiento reflexivo, algunas de las fases del entrenamiento asertivo “tradicional”¹ así como las sesiones, los objetivos, materiales, ejercicios y dinámicas que lo componen.

Ya que éste es el enlace teórico de las categorías que se retoman de cada uno de los autores y se integran un método práctico que nos permitirán comprobar si la reflexión es un facilitador del entrenamiento asertivo. Para lo cual se realizará un análisis en dos dimensiones, un análisis de frecuencias y otro desde el marco de la etnometodología en el que se retoma la importancia del lenguaje y la forma en la que éste se organiza a través del discurso como un reflejo del pensamiento.

¹ El término entrenamiento asertivo “tradicional” hace referencia a las técnicas en las cuales sólo se modifica la conducta y no hay una reestructuración del pensamiento.

CAPÍTULO 1: ASERTIVIDAD.

*"Querer agradar a los demás es una trampa peligrosa."
Epicteto*

A continuación se presentan algunas de las definiciones del concepto "asertividad", ya que dentro del estudio del comportamiento asertivo se han generado una gran variedad de propuestas partiendo de los diferentes enfoques y de los tipos básicos de la conducta asertiva que algunos autores plantean, con la finalidad de hacer una revisión teórica de la forma en que se ha transformado el concepto y con esto conocer aquellos elementos que la componen y que serán útiles para la elaboración de éste trabajo. Así mismo se considera que sus antecedentes podrían encontrarse en las doctrinas del Estoicismo, retomando a Epicteto, y el Epicureismo, con el objetivo de ubicar a la asertividad dentro de una filosofía de vida, en donde se busca la satisfacción personal posponiendo el placer inmediato, para alcanzar así una satisfacción más duradera.

Se revisaran los tres tipos de conducta: a) pasiva, b) agresiva y c) asertiva, para dar a conocer la diferencia que existe entre ellas, desarrollando en cada una su definición, manifestación conductual, componentes cognitivos, posibles repercusiones y algunos ejemplos de estas conductas, para resaltar los beneficios y repercusiones de cada una de ellas.

Y por último se muestran los derechos asertivos, así como también la responsabilidad que tienen las personas al adquirirlos; ya que de acuerdo a Smith (2004), los derechos asertivos constituyen una estructura básica para la sana participación de cada individuo en toda relación humana y al darlos a conocer se edifican conexiones positivas entre las personas, pues se ayuda a hacer conciencia de las verdaderas responsabilidades y sobre los límites prácticos que son necesarios para las relaciones sociales.

1.1 ANTECEDENTES FILOSÓFICOS

De acuerdo con Rodríguez (1991) y Gutiérrez (1994), el concepto de asertividad floreció como consecuencia de varios cambios culturales, importantes en los años sesentas y setentas; ya que la asertividad surge como respuesta a la necesidad de ser más eficientes como personas y como agentes dentro de las instituciones. En este momento, entre otras cosas, se comenzaba a valorar a fondo las relaciones interpersonales, creció la aceptación social de modos diferentes de vida y actitudes sociales no tradicionales, incluido el movimiento feminista y la perspectiva humanista quienes impulsaron el interés respecto a este tema, promoviendo técnicas de capacitación asertiva.

La asertividad se ha estudiado por diversos investigadores, relacionándola con diversas variables: respecto al género, a los roles sociales y estereotipos, autoestima e interacción social, emociones y sentimientos, además como fuente de satisfacción y realización personal entre otras.

De acuerdo con Müeller (1999), en las doctrinas epicúrea y estoica se manifiesta una preocupación por una nueva coherencia en el hombre tratando de demostrar que estos no cuentan más que con su propia vida, sus propios fines y su razón personal, pues tiene el propósito de mostrar que una teoría materialista de la vida no sólo es posible, sino preferible a toda metafísica espiritualista. La doctrina de Epicuro apareció en una época en que la nostalgia de una salvación personal tendía a imponerse, centrada en torno de la conquista de una sabiduría liberadora, en donde la actitud moral era lo que importaba. Veía en ella un modo particular de la espontaneidad que subsiste en el interior, pues considera que la función psíquica supone la presencia de varios elementos en la composición del alma.

Considera que la actividad espontánea del alma le permite ejercer sobre el cuerpo la acción que supone la técnica moral de los epicuros: “el recurso apaciguador en los momentos de sufrimiento, a los recuerdos de momentos felices y la proscripción de los pensamientos deprimentes, para alcanzar la felicidad. Epicuro tiene como fundamento en su teoría el papel atribuido a las ideas- imágenes, ya se refieran a un objeto de deseo o aversión, o bien se refieren al sujeto que va hacer acción o comportarse de una forma determinada, de mover el animus; y el poder de este último de ejercer entonces, por intermedio del ánima, una acción de estímulo o freno sobre algunos movimientos corporales”. (Müeller, 1999).

En este sentido es importante recalcar, como lo hace Müeller, que no es fácil representar este proceso tal como lo concibió Epicuro, sin correr el riesgo de introducir en esto estructuras elaboradas por la psicología moderna; sin embargo, parece darse cuenta de que un dominio de la imaginación es la condición *sine qua non* de la libertad interior postulada por su moral. Siguiendo la meta esencial de la eliminación del sufrimiento y la conquista de la calma interior.

Al reducir la vida moral al placer, Epicuro piensa, que no hay verdadero placer salvo el duradero.

La larga historia del estoicismo no es una simple retrasmisión; para Müeller (1999), se trata más bien de un motivo fundamental, diversamente orquestado. Considera que al pasar a Roma, el aspecto moral de la teoría prevaleció hasta el punto de no dejar más que un lugar muy secundario a la especulación metafísica; la doctrina se convirtió esencialmente en una técnica de disciplina personal, de educación del carácter. En el estoicismo romano, todo el acento se carga en la voluntad humana en cuanto capacidad de negación que funda la libertad interior, en cuanto poder decir no a los impulsos, a los deseos, a los fantasmas de la imaginación, para conservar y desarrollar una firmeza de alma teóricamente inquebrantable; es una escuela de dominio de sí mismo y de vigilancia constante.

La teoría estoica del destino presupone que las representaciones son las causas antecedentes del asentimiento, y por tanto, de nuestras tendencias.

Según el estoico la naturaleza es ordenada y racional, y sólo puede ser buena una vida llevada en armonía con la naturaleza.

Los filósofos estoicos se mostraban en desacuerdo en que la vida está influenciada por circunstancias materiales, así el individuo tendría que intentar ser independiente de tal influencia.

La filosofía del estoicismo se desarrolla en torno a los periodos helenísticos y romanos. En Grecia los principales filósofos estoicos fueron Zenón de Citio, Cleantes y Crispo de Soles.

En los siglos III y IV antes de Cristo, el filósofo griego Epicuro desarrolló un sistema de pensamiento llamado epicureismo, que identificaba la bondad mas elevada con el placer, sobre todo el placer intelectual y al igual que el estoicismo abogo por una vida moderada, incluso ascética, dedicada a la contemplación.

Para una vida feliz, la filosofía de Epicuro se basa en cuatro principios fundamentales:

- No hay razón para temer a los dioses porque no pueden llegar a nosotros, ni para ayudarnos, ni para castigarnos, por tanto, ni los temores ni las plegarias tienen ninguna utilidad.
- No hay razón para temer a la muerte porque no es nada para nosotros, mientras vivimos, no está presente y cuando está presente, nosotros ya no estamos.
- El dolor y el mal son fáciles de evitar; ningún sufrimiento dura mucho tiempo y cuanto más agudo, menos tiempo permanece.
- El placer y el bien son fáciles de conseguir; donde hay placer no hay pesar ni sufrimiento.

De los antiguos temores del hombre, Epicuro y su alma gentil eran los antídotos que toda pena curaba.

La teoría estoica, también pone al acento en la facultad humana de utilizar las cosas de determinada manera, en la autonomía del sabio, que puede rechazar la representación después de haberla examinado y criticado debidamente. Este aspecto cobra una importancia casi exclusiva, entre otros en Epicteto, que insiste constantemente en este papel del sabio; y la facultad de interpretar se convierte entonces en un verdadero poder de transformación.

Es famosa su afirmación: “Lo que perturba a los hombres no son precisamente las cosas sino la opinión que de ellas se forman”.

Epicteto estuvo muy interesado por el problema de la moral, definir el bien. Afirmaba que los humanos son seres limitados e irracionales, pero que el universo, regido por Dios a través de la razón pura, es perfecto. Como los seres humanos no pueden conocer ni controlar su destino, deben dejar de esforzarse en conseguir el conocimiento del sentido de este mundo y, en su

lugar, aceptar con paz de espíritu el hecho de su propia impotencia ante el destino.

Como corolario de esta doctrina, Epicteto mantuvo que los seres humanos, han de ser tolerantes con los errores de los demás a causa de su propia debilidad.

Para Epicteto una vida feliz y una vida virtuosa son lo mismo. La felicidad y la plenitud personal son las consecuencias naturales de hacer lo que es correcto. Epicteto estaba menos preocupado por lograr comprender el mundo que por identificar los pasos específicos que había que dar en la persecución de la excelencia moral.

Autores como Müller (1999) citan a Epicteto como uno de los principales estoicos, en cuanto a las referencias históricas y fundamentos del pensamiento cognitivo; quizás una de sus máximas explique el porque de su actualidad:

"El pensamiento claro es vital: es importante aprender a pensar con claridad. Mediante un pensamiento claro somos capaces de dirigir la voluntad, ser fieles a nuestro auténtico propósito y descubrir los vínculos que nos unen a los demás y los deberes que resultan de dichas relaciones."

Epicteto considera que para alcanzar una buena vida se deben considerar tres aspectos principales:

- Dominar el deseo
- Cumplir con el deber
- Aprender a pensar con claridad sobre uno mismo y sus relaciones dentro de la gran comunidad de los seres humanos.

A continuación presentamos algunas de las máximas de su manual, que consideramos se encuentran relacionadas con la satisfacción personal, la libertad de elección y pensamiento, creencias, voluntad, control de impulsos y planeación, finalidad que también busca la asertividad:

- "La libertad es la única meta que merece la pena en la vida."
- "La felicidad depende de tres cosas: la voluntad, las ideas respecto a los acontecimientos en los que estás envuelto y el uso que hagas de esas ideas."
- "La felicidad sólo puede hallarse en el interior."
- "Valora tu mente, aprecia tu razón, mantente fiel a tu propósito."
- "Cuidado con las compañías: el mundo está lleno de semejantes agradables y con talento. La clave es asociarse sólo con personas que te eleven, cuya presencia saque lo mejor de ti mismo."
- "Prefiere la satisfacción duradera a la gratificación inmediata."
- "El pensamiento claro es vital: es importante aprender a pensar con claridad. Mediante un pensamiento claro somos capaces de dirigir la voluntad, ser fieles a nuestro auténtico propósito y descubrir los vínculos que nos unen a los demás y los deberes que resultan de dichas relaciones."

Se considera que las enseñanzas del epicureísmo, una vez liberadas de sus antiguos atavíos culturales, tienen una misteriosa y absoluta vigencia, y que en algunos momentos su filosofía se asemeja a lo mejor de la psicología contemporánea. De hecho su pensamiento puede considerarse como una de las raíces primarias de la TRE (terapia racional emotiva), la moderna psicología del autocontrol, que tiene como propósito controlar las emociones a través del pensamiento. La asertividad adquiere importancia dada su finalidad en el manejo de las relaciones sociales.

1.2 ¿QUÉ ES LA ASERTIVIDAD?

De acuerdo con Rimm y Masters (1981), el concepto de asertividad surgió en Estados Unidos de América a finales de 1949 y consideran que Andrew Salter es quien la define como un rasgo de personalidad. Éste concepto dominó dentro de la literatura conductual aproximadamente dos décadas y es hasta finales de los setentas, que este término progresivamente es sustituido por el de “habilidades sociales”; debido principalmente, a lo que ellos consideran una expansión incontrolada y una falta de clarificación del concepto.

Aún cuando han existido muchas definiciones del término asertividad, para Rimm y Masters (1981), *la conducta asertiva* es la conducta interpersonal que implica la expresión honesta y relativamente recta de los sentimientos. Sin embargo en este apartado se darán algunas de las definiciones que consideramos importantes retomar para el presente trabajo.

Lazarus (1973) (citado por Rimm y Masters, 1981) define la asertividad en términos de componentes que se dividen en cuatro patrones de respuesta, específicos y separados: la habilidad para decir no; la habilidad para pedir favores y hacer demandas; la habilidad para expresar sentimientos positivos y negativos; y la habilidad para iniciar, continuar y terminar conversaciones generales.

Del Greco en (1983) (citado por Aguilar 1995) señala que típicamente la conducta asertiva está caracterizada por la expresión directa de las necesidades, deseos, opiniones y sentimientos; rehusar peticiones y no violar los derechos de otros.

Caballo, en (1986) (citado en Padua, 2003) define la asertividad como “ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal en el que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo; en un modo adecuado a la situación inmediata, respetando esas conductas en los demás. Y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”.

De acuerdo con Ladoucer, (1987) (citado en Padua, 2003) la asertividad abarca el constructo de personalidad y está orientada a mejorar las interacciones sociales por medio de expresión de emociones positivas y negativas, defensa de los legítimos derechos, negativa a acceder a peticiones no razonables, petición de favores, etc.

Sin embargo hay que tener presente uno de muchos factores, como lo es el factor sociocultural, en donde la educación tradicional enseña a ser poco asertivo.

Actuar asertivamente significa de acuerdo a Aguilar (1995), tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, y tiene como meta fundamental lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario.

Galassi (1997) (citado en Elizondo, 1997), considera que “una conducta asertiva envuelve en forma directa la expresión de nuestros sentimientos, preferencias, necesidades u opiniones en la manera en que nosotros nos dirigimos a otras personas, sin forzarlas, ni menospreciarlas, ni usarlos como medios”.

Por su parte Adler (citado en Elizondo, 1997) define la asertividad como “la habilidad de comunicarse y expresar tus sentimientos y emociones con confianza y con máxima capacidad”.

Es posible observar que durante las dos últimas décadas la investigación ha resaltado la importancia de la asertividad como una habilidad que se requiere para un funcionamiento interpersonal efectivo. Por ejemplo:

Flores (1989), vincula la asertividad con habilidades de conversación y percepción social; entrenamiento en problemas específicos de trabajo y vida cotidiana.

Castanyer (1997), trabaja la asertividad en la pareja; realización de peticiones y expresión de sentimientos; respuesta ante la crítica.

Pal- Hegedus y Jensen (1982), relacionan la asertividad con la categoría de género, al considerar que los hombres son más asertivos que las mujeres, dadas las diferencias en las que han sido socializados.

Padua (2003), asocia el comportamiento asertivo con las emociones, en particular celos y envidia; a menor asertividad, mayores niveles de celos y envidia.

Todas las definiciones anteriores coinciden en que la asertividad es una habilidad para expresar pensamientos, sentimientos, ideas, opiniones o creencias a otros, de una manera efectiva y cómoda, respetando a los demás.

Consideramos importante destacar que de las definiciones anteriores se retomaran aspectos de la asertividad que nos servirán de apoyo para la elaboración de este trabajo, ya que se vinculan con los objetivos planteados:

- Se coloca la asertividad dentro de un contexto interpersonal en el que se examina tanto el ambiente como la(s) personas con las que se interactúa, el momento y la forma en que se emiten las respuestas asertivas (en términos de habilidades).
- El respeto por los demás y por sus conductas ya que la forma en que se reacciona ante una conducta tiene consecuencias.
- Toda conducta asertiva minimiza y resuelve problemas.
- Implica una interacción recíproca para decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos; así como también, dar y recibir elogios y expresar sentimientos positivos en general. Tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa.
- Es una conducta influenciada por ideas y creencias respecto a la situación, a la actuación propia y a la de los otros.

Riso, 1988 (citado en Hidalgo y Abarca 1994) distingue dos áreas dentro de la asertividad: de oposición y de afectos. La primera incluye la capacidad de decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos. La segunda implica dar y recibir elogios y expresar sentimientos positivos en general.

Por su parte, Elizondo (1997), reconoce dos elementos: la *habilidad* para expresarse a sí mismo, lo que significa que se puede escoger la manera apropiada para actuar en situaciones, en lugar de estar limitado a una sola forma o nivel de respuesta. El segundo elemento es el poder comunicarse en *el rango o nivel total del mensaje*, esto desecha la problemática común a la que algunas veces se hace frente, el de poder ser asertivos en algunas situaciones y con algunas personas, mientras que en otras situaciones y con otras personas no.

Aun cuando ambos autores distinguen dos elementos o áreas dentro del mismo concepto estos hacen referencia a dos niveles diferentes, uno a nivel de elección personal y el segundo al nivel del mensaje total.

El enfoque humanista se centra en la asertividad como técnica para el desarrollo de la realización del ser humano.

Para Rogers el ser humano nace con una tendencia realizadora que, si la infancia no la estropea, puede dar como resultado una persona plena: abierta a nuevas experiencias, reflexiva, espontánea y que valora a otros y a sí mismo. La persona inadaptada tendría rasgo opuesto: cerrada, rígida y despreciativa de sí mismo y de los demás.

El enfoque conductual, que desde la perspectiva del aprendizaje social de Bandura (1969), plantea que la conducta asertiva o no asertiva se aprende a través de la observación de los modelos significativos que las presentan.

El enfoque cognoscitivo, representado por Lange y Jakubowski (1976), sostienen la incorporación de cuatro procedimientos básicos: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad; ayudar a identificar y a aceptar los derechos personales y los derechos de los demás, reducir obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva y reducir las ideas irracionales, ansiedades, culpas y desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica activa de dichos métodos. A su vez, señalan que existen cuatro tipos básicos de conducta asertiva: a) básica, b) empática, c) escalar y d) confrontativa.

a) La asertividad básica se refiere a la simple expresión de los derechos, las creencias, opiniones y sentimientos personales, tales como el afecto o aprecio hacia otra persona. Esta serie de conductas son, tal vez las formas de asertividad más fáciles de realizar, debido a que la persona no tiene que involucrarse directamente ni debe defenderse de algo. Además, la iniciativa parte del individuo, es decir, no tiene que responder a una influencia externa sino que toma la decisión personal de realizar la acción. Por ejemplo: “hijo, te quiero”

b) La asertividad empática es una alternativa para detener a una persona agresiva, puesto que al ponernos en su lugar estamos “entendiéndola a ella y sus razones”, para después reivindicar que nosotros también tenemos derechos. Por ejemplo: “esta bien se que llegue tarde y tienes el derecho de molestarte, pero en realidad tenía que pasar antes al banco para tener todo en orden”

c) La asertividad escalar implica comenzar con un mínimo de imposición o petición en la respuesta asertiva y valorar el impacto de ésta. En aquellos casos en que la conducta no produce el efecto deseado o cuando la respuesta es acompañada de emoción negativa o una posible consecuencia negativa, se puede incrementar la intensidad y rigidez de la asertividad. Por ejemplo: “ya te había mencionado que quiero que tengas tu recamara limpia, ahora te pido que antes de que salgas con tus amigos dejes la recamara como te lo pedí”

d) La asertividad confrontativa consiste en describir objetivamente a la persona lo que dijo y lo que hizo, para confrontarlo a los hechos. Por ejemplo: “como me pides que cambie el formato si las palabras exactas que dijiste fueron: hazlo con el formato especificado en la junta anterior para que lo pueda aprobar”

De acuerdo a Galassi & Galassi (1978), (citados en Hidalgo y Abarca, 1994), los comportamientos interpersonales son parte central de la asertividad. Estos comportamientos se presentan en determinadas áreas, por ejemplo: los roles que asumen las personas; las reglas que determinan su comunicación y los contextos situacionales en los que se llevan a cabo. Distinguen tres dimensiones: conductual, personal y la situacional.

Dimensión conductual: se refiere específicamente a las áreas de comportamiento interpersonal, entre las que se consideran:

- Defensa de los propios derechos.
- Rehusar peticiones.
- Dar y recibir cumplidos.
- Iniciar, mantener y finalizar una conversación.
- Expresión de afectos positivos (amor, cariño, respeto).
- Expresión de afectos negativos (enojo, rabia, ira).
- Expresión de opiniones personales incluyendo el desacuerdo.

Dimensión personal: esta segunda dimensión hace referencia a las personas y roles que tienen en el momento de interacción como: amigos, pares, familiares, autoridades, subalternos, relaciones heterosexuales. Estos roles determinan ciertas conductas sociales que se esperan como adecuadas a la definición de la relación. Muchas inadecuaciones pueden deberse a la falta de percepción social para captar las sutilezas interpersonales de una relación.

- Amigos y conocidos.
- Novia, esposa.
- Padres.
- Figuras de autoridad.
- Extraños.
- Relaciones profesionales.

Dimensión situacional: se refiere a la amplia gama de contextos y situaciones en que se da la interacción y el grupo sociocultural que define normas y valores. Esta tercera dimensión contextual define el ambiente físico y contextual en que se da una relación. Por ejemplo. El cómo se relaciona con una novia es diferente si está sólo o en lugar público; o bien, un alumno con su profesor, podrá emitir ciertas conductas en una reunión social o deportiva que pueden ser francamente inadecuadas en un aula.

Güel (2000), sugiere que en la vida y las relaciones entre las personas, los hombres y mujeres tienen tres alternativas de comportamiento:

- Huir = pasiva
- Luchar = agresiva
- Razonar = asertiva

- La **huida** significa escaparse, no afrontar el problema, esconderse. Las consecuencias psicológicas de la huida, a la larga, producen cierta sensación de frustración y malestar.
- La **lucha** se refiere a utilizar la violencia física o verbal, para resolver un conflicto. La lucha tanto se gana como se pierde, provoca odio y malestar en las personas. Pero también genera bienestar para el que gana o se impone, por ello se mantiene.

- **Razonar** implica utilizar el lenguaje, el sentido común, la inteligencia y el pacto para resolver conflictos. En el ámbito psicológico, el razonamiento provoca un bienestar consigo mismo y no afecta a la autoestima.

Todos los seres humanos poseen patrones de conducta que les permiten actuar o responder de diversas formas ante diferentes situaciones. Al hablar de las principales características de la “personalidad” de las personas no – asertivas, agresivas y asertivas. Castanyer (1997), considera que nadie es puramente agresivo, ni no – asertivo, ni siquiera asertivo; las personas tenemos tendencias hacia alguna de estas conductas, más o menos acentuadas, pero no existen los “tipos puros”.

Por lo tanto, cuando se habla de “conducta” no se debería hacer referencia solamente al “comportamiento externo”. Para los psicólogos cognitivo – conductuales, llaman “conducta” a todo el conjunto de comportamientos, emociones, pensamientos, creencias que posee una persona en las situaciones a las que se enfrenta.

Para delimitar las características que presenta cada estilo de conducta, (no-asertivo, agresivo y asertivo) se describirá cómo funcionan en cada caso, los tres patrones de conducta, de acuerdo a diferentes autores.

1.3 CONDUCTA PASIVA.

De acuerdo a Aguilar (1987), la conducta pasiva es la forma de expresión débil de los propios sentimientos, creencias u opiniones que al no responder a los requerimientos de la situación interpersonal que se enfrenta, permite que se violen los derechos de la persona.

Esta conducta consiste en no comunicarse o hacerlo de una manera débil, hablando con demasiada suavidad o “timidez”, ocultando lo que se piensa en contenido o intensidad, siendo comúnmente indirecto en el mensaje, rodeando el tema o disculpándose cuando la situación requiere que hablemos claro respecto a lo que deseamos y necesitamos. Esta forma de actuar es básicamente pasiva o débil; espera que los demás adivinen lo que requerimos en lugar de activamente asegurarlo.

La conducta pasiva impide el enriquecimiento de la experiencia social; es un mecanismo que resta en lugar de sumar, ya que perdemos seguridad, control de las situaciones, energía que se canaliza mal y efectividad en la solución de los conflictos. La conducta pasiva iría contra los propios derechos porque no es capaz de expresar los propios sentimientos y opiniones y se permite, al mismo tiempo, que los demás los pisoteen.

La conducta pasiva está relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y sobre todo, baja autoestima.

Son personas que siempre tienen miedo de molestar a los demás, no saben afrontar una negativa o un rechazo y padecen de un sentimiento de inferioridad.

Esta conducta se caracteriza por no comunicar lo que se desea o hacerlo de una manera débil, con demasiada suavidad o timidez, ocultando lo que se piensa en contenido o intensidad. Para muchas personas, este tipo de comportamiento es más fácil de sobrellevar, ya que presenta una escasa o nula expresión personal; quizás, por ello, se piensa que así se evita responsabilidad o conflicto.

Castanyer (2002), considera que la persona pasiva no defiende sus derechos e intereses; respeta a los demás, pero no así mismo.

Comportamiento externo:

- Volumen de voz bajo, habla poco fluida, bloqueos, tartamudeos, vacilaciones, silencios, muletillas (estoo...¿no?).
- Huida del contacto ocular, mirada baja, cara tensa, dientes apretados o labios temblorosos, manos nerviosas, onicofagia, postura tensa, incómoda.
- Inseguridad para saber qué hacer y decir.
- Frecuentes quejas de terceros (“X no me comprende”, “Y es un egoísta y se aprovecha de mí”...)

Patrones de pensamiento:

- Consideran que así evitan molestar u ofender a los demás. Son personas “sacrificadas”.
- “Lo que yo sienta, piense o desee, no importa. Importa lo que tú sientas, pienses o desees”.
- “Es necesario ser requerido y apreciado por todo el mundo”.
- Constante sensación de ser incomprendido, manipulado, no tomado en cuenta.

Sentimientos / emociones:

- Impotencia, mucha energía mental, poca energía o actividad externa; frecuentes sentimientos de culpabilidad, baja autoestima, deshonestidad emocional (pueden sentirse agresivos, hostiles, etc. pero no lo manifiestan y a veces, no lo reconocen ni ante sí mismos), ansiedad, frustración.

Este tipo de conductas tiene repercusiones en las personas que les rodean, el ambiente en el que se suelen mover, etc. Estas son las principales consecuencias que, a la larga, tiene la conducta no – asertiva en la persona que la realiza:

- Pérdida de autoestima, pérdida del aprecio de las demás personas (a veces), falta de respeto de los demás hacia uno mismo.
- La persona no – asertiva hace sentir a los demás culpables o superiores: depende de cómo sea el otro, tendrá la constante sensación de estar en deuda con la persona no- asertiva (“es que es tan buena...”), o se

sentirá superior a ella y con capacidad de “aprovecharse” de su “bondad”.

- Las personas no- asertivas presentan a veces problemas somáticos (es una forma de manifestar las grandes tensiones que sufren por no exteriorizar su opinión ni sus preferencias).
- Otras veces, estas personas tienen repentinos estallidos desmesurados de agresividad. Estos estallidos suelen ser bastante incontrolados, ya que son fruto de una acumulación de tensiones y hostilidad y no son manifestados con habilidad social.
- Constantemente pierden o fracasan y piden apoyo y comprensión de los demás, que les den y solucionen sus problemas.

Elizondo (1997), considera que existen por lo menos cuatro razones que pueden actuar aislada o conjuntamente provocando como consecuencia el debilitamiento de la fuerza de expresión personal; las razones que cita son:

Razones o motivaciones

- Falta de control emocional
- Predominio del temor y la ansiedad
- Falta de habilidad para comunicarse
- Desconocer sus derechos como persona

Elementos o factores que contribuyen a la conducta pasiva, Aguilar (1987):

1. Falta de control emocional, predominio del temor y la ansiedad. Una de las causas más comunes de la inhibición de nuestra conducta espontánea es el temor o la inseguridad, principalmente provocado por la idea de querer ser aprobado por todas las personas, ante todo, por aquellas que significan mucho para nosotros.

2. Mensajes sociales: no seas egoísta. Hacer las cosas para el propio beneficio, desde luego provocará ruptura en la comunicación sana y satisfactoria, pero en la conducta no asertiva, con frecuencia se da el caso de que la persona se siente utilitarista por pensar un poco en sus necesidades y tratar de satisfacerlas, sintiéndose atrapada y culpable cuando en realidad no está valorando de una manera objetiva todos los esfuerzos reales y evidentes que sí hace por los demás. Así, la regla es: “ dar muchas veces a los demás no cuenta”; “pensar, de vez en cuando en mí, me hace automáticamente egoísta”.

3. No vales lo suficiente. Un error de aprendizaje que a menudo nos afecta es, condicionar nuestro valor a los atributos o cualidades que poseemos, pero utilizando escalas claramente arbitrarias que nos quitan seguridad y nos hacen sentir “menos” que los demás, provocando que la expresión o comunicación se inhiba. Seguimos creyendo erróneamente que valemos por tener mejor ropa, auto, físico, valores morales o títulos universitarios. Cuando la comparación que hacemos de la virtud nos enseña en dirección hacia abajo nos restamos confianza.

Ejemplos de conducta no asertiva.

- Sentirnos mal porque estamos interactuando con personas de más alto nivel ya sea intelectual, económico, social o de cualquier otro tipo, perdiendo la espontaneidad, dejando de opinar. No decir lo que deseamos, permitir que se nos trate mal, entre otras.
- Actuar exageradamente amable para sostener una relación afectiva, aunque ésta no sea sanamente recíproca; como si no valiésemos lo suficiente para que nos quieran como somos. O permitir malos tratos de personas que consideramos de “mucho valor” para nosotros.
- No acercarse a situaciones sociales de interés, descontándose anticipadamente, porque no nos creemos capaces de provocar reacciones favorables, ya que “no valemos tanto como...” o “porque no lo mereces”

Los sentimientos de poca valía personal son producto de pensamientos distorsionados, ya que la autoestima se apoya en atributos, estatus o cualidades que al no tenerse en la cantidad requerida que se desea, “hacen disminuir” nuestro valor.

4. Falta de habilidad. En ocasiones, se actúa no- asertivamente porque no se ha practicado una habilidad, por ejemplo, para entrevistarse, para buscar trabajo, para hablar en público. En este tipo de casos, ayuda mucho obtener información y alguna oportunidad para ejercitarse. La falta de exposición a situaciones novedosas o poco acostumbradas provoca tensión y a veces nos bloqueamos cuando se requieren actos más firmes.

5. Ignorar tus derechos como persona. Parece increíble que la mayoría de nosotros no conozcamos con suficiente profundidad una noción tan básica como la de los derechos humanos; ignoramos que tenemos derecho a ser personas falibles, con límites, sentimientos, necesidades y que merecemos ser tratados con respecto y dignidad.

Podemos padecer bastante cuando no sabemos que tenemos derecho a hacer tal o cual cosa y dejamos que otros abusen por nuestra incapacidad para actuar. En la conducta no asertiva se encuentra con frecuencia que la persona, al no aceptar o identificar sus derechos, se convierte en el más severo crítico o juez condenatorio de sí mismo, su enemigo principal.

Algunos ejemplos son:

- Tere se mortifica demasiado si tiene que devolver una blusa que no le gustó.
- Luis se siente culpable de pedir demasiada información para la compra de un terreno.
- Agustín piensa que lo peor que le puede pasar es que tenga que cambiar una solución que ya había tomado ante los demás.
- Guadalupe, maestra de escuela, a pesar de trabajar intensamente durante toda la semana, considera que no debería sentirse tan cansada el fin de semana y que necesita trabajar en algo útil.

- Alicia piensa que como tiene novio, no debería sentirse atraída por miembros del sexo opuesto y como de hecho a veces lo siente, se juzga como “voluble”.

Tenemos derechos, responsabilidades, obligaciones y límites éticos en su ejercicio; conocerlos y actuar concienzudamente ejerciéndolos, es ganar libertad individual.

De acuerdo con Güell (2000), algunas de las creencias del comportamiento pasivo son:

1. Comportarse de manera asertiva defendiendo mis intereses y derechos personales es negativo. Si actúan así las otras personas pueden molestarse y dejar de apreciarme como amiga o amigo.
2. Yo no merezco el respeto de... porque él o ella es... y, en cambio, yo soy...
3. Yo no tengo derecho a pedir ayuda, aunque me cueste mucho hacerlo.
4. No tengo derecho a sentirme triste, enfadado, asustado, etc., y mucho menos expresarlo a...
5. No tengo derecho a opinar sobre... sólo lo tiene él o ella porque...
6. No puedo equivocarme ni en mis opiniones ni en mis comportamientos.
7. Debo hacer las cosas perfectas y rápido.

Sin embargo, lo que realmente sucede es que el comportamiento pasivo, podría ser un obstáculo para el logro exitoso.

Así mismo, señala que las metas, las implicaciones y algunos ejemplos del mensaje de la conducta pasiva, son:

Metas:

- 1.- Apaciguar a los demás
- 2.- Evitar el conflicto a cualquier precio

Implica:

- 1.- Violar los derechos propios
- 2.- No expresar:
 - pensamientos
 - sentimientos
 - creencias
- 3.- Expresarlos:
 - con disculpas
 - apocadamente
 - inadvertidamente

De tal manera que los demás pueden fácilmente desatenderlos o ignorarlos.

Mensaje:

- “yo no cuento”
- “tu puedes aprovecharte de mí”
- “no importan mis sentimientos, solo importan los tuyos”
- “mis pensamientos no son importantes, los tuyos sí son dignos de ser escuchados”
- “yo no soy nadie, tu eres superior”

Efectos del comportamiento no asertivo- pasivo.

El comportamiento pasivo provoca una serie de efectos claramente negativos a veces hasta graves si se incurre con frecuencia en este estilo de conducta, deteriorando la satisfacción y la comunicación en la relación humana. Como consecuencias principales tenemos las siguientes:

- Frustración, insatisfacción, tensión que se acumula.
- El problema difícilmente se resuelve; por el contrario, tiende a hacerse más fuerte o a multiplicarse.
- Los demás aprenden activamente a abusar de ti, colocándote en segundo lugar y esto a veces sin proponérselo conscientemente.
- Riesgo de explosiones agresivas posteriores creándote después sentimientos de culpa.
- Problemas de tensión que acaban afectando la salud de múltiples maneras.
- Aislarse en soledad, deprimirse, sentir un gran deseo de huir.
- Acabas cargando más responsabilidades y trabajo de lo que te pertenece abrumándote y sacrificando el tiempo que merece ser distribuido a *otras personas o actividades*.
- Te sientes incomprendido, menospreciado y rechazado.
- Crear dependencia perjudicial hacia las personas asfixiando oportunidades para crecer como persona.
- Bloquearse en futuras interacciones.
- Deterioro gradual de la autoestima, seguridad, autoconfianza.

La conducta pasiva niega el ser y lo pone en condición sub-humana, al rechazar o eliminar nuestros gustos, deseos y preferencias, en función de la aprobación de otros, de que nos reconozcan, “engrandecemos” a los demás y nos “empequeñecemos”. Al ceder las prioridades personales en función de ser aprobado, nos ponemos en condiciones de perder el control de nuestro tiempo, energía y capacidades poniéndonos en una prisión dependiente en el sentido psicológico, emocional y social.

Algunos ejemplos de conducta pasiva:

- Tener dificultad para rehusar una petición.
- Dejar que otros abusen de ti.
- No poder expresar con libertad los sentimientos.
- Sentir miedo al hablar en público.

- Experimentar culpa al expresar un deseo o incomodidad.
- Apenarse ante situaciones comunes.
- Sentirse víctima.
- Sufrir desmotivación, apatía y hasta depresión.
- No atreverse a reclamar algo legítimo.
- Posponer el enfrentamiento de situaciones humanas en donde es necesario aliviar conflictos. Abrumarse ante el exceso de demandas de los demás.
- Perder fácilmente la espontaneidad.
- Padecer porque se da más de lo que se recibe.
- Acumular sentimientos hasta explotar.
- Dar demasiada importancia al “qué dirán”, o a la aprobación de otros.
- Bloquearse cuando la expresión es necesaria.
- Hacer muchas cosas que realmente no se desean.
- Condolerse ante la poca “valía” personal.
- Exceso de tensión y/o miedo al intercambio social.
- No atreverse a dejar una relación interpersonal nociva. Sentirse con responsabilidad ilimitada, presionado.
- Condicionar la autoestima personal a la aceptación de otro, aun cuando vaya en perjuicio de uno mismo.
- Dar más valor a las creencias y convicciones de los demás que a las propias.
- Experimentar inseguridad en situaciones sociales.
- Volverse “monedita de oro” o querer ser.

Casos de conducta no- asertiva pasiva.

- Eres músico y un cliente te dice que debes cobrar sólo la mitad por tocar el órgano en una boda. Él únicamente está dispuesto a pagarte 30 mil pesos por tus servicios; pero sabes que otros profesionales de tu categoría cobran 80 y 100 mil pesos. Tú respondes: “bueno, no sé, está bien...”
- Tu novia te critica constantemente: “deberías usar pantalones con pinzas, como los que se pone Ricardo; además no te importa tu persona; esa ropa no combina...” tú respondes sin estar muy convencido: “si trataré de mejorar mi modo de vestir”
- Son las 6: 45 de la mañana, tu compañero de viaje, en un vuelo hacia la ciudad de México, no deja de hablar sobre mil temas; tú deseas descansar y dormir un poco. Cuando te pregunta si quieres reposar, respondes: “no, de verdad, ¿qué me decías?”

1.4 CONDUCTA AGRESIVA.

Aguilar (1987), define la conducta agresiva como la forma de expresión de los sentimientos, creencias u opiniones que pretenden hacer valer lo propio, no considerando la autoestima, dignidad, sensibilidad o respeto de los demás.

A lo anterior, Jiménez (1995) agrega que esto se realiza atacando con irritabilidad; es decir, satisfacer las propias necesidades y derechos sin importar los del otro y que difícilmente se trata de comprender la situación en que se encuentran los demás, cómo las condiciones influyen, en la emisión juicios reprobatorios y condenatorios, los cuales con frecuencia surgen rápidamente y con insuficiente información de las razones que provocaron las acciones.

Para Baron (1997) (citado en Elizondo, 1997), agresividad es cualquier conducta enfocada a dañar o lastimar a una persona que esta motivada a evadir cierto trato.

El comportamiento agresivo es otra práctica común y por demás innecesaria en las relaciones humanas. En algunas culturas se aprende que para expresar enojo, inconformidad o malestar es necesario señalar a los demás lo inadecuados o incompetentes que son.

La acción agresiva se manifiesta de muchas formas, deteriorando el intercambio positivo de la relación humana y crea, en la mayoría de los casos, más problemas de los que intenta resolver, por lo que le aleja de la meta de mantener una comunicación satisfactoria con los demás.

Castanyer (2002), considera que la persona agresiva defiende en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás: a veces, no los tiene realmente en cuenta, otras, carece de habilidades para afrontar ciertas situaciones.

Comportamiento externo:

- Volumen de voz elevado, a veces: habla poco fluida por ser demasiado precipitada, habla tajante, interrupciones, utilización de insultos y amenazas.
- Contacto ocular retador, cara tensa, manos tensas, postura que invade el espacio del otro.
- Tendencia al contraataque.

Patrones de pensamiento:

- “Ahora sólo yo importo. Lo que tú pienses o sientas no me interesa”
- Piensan que si no se comportan de esa forma, son excesivamente vulnerables.
- Lo sitúan todo en términos de ganar – perder.
- Pueden darse las creencias: “hay gente mala y vil que merece ser castigada” y/o “es horrible que las cosas no salgan como a mí me gustaría que saliesen”.

Sentimientos / emociones:

- Ansiedad creciente.
- Soledad, sensación de incompreensión, culpa, frustración.
- Baja autoestima (si no, no se defendería tanto).

- Sensación de falta de control.
- Enfado cada vez más constante y que se extiende a cada vez más personas y situaciones.
- Honestidad emocional: expresan lo que sienten y “no engañan a nadie”.

Consecuencias:

- Generalmente, rechazo o huida por parte de los demás
- Conducta de “círculo vicioso” por forzar a los demás a ser cada vez más hostiles y así aumentar ellos cada vez más su agresividad.

No todas las personas agresivas lo son realmente en su interior: la conducta agresiva y desafiante es muchas veces (se diría la mayoría), una defensa por sentirse excesivamente vulnerables ante los “ataques” de los demás o bien es una falta de habilidad para afrontar situaciones tensas. Otras veces sí que responde a un patrón de pensamiento rígido o unas convicciones muy radicales (dividir el mundo en buenos y malos), pero son las menos.

Muy común es el **estilo pasivo- agresivo**: la persona callada y no- asertiva en su comportamiento externo, pero con grandes dosis de resentimiento de sus pensamientos y creencias. Al no dominar una forma asertiva o agresiva para expresar estos pensamientos, las personas pasivo- agresivas utilizan métodos sutiles e indirectos: ironías, sarcasmos, indirectas, etc. es decir, intentan que la otra persona se sienta mal, sin haber sido ellos, aparentemente, los culpables. Obviamente, esto se debe a una falta de habilidad para afrontar las situaciones de otra forma.

Por su parte, Rimm y Masters (1981) describen un tipo especial de conducta agresiva: “agresión- pasiva” y la definen como la incapacidad de expresar ira. Las personas que tienen esta dificultad, siguiendo a Rimm, creen no sólo que es erróneo expresarla abiertamente, sino que igualmente erróneo es tener “pensamientos de ira”.

Algunas personas que se enfrentan a la posibilidad de que ciertas situaciones sean molestas o que provoquen ira, responden con un “no es tan importante” o “no tiene caso enojarse por eso”. Muchas de las respuestas de este tipo pueden reflejar ira latente.

Para el comportamiento agresivo es importante conocer cuando llega el peligro y poder interrumpir éste ciclo, cambiando estas situaciones por otras que resulten más constructivas.

Existen múltiples causas que motivan la manifestación de la conducta agresiva. Ignorarlas y no controlarlas con facilidad nos lleva a lastimar, aun cuando muchas veces ese no sea el verdadero propósito de la expresión, repercutiendo nocivamente en la relación.

Las causas principales de la conducta agresiva, de acuerdo con Aguilar (1987) son:

1. Falta de control emocional, predominio de la inseguridad e irritación.

En muchos casos, la acción agresiva se debe a ideas negativas que quitan seguridad en la persona, provocando que se sienta amenazada o vulnerable ante la situación. Esto desencadena rápidamente comportamientos de defensa o ataque a los demás, formando una especie de círculo vicioso.

Cuando se perciben situaciones amenazantes ante las cuales nos sentimos vulnerables, no tenemos realmente la necesidad de atacar y ofender. Muchas veces nosotros exageramos el grado de la “amenaza” al llenarnos de ideas negativas que dicen cosas como:

- Tengo que hacerles ver que yo sé o puedo...
- Se burlará de mí si se da cuenta que yo...
- A mí nadie me insinúa que yo...
- No tengo por qué aguantar nada de nadie.
- Tengo que demostrarle que...
- Yo nunca permitiré la más leve insinuación de que...
- Si no me defiendo, acabaré perdiendo y hará lo que quiera conmigo.
- Con mi “X”, nadie se mete.
- Debo parecer como si...
- No mostraré lo que realmente siento. No deben darse cuenta o estoy perdido.

El paso más importante para combatir el comportamiento agresivo cuando predomina la inseguridad es precisamente resolver estos pensamientos; admitir el temor de fondo y trabajarlo hasta ganar plena autoconfianza eliminando así cualquier “necesidad” exagerada de defenderse o atacar. Es indispensable para ello, disputar toda idea negativa que de manera distorsionada crea los sentimientos de ser altamente vulnerables y sustituirla por otras más realistas, objetivas y constructivas.

El ejercicio de una comunicación sana implica hacernos responsables por el autocontrol de las emociones negativas.

Cuántas veces acusamos sin estar bien informados, condenamos por errores que son producto de la falibilidad humana o perdemos con excepcional rapidez la memoria de que nosotros también hemos actuado mal, incompetente, irresponsable o incongruente.

Es importante mantener el trato con los demás, que implica renunciar a la tendencia rápida a condenar o a demostrar que somos “mejores” sólo porque no cometemos errores que otros hacen, sin sospechar siquiera lo importante que sería remediar algunas de nuestras fallas.

2. No reconocer los derechos de los demás o los propios.

La conducta agresiva se caracteriza por defender lo propio pero con poca sensibilidad a la situación o sentimientos de la otra persona. Difícilmente se comprende la situación en que se encuentran los demás y cómo las condiciones les influyen, emitiendo juicios reprobatorios y condenatorios

muchas veces rápidos y con insuficiente información de las razones que provocaron las acciones.

No se reconoce a fondo que los demás tienen derecho a fallar, opinar, competir, dudar, ser débiles, sentir, rehusar, elegir cosas distintas, etc., atacando las manifestaciones de actos que “no deberían” ocurrir sin analizar que no es nuestro derecho el imponer a otras personas reglas que nos son producto de un capricho individual, y menos aún, el ofender a quien no llene nuestras expectativas.

También puede ocurrir que el deseo de negar los derechos de los demás esté ligado a la poca atención o prohibición no- asertiva de los propios. Así entonces, si me juzgo cruelmente por mis errores también aplicaré este tratamiento a quien falle.

3. Previa conducta agresiva.

Cuando hemos acumulado resentimientos por renunciaciones frecuentes a nuestro bienestar, en función de abusos de otros, por la ausencia de un sano equilibrio recíproco en la relación humana en la que sentimos que se da más de lo que se recibe y esto lo consideramos injusto, vamos formando una especie de “bomba de tiempo” que con mucha probabilidad acabará estallando al manifestarse en conductas agresivas y, tal vez hasta sin control alguno, diciendo algo mucho más de lo que queríamos o teníamos que expresar, ofendiendo, hiriendo verbalmente o recordando hechos negativos que pasaron tanto tiempo antes, que el mensaje dado se vuelve muy oportuno y destructivo.

A veces por el hecho de actuar no asertivamente en algún lugar, por ejemplo en el trabajo, se acumulan sentimientos negativos que explotan agresivamente después en otro sitio como puede ser en el hogar, ante la esposa, hijos o amigos, o se descarga con facilidad destructivamente bajo el efecto del alcohol o las drogas.

Es importante en este tipo de situaciones aprender a combatir la raíz del problema, que consiste en no sabernos comunicar con los demás e ir logrando comportamientos más constructivos de diálogo positivo y manejo emocional adecuado.

4. Éxito previo al haber actuado agresivamente.

Los demás pueden rápidamente ajustar su conducta ante la demanda punitiva dejando de actuar de alguna manera o comportándose de forma diferente ante la presencia del agente castigador. Esto puede hacer sentir bien a la persona atacante, en términos de que sus deseos se complacen rápidamente dándole cierta sensación de poder, control o seguridad.

Sin embargo, es una ilusión óptica, creer que se mantendrá la permanencia de este tipo de situaciones o relaciones; la investigación ha demostrado que a pesar de un efectivo control de corto plazo, éste no se extiende en un mediano o largo periodo, ya que el ajuste de los demás sólo se da en presencia del

agente agresor, pero los comportamientos vuelven a su nivel interior o aún empeoran cuando se retira la presencia agresiva.

También ocurre que las demás personas comienzan a evitar el contacto con la persona agresora o cuando interactúan con ella intentan agredirla, si se da la oportunidad, por mínima que esta sea, haciendo de la relación una especie de tormento, hasta que surja en los que participan la evitación o el escape, que inevitablemente llegará tarde o temprano, traicionando los propósitos iniciales de seguir unidos, en armoniosa y saludable compañía.

5. Errores en la forma de expresión.

La falta de habilidad para expresar mensajes puede ser causa principal de la manifestación agresiva; por ejemplo, a veces se confunde el ser sincero y directo con tener la libertad para decir todo lo que uno piensa en forma cruda, inapropiada o inoportuna. **Necesitamos tener tino hasta para decir la verdad**, de forma tal que el diálogo o el intercambio se facilite, que no se interrumpa iniciándose un proceso destructivo para la relación.

Lo más fácil es decir libremente lo que pasa por nuestras mentes o emociones; sin embargo, es una posición egocentrista y miope no entender que los demás pueden tener historias diferentes, encontrarse en momentos especiales o inclusive considerar los conceptos de forma tan distinta que al expresarnos como lo hacemos sólo se provocará incompreensión y dolor. Una de las cosas que más nos atrae de las personas, es la transmisión de sensibilidad hacia la situación en que nos encontramos, su trato cortés y amable.

Es importante considerar que lo que ocurre por nuestras mentes y sensaciones, en ocasiones, es producto de concepciones falsas, manejos inadecuados, falta de conocimiento, frustraciones no resueltas, temores ocultos, etc., por lo que es indispensable, que la expresión de los mensajes hacia los demás involucrados, sea primero responsablemente depurada y no un producto agresivo de la propia confusión.

El caso de Alicia nos puede ilustrar a este respecto:

Ante experiencias muy negativas de intercambio sexual en relaciones románticas pasadas, Alicia no había podido desarrollar plena satisfacción a este respecto. Por el contacto físico, ella se sentía confusa y con mucha ansiedad, producto de los recuerdos negativos experimentados. Al cuestionarle su pareja respetuosamente sobre sus emociones en el plano sexual, ella contestó: "lo que pasa es que tú no me haces sentir nada".

Esta respuesta, aunque "sincera", no es oportuna ni verdadera, ya que el bloqueo principal está en el problema no resuelto por ella y lo está responsabilizando totalmente a él. El efecto de este tipo de señalamientos que comúnmente generan dolor, provocará que la solución y el diálogo sean aún más difíciles después.

Es importante aprender formas adecuadas de expresión de los mensajes que, sin perder espontaneidad, vayan orientados a comunicar fiel y responsablemente lo que queremos, y al mismo tiempo, faciliten y promuevan el diálogo constructivo. Para ello, es necesario desarrollar sensibilidad a las variables del contexto en que se realiza la comunicación.

6 *Intolerancia a la frustración.*

La frustración es un estado que padece el que está privado de una satisfacción que entiende que le corresponde, lo que hace que se sienta defraudado en sus esperanzas. Se puede hablar de frustración tanto por falta del objeto deseado como por el encuentro inesperado de un obstáculo en el camino de la satisfacción de los deseos. Las respuestas a la frustración son diversas y dependen del sujeto frustrado, de su personalidad y de los determinantes situacionales.

Se ha creído que de la frustración se sigue la agresión; sin embargo, esto no necesariamente tiene que ser así. Podemos aprender a manejar adecuadamente los sentimientos para que no se evoquen comportamientos agresivos sistemáticos.

La frustración muchas veces es autoprovocada por expectativas rígidas y falsas respecto a cómo los demás o la realidad “debe” funcionar de “X”. Vivimos una realidad en donde muchos sueños y metas no se realizan de la forma o en el grado en que lo deseamos; esto habla de algo que debe entristecernos, del hecho de que no podemos controlar múltiples factores.

La tolerancia a la frustración es el conjunto de pensamientos y conductas que permiten una aceptación de situaciones en las que no se consiguen ni los efectos ni las metas deseadas. Se considera que los sujetos con poca tolerancia a la frustración padecen más trastornos emocionales y son más proclives al estrés.

Por lo tanto podríamos decir que una persona no ha desarrollado tolerancia a la frustración cuando no mantiene la tendencia de respuesta ante una situación, dados los sucesivos fracasos que se pueden dar en la búsqueda de una solución.

Algunas ideas que ayudan con efectividad al **manejo adecuado de la frustración** son:

- Las cosas *no tienen que* suceder como yo quiero sólo porque así lo deseo.
- Si esto no se da como lo espero ¿realmente es el fin? ¿acaso no tengo otras alternativas?
- A veces es inevitable que una meta sea bloqueada pero no por eso la situación se hace insoportable.
- Mi gran deseo de obtener algo no es una necesidad vital o realmente indispensable.

- Me voy a ocupar por realizar lo que realmente puedo controlar.

Lo anterior nos parece importante, ya que si se parte de la necesidad de imágenes fuertes y poderosas ante los demás; cubrir con caretas los verdaderos sentimientos, resta capacidad para atenderlos y manejarlos saludablemente. Lo que dificulta el manejo adecuado de la frustración.

Así como el pensar que un cambio de actitud es imposible; ya que algunas veces la persona que actúa agresivamente considera que como su temperamento es “explosivo” o “irritable”, le es francamente inevitable reaccionar así. No existe dato alguno para concluir que ofender o estar en la actitud negativa de sólo criticar los errores de los demás, es un mecanismo necesario en nosotros. Por el contrario, sí es posible el cambio de actitud a través de la experiencia de aprendizaje; conociendo formas alternativas de manifestación que pueden modificar la conducta a través del adiestramiento, hacia una conducta responsable, consciente e informada que pueda sustituir los hábitos mal formados.

De acuerdo con Güell (2000), algunas de las **creencias del comportamiento agresivo** pueden ser:

1. Sólo yo, tengo derecho a intentar conseguir mis objetivos y a defender mis derechos.
2. Sólo yo, debo ser respetado (aquí, en esta circunstancia), porque yo soy (mejor que tú) y los demás son (menos importantes) y, por tanto, no merecen mi respeto.
3. Sólo yo, tengo derecho a pedir que me ayuden y los demás no pueden negarse a ello. Sólo yo puedo negarme a brindar ayuda.
4. Sólo yo, tengo derecho a sentirme (superior) y a decirlo a (todos) los sentimientos de los demás no me interesan en absoluto. Son su problema.
5. Sólo yo, tengo derecho a opinar sobre (mis intereses) los demás no tienen por qué (hacerlo).
6. Sólo yo, puedo equivocarme y no me importan las consecuencias de mis actos u opiniones.
7. soy así y no puedo cambiar.

Algunas de las manifestaciones más comunes de éste tipo de agresividad, de acuerdo con Baron, Infante y Gudykunst (citadas en Elizondo, 1997) son:

- No saber escuchar
- Mostrarse rígido e inflexible
- Actuar a la defensiva frecuentemente
- Sentir la necesidad de tener el control
- Juzgar y culpar a los demás
- Hacer bromas ridiculizando
- Reaccionar exageradamente
- Ver únicamente las fallas de los demás
- Enojarse con facilidad
- Emitir críticas constantes
- Querer tener la razón

- Necesidad de sentirse superior
- Culpar a los demás por las fallas propias
- No aceptar o reconocer los derechos de los demás
- Ataques de carácter
- Ataques de competencia
- Ataques de retroalimentación
- Ataques de apariencia física
- Insultos
- Maldiciones
- Ridiculizar
- Amenazas
- Indicadores no verbales como: gestos, señales obscenas, etc.

Es preciso señalar que el presentar una conducta agresiva, no implica necesariamente algún tipo de manifestación violenta.

Según Martínez (1993), una forma para poder estar más seguros de los propios sentimientos, es poner atención en las reacciones corporales y observar aquellas cosas que indiquen el incremento de la tensión. Reconocer y aceptar la llegada del peligro puede ayudar a evaluar el curso de las suposiciones automáticas que posiblemente se hacen acerca del peligro y del propio poder en tal situación.

Efectos del comportamiento agresivo.

El comportamiento agresivo no es un mal necesario. Puede y debe evitarse, ya que los efectos que provoca son peligrosos y de consecuencias negativas diversas. Algunas de ellas son:

Lo que frecuentemente va incrementándose.

- Romper el diálogo o hacerlo más difícil para situaciones posteriores.
- La persona agresiva es rechazada y se le etiqueta negativamente, aun agregándole más críticas a fallas que no tiene en realidad. Se le puede juzgar sin objetividad.
- Los actos agresivos no provocan normalmente sentimientos de satisfacción, sino principalmente de culpabilidad.
- La agresión provoca muchas veces agresividad como respuestas y la probabilidad de que se intensifique rápidamente la interacción negativa haciéndose más violenta es muy alta. Todo esto nos aleja de la solución real del problema inicial.
- El dolor repetido en el intercambio social infringido por la agresividad promueve inevitablemente el deterioro moral, psicológico e incluso de la salud física en los que participan, como también la desintegración y el rompimiento en las relaciones.
- La acción agresiva provoca normalmente resentimientos difíciles de manejar.
- El agente agresor promueve el temor a su alrededor. Esto bloquea la creatividad en los demás, genera dependencia, sólo se hacen las cosas si el agresor está presente.
- Lastima a las personas. deteriora relaciones.

- La persona muy agresiva acaba por lo general quedando muy sola.

En ocasiones, es difícil que la persona que incurre en actos agresivos acepte que es responsable del manejo ineficiente de su comunicación y por lo tanto necesita corregirse.

Cuando la inseguridad es muy alta es mucho más fácil adoptar el esquema de “yo estoy bien” o “así soy” que reconocer problemas de fondo.

En el caso de la conducta agresiva, las consecuencias a corto plazo pueden parecer favorables porque son personas que consiguen de manera agresiva y violenta sus objetivos y manifiestan sus sentimientos. Pero esta conducta anula el derecho de las otras personas y genera odio y resentimiento. A largo plazo, la conducta agresiva provoca que las personas eviten el contacto social con el agresor.

Algunas formas de esta conducta se manifiestan de la siguiente manera:

- Mostrarse rígido o inflexible.
- Abusar de otros siendo insensible a sus necesidades (sólo importando lo propio)
- Expresar los sentimientos con tonos y ademanes hirientes.
- No aceptar con facilidad la responsabilidad de los propios actos o contribuciones negativas.
- Actuar a la defensiva con frecuencia.
- Enojarse con facilidad.
- Emitir críticas constantes.
- Querer tener siempre la razón.
- Necesidad de sentirse superior a los demás, o “valer más”.
- Urgencia de tener constantemente el control.
- Querer cambiar a otros al capricho de lo que se desea.
- Culpar a los demás y juzgarlos condenando sus acciones.
- No reconocer ni aceptar los derechos de los demás
- No aceptar los propios errores, olvidándolos con facilidad.
- Sentirse fácilmente amenazado.
- Agredir como forma de producir “resultados”.
- Reaccionar exageradamente.
- Cerrarse, no escuchar, no tolerar desacuerdos.
- Ver únicamente lo que falla en los demás.
- Hacer bromas ridiculizando.
- Etiquetar negativamente a los demás generalizando y convirtiendo en atributo total de la personalidad la aparición ocasional de sus errores.

Algunos ejemplos son:

- Tienes invitados en tu casa. Tu hijo de 12 años entra repentinamente en la sala. Le dices en tono imperativo: “saluda, muchacho grosero; así no te educamos”.
- Un subordinado no te entregó el trabajo que prometió tener listo, en la fecha que ambos acordaron. Le dices: “siempre te retrasas, no cabe duda que hay gente que no es capaz de cumplir con sus obligaciones”.

- En el semáforo, un muchacho se acerca a tu coche para limpiarte el parabrisas. Tú exclamas: “¿qué haces?, yo no te pedí nada maldito chamaco. Te voy a...”
- Tu hijo obtuvo malas calificaciones en la escuela. Le dices: “cuando yo tenía tu edad, era uno de los más estudiosos y tú, vas que vuelas para burro. Estoy seguro que nunca servirás para nada”.

1.5 CONDUCTA ASERTIVA.

De acuerdo a Aguilar (1987), un comportamiento asertivo permite al transmisor tener confianza en sí mismo, expresar sus sentimientos honestamente y, por lo regular, lograr sus objetivos. Cuando se elige por sí mismo la forma en la que se desea actuar, generalmente un sentimiento de satisfacción acompaña a esta reacción, aun cuando las metas no siempre se alcancen.

De igual manera, el analizar las consecuencias de los comportamientos asertivos se observa, un aumento de la autoestima, expresión más libre de sentimientos y un mayor logro de objetivos (Alberti y Emmons, 1993).

Como alternativa de comunicación más efectiva y satisfactoria, como mecanismo para alentar relaciones constructivas, respetuosas y como vehículo para ganar en un bienestar personal que no sea insensible a los demás, la asertividad ofrece respuestas eficaces y prácticas que es útil conocer.

La opción asertiva plantea como innecesaria la posición extremista de la conducta pasiva y agresiva, promueve la dignidad y el autorespeto en un plano de igualdad con los demás. Sus componentes básicos son:

- Respetarse a si mismo
- Respetar a los demás
- Ser directo
- Ser honesto
- Ser apropiado
- Control emocional
- Saber decir no
- Saber escuchar
- Ser positivo
- Lenguaje no verbal coherente

De acuerdo a Castanyer (2002), las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a “ganar”, sólo ellos sino todos ya que van a “llegar a un acuerdo”.

Comportamiento externo.

Sus características son:

- Habla fluida, seguridad, ni bloqueos ni muletillas, contacto ocular directo, pero no desafiante, relajación corporal, comodidad postural
- Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, defensa sin agresión, honestidad, capacidad de hablar de los propios gustos e intereses, capacidad de discrepar abiertamente, capacidad de pedir aclaraciones, decir “no”, saber aceptar errores.

Patrones de pensamiento:

- Conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás.
- Sus convicciones son en su mayoría “racionales”

Sentimientos / emociones:

- Buena autoestima, no se sienten inferiores ni superiores a los demás, experimentan satisfacción en las relaciones y respeto por si mismos.
- Sensación de control emocional.

Las consecuencias de la conducta asertiva serán en torno a la conducta de los demás:

- Frenan o desarman a la persona que les ataque
- Aclaran equívocos
- Los demás se sienten respetados y valorados
- La persona asertiva suele ser considerada “buena”, pero no “tonta”

La comunicación asertiva pretende rescatar el lugar que nos corresponde, en donde el autorespeto debe ser tan sólido que nos impida subestimar lo que deseamos y necesitamos. Al mismo tiempo, provee de mecanismos necesarios para que la relación humana pueda mantenerse en el respeto; para así, evitar colocarnos por encima de los demás, agrediendo y menospreciando.

Yagosesky (1999), considera que la asertividad es el estilo honesto, directo y equilibrado de comunicación, caracterizado por el diálogo respetuoso y frontal sin intención de herir; y que es utilizado para expresar ideas, sentimientos y actitudes, y defender los legítimos derechos, a través de comportamientos adecuados.

Considera que tales comportamientos podrían ser:

- Voz firme
- Contacto visual
- Postura recta y frontal
- Uso de expresiones verbales que reflejen autorrespeto, por ejemplo:
 - ✓ Algo que sucede y que me está afectando es...
 - ✓ No me siento bien, cuando...

- ✓ Preferiría que hicieras...
- ✓ Cuando... yo me siento...
- ✓ Me gusta (no me gusta) cuando...
- ✓ Me pongo muy tenso, cuando...

Yagosesky (1999), considera que algunos de los comportamientos que se relacionan con la conducta asertiva son:

- Negociación
- Auto respeto
- Actividad
- Creatividad
- Flexibilidad
- Respeto
- Justicia
- Congruencia
- Confiabilidad
- Independencia
- Diálogo
- Autenticidad
- Confianza
- Honestidad
- Responsabilidad

De acuerdo a Güell (2000), las creencias y actitudes que caracterizan la conducta asertiva podrían ser:

1. Todo el mundo tiene derecho a intentar conseguir lo que considere mejor siempre que no repercuta negativamente sobre otras personas.
2. Todo el mundo tiene derecho a ser respetado.
3. Todo el mundo tiene derecho a pedir ayuda – no a exigirla- y a negarse a ayudar a otras personas.
4. Todo el mundo tiene derecho a sentir emociones - miedo, tristeza, ira, angustia – y a expresarlas sin herir los sentimientos de los demás.
5. Todo el mundo tiene derecho a tener su propia opinión sobre cualquier tema o circunstancia y a expresarla sin ofender intencionalmente a otras personas.
6. Todo el mundo tiene derecho a equivocarse en sus actitudes, opiniones y comportamientos y a ser responsable de ello.

De acuerdo a Flores (2002), las consecuencias de la conducta asertiva son:

- Ganar seguridad en si mismo.
- Respeto a sí mismo.
- Comunicación positiva con los demás.
- Ser justo y motivante para con los demás.
- Integrarse mejor al grupo.
- Ayudar a los demás para que también se expresen adecuadamente.

- Terminar con relaciones dañinas o promover su mejoría cuando sea posible.

La conducta asertiva permite a los individuos decir las cosas sin ofender, a saber escuchar, a decir lo que se quiere, a decidir si es justo, a pedirlo con claridad, a asumir riesgos, a estar tranquilo y relajado, a expresar abiertamente sentimientos, opiniones y necesidades, a formular y recibir cumplidos y a formular y recibir críticas justas, logrando con ello una comunicación adecuada y positiva, mejorando sus relaciones interpersonales.

Elizondo (1997), señala que las metas, las implicaciones y algunos ejemplos del mensaje de la conducta asertiva son:

Metas:

1.-Comunicación

2.-Mutualidad:

- Dar y recibir respeto
- Pedir “juego limpio”
- Dar un espacio para un acuerdo (en caso de que las necesidades y derechos de la otra persona entren en conflicto)

Implica:

1.- Defender los derechos propios

2.-Expresar:

- Pensamientos
- Sentimientos
- Creencias

3.- Expresarlos:

- Directamente
- Sinceramente
- Apropiadamente (oportunamente, sin violar los derechos de los demás)

Mensaje:

- “Esto es lo que YO PIENSO”
- “Esto es lo que YO SIENTO”
- “Así es como YO VEO de la situación”

Expresa:

- Sus pensamientos
- Sus deseos
- Sus percepciones
- Se dice: SIN dominar, SIN humillar, SIN rebajar, SIN degradar al otro.

Igualmente, Aguilar (1987), considera que es necesario reflejar nuestros pensamientos, sentimientos o creencias para facilitar la comunicación.

La precisión y congruencia de lo que pensamos y sentimos y lo que decimos puede afectarse de distintas maneras, entre ellas el contexto, ya que para lograr una comunicación satisfactoria, se necesita no sólo tomar en cuenta lo que se dice o se escucha, sino también el contexto donde ocurre la comunicación.

Fensterham (citado en Elizondo 1997), las consecuencias positivas que identifica son elementos básicos que ayudan a la efectividad en el contexto educativo, ya que:

- Se desarrolla capacidad para observar con más facilidad las ocasiones cuando no se está comunicando correctamente y determinar qué hacer para corregirlo.
- Se controlan más las emociones para no atropellar el diálogo.
- Se es más positivo y se logra que los demás también lo sean.
- Se aprende a escuchar a las demás personas.
- Se respeta a si mismo.
- Se minimizan los conflictos, al no permitir que se acrecienten los problemas por no dialogar a tiempo.
- Se desarrolla la habilidad de comunicación en cualquier escenario.
- Se evita la angustia por cosas inútiles.
- Se actúa de manera justa y motivante.
- Se logra la integración de un grupo y se consiguen las metas trazadas.

Smith (1983) (citado por Aguilar 1995), hace referencia a los derechos del individuo asertivo: a) no dar excusas o razones para justificar su conducta; b) cambiar de opinión; c) cometer errores y ser responsables; d) decir “no sé” ; e) diferir de la opinión de los demás; f) decir “no entendí”; g) decir “para mí no es eso”; h) decir “no” sin sentirse culpable.

De acuerdo con Aguilar 1987, la comunicación asertiva requiere que el otro sea concebido profundamente como ser humano y sea tratado con dignidad y respeto, distinguiendo claramente que también tiene los mismos derechos que nosotros.

También implica intentar vigorosamente que la forma en la que nos acerquemos a los demás sea responsable, sensitiva, cortés y que sin olvidar o menospreciar nuestros deseos, creencias y opiniones, expresemos los mensajes sin ofender. Pues actuar con asertividad implica garantizar que los mensajes transmitidos sean lo suficientemente claros y directos para evitar caer en el juego de la adivinanza o la confusión.

1.6 DERECHOS ASERTIVOS.

De acuerdo con Aguilar (1987), los derechos con los que cuenta toda persona asertiva son:

- **A considerar tus propias necesidades.** Lo que tú necesitas es importante; subestimarlo o sacrificarlo constantemente provoca que después reclames en son de víctima, agrediendo a otros que tal vez no son culpables de la incapacidad para defender lo tuyo. Es conveniente salir al encuentro de nuestras necesidades sin que por ello descontemos las de los demás; buscar un plano de igualdad es legítimo. Nosotros y nadie más tenemos la responsabilidad de satisfacer nuestros propios requerimientos. Uno mismo se pone muchas veces en condiciones de perdedor. Sin embargo, no por negar nuestras necesidades los demás dejarán de satisfacer las suyas. Los demás no tienen que adivinar lo que necesitamos.
- **A cambiar de opinión.** Tenemos derecho a cambiar de opinión. No porque ya hemos emitido un juicio debemos forzosamente apegarnos a él. Es recomendable no estar cambiando constantemente de opinión, sobre todo si ésta repercute en consecuencias para los demás, ya que ello provoca descontrol. A veces después de haber emitido un juicio u opinión tenemos nueva información, ya sea del exterior o de cómo nos sentimos de la decisión, por lo que es sano considerar un cambio. Mantenernos rígidos sólo porque ya se decidió refleja terquedad.
- **A tener y a expresar tus propios sentimientos y opiniones.** Tus sentimientos y opiniones son parte importantísima de ti, negarlos sólo lleva a que explotes después o a que busques formas manipulativas de expresión. Tienes derecho a sentirte como quieras, no conviene reprocharte por ello, sino aprender a conducir tus sentimientos adecuadamente. Es conveniente hacer esfuerzos para controlar sentimientos negativos que provienen de ideas irracionales que tú alientes en tu pensamiento o expresar opiniones ofendiendo a los demás. El hacer respetar lo que es propio no nos desliga de la necesidad de ser oportunos en la comunicación. Sentirte culpable por tener un sentimiento sólo complica aún más la situación. El primer paso para manejarlo es aceptar que existe y no pelear contra él. Los sentimientos negativos provienen de pensamientos distorsionados.
- **A rehusar peticiones sin sentirte culpable o egoísta.** Eres un sistema de energía limitado con necesidad de abastecer, eso implica que inevitablemente tienes que poner límites a los demás y establecer prioridades. Tienes la responsabilidad de respetar también un *no* de los demás. Tampoco es conveniente que por tu derecho a rehusar se adopten posiciones extremas que afecten la reciprocidad necesaria en una relación. Rehusar no significa rechazar a la persona, sino poner límites.

- **A ser tratado con respeto y dignidad.** En ningún sentido alguien tiene derecho a ofendernos, menospreciarnos o ridiculizarnos, así hayamos cometido errores o actos incompetentes; pensemos diferente o busquemos nuestras propias fórmulas de vida, cualesquiera que éstas sean. Es importantísimo practicar el respeto a los demás, a sus formas diferentes de manifestarse, a ejercer trato cortés y amable, comprender que el tener un derecho no niega el mismo derecho de la otra persona en la situación. Las diferencias de los demás no los hacen menos valiosos que nosotros, tenemos derecho a decir, sentir y actuar como nos plazca, siempre y cuando respetemos a los demás en el proceso.
- **A cometer errores.** Como ser humano puedes equivocarte cientos de veces y no por ello eres un ser poco valioso o despreciable. Tienes el deber de tratar honestamente de no cometer los mismos errores una y otra vez. Es mucho mejor aprender del error que condenarte por ello. También es importante respetar a los demás en su dignidad cuando fallan. Los demás tienen derecho a molestarse por tus errores mas no a ofenderte por ello.
- **A pedir lo que quieres.** Pedir información, ayuda, un cambio de actitud o que te satisfaga, te hace demostrar que eres humano, no un ser invulnerable y frío que no necesita de los demás. Tu derecho a pedir no debe confundirse con el querer exigir que los demás te den lo que tú quieres. Es importante respetar las decisiones de los demás. Es importante no desvalorizar lo que queremos; es nuestra responsabilidad señalar en forma directa y con claridad el grado de deseo para no dar lugar a adivinanzas y malos entendidos.
- **A hacer menos de lo que eres humanamente capaz de hacer.** Ejercitar ese derecho nos ayuda a no vivir siempre bajo presión, es verdad que hay que hacer las cosas lo mejor posible pero principalmente las importantes. Puedes hacer tu trabajo agradable, pedir que te ayuden, establecer ambientes cómodos que te faciliten las tareas pero sin justificar por ello acciones irresponsables. La presión emocional es muchas veces síntoma equívoco de exigencia desmedida a dar el 100 % o más en todo. Para facilitar el cambio personal es clave que las metas sean primero que todo realistas.
- **A establecer tus propias prioridades y tomar tus propias decisiones.** Tienes derecho a decidir por ti y afrontar las consecuencias de lo que tú eliges o decides; a ser tú mismo, identificarte como alguien diferente que busca sus estímulos y maneras, únicos. Es importante aprender a responsabilizarnos de las consecuencias de nuestros actos sin culpar a los demás indiscriminadamente. Así como entender que las personas pueden no querer ayudar si nuestras decisiones son negativas. Es importante hacer de los errores oportunidades. No constituirnos en víctimas de las circunstancias. Por supuesto hay que respetar este mismo derecho de los demás. Una sobrevaloración de

este derecho nos puede orillar a actos irreflexivos en donde perdemos la capacidad de escuchar o aprender de experiencias ajenas. Es muy importante sin embargo que nos definamos como seres únicos e independientes y demos una respuesta personal al tipo de vida que deseamos.

- **A sentirte bien contigo mismo.** Procurar tu bienestar, disfrutar lo que haces bien, aceptarte como eres, sentirte un individuo con valor, gozar tus logros y comprenderte sin por ello justificar falsamente errores cometidos, es indispensable para obtener satisfacción. Sentirte bien contigo mismo. No debe implicar creerte mejor o más valioso que los demás o no considerarlos, dándote prioridad única afectándolos al ser insensible a lo que necesitan. Aceptarte como eres no implica la negación del deseo de mejorarte, sino tu valoración y reconocimiento positivo y alegre de lo que hayas logrado (sea lo que fuere), al momento presente. Muchas veces uno se crea culpabilidades que no son saludables. Es importante entender que somos humanos y que al participar en el proceso de vivir tenemos la oportunidad de disfrutar, de reconocer ante nosotros mismos los esfuerzos que hacemos por superarnos y ser en una palabra nuestros mejores amigos.

- **A tu privacidad, a que te dejen solo.** Tienes derecho a tu esparcimiento personal, a tener tu lugar de recogimiento para la lectura, reflexión, oír música, etc. Es conveniente ordenar el tiempo de tal forma que nos permita desarrollar las actividades que se desean ejercer en soledad. No hacerlo así, a la larga nos puede llevar a la agresión o desesperación con los demás. A veces cuando se vive en espacios reducidos o cambian las responsabilidades se olvida que es necesario tener momentos de soledad y/o privacidad. Por ejemplo, una pareja con hijos que ya no comparten cosas solos y todo el tiempo están con ellos, o el marido que deja de estudiar o leer cosas que le interesan porque no se facilitan esos momentos que son en ocasiones alimentos espirituales muy importantes.

- **A calmarte, tomar tu tiempo y pensar.** Las mejores decisiones se dan porque pensamos acertadamente sobre las situaciones, esto hace indispensable que nos demos todo el tiempo que consideremos necesario para reflexionar. No es conveniente actuar deliberadamente con calma para afectar a los demás. Si el tiempo en el que deseamos reflexionar conlleva una decisión que involucra a otra persona, tienes la responsabilidad de realmente aprovechar ese tiempo y pensar. En un mundo de prisa como el que vivimos se requiere de mucha reflexión y ésta se da idealmente en condiciones de tranquilidad; es necesario que veamos por darnos las situaciones de paz necesarias. A veces es imposible darnos un plazo límite a priori para asegurar llegaremos a conclusiones definitivas.

- **A no usar tus derechos.** En ti está la decisión de renunciar a la defensa de uno de tus derechos, ya sea por tus valores, conveniencias o autoexigencias. Tienes la responsabilidad de enfrentar con madurez las consecuencias de tu decisión sin culpar con facilidad a otros de la opción que elegiste. Es conveniente analizar concienzudamente el efecto de no hacer valer un derecho específico a corto, mediano y largo plazo. No es una obligación ser asertivo o defender tus derechos siempre; eres libre de decidir incluso renunciar a algo. Exigirte ser siempre asertivo es una mete ilusoria.
- **A pedir reciprocidad.** Si tú das tienes derecho a pedir, no exigir, actos recíprocos, o tienes el derecho de escoger a las personas que si te correspondan como tú lo deseas. No porque tú des, el otro está obligado a corresponder, ni en la forma ni en la medida de tus deseos. Es importante hacerte responsable de tu decisión de dar, que es independiente de los demás, que pueden actuar como deseen, y no culpar después. A veces se cree que este derecho no existe por el lema aprendido de “amar es dar sin esperar recibir”. Sin embargo, esperar algo a cambio no nos hace, seres interesados o utilitaristas. Por ejemplo, una mamá que hace “todo” por sus hijos puede estar activamente formando su irresponsabilidad, ya que la mamá sustituye la acción de disciplinas ó hábitos que bien les serviría aprender a ellos fomentando además la insensibilidad hacia las necesidades de ella, deshumanizándolos.
- **A tener éxito.** En ocasiones nos negamos este derecho como si no mereciéramos tener consecuencias positivas por esfuerzos hechos o por no considerar que podemos hacer cosas valiosas o útiles. Existe el miedo al éxito por pensamientos negativos que indican que si lo obtenemos no podremos enfrentar adecuadamente las nuevas responsabilidades. Es conveniente vencer nuestros temores cuando éstos se fundamentan en problemas imaginarios que tienen el efecto de respetarnos capacidad para lograr enfrentar debidamente las exigencias que los éxitos implican. Es mejor hacernos responsables de combatir las ideas de “no voy a poder”, prepararnos con el mejor esfuerzo en lugar de culpar a las circunstancias que se presentaron o a la mala suerte que “explica” un fracaso. Existe el miedo al éxito que muchas veces se forma la creencia de que no podremos con el “paquete”. En otras ocasiones si existen razones objetivas para no emprender una idea. Lo importante es distinguir cuándo es un temor imaginario y cuándo se funda en datos reales. No es adecuado descontar opciones que pueden llevar al éxito antes de hacer claramente esta distinción.
- **A obtener la calidad relativa a lo que pagaste.** Tienes todo el derecho de revisar *la cuenta* en un restaurante, obtener calidad de un producto o servicio, regresar una mercancía, exigir un cumplimiento puntual de los compromisos. Ser tímido en este derecho puede afectar directa y fuertemente el bolsillo. Tienes la responsabilidad de expresar tu inconformidad sin agresión pero sí puedes hacerlo con firmeza. A veces

las fallas en productos o servicios no son intencionales. Más que evaluar a las personas, la meta es defender el derecho que tienes. Si abusan de ti en este respecto en gran medida se debe a no pedir con asertividad exactamente qué es lo que quieres. Es recomendable que no dejes dudas y exijas claridad en las respuestas.

- **A ser feliz.** Parece obvio, pero olvidamos con frecuencia este derecho básico; si tú estás satisfecho puedes dar lo mejor de ti mismo a los demás. Procurar tu felicidad, por tanto, es pensar también en los demás. No es conveniente que el ejercicio de tu felicidad se contraponga a tus metas responsables de mediano y largo plazo, como tampoco actuar irresponsablemente afectando a otros. Ser feliz no es una meta, es una tarea diaria que requiere esfuerzo y también sacrificios que a menudo canjean el gozo de un corto plazo por uno mayor después. Ser feliz es una responsabilidad personal en la que los demás pueden ayudar, pero en nosotros está el dar la última palabra. Tienes derecho a disfrutar lo que tienes y lo que te rodea. También es necesario desarrollar la habilidad para saber responder a los embates que la realidad y circunstancias nos presentan para no dejarse vencer ante obstáculos que por no superarlos nos hacen más débiles aún. Puede existir un entorno fabuloso pero al mismo tiempo persistir la incapacidad para disfrutarlo. Hay circunstancias difíciles, también capacidad para atenuarlas. Para ser feliz, también hay que aprender.

CAPÍTULO 2: ENTRENAMIENTO ASERTIVO.

Si estamos muy pendientes de no herir a nadie en ninguna circunstancia, acabaremos lastimándonos a nosotros mismos y a los demás.

P. Jakuboski

El objetivo de éste capítulo es presentar algunas de las formas “tradicionales” que se han considerado como medios para adquirir comportamientos asertivos; ya que como cualquier otra habilidad humana, la asertividad es susceptible de aprenderse, entrenarse y mejorarse, con la finalidad de identificar los elementos que intervienen o se involucran en sus procedimientos. Y con ello, poder identificar algunos de los elementos que han sido considerados como indispensables para la eficacia del entrenamiento asertivo, así como la forma en que estos han sido estructurados mediante fases.

Una de las áreas más discutidas dentro del estudio del comportamiento asertivo ha sido la definición del concepto mismo, se han generado una variedad de propuestas al respecto y con ello diferentes medios a través de los cuales se pretende desarrollar esta habilidad. Esto se consigue mediante las técnicas denominadas “entrenamiento asertivo”, también llamado por algunos autores “entrenamiento en habilidades sociales”.

Según Hidalgo (1994), durante toda la vida el hombre vive un proceso continuo de desarrollo y aprendizaje en que se va dando una constante interacción entre su programación genética y su medio ambiente. Dentro del medio ambiente en el que el hombre se desarrolla, su medio social tiene gran peso; pues el hombre es un ser social por naturaleza y requiere de su entorno para desarrollarse integralmente, contexto que en gran medida es un contexto social. Resulta entonces fundamental el desarrollo de las habilidades que permitan relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas.

El modelo de aprendizaje social sostiene que el funcionamiento psicológico, y por tanto el desarrollo social, responde a la interacción recíproca de múltiples factores ambientales, individuales y de conducta de la persona, que en definitiva permiten el aprendizaje del comportamiento social. En el comportamiento interpersonal el refuerzo social es uno de los elementos más poderosos para la adquisición y manutención de la conducta interpersonal, sin embargo no podemos dejar de lado el aspecto cognitivo en el que el pensamiento, las creencias, ideas, valores y el lenguaje entre otros son elementos importantes. En este trabajo consideramos la implementación de una aproximación integrativa al entrenamiento asertivo, dentro de la cual se concibe al comportamiento asertivo como el resultado de la interacción de una multiplicidad de factores (cogniciones, conductas, historias de aprendizaje, determinantes situacionales, etc.). Aproximación que consideramos se ve básicamente reflejada en el enfoque cognitivo conductual del entrenamiento asertivo.

El aprendizaje por observación requiere de procesos tales como percepción, atención y memoria, reproducción motora y factores motivacionales que suponen procesos cognitivos complejos de abstracción y simbolización. Uno de los medios más efectivos de aprendizaje de comportamiento complejo, como es la conducta social, es a través de la observación de modelos significativos.

La conducta social en cuanto se desarrolla en interacción con el contexto social está fuertemente determinada por las características de dicho contexto: Valores, normas y roles que definen una determinada cultura, por tanto el comportamiento social tiene características idiosincrásicas propias del grupo social y de cultura (Abarca e Hidalgo, 1989).

En síntesis, para un adecuado desarrollo social se requieren habilidades cognitivas y destrezas conductuales, que organizadas armoniosamente en un curso integrado de acciones dirigidas a metas interpersonales y culturalmente aceptadas, permitirán relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas.

En definitiva la conducta social es un proceso de aprendizaje permanente a través de la vida. Su adecuación y competencia están determinadas por la integración permanente del sistema interpersonal, que debe ir adaptándose a las diferentes tareas y funciones del individuo, de la familia y de los roles sociales que cada uno debe cumplir en la vida.

2.1 ENFOQUES EN EL ENTRENAMIENTO ASERTIVO

Existen diferentes métodos de entrenamiento asertivo, por lo que a continuación mostramos algunos procedimientos que ya han sido estructurados bajo algunas de las teorías psicológicas y las técnicas que usan para el adiestramiento asertivo.

A través del tiempo se han desarrollado diferentes modelos teóricos dirigidos a la explicación y comprensión del comportamiento asertivo. En este apartado se expondrán dos de las aproximaciones iniciales al estudio de la asertividad:

a) Conductuales

El modelo conductual del comportamiento asertivo se basa en una serie de supuestos teóricos que han sido resumidos por Heimberg, (1981) (citado en Martínez 1984), dentro de los cuales destaca los siguientes:

- La no asertividad es el resultado de las habilidades de un individuo. Esto es, las personas no son asertivas, debido a la falta de oportunidades suficientes de interacción social, de experiencias de castigo en etapas tempranas de su desarrollo social o de toda una serie de experiencias sociales inadecuadas, y simplemente no han podido desarrollar las habilidades necesarias para lograr una interacción social efectiva.

- El reforzamiento juega un papel en el desarrollo y ejecución de respuestas asertivas, por lo que una vez adquirida la respuesta, se prevé que esta se mantenga a partir de sus consecuencias naturales de tipo social.
- Las diferentes clases de respuesta que constituyen el comportamiento asertivo son independientes, derivándose que el enseñar un componente de una respuesta conductual (por ejemplo el contacto visual), no necesariamente producirá cambios en otras habilidades.
- Los componentes conductuales y la calidad global de una respuesta asertiva varían en función de las demandas específicas de una situación dada y de características de tipo individual.

Las técnicas conductuales en el entrenamiento asertivo sugieren que la asertividad puede facilitarse si es vista como un grupo de clases de respuesta de situación específica, parcialmente independientes. Es decir, el adiestramiento busca conseguir, por medio de premios y castigos, habilidades que tienen como objetivo mantener y reafirmar comportamientos y que ocurren en situaciones interpersonales que implican el riesgo de pérdida de reforzamiento o la posibilidad de castigo.

Salter (citado por Rimm y Masters, 1981) sugiere una técnica en la que se use una respuesta asertiva de apoyo como una forma de evitar un intercambio agresivo, en este procedimiento la respuesta asertiva sirve como un reforzamiento positivo para el protagonista y proporciona las condiciones para rechazar la situación conflictiva, además de ganar reforzamiento personal. Tal respuesta puede cambiar rápidamente una situación adversa en una situación favorable, facilitando un cambio en la conducta de la otra persona, además proporciona las condiciones para la exploración y resolución mutua de conflictos.

Aun cuando la mayoría de los planteamientos que subyacen al modelo conductual han sido fundamentales para el desarrollo de procedimientos de entrenamiento asertivo existen otras aproximaciones alternativas, que aún cuando integran parte de los procedimientos de este enfoque, adoptan un modelo explicativo diferente aportando una serie de procedimientos complementarios al marco general del entrenamiento.

b) Cognitivas

El modelo cognitivo sugiere que la conducta asertiva puede ser inhibida, pero que esta inhibición se ve mediada por las apreciaciones valorativas mal adaptativas de tipo cognitivo del sujeto.

Por lo que respecta a su aproximación al entrenamiento de conductas asertivas, diversos autores plantean que los obstáculos emocionales para la aserción pueden ser atacados y superados a partir de procedimientos de reestructuración cognitiva similares a los utilizados por Albert Ellis en su Terapia Racional Emotiva (1962).

En esta aproximación al entrenamiento asertivo se enfatiza el desarrollo de una filosofía asertiva que motive a los sujetos a cambiar su comportamiento, hipotetizando que a partir del fortalecimiento de un sistema de creencias positivas en relación a la aserción, dichos sujetos tendrían una mayor posibilidad de comprometerse en conductas de tipo asertivo, manteniéndolas a pesar de críticas desfavorables (Lange y Jakubowski, 1976).

En relación a los supuestos teóricos en los que se basa, el modelo cognitivo hace un énfasis mínimo en las hipótesis relacionadas al déficit en habilidades. Al analizar el tipo de cogniciones mal adaptativas que interfieren con el comportamiento asertivo incluyen fundamentalmente el estudio de las ideas irracionales del sujeto, de sus auto-evaluaciones, de sus expectativas en relación a las consecuencias de sus conductas y sus niveles de ansiedad. Las auto-evaluaciones negativas a nivel cognitivo son frecuentes en personas no asertivas.

De acuerdo a Lange, el modelo cognitivo se avoca a la consecución de los siguientes objetivos a partir del entrenamiento asertivo:

- Desarrollar un sistema de ideas o creencias que resalte los derechos personales del individuo, así como el respeto por los derechos de terceros.
- Detectar y modificar autoverbalizaciones de tipo negativo o pensamientos irracionales que eliciten niveles de ansiedad excesivos.
- Reducir los estados de ira o de ansiedad excesiva.
- Desarrollar en el individuo un repertorio de respuestas más amplio en situaciones interpersonales específicas.
- Incrementar la autoestima de las personas, así como su sentido de auto-directividad.

Por lo tanto, el entrenamiento asertivo dentro de un enfoque cognitivo puede ser conceptualizado como un proceso de cuatro fases que incluyen:

1. El desarrollo de un sistema de ideas racionales.
2. La discriminación entre conductas asertivas, pasivas y agresivas.
3. La detección y modificación de cogniciones obstaculizantes de la conducta asertiva.
4. El empleo de procedimientos conductuales para la facilitación en el cambio de conducta.

Casey y Paris (1976) (citados por Morales y del Villar, 1982) han intentado rescatar los contenidos cognitivos de las respuestas asertivas implementando procedimientos de entrenamiento asertivo que toman en cuenta esos contenidos. Tal procedimiento denominado "entrenamiento racional asertivo", involucra directamente la propuesta de Ellis (1961), sobre la terapia racional emotiva (TRE).

La TRE señala que no son las cosas las que perturban al hombre, sino la visión que éste tiene de las cosas. Así Ellis propone que virtualmente todas las perturbaciones humanas, si no median factores físicos que alteren la estructura orgánica, son producidas por el propio hombre a partir del valor que él asigne a los eventos con los que está contactando.

Cuando se habla de un comportamiento irracional (tener pensamientos irracionales) no se habla de un comportamiento "malo" *per centum*, sino de una conducta abierta y/o cubierta; casi siempre ilógica. Que puede ser devaluante, auto derrotista, autodestructiva y capaz de sabotear el bienestar de la persona; un miedo irracional es, así, un miedo ingobernable ante algo que se sabe no puede dañar. Lo irracional de un comportamiento puede tomarse en función del daño (invasión de derechos) que cause a otros o en términos de la perturbación y consecuente daño que tal actitud produzca en la persona que emite la conducta.

La conducta no asertiva, según se especificó, puede ser entonces un comportamiento temeroso y pusilánime con una base devaluante de la persona; puede ser también la emisión de una respuesta matizada con ansiedad provocando agresividad; o puede ser, con simpleza, la ausencia de toda respuesta. En todos estos casos la conducta no asertiva se considera apoyada por una idea irracional, que en buena parte de los casos es la de sufrir un posible rechazo o que ese rechazo sea intolerable.

De manera que las técnicas utilizadas en un entrenamiento asertivo con enfoque cognitivo consideran la relación entre el adiestramiento asertivo y la TRE, así como, en ciertos momentos, el análisis de pensamientos irracionales del individuo, pensamientos que ocurren básicamente durante o antes de emitir la respuesta tipificada como no asertiva.

c) Cognitivos-conductuales

Lejos de parecer una simple combinación de técnicas cognitivas y conductuales, los procedimientos que a continuación se describen poseen un alto valor de contenido, pues contemplan de una manera objetiva durante el adiestramiento tanto las emisiones palpables de un individuo como los procesos internos que los originan.

Entre las técnicas más utilizadas se encuentran las siguientes:

- Técnicas verbales asertivas:
 - ✓ Disco rayado
 - ✓ Banco de niebla
 - ✓ Aserción negativa
 - ✓ Interrogación negativa
 - ✓ Compromiso viable
 - ✓ Libre información y auto revelación

- Operaciones de reproducción de respuesta
 - ✓ Práctica de la respuesta (ensayo de la conducta)
- Operaciones de modelamiento y reforzamiento de la respuesta

2.2 ¿QUÉ ES EL ENTRENAMIENTO ASERTIVO?

En lo que respecta a las definiciones del término “entrenamiento asertivo” y los elementos que se consideran, a continuación se presentan las más significativas para el trabajo.

Para Rimm y Masters (1981), “*el entrenamiento asertivo* abarca todo procedimiento terapéutico tendiente a incrementar la capacidad para adoptar esa conducta de manera socialmente apropiada: Usualmente las metas conductuales incluyen la expresión de sentimientos negativos y facilitar la expresión de sentimientos positivos”.

Ubican sus antecedentes en los escritos de Salter (1949) y Wolpe (1958), siendo el texto “*Conditioned Reflex Therapy*” publicado por Salter en 1949, la primera obra importante que exaltó las virtudes de la conducta de tipo asertivo. Sin embargo, según Rimm y Masters (1981), los escritos de Wolpe y seguidores tuvieron un impacto considerablemente mayor que los de Salter, ya que éste último además, parecía hacer poco énfasis en las consecuencias de la conducta impulsiva y espontánea.

Para Salter (1949, citado en Rimm y Masters 1981), en términos simples el entrenamiento asertivo abarca todo procedimiento tendiente a incrementar la capacidad del individuo para adoptar la conducta de expresar honesta y relativamente recta los sentimientos.

Las técnicas específicas de Salter, son presentadas en Rimm y Masters (1981), en sus seis ejercicios excitatorios, los cuales tienen la intención de dotar al individuo de habilidades que le permitan manifestar sus sentimientos libremente. Tales ejercicios en forma sucinta son los siguientes:

- 1.El empleo del *externar sentimientos*, implica la práctica de expresar literalmente cualquier sentimiento; de agrado o desacuerdo.
- 2.El empleo de la *expresión facial*, implica la práctica de expresiones faciales que normalmente acompañan a diferentes emociones.
- 3.Práctica en *expresar una opinión contraria* cuando se está en desacuerdo.
- 4.Práctica en el uso (implícito y explícito) del *pronombre “yo”*.
- 5.Práctica en *concordar cuando se alaba a uno*.
- 6.Práctica en *improvisar*.

Estos autores, parten del supuesto de que incrementar la asertividad beneficia a las personas, significativamente, en dos formas: por un lado incrementará su sentimiento de bienestar, al disminuir sus niveles de ansiedad; por otro, al comportarse de manera más asertiva, las personas podrían lograr más recompensas sociales que aumentarán su satisfacción.

Rimm y Masters (1981), consideran que el logro de estas metas requiere mucho más que meras emociones irreflexivas y espontáneas, por lo que en el entrenamiento asertivo se debe prestar considerable atención a las consecuencias interpersonales que puedan surgir al adoptar conductas de tipo asertivo; especialmente se debe reducir la probabilidad de que la asertividad represente estrategias interpersonales negativas o que le acarreen consecuencias interpersonales desastrosas debido a la expresión impulsiva.

Por ello, consideramos que para que el entrenamiento asertivo sea más eficaz y permita la incorporación de comportamientos asertivos en la vida cotidiana, debería implicar mucho más que el suministro de instrucción y práctica en la expresión espontánea de pensamientos, sentimientos, demandas, etc.; reconociendo el tipo de pensamientos, ideas, creencias y sentimientos que han mantenido su no asertividad. Así como el desarrollo de habilidades que le faciliten la planeación consciente y responsable de conductas asertivas, si así se elige.

En el momento de empezar a entrenar una conducta asertiva es necesario considerar tres niveles de funcionamiento: cognitivo, emocional y conductual, ya que la psicología cognitiva establece que son las creencias profundamente arraigadas en los individuos las que hacen que ellos contemplen la realidad de una forma u otra y eso es lo que hará que ante los acontecimientos que les ocurran a ellos, reaccionen manifestando unas emociones u otras. Así también, en el entrenamiento asertivo se pretende lograr la expresión espontánea de las emociones a través de conductas específicas y de esta forma conjuntar pensamiento, acción y emoción (Rodríguez, 1991). Aspecto en el que Ellis (1962), centra gran parte de su TRE.

Por otra parte, Lange y Jakubowski (1978) sostienen que el entrenamiento asertivo es la enseñanza dirigida a diferenciar entre asertividad y agresividad, ayudar a identificar y aceptar sus propios derechos y los derechos de los demás; reducir obstáculos cognitivos y afectivos para actuar de una manera asertiva, reducir ideas irracionales, de ansiedad y culpas. Así como desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica activa de dichos métodos.

No negamos la existencia de otras definiciones del entrenamiento asertivo, sin embargo solo se han tocado las anteriores por considerarlas apropiadas para el enfoque, intereses y desarrollo del presente trabajo.

Elizondo (1997), retoma las cuatro fases para la enseñanza de conductas asertivas, identificadas por Sharon Bower y Gordon Bower en su libro "Asserting Yourself" (1980):

FASE I: **Proyectar.**

Implica recordar y proyectar las situaciones conflictivas pasadas en dónde no se pudo ser asertivo, para analizar que tiene en común.

El objetivo de esta fase es ejercitar la capacidad para recuperar en la memoria todo tipo de elementos que muestren escenarios en los que no se ha presentado un comportamiento asertivo, es decir, momentos en los que se han expresado conductas agresivas o pasivas.

Para esta fase, Elizondo (1997), retoma de Bower algunas preguntas que pueden ayudar a identificar ciertos elementos para clarificar esta fase:

Quién: ¿Quién está involucrado en la escena?

Cuándo: ¿Cuál es el contexto en el que se está desarrollando la escena?

Qué: ¿Qué eventos se están llevando a cabo en la escena?

En el entrenamiento asertivo resulta necesario que cada persona pueda identificar con mucha claridad los comportamientos que molestan o incomodan, y tomar conciencia de que pueden ser, no sólo los comportamientos de otros, sino los de él mismo que reproduce cotidianamente; es por esto que se debe trabajar con metas concretas de cambio.

Como propuesta a esta necesidad de cambio Adler (citado en Elizondo, 1997) sugiere que la persona que desea cambiar debe identificar algunas características importantes, entre otras:

1. **Específico:** ser lo más claro posible en su identificación.
2. **Realista:** creer que se pueden alcanzar las metas propuestas.
3. **Positivo:** tratar de construir una meta que promueva la frecuencia de un comportamiento deseado más que reducir la frecuencia de uno no deseado.
4. **Frecuencia del comportamiento:** tratar de ser asertivo en eventos que ocurren más frecuentemente para poder desarrollar la habilidad.
5. **Importancia:** elegir cambios en conductas importantes en lugar de otras que demandan menor esfuerzo para su éxito.
6. **Controlable:** enfocarse en modificar el propio comportamiento y no el de las otras personas.

FASE II: **Analizar**

Esta fase cumple con dos actividades, por un lado, clasifica en términos de magnitud el nivel de inconformidad de cada situación identificada y, por otro, describe en una sola oración la problemática vivida.

Para determinar la magnitud de cada situación que causa incomodidad, Elizondo propone utilizar la siguiente clasificación de Bower (1980):

A. Escena ligeramente amenazante.

- A1. Le causa sentirse un poco mal.
- A2. Ocurre cuando menos una vez al mes.
- A3. Piensa en ello, al menos cada dos semanas.

B. Escena moderadamente amenazante.

- B1. Le causa incomodidad o frustración.
- B2. Ocurre cuando menos una vez a la semana.
- B3. Piensa en ello cuando menos una vez a la semana.

C. Escena muy amenazante.

- C1. Le causa sentimiento de hostilidad o impotencia
- C2. Ocurre casi a diario.
- C3. Piensa en ello diariamente.

En esta fase es importante considerar algunos otros elementos propuestos por Richard E. Crable y retomados por Magdalena Elizondo (1997):

- Buscar evidencias que lo apoyen...
- Buscar evidencias que no apoyen...ponerse en el lugar de la otra persona
- Identificar los beneficios
- Analizar si se continúa pensando igual

FASE III: *Ver*

Implica analizar el comportamiento en forma crítica para ver qué emociones, oraciones negativas; etc., mantienen la no asertividad.

El paso siguiente es poner atención a las reacciones emocionales personales. Elizondo considera que al ser consciente de los propios sentimientos, es posible pensar en forma realista acerca de las consecuencias de ser asertivo y decidir qué quiere hacer.

Para examinar estos signos emocionales hay que recordar alguna escena problemática en forma vívida. Visualizar el lugar, hora del día, sonidos, palabras que se dicen, quién las dice, tono de voz, gestos, posturas; recordar las emociones y sentimientos que le generan éstas escenas.

FASE IV: *Hablar*

Esta es la última fase en el desarrollo de la habilidad de la asertividad, en la que se van sumando aspectos que permitirán “*expresar lo que deseamos*”:

- de manera oportuna
- en el momento adecuado
- en el lugar adecuado
- con la persona adecuada

Entre los aspectos que más se destacan son:

- el conocimiento de los derechos asertivos
- la identificación y diferenciación de las conductas y los componentes de la conducta asertiva
- el reconocimiento del costo-beneficio de ser asertivos
- la importancia del reconocimiento de la autoestima
- el impacto nocivo del inadecuado manejo del estrés
- la importancia de la comunicación no verbal
- la importancia de la escucha activa
- el reconocimiento abierto de la necesidad de llevar a la práctica las cuatro fases del entrenamiento asertivo

Considera que la “negociación” es un elemento básico para la fase de hablar, pues considera que conocer ciertas características de ésta permite tener elementos de referencia que ayudan a autoevaluar la conducta.

Momentos de la fase IV: hablar

1.- Prepararse para la práctica.

Una escena tiene los siguientes componentes:

- Actores: el participante y cuando menos otra persona.
- Trama: el participante tiene ciertas metas, como también la otra persona.
- Contexto: el lugar y tiempo en que sucede la escena.
- Guión o mensaje: las líneas que la otra persona habla y las que el participante quisiera verbalizar para ser asertivo; toma gran relevancia el manejo del lenguaje corporal.

2.- Utilice el método DEEC (Describir, Expresar, Especificar y Determinar las Consecuencias).

Utilizando el DEEC se puede aprender a analizar conflictos, determinar sus necesidades y derechos, proponer una solución al conflicto y si es necesario, negociar un contrato para un cambio con la otra persona. En otras palabras, se está preparando para hablar.

Aquí, Elizondo menciona algunas reglas básicas para ser exitosos en ésta etapa:

*Al *Describir* se responde a ¿Qué conducta que molesta ha estado realizando la otra persona?

En esta etapa lo que se hace es describir qué conducta, que le molesta o agrada al participante, ha estado realizando la otra persona.

Cuidándose para evitar en la descripción de juicios de valor, aspectos que no se pueden cambiar, identificando una conducta específica observable y que pueda ser de algún modo, verificada por otros.

Reglas básicas para describir:

- Describir objetivamente la conducta de otra persona
- Usar términos concretos
- Describir la hora, lugar y frecuencia de la acción
- Describir la acción y no el motivo
- Evitar señalar aspectos que no se pueden modificar
- Circunscribirse a la conducta discutida sin asociarla a otras similares, en otro tiempo y contexto

*Al *Expresar* se responde a ¿Cómo puedo decirle a la otra persona cómo me siento acerca de su comportamiento?

Reglas básicas para expresar:

- Expresar sentimientos
- Expresar emociones
- Expresar percepciones
- Expresarlos en forma ecuánime
- Hablar de los sentimientos en forma positiva
- Hablar de sentimientos recientes

*Al *Especificar* se responde a ¿Qué cambio de conducta es posible solicitar? Además de ¿Qué es lo que uno mismo debe cambiar para ello?

Esta fase permite expresar al otro qué es exactamente lo que se espera que modifique a partir de la descripción de la conducta y la expresión de los sentimientos; considerando que lo que se solicita no es un cambio radical ni que vaya en contra de la otra persona, simplemente se solicita un proceso de acomodo que permita la convivencia armónica.

Reglas básicas para especificar:

- Pedir un cambio explícito en la conducta de la otra persona
- Pedir un cambio pequeño
- Especificar las acciones concretas que se espera que cambien
- Poner en claro qué conducta se está dispuesto a cambiar para lograr la negociación (si no va en contra de su dignidad o derechos asertivos, así como tampoco en contra de terceras personas)

*Al establecer las *Consecuencias* se responde ¿Qué pasará si ocurre o no, lo que se solicita?

Reglas básicas para determinar las consecuencias:

- Decirlas en forma explícita, ¡no hay nada obvio!
- Las consecuencias no deben dañar la integridad de alguien
- Dirigirse a la conducta que molesta y no a la persona

“La conducta asertiva no sólo va dirigida a las personas con las que se interactúa, también puede ir dirigida a uno mismo, en la lucha constante por sentirse bien con uno mismo, y ser dueño de los propios mensajes.” (Elizondo, 1997)

Finalmente, considera las nueve fases para verse y sentirse asertivo, según Bower y Bower (1980):

FASE I: Prepararse para practicar

FASE II: Elaborar el guión

FASE III: Aprenderse las líneas

FASE IV: Desarrollar un lenguaje corporal asertivo

FASE V: Hablar con más energía

FASE VI: Hablar con más claridad

FASE VII: Hablar con más expresión

FASE VIII: Preparar el escenario

FASE IX: Atender la vestimenta

Por su parte Aguilar (1987), hace una propuesta de entrenamiento asertivo, considerando los siguientes elementos:

RESPECTO POR TI MISMO.

Si deseamos la consideración de los demás, ésta debe fundamentarse en un profundo respeto por nosotros mismos. En ocasiones nos tratamos como si fuésemos nuestros peores enemigos, devaluándonos, descontándonos, o permitiendo que la relación humana se mantenga en clara desventaja respecto a los propios deseos o intereses sin considerarnos con la buena voluntad y comprensión que merece todo ser humano.

Respetarte a ti mismo quiere decir que:

- Te concibes como un ser humano, con energía limitada que necesitas priorizar, abastecer y cuidar, eso supone no responder a todas las demandas que te hacen los demás, cuidar con firmeza tu salud dándole gran prioridad y promover el bienestar y disfrute por la vida en todos los niveles donde sea posible, ya que la calidad que das a tu existencia es la misma que los demás recibirán de ti, proyectándola en satisfacción, alegría y vigor para dar.

- Promueves con vigor ideas objetivas y constructivas respecto a tí mismo, generando autoconfianza y seguridad en lo que has logrado o puedes ir realizando, evitando los pensamientos negativos que descuentan y generalizan sobre una incapacidad, devaluándote o repudiándote.
- Eres razonable con las demandas que te impones, en cantidad y grado, entendiendo que no eres perfecto, ni puedes hacerlo todo bien siempre. Ser realista y disfrutar lo que vamos logrando es mucho más saludable que exigirnos y presionarnos constantemente el no saber establecer límites.
- Es muy importante en el caso de vivir bajo presión excesiva, cuestionarnos si permanecer así vale la pena, si estamos en realidad buscando una autoafirmación que nos haga demostrarnos que “valemus mucho” como personas y eso nos impulsa a vivir alterados de los nervios queriendo lograr metas al severísimo costo de afectar gradualmente la salud u otras condiciones de bienestar muy importantes. Pregúntate: ¿tiene algún sentido estarme matando por esto?
- Valoras tus necesidades en su justo nivel, no las menosprecias o subestimas. La búsqueda de alternativas o condiciones que promuevan tu bienestar total es irrenunciable. No tienes por qué posponer lo que requieres para fomentar el desarrollo de tu ser. Puedes necesitar amistades diferentes o acabar con una relación perjudicial para ti, mayor descanso, tiempo libre, un cambio de actividad, ayuda de los demás, etc.
- Te pones en el lugar que te corresponde porque tu salud y felicidad están antes que la aprobación de los demás, “el qué dirán”, la obtención de alguna posición económica o estatus. No es difícil para los seres humanos crearnos necesidades y después terminar dependiendo o esclavizándonos por ellas.
- Te perdonas humanamente, con sentido reflexivo, responsable y constructivo. Cometer errores es parte de la naturaleza humana; entender nuestro pasado es más constructivo que condenarlo. Las verdaderas razones por las que actuamos si nos involucramos en experiencias negativas están con claridad definidas por la historia que tuvimos, en el momento en el que estábamos (que de alguna forma favoreció la aparición o mantenimiento de las condiciones), los propios factores personales que contribuyeron y de los cuales estábamos medianamente conscientes o totalmente inconscientes, además de la confusión que muchas veces generan eventos sorpresivos o fuera de nuestro control.

Quien se respeta a sí mismo no se culpa por su pasado, aprende de él.

- No te compares con los demás, porque en el momento que lo haces muchas veces acabas menospreciándote. Es una gran falta de respeto hacia ti mismo observar cualidades de otros minimizando u olvidando las tuyas, como es no respetarlos por considerarte más valioso al poseer alguna “ventaja” especial.

- Respetarte a ti mismo es respetar a los seres que amas porque dado que son algo importante en tu vida, el agredirlos o lastimarlos estás afectando una parte de ti.

Ejemplo de respeto por ti mismo.

- Al romper la dieta por comer demasiados dulces piensas: “caray, qué difícil es mantener el peso; aunque hago esfuerzos para conservarlo, no he podido cumplir mi propósito. Tal vez el error estuvo en querer dejar pasar tanto tiempo sin comer algo. Quizá si como una fruta a mediodía, pueda resistir más. Una caída no debe arruinar mi plan, tengo que controlarme”

RESPECTO POR LOS DEMÁS.

La comunicación asertiva requiere que el otro sea concebido profundamente como ser humano y sea tratado con dignidad y respeto, distinguiendo claramente que también tiene los mismos derechos que nosotros.

También implica intentar vigorosamente que la forma en la que nos acerquemos a los demás sea responsable, sensitiva, cortés y que sin olvidar o menospreciar nuestros deseos, creencias y opiniones expresemos los mensajes sin ofender.

El respeto por los demás implica:

- Sin necesidad u obligación de aceptar incondicionalmente lo que otros piensan o dicen, los demás tienen derecho a creer o hacer cosas *muy* distintas de las que esperamos que piensen o hagan, siempre y cuando en sus acciones también exista el respeto hacia los otros.
- Entender que los demás también tienen límites, sensibilidad, propósitos y expectativas que muy probablemente sean diferentes pero también reales y que inclusive pueden oponerse, competir o hacer más difícil el logro de nuestras metas. Ante la existencia de esta verdad es importante no incurrir en el juego de negar, disminuir o minimizar a los otros.
- Los demás tienen razones y motivaciones para actuar; ignorarlas o desconocerlas no las hace por este hecho inexistentes. Respetar a los demás implica también hacernos responsables para tratar de no prejuzgarlos sin antes tener información, no imaginar inmediatamente las peores causas cuando nos han fallado; es darles la oportunidad de explicar y hacer el esfuerzo real por entender aun cuando nos reservemos el derecho de aceptar o estar de acuerdo.
- Evitar la condena y el odio ante los actos “negativos” de los demás recordando que aunque tenemos derecho a actuar con firmeza si somos agredidos, no así para ser jueces morales y arbitrarios de los comportamientos inconvenientes de los demás.
- Abandonar el concepto de propiedad que tenemos de los demás, sin perder de vista que no obstante estar en condición de esposo (a), novio (a), maestro (a), padre, madre, jefe (a), entre otros. No tenemos un ápice de derecho siquiera para impedir o agredir su crecimiento personal, su forma de desarrollarse o la elección libre de su conveniencia, sea cual

fuere ésta y aun cuando esté totalmente lejana de nuestro máximo anhelo, interés o capricho personal.

Respetar a los demás es darles aliento, no impedir su crecimiento.

- Es hacer un consciente y genuino esfuerzo por cuidar todo aspecto de nuestra comunicación en vías de facilitar el diálogo, es decir, tratar de usar la mejor forma de expresión, ser amable y cortés, y sensibilizarnos para que ocurra en el mejor momento y lugar.
- Es saber pedir disculpas sin menospreciarnos, aceptar que hemos cometido un error, respetando “el enojo” de los demás pero sin permitir el desprecio o la agresión hacia nosotros; es ser auténtico y darnos a conocer como realmente somos, sin dar lugar por ello a la manipulación.

Ejemplos de conducta agresiva que se transforma en respeto hacia los demás (asertividad).

- Tienes invitados en tu casa. Tu hijo de 12 años entra repentinamente en la sala, le dices: “que bueno que llegaste hijo, me gustaría que saludaras a mis invitados”
- Un subordinado no te entregó el trabajo que prometió tener listo en una fecha determinada. Le dices: “habíamos quedado que entregarías el trabajo el viernes pasado, ya es lunes y no lo he recibido dime ¿Qué paso?”
- En el semáforo, un muchacho se acerca a tu coche para limpiarle el parabrisas. Tú dices: “no lo limpies, gracias. No estoy dispuesto a darte nada”
- Tu hijo llega a casa con malas calificaciones han ido bajando cada vez más. Tenemos que hacer algo. Estoy seguro que podemos encontrar una solución para que salgas adelante”

SER DIRECTO.

Actuar con asertividad implica garantizar que los mensajes transmitidos sean lo suficientemente claros y directos para evitar caer en el juego de la adivinanza o la confusión. Ya que al hacerlo, es posible que se interprete falsamente.

Necesitamos garantizar por medio de una expresión clara y directa que realmente lo sepan, está es nuestra responsabilidad.

A veces nos cuesta especial trabajo ser directos en la expresión de afecto positivo o en la manifestación de cosas que nos molestan y enojan o cuando tenemos mucha precaución por no lastimar a los demás al señalarles nuestras verdaderas inquietudes. Sin embargo, en términos generales, si somos directos y expresamos de buena forma lo que queremos, todos se benefician.

La agresividad es un claro ejemplo de cómo se pierde la claridad entre lo que se interpreta o descifra y el mensaje que realmente se desea transmitir, por ejemplo:

Mensaje agresivo

¡Otra vez, siempre encuentro algo desordenado, esta casa es un verdadero chiquero!

Mensaje interpretado

Cree que no me esfuerzo en la casa.

Cree que todo es mi culpa y soy una incapaz.

Cree que él es perfecto y nunca provoca desorden, él sí cumple y yo no.

Mensaje directo asertivo

No me gusta ver los uniformes de los niños regados en su cuarto.

Mensaje recibido

Le interesa que se recojan las cosas y se discipline a los niños en esto.

SER HONESTO

Es necesario reflejar nuestros pensamientos, sentimientos o creencias para facilitar la comunicación. La congruencia entre lo que pensamos, sentimos y decimos puede afectarse de distintas maneras:

- Cuando se es sincero pero inapropiado. La franqueza se puede convertir en agresividad, cubriendo en realidad sentimientos de hostilidad o venganza.
- Al agredir y molestar a las personas con frecuencia, utilizando sarcasmos o críticas cuando lo que verdaderamente sucede es que estamos resguardándonos de sentimientos personales que no aceptamos con facilidad.
- Actuar no- asertivamente, negando o minimizando el verdadero deseo o sentimiento, recurriendo a mentiras
- Al ser sincero pero al mismo tiempo afectando la autoestima, expresando mensajes que si bien son ciertos se expresan en una forma perjudicial para la propia persona y/o terceros.

Ser honesto no elimina la preocupación por los sentimientos del que escucha, por el contrario, requiere que asumamos la responsabilidad para que, sin faltar a la verdad, demos el mensaje en la forma más oportuna y respetuosa posible.

Ejemplos de expresiones honestas:

- Eres músico y un cliente te dice que debes cobrar sólo la mitad por tocar el órgano en la boda. El únicamente está dispuesto a pagarte 30 mil pesos por tus servicios; pero sabes que otros profesionales de tu categoría cobran entre 80 y 100 mil pesos. Tú respondes: “comprendo que eso es lo que usted quisiera pagar, pero yo no puedo aceptar un contrato por esa cantidad, ni tampoco me motiva para realizar mi trabajo”.
- Tu novia te critica constantemente: “deberías usar pantalones con pinzas, como los que se pone Ricardo; además no te importa tu

persona; esa ropa no combina...” tu respondes: “he notado que algunas de las cosas que hago no te satisfacen mucho. Pero a mi tampoco me gusta que me digas constantemente lo que debería hacer. Creo que si esto continúa, nuestra relación puede terminar muy pronto”.

- Son las 6:45 de la mañana, tu compañero de viaje, en un vuelo hacia la Ciudad de México, no deja de hablar sobre mil temas; tú deseas descansar y dormir un poco. Cuando te pregunta si quieres reposar, respondes: “Que bueno que lo mencionas, estaba a punto de decirte que pospusiéramos la plática para poder dormir un rato, gracias”.

SER APROPIADO.

El lugar.

Para lograr una comunicación satisfactoria, necesitamos no sólo tomar en cuenta lo que decimos o escuchamos, sino también el contexto donde ocurre la comunicación.

Considerar el contexto implica buscar el mejor lugar para decir las cosas, el momento en que se deben expresar, el grado de firmeza de transmisión del mensaje, la relación con la otra persona y la frecuencia de insistencia en los puntos de vista.

Ser inoportuno al considerar el lugar implica acciones como:

- Criticar en forma constructiva e informativa, hacerlo en privado.
- Discutir un asunto de trabajo en una fiesta
- No responder a una crítica injusta hecha en público y, al no reaccionar, se da la impresión se aceptar la culpa
- Comunicar algo importante o delicado en un lugar donde no se facilite el diálogo

El momento.

Ser inapropiado por ignorar la búsqueda del mejor momento para la expresión implica comportamientos como:

- Ignorar los estados de ánimo y sentimientos del otro para decirle nuestros mensajes. Por ejemplo no darnos cuenta que están demasiado cansados, deprimidos, presionados, molestos y provocan aún más incomodidad en lugar de diálogo.
- No dejar que la persona termine de decir lo que piensa.
- Saturar a los demás con más información o demandas de las que razonablemente pueden absorber en un momento determinado, sin dar tiempo a su adecuada asimilación.
- Abordar temas serios cuando hay el suficiente tiempo para discutirlos o asimilarlos.
- Señalar lo que nos molestó de los demás o corregir su comportamiento mucho tiempo después de que sucedió.

- Pedir favores hasta el último momento creando así emergencias innecesarias.
- Permitir que el propio estado emocional esté por encima del problema que se pretende abordar.

Firmeza del mensaje.

A veces es muy importante saber variar la intensidad de nuestra expresión comunicando con precisión la fuerza de los deseos. Son fallas inapropiadas de firmeza las siguientes:

- Cuando otra persona viola nuestros derechos persistentemente, quedarnos calmados o ser débiles y explotar después.
- Responder con demasiada fuerza o intensidad para la defensa *inicial* de un derecho, sobre reaccionando.
- Expresarse frecuentemente con firmeza cuando esto no es realmente necesario.
- Subestimar la importancia de nuestros deseos haciendo una débil expresión de los mismos.

Relación con los demás.

La historia que hemos formado en nuestras relaciones, el papel distinto que juegan los demás (padre, hijo, extraño) necesitan ser considerados en la forma en que nos aproximamos.

Errores comunes:

- Ser demasiado cortante en forma gratuita.
- Dar demasiadas explicaciones a personas desconocidas (por ejemplo a un vendedor que nos ofrece un producto que no deseamos).
- Tratar a los demás con un estilo siempre similar (por ejemplo, hablarle a nuestro hijo pequeño como si fuera adulto).
- Exigirle a los demás explicaciones que no desean dar, simplemente porque los conocemos más (hijo, novio (a), subordinado, etc.)
- Abrir fácilmente información personal a desconocidos en el primer contacto sin observar si los demás están realmente interesados en escucharnos.

Frecuencia de insistencia.

Es muy importante saber hasta qué punto es conveniente repetir un mensaje o idea.

Imagine usted a un padre de familia que en su afán de educar bien a su hijo aprovecha *cada* oportunidad de interacción con él para darle con consejo. Tal vez lo único que puede provocar con esta actitud es que su hijo acabe por no escucharle.

Errores comunes:

- Proponer en demasía un punto de vista sin realmente entender primero las ideas o inquietudes de los demás.
- Repetir con frecuencia la expresión del mismo sentimiento dando la impresión de querer manipular en lugar de desear una auténtica comunicación. Temer que no nos comprendan o que los demás no realicen nuestras peticiones y por tanto abrumarnos con recordatorios.
- Mantener siempre una imagen agradable y “cariñosa”, empalagando.
- Repetir la misma palabra en casi todo lo que se dice; por ejemplo: “este...”.

El contexto donde se da la comunicación es tan importante como lo que se dice en ella, causamos graves daños a la relación cuando por falta de sensibilidad en este sentido “atropellamos” los mensajes.

Basta un ligero descuido en los factores del contexto para que la efectividad de la comunicación se vea seriamente amenazada. La convivencia diaria con la pareja, con la familia o con los compañeros de trabajo, requiere notables esfuerzos de prudencia y control para obtener satisfacción duradera en las diversas relaciones. Para ello se requiere que actuemos con cuidado, cada vez que expresemos algo.

CONTROL EMOCIONAL.

Cuando las emociones se desbordan en niveles inadecuados, es muy difícil mantener una buena comunicación. Si un temor, enojo o depresión te dominan, tus mensajes serán demasiado suaves o exagerados, puedes bloquearte y dejar mucha información real o importante sin expresar.

Lograr un adecuado control emocional no supone olvidar o negar los sentimientos, simplemente implica encauzar las emociones para que éstas no lleguen a niveles de intensidad que nos provoquen reacciones ineficientes ante los demás.

Las emociones son el gran termómetro que mide la calidad con la que vivimos; nos dicen si hemos de activar nuestros mecanismos de comportamiento para prevenir, atacar o eliminar obstáculos.

Algunos elementos efectivos que facilitan el sano control emocional y contribuyen para que demos buena calidad a nuestra vida son:

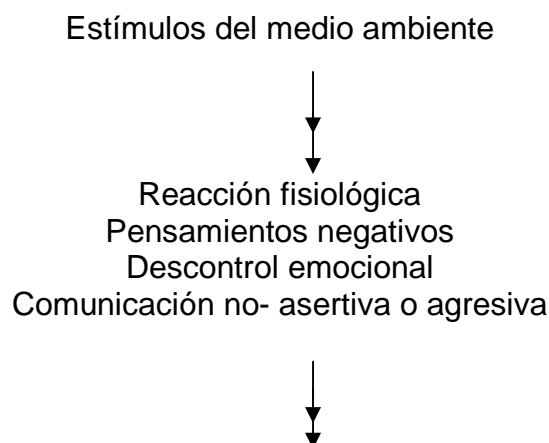
- Ejercicio físico regular
- Evitar llegar a estados de fatiga
- Adoptar actitudes flexibles y aceptar cambios necesarios
- Alimentación bien balanceada, enfatizando productos naturales
- Cultivar pensamientos objetivos, constructivos, optimistas en todo lo que haces
- Evitar tensiones innecesarias
- Relajarse
- Establecer metas realistas

- Enfatizar el disfrute del presente
- Desarrollar con entusiasmo un poderoso deseo de vivir
- Hacer de la moderación una práctica común
- Desarrollar un buen sentido del humor
- Actuar con espontaneidad, asertivamente, eliminando conflictos interpersonales, solucionándolos
- Evitar personas constantemente agresivas o negativas
- Vivir en un medio ambiente saludable
- Clarificar los valores
- Desarrollar una red de amigos y parientes como apoyo emocional
- Actividad sexual satisfactoria
- Mantener el crecimiento intelectual
- Trabajar en algo significativo y que ofrezca reto
- Cultivar una actividad amistosa y afectuosa hacia los demás
- Administrar adecuadamente el tiempo

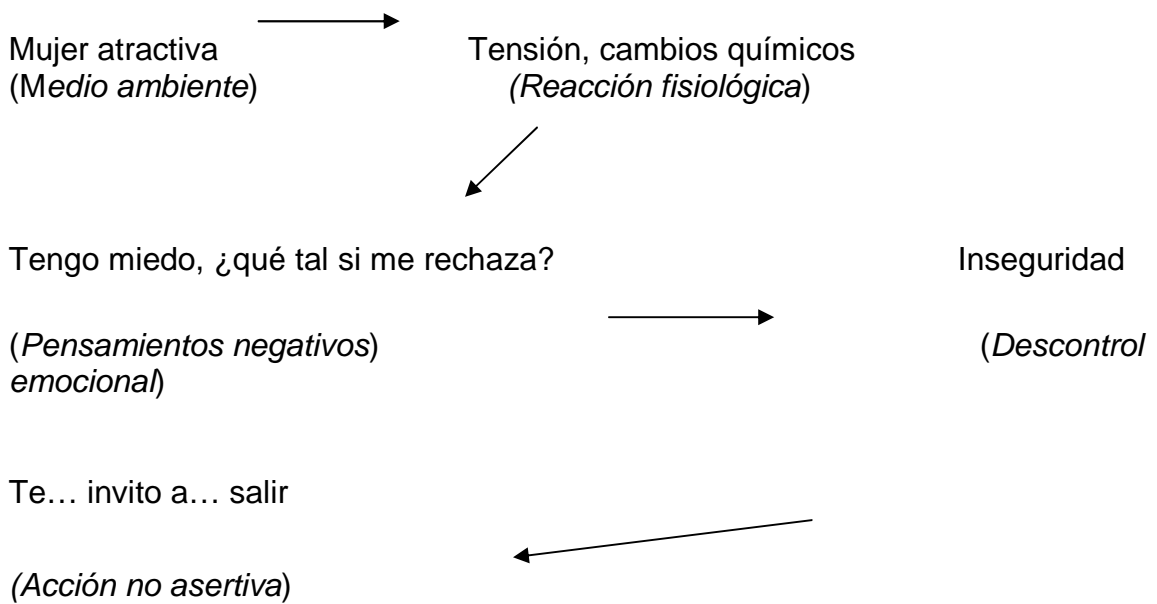
Para lograr el control emocional se necesita considerar la interacción de tres elementos básicos que son: el ambiente, los pensamientos negativos y las respuestas físicas del organismo. Las emociones dolorosas se deben a la combinación de estos tres factores. Normalmente nos hemos acostumbrado a identificar al ambiente como la causa directa de nuestros malestares emocionales. Sin embargo en el proceso suceden más cosas.

Existen dos posibilidades básicas para generar el descontrol emocional y afectar así la probabilidad de mantener una buena comunicación asertiva con los demás:

Fórmula 1:



Ejemplo:



Ante la necesidad de interpretar nuestro mundo externo e interno, generamos evaluaciones que expliquen apropiadamente la experiencia y, son precisamente éstas, las que crean emociones.

Fórmula 2:



Ejemplo:

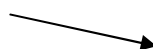
Es negado un préstamo que solicitó
(*Estímulos del medio ambiente*)



“Quedaré en la ruina”, “Nunca podré salir adelante”, “Nunca se cuenta con ellos, estúpidos”
(*Pensamientos negativos*)



Secreción de adrenalina, tensión muscular, aceleramiento de ritmo cardiaco y respiratorio (*Reacción fisiológica*)



Ansiedad, malestar y enojo
(*Descontrol emocional*)



“Ustedes son las peores personas a las uno debe recurrir” (*Agresividad*)

Si deseamos que exista un manejo emocional que facilite la comunicación con los demás, se hace necesario que trabajemos en el cambio de nuestros pensamientos negativos, las respuestas físicas o en la alteración de la situación.

Ser capaces de comunicarnos satisfactoriamente con los demás no sólo requiere de saberse expresar sino también de poderse controlar.

Los pensamientos negativos: base del descontrol.

En las fórmulas uno y dos, las ideas negativas juegan un papel primordial para el tipo de reacción emocional que se establece. La ansiedad, el enojo, la depresión y muchas otras emociones destructivas diferentes están antecedidas y provocadas por pensamientos automáticos, específicos, espontáneos, aparentemente reflexivos y que creemos y sostenemos con firmeza a pesar de ser irracionales.

SITUACIÓN DE CONFLICTO INTERPERSONAL.

1. El jefe me tiene esperando más de una hora para recibirme.
2. No le importa mi trabajo, es prepotente y desconsiderado. También mi tiempo vale. Si no termino es su culpa. Cuando me reciba sabré hacerle sentir esto.
3. Enojo, tensión, desesperación.
4. Aventé de mal modo en su escritorio el trabajo sin decir nada y con mala cara.

5. Tengo datos para concluir que si ve importante lo que hago objetivamente me deja esperando con frecuencia y no nunca le he dicho nada. Voy a hablar con él negociar en buenos términos. Si no queda otro remedio que esperar, planearé para aprovechar ese tiempo de alguna manera.
6. Decirle a mi jefe que a veces la espera se prolonga demasiado, que podríamos negociar que su secretaria me llame hasta que me vaya a recibir, o pedirle alguna sugerencia de solución.

SABER DECIR.

Existen diversas formas de decir las cosas que dependen del objetivo que perseguimos en cualquier interacción, pero en términos generales podemos señalar que la regla como expresión recomendable es *la misma que nos gustaría que tuvieran los demás hacia nosotros*.

Cuando alguien manifiesta su enojo, aprecio o desacuerdo preferimos que:

- Se nos diga las cosas con respeto, sin sarcasmos, humillaciones o burlas.
- Nos pidan las cosas en buen tono y con cortesía, no como mando.
- Se nos señalen las cosas con objetividad, sin explosiones emotivas agresivas.
- No se nos evalúe global y negativamente por un hecho inconveniente.
- No se nos acuse o culpe de todo.
- Que se nos hable directamente y con claridad respecto a lo que otros quieren o sienten.
- Se nos comunique también lo que hacemos bien.
- Se busque un acuerdo en lugar de tratar de hacernos sentir mal.
- Nos soliciten información antes de que se concluya negativamente sobre las razones por las que hemos actuado de una u otra manera.
- Entiendan también nuestra situación.

Reglas para saber decir.

Los lineamientos que a continuación se describirán se basan precisamente en las preferencias que acabamos de enlistar, y deben adaptarse al propio estilo de ser para que la expresión sea genuina y no reflejo de un acartonamiento estudiado.

Expresión de deseos.

Reglas:

1. Siempre que sea posible evita que tu petición se interprete como demanda no negociable o mando agresivo.
2. Deja bien claro lo que quieres y siempre que sea posible especifica el grado de intensidad de tu deseo. Así podrás asegurarte de que te satisfagan adecuadamente si los demás lo deciden.

Ejemplos:

- Antes de ir al aeropuerto, quiero sacar unos duplicados de mis documentos. ¿estas de acuerdo?
- Me gustaría saber si puede atenderme ahora debido a que tengo *mucha prisa*.
- Antes de continuar con la charla, me gustaría hacer un receso de 10 minutos. ¿te parece?
- *Me gustaría muchísimo conocer* tu opinión del material que revisaste, no importa si no has terminado completamente.

Expresión de sentimientos.

Reglas:

1. Siempre que puedas, señala primero el comportamiento específico que encuentras negativo y después *tu sentimiento*. Esto ayudará a no crear reacciones muy defensivas en los demás.
2. Establece primero con precisión lo que sientes y exprésalo con claridad, reflejando también la intensidad de la emoción.
3. Nunca ataques la autoestima de las personas.

Ejemplos:

1. Cuando me dices que no éstas de acuerdo *elevando tanto tu tono* de voz me siento humillado.
 - ✓ *Al comenzar a expresarle* a nuestros amigos cuáles son los planes que teníamos para el futuro, me sentí un poco incómoda y presionada.
 - ✓ *No ver que cumples* con la responsabilidad de tener tu cama y recoger tu cuarto desde hace días me hace estar muy molesto.
 - ✓ Al inicio de nuestro noviazgo no imaginé que estuvieras tan ocupado en tantas cosas como para *vernoscasamente*, me siento mal y confundida respecto a la conveniencia de continuar así.

Expresión de sentimientos mezclados.

Reglas:

1. Expresar los mensajes como dos conjuntos separados, explicando el primero completamente antes de continuar con el segundo.
2. Si es oportuno, antes de iniciar la expresión del segundo conjunto, deja que la otra persona reaccione al primero.
3. Es importante dar clara información respecto a qué partes de la conducta son aceptables y cuáles no los son, en lugar de quedarse callado.

Ejemplos:

- *Me dio mucho gusto ver tu disposición a colaborar para recoger la mesa y lavar los platos aunque el comentario de que tu hermana es una 2baba caminante” lo considero innecesario y molesto.*
- *Me siento muy bien de que se haya considerado en la elaboración de este proyecto, también me doy cuenta de que mi incorporación ha sido tardía y esta situación está creándome demasiada presión ya que se me piden respuestas que aún no es imposible dar.*

Expresión de sensibilidad sin perder firmeza.

Reglas:

1. Se conocen explícita y genuinamente los sentimientos, la situación, los derechos o las creencias de los demás, y después se expresa asertivamente la propia condición.
2. Recuerda que ser sensible a la situación de otra persona no es equivalente a estar de acuerdo o aceptar sus planteamientos.

Ejemplos:

Se que estás muy preocupado respecto al desenvolvimiento de las políticas del colegio, aunque también quisiera que dedicaras por ahora más tiempo a la elaboración de los materiales didácticos.

Reconozco que para ti no es importante la hora de llegada a tu casa. Para mí sí lo es, por lo que quiero insistirte en que ya nos vayamos.

Me doy cuenta que puedes sentirte dolido o irritado por las críticas que te hicieron en el trabajo, aunque también siento la necesidad de recordarte que no te conviene que trates así al niño.

Comprendo que te sientes confundido ante mis cambios emocionales, de verdad ni yo misma los entiendo muy bien, ¿te parece que nos dejemos de ver algún tiempo?

- *Es muy importante tratar de entender la situación real y honestamente, creencia o sentimiento de la otra persona ya que si sólo reaccionamos automática y superficialmente, no se transmitirá la sensibilidad hacia los demás.*
- *Cuando nos sentimos tomados en cuenta, respondemos mejor.*

Expresión de discrepancia.

Reglas:

1. Expresar objetivamente lo que la otra persona dijo que haría (el acuerdo), describir lo que en realidad hizo (el hecho), y qué es lo que usted desea.

2. Evite juzgar a la persona o tratar de que se sienta culpable, o adelantar conclusiones imaginando los peores motivos por no haber cumplido.

Ejemplos:

- *Habíamos acordado* que me avisarías con varios días de anticipación para preparar la reunión. Me doy cuenta que *me solicitas para mañana* y yo francamente no puedo. *¿qué te parece* la semana próxima?
- Entendí que *la cita era a las cinco*; estuve esperándote hasta las seis y *no, llegaste, me gustaría saber* ¿Qué pasó contigo o qué creíste?
- *Acordamos que irías* al juego sólo si terminabas antes la tarea, supe que *te fuiste al partido sin* iniciar siquiera. Te voy a *pedir que* te pongas a trabajar en eso cuanto antes.

Expresión de sentimientos negativos y difíciles:

Reglas:

1. Expresar objetivamente la conducta de la otra persona que interfiere o afecta, cómo repercute ésta de forma concreta en tu vida, cómo te sientes y qué deseas.

2. Evite a las explosiones agresivas; no pierdas la objetividad.

Ejemplos:

- Cuando *interrumpes con frecuencia* en el salón de clases, *me desconcentro* en la exposición y siento mucha *presión* porque el tiempo se limita. Quiero que en la próxima sesión *me pidas* autorización primero, levantando la mano.
- Cuando *bromeaste* respecto a mi exceso de peso en la fiesta, *me sentí* muy mal, además de que ese tipo de comentarios *no me ayudan* para nada a conservar mi dieta. Te suplico que no los repitas.
- *Al no darme* oportunamente los recados, *pierdo clientes* y *me molesta bastante*. *¿Cómo crees tú* que podemos resolver este problema?

Es nuestra responsabilidad decir las cosas de forma tal que no violemos los derechos de los demás. Siempre existe una manera apropiada de expresión de los mensajes, cualesquiera que éstos sean.

Ejercitarnos en la aplicación adecuada y darnos tiempo para pensar antes de hablar, ocupando ese lapso para pulir la forma de lo que se desea transmitir, es básico para la comunicación fructífera.

Te recomendamos que te prepares un poco si vas a enfrentar una situación de intercambio que te es difícil. Escribe frases aproximadas a las que deseas transmitir, estructura tus ideas y acomódalas en mensajes respetuosos aunque tal vez necesariamente firmes. Ensaya ante el espejo o pide a un amigo que te

apoye como modelo o supervisor de tu práctica. Esto te ayudará a ganar autoconfianza y, sin duda, te hará mejorar tus habilidades de comunicador.

Puede suceder que a pesar de expresarnos adecuadamente y con respeto, no logremos cambio alguno o mejoría en el intercambio. Esto es lógico si se entiende que en el proceso de la relación humana intervienen muchos otros factores como son: saber escuchar, que exista la disposición del otro para comunicarse honestamente, que actuemos persistentemente asertivos, interferencia de valores, conflicto de intereses, variables de tipo emocional, barreras semánticas, etc.

Sin embargo la meta de la acción asertiva no se fundamenta en ganar sino en mantener la comunicación provechosa. En el mediano y largo plazo las opciones para construir se amplían y facilitan si ha existido el esfuerzo presente para conservarse en el respeto.

Decir no sin sentirse culpable.

De acuerdo con Aguilar (1987), aprender a decir no, de una manera eficaz, requiere primero un cambio de mentalidad respecto a todos aquellos pensamientos que hemos repetido durante mucho tiempo y que tienen el efecto de hacernos sentir culpables e inhibir nuestro poder para establecer límites.

Es importante reconocer que somos seres con energía limitada, que necesitamos aprender a priorizar y ordenar óptimamente. Para ello saber rehusar es una de las herramientas indispensables.

Decir que no tiene ventajas: permite dedicar mayor tiempo y energía a las situaciones o personas que más te gustan o necesitan, beneficiándote a ti y también a los demás. Por ejemplo, recuerdo el caso de una mamá que al no atreverse a rehusar ante muchas peticiones de sus familiares terminaba dedicando muy poco tiempo a sus hijos.

Si sabes poner límites, también entenderás y respetarás más fácilmente un “no” de los demás como respuesta, y si al negarte lo haces con asertividad las repercusiones negativas que uno normalmente teme, en realidad se minimizan o eliminan, obteniendo más que rechazo, respeto.

Cuando no sabemos decir que no y la culpa nos domina, terminamos por hacer muchas cosas que no deseábamos, generándose con ello resentimientos y hasta ofensas posteriores que se expresan directa o indirectamente y que pueden llegar a ser muy agresivas. Esto representa una especie de paradoja, ya que inhibimos nuestros derechos a rehusar por el ánimo de no lastimar o perjudicar, pero acabamos muchas veces hiriendo peor a otras personas. Rehusar no significa rechazar a nadie como persona, sino poner límites. Si tememos que al decir no, los demás no volverán a pedirnos, podemos explicarles asertivamente en qué condiciones sí aceptaríamos.

También en ocasiones se piensa que rehusar a la petición de alguien significa que no nos importa. Sin embargo, es preciso entender que amistad no significa entrega ilimitada.

En otros casos, se reflexiona de la siguiente manera: “me duele tanto ver cómo se sentirá, que prefiero decirle que sí”. Este pensamiento pierde de vista que, aunque en el corto plazo, sí pueden evitarse malestares, en el mediano y largo no será posible.

Para rehusar es preferible ser directo, sin dar excusas que en el fondo sólo buscan la aprobación de los demás y expresar su verdadera falta de deseo, explicación o razones por las que no quiere aceptar. Algunos ejemplos correctos serían:

- “No, gracias”.
- “Entiendo que para ti es muy importante, aunque a mí no me gustaría”.
- “Por una parte sí me gustaría ir, ya que me distraería; pero también tengo muchas cosas que hacer. En otra ocasión tal vez sí podría”.
- “Prefiero que busques por otro lado, no quisiera que esperaras algo de mí en esta ocasión”.
- “tengo mucho trabajo y no me gustaría abrumarme con otros compromisos. No puedo hacerlo”.
- “Puedo recoger a tu hijo del colegio, pero no puedo llevarlo hasta tu casa”.
- “No quiero, por favor no insistas”.

“Si con frecuencia te sientes culpable por no saber decir que no, pagas las consecuencias con malestar y tensión, revisa lo que entiendes por “respeto a sí mismo” y trata de aclarar tu posición antes de llevar a cabo una acción asertiva. Si no lo haces, puede suceder que en lugar de sentirte bien por comportarte afirmativamente, te auto-castigarás aun cuando hayas reaccionado en legítima defensa” (Aguilar, 1987).

SABER ESCUCHAR.

Del manejo de este elemento de la comunicación depende la solución real de los conflictos. Es un proceso activo que requiere de genuino esfuerzo para comprender lo que los demás quieren transmitirnos.

De saber escuchar depende la efectividad de un buen estudiante, aligerar la carga de problemas en un matrimonio, dar la respuesta requerida a la necesidad bien detectada, el crecimiento y enriquecimiento personal en base a la asimilación y aprendizaje de múltiples experiencias que nos ofrece el vivir con los demás, etc.

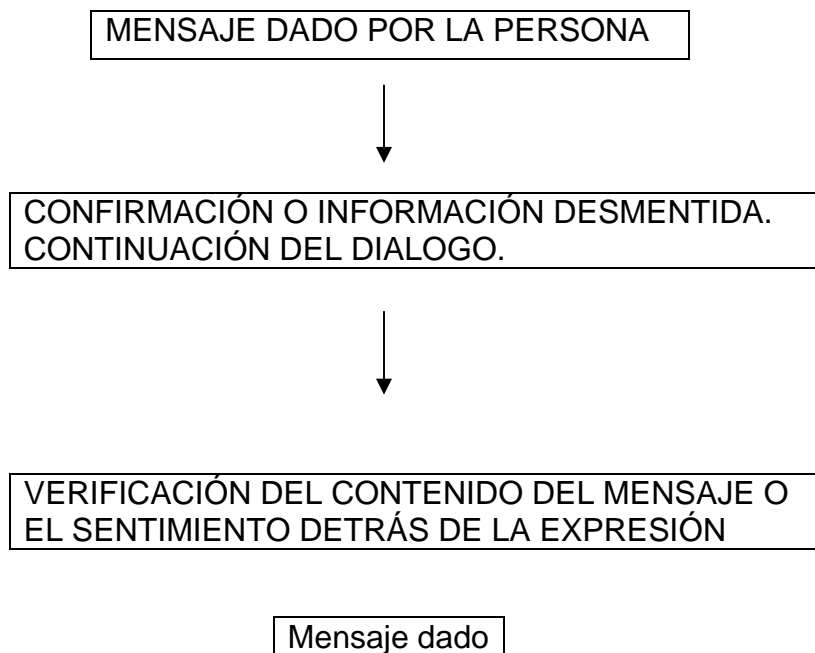
Escuchar es una experiencia altamente selectiva: la información que crea conflicto con las creencias de la persona, puede ser desatendida de inmediato o la que refuerza algo que deseábamos fuertemente confirmar, será totalmente absorbida y subrayada. Esto hace que muchas veces la información se distorsione y el proceso de la comunicación se haga difícil.

En la siguiente tabla se analizan algunas ideas que sostenemos y que eliminan la capacidad para escuchar con efectividad.

Guías para escuchar con efectividad.

Saber escuchar requiere un proceso activo, que impida la distorsión de los mensajes que recibimos de los demás. Imagina que estás conversando con tu suegra y ella te dice en un tono aparentemente especial: “Carlos y Andrea me ayudan de verdad, con ellos, sí se puede contar”. Ante esta información lo que usualmente hacemos es concluir rápidamente respecto a una doble intención del señalamiento, creando en la imaginación frases adicionales que la persona no dijo y tal vez nunca quiso decir, resintiéndonos y tomando como verdades patentes deducciones al respecto no verificadas.

El proceso de verificación del contenido del mensaje es como sigue:



Ejemplo:

“Me siento mal, no encuentro apoyo en ningún lado: creo que tendré que enfrentar esta situación yo solo”

Verificación

Chequeo del contenido del mensaje o el sentimiento detrás de la expresión:

¿“Lo que me quieres decir es que esperabas otro tipo de respuesta de la gente”? o también:

¿“Te parece que no hemos tomado alguna iniciativa para estar contigo? ¿Te sientes solo?”

Confirmación o información desmentida:

“así es, la solución que me dan es demasiado tardía” o también:

“No, en realidad no me siento solo ni esperaba otra reacción de los demás, lo que pasa es que me doy cuenta que sólo en mí está tomar esta decisión.”

Continuación del diálogo.

De analizar adecuadamente los mensajes depende la calidad del diálogo que prosigue, ya que de lo contrario, rápidamente se creará un distanciamiento entre la información real y la percibida provocando efectos nocivos en la comunicación.

Otras frases que nos pueden ayudar a analizar la información recibida son:

- Entonces, en tu opinión...
- ¿Lo importante que quieres que yo sepa es...?
- ¿La forma en que tú lo ves es...?
- ¿Te estás sintiendo (molesto, irritable, alegre) por esto?
-

Facilita la expresión de los demás.

Para entender a fondo lo que la otra persona piensa o siente, necesitamos primero ser bien informados, esto puede no ser nada fácil si en ella existen temores, resentimientos, confusiones o pensamientos distorsionados que le hagan mantenerse callada.

Saber escuchar requiere que facilitemos también el camino para que los demás nos comuniquen y una forma de hacerlo es invitar de una manera directa, flexible, sin exigencias, para que nos compartan sus reacciones.

Ejemplos:

- ¿Qué opinas respecto a lo que te acabo de decir?
- Me ayudaría saber cómo sientes al respecto, si no te incomoda decírmelo.
- ¿Qué idea te queda de todo esto?
- Me gustaría me contaras más de esto.

- ¿Quisieras platicar más de eso?

Otras recomendaciones para escuchar con efectividad:

- Sé atento, ve a los ojos, no te distraigas, muéstrate positivo e interesado en lo que dicen los demás.
- Examina tus propias barreras para no escuchar y trabaja para modificarlas.
- Deja que los demás expresen sus ideas y sentimientos sin adoptar posturas críticas y evaluativas antes de tiempo.
- No supongas, confirma.
- Resume los conceptos o ideas principales.
- Muestra interés genuino por las necesidades de la persona.
- No permitas que tus emociones te hagan distorsionar o bloquear ante la información.
- No interrumpas a menos que el transmisor no tenga ningún propósito de terminar.
- Busca la utilidad del mensaje; encuentra áreas de interés.
- Toma la iniciativa.
- Concentra tu atención en el mensaje, y sé crítico de su contenido, *no de la persona* que lo transmite.
- Analiza lo que se transmite no verbalmente.
- Mantén la mente abierta, haz preguntas para clarificar el entendimiento sin acosar a los demás. Pregúntate constantemente: ¿Cuáles son las ideas principales?, ¿Cómo me puede servir lo que dice ahora o después?, ¿Cómo se relaciona con lo que yo sé?

Ejemplos de verificación

Una esposa le dice a su marido:

“Mi hija sí piensa en mí, me hizo un pastel”

- “¿Lo que quieres decirme es que yo no te tomo en cuenta?”

Un compañero de trabajo te dice:

“Eres muy irritable, no seas tan negativo”

- ¿Lo que quieres decirme es que te estoy criticando demasiado?
- Desde tu punto de vista, no debería mencionar tanto las fallas
- ¿Te sientes criticado con mi actitud?

SER POSITIVO.

Las personas que nos rodean también hacen cosas acertadas, agradables, intentan beneficiar o ayudar. Ser positivo quiere decir reconocer este hecho y explícitamente informarles que nos damos cuenta, que lo reconocemos.

La proporción entre lo que vemos o sentimos positivo de los demás y la frecuencia con la que lo expresamos, es muy distante; es frecuente caer

rápidamente en la crítica destructiva, enfocar y agrandar principalmente lo negativo.

Existen múltiples razones por las que lo hacemos, Aguilar (1987), considera que podría ser por que sostenemos pensamientos negativos en este respecto y da algunos ejemplos:

- Para qué le digo si ya lo sabe.
- Es su obligación; apenas cumple con su deber.
- Si lo reconozco se puede volver conformista o estancarse.
- Puedo hacer que se apene.
- Qué tal si la otra persona no siente lo mismo por mí.
- No me va a creer.
- Mostraré que soy débil o un sentimental.
- No se puede estar reconociendo todo lo bueno.
- Se va creer demasiado.
- No lo merece todavía.

Es muy necesario que le demos un lugar importante al hecho de reconocer explícitamente las conductas positivas de los demás, tanto en la frecuencia como en la forma adecuada, por las siguientes razones:

La teoría del aprendizaje indica que la retroalimentación positiva fortalece y hace más probable la aparición futura del comportamiento adecuado. Por lo tanto, transmitir este tipo de información nos hace crecer y ser mejores también (no sólo detectado errores y corrigiéndolos).

1. Tenemos el derecho de sentirnos bien por lo que hacemos bien. Después de cumplir con toda la “obligación” es agradable y a veces no tan frecuente.
2. Sorprende saber que la otra persona muchas veces no sabe del impacto positivo de sus conductas o no conoce el efecto precioso de su ejecución, corriéndose el riesgo de que las acciones adecuadas se vean cada vez menos realizadas por falta de retroalimentación positiva.
3. Las expresiones positivas de reconocimiento disminuyen la probabilidad de que los demás busquen lo que quieren de una manera tramposa o manipulativa. Por ejemplo, actuar inadecuadamente para llamar la atención.
4. Cuando se ha dado reconocimiento explícito positivo uno puede sentirse menos injusto al tener que señalar las deficiencias, porque no sólo se ve lo “malo” sino que también se señala lo “bueno” cuando ocurre.
5. La gente necesita *saber*, no suponer que se le reconoce.
6. Ser sensitivo también a lo bueno, y tener el coraje de demostrar libremente los aspectos de la propia ternura y afecto es una cualidad que enriquece y humaniza en gran medida a la persona.
7. La calidad de una relación, la frecuencia de sus acercamientos, su continuidad o permanencia va en función del porcentaje de intercambios positivos; podemos ser activos en formar de una manera dinámica este factor.

Expresión de mensajes positivos.

Aguilar (1987), sugiere que cuando se tenga deseo de expresar reconocimiento positivo se debe evitar incluir en los mensajes algún “pero”. Por ejemplo: “está muy bien lo que dijiste, *pero* hubiera estado mejor en otra ocasión”. También hay que eliminar señalamientos que transmitan consejos en el momento de decir lo que captamos como adecuado. Por ejemplo: “Muy bien, estamos orgullosos de ti, *espero que sigas siempre adelante*”. Así como no dar muchas explicaciones o ser redundante en la manifestación de mensajes positivos, ni mezclar el reconocimiento con peticiones o críticas.

Para dar retroalimentación positiva eficaz, te recomendamos lo siguiente:

Sé directo.

A veces nos es difícil decir los aspectos positivos directamente, por ejemplo: “Pedro ha resuelto muchos problemas recientemente, estamos muy satisfechos con su trabajo”, ¡estando Pedro presente! Lo más correcto y lo que logra un mejor impacto es **indicarle a los demás lo que vemos favorable de una manera personal**, a menos de que sea una situación demasiado formal. Así entonces, el mensaje adecuado sería: “Pedro, has resuelto eficientemente muchos problemas, me encuentro muy satisfecho de tu trabajo”.

Sé específico.

Siempre que sea posible, **especifica las conductas o productos de éstas**, que encuentras acertadas. Esto será mucho más informativo que mencionar generalidades de la personalidad, ubica con mayor precisión a la persona respecto a cuáles son los factores de su actividad que sobresalen favorablemente y así le harán más fácil el camino para poder repetirlos.

Ejemplos:

“Te agradezco mucho que hayas recogido mis papeles”

“Me escuchas con tanta atención que disfruto mucho al hablar contigo”

“Cuando te he pedido favores rápidamente tengo tu apoyo, gracias”

“Tu proyecto hizo que rompíésemos el récord de producción este mes; te aventaste”

Sé sincero.

Más vale una sonrisa o un simple “gracias” que nazca genuinamente a adoptar posturas exageradas que nos hagan ver de una forma poco natural. No es conveniente presionarse demasiado para responder con las palabras “perfectamente adecuadas” o con entusiasmo que no sentimos.

Ser sincero no riñe tampoco con tratar de formarnos el buen hábito de ver lo positivo en los demás y decirlo.

Muchas veces hay que poner un esfuerzo especial de nuestra parte para no caer en el negativismo al que estamos acostumbrados y equilibrar la balanza más apropiadamente. Por tanto es recomendable avocarnos a la *tarea* de

identificar activamente lo que nos parece sinceramente adecuado en otros y practicar la expresión de nuestro reconocimiento. Si nos esperamos a tener el “humor” o las “ganas”, nos puede vencer fácilmente el tornillo del enfoque crítico y rápidamente caeremos en el vicio de volver a ser diferentes reconocedores de los esfuerzos que otros hacen.

Recuerdo que el humor para hacer algo también se *hace* sí ponemos la adecuada disposición y buena voluntad.

Hazlo con frecuencia e inmediatez.

La influencia que recibimos al convivir realmente, más que estar determinada por grandes acontecimientos, es definitiva en los detalles que se viven día a día. Expresar un sentimiento positivo de una manera grandiosa una vez al año, es mucho menos informativo, motivacional y significativo, que hacerlo con frecuencia o inmediatez en el diario interactuar.

Te recomendamos, siempre que sea posible, no dejes pasar más de 24 horas para reconocer explícitamente lo que hayas percibido como positivo en la actuación de alguien. Después de ese lapso es más fácil que nuestro mensaje sea inoportuno, se nos olvide o ya no tengamos el mismo aliciente para expresarlo.

Es notable observar con mucha frecuencia, que los esfuerzos valiosos de las personas sólo se reconocen hasta después de su muerte, proyectándolos como receptores *silenciosos y opacos*, de los beneficios que a través de su contacto nos han aportado.

Cabe señalar que la frecuencia de expresión de sentimientos positivos necesita también ser oportuna. Insistir demasiado en señalar los aspectos que nos gustan puede ser contraproducente.

Señala efectos.

Siempre que puedas haz saber a la otra persona los efectos favorables que su conducta tuvo en ti. Conocer esto suele ser muy agradable y motivacional para alguien que en principio quiso beneficiarte. Algunos ejemplos correctos son:

- “El que hagas un esfuerzo por entender mi problema me hace sentir que no estoy sola. Gracias”.
- “Cuando ordenas los documentos en la mañana, se me facilitan todas las tareas del resto del día, me siento muy contento por eso y quiero agradecértelo”.
- “Al decirme que puedo contar contigo me ayudas muchísimo a tranquilizarme. Te lo agradezco”.

Exprésalo con gusto.

Si bien es cierto que no es conveniente forzarte emitiendo expresiones positivas exageradas, también lo es el que nos olvidemos que un mensaje que

no da alegría debe acompañarse de una expresión facial adecuada, sonrisa, contacto visual y ademanes apropiados. La falta de costumbres, el no estar consciente de hacerlo alegremente o el estar demasiado concentrados en nuestros asuntos, en ocasiones nos hace parecer demasiado serios, siendo inapropiados a la situación y al impacto de comunicación que necesitamos reflejar.

Comentario final.

La identificación que hacemos de lo negativo es tan frecuente y común que se requiere de un notable esfuerzo para también captar lo positivo y así tratar de equilibrar la balanza de nuestras percepciones hacia un entorno social que también tiene manifestaciones acertadas benéficas.

A veces, como forma de presionar a los demás para “motivar” su rendimiento, aprendizaje, o por alguna otra razón, nos mantenemos constantemente informándoles de lo que deben mejorar, lo que hacen mal, lo que deberían cambiar, etc. Los criticamos, olvidando que también se esfuerzan y logran aciertos, manteniendo una especie de “línea dura”, dejando el reconocimiento positivo para contadísimas excepciones, si acaso.

Cuando ésta es la situación, vale mucho la pena analizar y cuestionar si es esta estrategia realmente la mejor, ya que el costo-beneficio que representa puede dejar muchísimo que desear. Comúnmente al predominar este enfoque de trato hacia los demás, la insatisfacción y frustración se vuelve regla cotidiana, se promueve la desintegración y deserción de relaciones y grupos, se alienta la desmotivación y se hace el menor esfuerzo perjudicando a *todos* los involucrados.

Reconocer lo positivo de los demás es facilitar nuestro propio camino.

Recepción de mensajes positivos.

Cuando alguien nos transmite un mensaje positivo, necesitamos recibirlo adecuadamente, reflejando el *gusto* que nos da por escucharle. Sin embargo, puede no ser nada fácil responder con propiedad asertiva a los elogios, reaccionando con bloqueos, rechazándolos, adoptando alguna otra forma negativa que, aun sin desearlo, tiene el efecto de desmotivar al emisor para que en futuras ocasiones repita este tipo de acercamientos provechosos.

Uno mismo, a través de sus reacciones adecuadas o inoportunas puede hacer que los demás se acerquen o alejen. A veces castigamos al que tiene acercamiento positivo por no saber decir sus mensajes. Son errores comunes en recepción, los siguientes:

Responder negándolo:
Rechazarlos

Cambiar inmediatamente de tema:
Devaluar el propio mérito

Responder con sarcasmos

Devolverlo inmediatamente

Inflar la propia cualidad

Dudar de las personas

"No creo, no estoy de acuerdo"

"no vengas con esas payasadas"

"¿fuiste con tu amigo a cenar?"

"no hice tanto esfuerzo, no exageres"

"¿qué quieres sacarme con eso?"

"tú también vistes muy bien"

"yo siempre lo hago bien, gracias"

"¿De verdad? ¿En serio?"

Aceptar los mensajes positivos debe también ser una respuesta *interna*. Tenemos derecho a sentirnos bien y puede darnos gusto el que los demás nos vean favorablemente. Si no nos checa la información recibida con la propia percepción tal vez no sea porque ésta no es real, sino porque nos enjuiciamos de una manera muy estricta. Para recibir adecuadamente los mensajes positivos que te den, te sugerimos que los recibas expresando tu genuino gusto. Puede ser suficiente con frases como:

- "Aprecio lo que me dices"
- "Me da gusto que así lo veas"
- "Me motiva que me lo digas".
- "Viniendo de ti, es una gran alegría".
- "¡Gracias!".

LENGUAJE NO VERBAL

Se consideran componentes no verbales de la conducta: el contacto visual, la expresión facial, los movimientos de manos y pies, la postura, orientación del cuerpo, distancia, elementos vocales como la sonoridad, la fluidez, la velocidad con la que se habla, tono e inflexión de voz.

Es importante que la comunicación se dé en armonía verbal y no verbal: es decir, que los componentes que acompañan a las palabras den el apoyo y la fuerza suficiente o necesaria.

Una gran parte de nuestra comunicación es no verbal, por lo que al romperse la congruencia con los mensajes verbales, se reduce o exagera en buena medida el impacto de lo que se dice.

Algunos de los componentes no verbales que rompen la coordinación armoniosa son los siguientes:

Contacto visual

- Mirar de arriba hacia abajo.
- Mirar al otro lado.
- Mirar hacia abajo.
- Saltar la mirada rápidamente.
- Mirar directo pero rápidamente.

Cuando el contacto visual es inadecuado, normalmente se interpreta como ansiedad, pena, aburrimiento, deshonestidad y, aunque no se trata de observar a todos fija y rígidamente, sí es importante mirar a la persona de una manera confortablemente directa.

- Expresión facial.
- Tensión en las quijadas.
- Tensión en la cara.
- Reír constantemente.
- No hacer ninguna variación ante distintos tipos de mensajes.

La expresión facial debe ir en estrecha armonía con los mensajes. En algunos casos, la persona que dice estar enojada está transmitiendo, en ocasiones sin darse cuenta, una ligera sonrisa, por lo que no es tomado realmente en serio.

Expresión de la voz.

- Hablar muy rápido.
- Hablar muy calmado.
- Tono estridente o demasiado fuerte.
- Tono demasiado suave.
- Murmurar (hablar entre dientes).
- No modular (monótono).
- Hablar bastante lento (poca fluidez).
- Emitir sonidos innecesarios.

La expresión de la voz es clave para comunicar adecuadamente los mensajes. Es importante que sea apropiadamente firme, cálida, expresiva, enfatizando las palabras clave.

Gestos

- Estar demasiado tieso, rígido.
- Mover la cabeza como no creyéndole al otro.
- Señalar con el dedo.
- Frotarse en exceso las manos.
- Muchos saludos con la cabeza.
- Inclinarsse.
- Movimientos de manos y pies constantes.
- Frotarse la cabeza o rascarse.
- Tics.

La poca coordinación de gestos fácilmente hace parecer a la persona como insegura, ansiosa o agresiva, aun cuando no sea esa la realidad o la intención que se quiere transmitir. El exceso de tensión muchas veces dispara los ademanes haciéndolos poco relacionados al tema que se habla. Cuando éste

es el caso mucho se recomienda aprender a relajarse, respirar adecuadamente y practicar los gestos apropiados.

Un número relativamente limitado de estudios se han enfocado al análisis comparativo de los efectos de la inclusión de componentes cognitivos dentro de programas de entrenamiento asertivo, probablemente debido al hecho que la atención fundamental de los investigadores se ha centrado en el estudio de componentes específicos de los procedimientos de entrenamiento asertivo con un enfoque básicamente conductual.

No obstante, la importancia de la inclusión de elementos cognitivos dentro de los procedimientos de entrenamiento asertivo ya había sido enfatizada por Ludwig y Lazarus a principios de la década de los setentas, época en la que se inicio el auge de las investigaciones sobre comportamiento asertivo. Estos autores propusieron una aproximación cognitivo- conductual para el entrenamiento de la inhibición social, planteando que esta ultima podría reducirse marcadamente a partir del cuestionamiento de las cogniciones irracionales de los sujetos y de la modificación directa de los patrones de conducta inhibidos. Con este objeto se basaron en las propuestas de Ellis (1962) y Salter (1949), desarrollando un procedimiento de entrenamiento que combina la práctica activa de asignación de tareas y de ensayo conductual con el análisis y cuestionamiento de las autoverbalizaciones irracionales del sujeto en función de 4 parámetros básicos: la autocrítica y el perfeccionismo, la necesidad de aprobación, el énfasis irracional en los aspectos negativos de la conducta agresiva y por último, la preocupación excesiva por la critica de otros.

Así mismo, Schwartz y Gottman, en 1976, llevaron a cabo un estudio en el que analizaron la topografía de una respuesta asertiva eficaz en función de un análisis de tareas, constituyendo esta investigación uno de los antecedentes más importantes en el análisis de componentes cognitivos. Los autores, con los resultados obtenidos, subrayaron la pertinencia de los conocimientos de reestructuración cognitiva como una forma de tratamiento para la no asertividad.

Kaplan (1982), comparo la eficacia de aproximaciones conductuales, cognitivas y cognitivo- conductuales al entrenamiento asertivo, utilizando una condición placebo de control. Aun que no hubo diferencias significativas entre los tres grupos de entrenamiento asertivo, un número mayor de diferencias se observaron entre la combinación cognitivo- conductual y el grupo de seudo entrenamiento, que entre éste último y cualquiera otra de las condiciones del tratamiento.

Las investigaciones en relación a los componentes cognitivos se han desarrollado a partir de los años 80's.

Considerando al entrenamiento asertivo como el conjunto de habilidades cognitivas y destrezas conductuales que, organizadas armoniosamente, tienen

como objetivo lograr la integración de acciones y elementos cognitivos dirigidos a metas interpersonales.

El objetivo de éste tipo de entrenamiento bajo el enfoque conductual, es conseguir por medio de premios y castigos, habilidades que permitan mantener y reafirmar conductas socialmente efectivas. Tales como: cambiar una situación adversa en una situación favorable rápidamente, para lograr una interacción social efectiva mediante el desarrollo de habilidades parcialmente independientes y que no necesariamente producirán cambios en otras habilidades. Y proporcionar las condiciones para la exploración y resolución de conflictos en función de las demandas específicas de una situación dada.

Por otro lado, en el enfoque cognitivo, el entrenamiento asertivo esta dado a partir de una reestructuración cognitiva. En el que además de emplear procedimientos conductuales en la facilitación del cambio de conducta, se busca analizar el tipo de cogniciones irracionales y auto-evaluaciones negativas que interfieren con el comportamiento asertivo.

En resumen, el entrenamiento asertivo dentro de un enfoque cognitivo puede ser un proceso de 4 fases, que ya han sido mencionadas y en las cuales es posible identificar:

- Los obstáculos emocionales
- El desarrollo de una motivación que permita a los sujetos cambiar su comportamiento, fortaleciendo un sistema de creencias positivas en relación a la aserción
- Reducir los estados de ira o ansiedad
- El valor que el sujeto asigne a los eventos con los que tiene contacto

Y finalmente, en el entrenamiento asertivo con el enfoque conductual, sus procedimientos contemplan tanto las respuestas conductuales emitidas por un individuo como los procesos internos que las originan.

Mediante el uso de técnicas verbales asertivas:

- Operaciones de reproducción de respuesta (ensayo de la conducta)
- Operaciones de modelamiento y reforzamiento de la respuesta

Una vez que se retoman los elementos anteriores consideramos que, el entrenamiento asertivo implica mucho más que el suministro de instrucción y práctica en la expresión espontánea de pensamientos, sentimientos, demandas, etc.

Por ello es que en la presente investigación se incluye el concepto de "reflexividad", mas que como categoría, como un elemento que forma parte de la estructura cognitiva y que permite una conexión interna entre pensamiento y la acción; es decir, se busca integrar el pensamiento reflexivo como un mediador que permita regular la acción impulsiva (entendiendo ésta como la reproducción de conductas asertivas), haciéndola consiente, razonada y planeada.

CAPÍTULO 3: REFLEXIVIDAD.

"El pensamiento claro es vital: es importante aprender a pensar con claridad. Mediante un pensamiento claro somos capaces de dirigir la voluntad, ser fieles a nuestro auténtico propósito y descubrir los vínculos que nos unen a los demás y los deberes que resultan de dichas relaciones."
Marco Aurelio.

En lo que se refiere al estudio del pensamiento como uno de los procesos mentales, existen diversas aproximaciones teóricas que lo explican, así como diferentes líneas de desarrollo para abordarlo, como parte de las ciencias humanas y en particular desde la psicología. Dentro de estas diversas aproximaciones, y para los intereses de éste trabajo abordaremos, la categoría de "reflexión" desde dos dimensiones; como pensamiento y capacidad de acción: (Torres, 2005)

1) "Una dimensión cognoscitiva que permita tratar la reflexión en el hombre como ser pensante y que implica, a la vez, analizar algunas otras categorías como el pensamiento, la conciencia y el lenguaje.
Y 2) La dimensión social que implica analizar la acción social como categoría central que los hombres, como agentes sociales, realizan cotidianamente. En las que se regula el pensamiento, por su objetivo y la conducta, hacia la autonomía racional de la acción.

Para la elaboración de éste capítulo, se tomaron algunas categorías de Dewey (1989) y Giddens (1984), que tienen una relación directa con el objetivo general de la presente investigación: integrar la reflexión como un regulador cognitivo y conductual en el entrenamiento asertivo.

En la dimensión cognoscitiva, es posible citar a Dewey (1989) como uno de sus exponentes, para él, los seres humanos experimentamos distintas maneras de pensar, algunas mejores que otras. Ve el "pensamiento reflexivo" como la función principal de la inteligencia y en su poder supremo para que la lucha humana por la supervivencia desemboque en el triunfo de la innovación, del cambio, del progreso y en la derrota del *statu quo*.

Para abordar la dimensión social, y particularmente a nivel de acción se retoman algunos de los conceptos de la teoría de la estructuración social de Giddens (1984), en la que señala que todo ser humano tiene la capacidad de ser reflexivo, en tanto cumple un papel activo dentro de su quehacer social cotidiano. Y en que aborda el carácter reflexivo de la conducta humana otorgándole un papel fundamental al lenguaje y reconociendo la importancia de las facultades cognitivas en las actividades concretas de la vida cotidiana.

Considera a la reflexividad como una propiedad distintiva del ser humano, que depende íntima e integralmente del carácter social del lenguaje. Pues es la organización de la "narrabilidad", la condición fundamental de la vida social.

La reflexividad es, para él, más que la mera autoconciencia en la conducta humana; la entiende como el carácter registrado del flujir corriente de una vida social. En el que la “racionalización” (que supone el registro reflexivo de una acción), debiera ser entendida más como un proceso que como un estado.

Como buen funcionalista, para Dewey el “método científico” es la expresión reglada y canónica de lo que el “pensamiento reflexivo” siempre es: conjetura, selección de hipótesis, comprobación crítica, experimentación, búsqueda imaginativa de lo nuevo, curiosidad permanente y, en este sentido, desarrolla su propuesta sobre pensamiento reflexivo.

La vida es ante todo y antes que nada acción, y el pensamiento, el instrumento usado por los hombres, para la superación de los problemas prácticos de la vida en todas sus dimensiones.

Respecto a la utilización de éste instrumento, coincidimos con su idea de que si bien nadie puede decirle a otra persona cómo *debe* pensar, si es posible indicar y describir a grandes rasgos las distintas maneras en que los hombres piensan realmente. Considerando que algunas de ellas son mejores que otras, se deberían enunciar las razones por las cuales son mejores; ya que al entenderlo se puede modificar la propia manera de pensar para que resulte más eficaz.

Siendo éste uno de los propósitos de este trabajo, se elaboró una propuesta de entrenamiento asertivo en el que, a la vez, se diseñó un método para la enseñanza del pensamiento reflexivo; con el objetivo de que la modificación del comportamiento no fuera sólo a nivel conductual, sino que también se diera una transformación a nivel cognitivo. Es decir, que los participantes llevaran a cabo un proceso de planeación, anticipación, racionalización y valoración de la propia conducta, previo a la acción dirigida hacia el comportamiento asertivo.

Para Dewey (1989), la mejor manera de pensar es a través del pensamiento reflexivo; es decir, el tipo de pensamiento que consiste en darle vueltas a un tema en la cabeza y tomárselo en serio con todas sus consecuencias. Esto pone en el debate la secuencia de ideas y sus consecuencias. Por ello, a la incontrolada corriente de ideas que pasan por nuestra mente se le da el nombre de “pensamiento”. Es automático y no está regulado. El pensamiento reflexivo implica una ordenación consecucional en la que cada una de ellas determina la siguiente como su resultado, mientras que cada resultado, a su vez, apunta y remite a las que le precedieron. Los fragmentos sucesivos de un pensamiento reflexivo surgen unos de otros y se apoyan mutuamente; no aparecen y desaparecen súbitamente en una mesa confusa y alborotada. Cada fase significa el paso de una idea a otra.

De acuerdo con él, en todo pensamiento reflexivo hay unidades definidas ligadas entre si, de modo que acaba produciéndose un movimiento sostenido y dirigido hacia un fin común.

Por lo que para Dewey, “pensar” limita esta actividad a las cosas que no se perciben directamente a través de los sentidos, es decir, que *no* se ven, no se oyen, no se tocan, no se saborean, no se huelen. Un pensamiento o idea es una imagen mental de algo que está presente en la realidad, y el hecho de pensar es la sucesión de tales imágenes.

Al hablar del pensamiento es posible darse cuenta que existe tal cantidad de aspectos relacionados con ello, que dar una definición resulta difícil. Ya que el pensamiento implica una actividad global del sistema cognitivo con intervención de otros mecanismos. Si bien es cierto que es una experiencia interna e intrasubjetiva, el pensamiento tiene una serie de características particulares, que lo diferencian de otros procesos. Y es debido a la gran variedad de interpretaciones de lo que es el pensamiento humano, que están influenciadas por los distintos enfoques o teorías de ver y estudiar al ser humano, que sólo retomaremos algunas de las definiciones, que consideramos se vinculan con los objetivos del trabajo, para posteriormente dar una definición propia de lo que entenderemos por “**pensamiento reflexivo**”.

Para ello, primero citaremos algunas de las definiciones que se le han dado al concepto de “pensamiento”:

Conde (2002), lo considera como una actividad mental no rutinaria que requiere esfuerzo, o como lo que ocurre en la experiencia cuando un organismo se enfrenta a un problema, lo conoce y lo resuelve.

Para Ryles y Thomson, el pensamiento equivale a recordar, imaginar, dar instrucción, adoptar una actitud, expresar deseos y necesidades, creer y opinar, razonar y reflexionar (Citado en Conde, 2002).

Farré Martí en La enciclopedia de Psicología define el pensamiento como la actividad mental asociada con la comprensión, el procesamiento y la comunicación del saber. Lo considera equivalente a cognición, señala que el pensamiento se conforma en agrupaciones mentales denominadas conceptos. La capacidad para elaborar y utilizar conceptos es propia del pensamiento racional, así como la habilidad para resolver problemas y para afrontar situaciones nuevas para los cuales no se tiene una respuesta bien elaborada. Señala que el pensamiento también se nutre de decisiones y la formulación de juicios.

Para Piaget (1986), el lenguaje es como un vehículo para expresar pensamientos, no lo considera un precursor o causa del pensamiento; le resta énfasis al lenguaje subordinándolo al pensamiento.

Mientras que Para Gelman y Byrnes (1991), es verdad que el lenguaje y el pensamiento interactúan y que el lenguaje puede influir en el pensamiento aunque no consideran cierto que el lenguaje estructure al pensamiento como una regla general (Citados en Good, 1995).

Para Dewey (1989), “Pensamiento” es un sinónimo de *creencia*; una creencia se refiere a algo que la trasciende y que al mismo tiempo certifica su valor; la creencia realiza una afirmación acerca de una cuestión de hecho, de un principio o una ley; abarca todas las cuestiones acerca de las cuales no disponemos de un conocimiento seguro, pero en la que confiamos lo suficiente como para actuar de acuerdo con ellas, y también cuestiones que ahora aceptamos como indudablemente verdaderas, como conocimiento, pero que pueden ser cuestionadas en el futuro, de la misma manera que ocurrió con lo que en el pasado se tenía por conocimiento y hoy ha quedado relegado al limbo de la mera opinión o del error.

Finalmente y de acuerdo a los intereses de este trabajo, consideramos el pensamiento como la capacidad de anticipar las consecuencias de una conducta sin realizar. Sin descartar las aportaciones que hacen las definiciones antes mencionadas; sin embargo en éste trabajo se enfatiza en un tipo específico de pensamiento, el cual se denomina “pensamiento reflexivo”.

Lo que constituye el pensamiento reflexivo es el examen activo, persistente y cuidadoso de toda creencia o supuesta forma de conocimiento a la luz de los fundamentos que la sostienen y las conclusiones a las que tiende (Dewey, 1989).

Éste incluye un esfuerzo voluntario y consciente para establecer la creencia sobre una firme base de evidencia empírica y de racionalidad.

El problema relativo a la adquisición de hábitos de reflexión correctos, según él sería mucho más sencillo si las diferentes modalidades de pensamiento no estuvieran imperceptiblemente relacionadas entre sí. Esta función, por la cual una cosa significa o indica otra y conduce así, a considerar hasta qué punto puede concebirse como garantías de la creencia en la otra, es pues, el factor capital de todo pensamiento reflexivo o característicamente intelectual.

De acuerdo con este autor, la reflexión no se debería confundir con el mero hecho de cuestionarse algo, en cuanto a su significado; ya que la reflexión comienza cuando se comienza a preguntar por la veracidad, por el valor, de una indicación cualquiera. Cuando se trata de probar su autenticidad y de ver qué garantías hay de que los datos existentes señalen *realmente* la idea sugerida, de modo tal que justifique la aceptación de esta última.

Para Dewey (1989), la reflexión implica evidencias o pruebas, que sirvan como *fundamento de las creencias*. Para él, *el pensamiento reflexivo*, implica: 1) un estado de duda en la que se origina un pensamiento, y 2) un acto de búsqueda o investigación, para encontrar elementos que esclarezca la duda.

Para él, la exigencia de solución de un estado de perplejidad es el factor orientador y estabilizador de todo el proceso de reflexión.

Allí donde no se trata de resolver un problema o de superar una dificultad, la sugerencias se suceden al azar; en tal caso, se está ante al primer tipo de pensamiento descrito.

Si la corriente de sugerencias queda simplemente bajo el control de su coherencia emotiva, de su agradable adaptación a una imagen o un relato en particular, se está ante el segundo tipo. Pero una interrogante a la que hay que responder, una ambigüedad que se debe despejar, impone una finalidad y conduce la corriente de ideas por un canal definido. Esta necesidad de disipar una perplejidad también condiciona el tipo de investigación que se emprenda.

Ya que es la naturaleza del problema la que determina la finalidad del pensamiento, y la finalidad controla el proceso de pensar.

Considera como valores propios del pensamiento reflexivo:

- Libera de la actividad meramente impulsiva y puramente rutinaria.
- Este tipo de pensamiento capacita para dirigir las actividades con previsión y para planificar de acuerdo con fines a la vista, u objetivos de los que se es consciente.
- Capacita para actuar deliberada intencionalmente para conseguir objetivos futuros o lograr el dominio de lo ausente y alejado del presente. Al establecer mentalmente las consecuencias de diferentes modos y líneas de acción, capacita para saber qué hay de puramente apetitivo, ciego e impulsivo en la acción inteligente.

Mediante el pensamiento reflexivo, desarrolla el hombre signos artificiales y los dispone de tal manera que le indiquen por adelantado determinadas consecuencias, así como la manera de asegurarlas o de evitarlas. También confiere a los acontecimientos y objetos físicos una condición muy diferente de la que tienen para un ser no reflexivo.

La gran recompensa por ejercer el poder de pensar está en la ilimitada posibilidad de trasladar a los objetos y acontecimientos de la vida significados originalmente adquiridos mediante análisis intelectual; de ahí el permanente e ilimitado aumento de significados en la vida humana.

La capacidad de pensar libera del sometimiento servil al instinto, al apetito y a la rutina, también ofrece la ocasión y la posibilidad de error.

Dewey (1989), considera que debido a la importancia de las actitudes, la capacidad para educar el pensamiento no se consigue simplemente mediante el reconocimiento de las mejores formas de pensamiento, para él la posesión de esta información no es ninguna garantía de capacidad para pensar correctamente;

aspecto con el que no coincidimos, ya que consideramos que no es que el pensamiento reflexivo sea la forma “correcta” de pensar, creemos que éste es un tipo de pensamiento que puede resultar eficiente al aplicarse en diferentes situaciones.

Desde la solución de problemas, que es hacia donde él lo aplica, hasta la regulación de la conducta; que es el objetivo de éste trabajo: “que la reflexión sea un regulador en la adquisición de la conducta asertiva”, haciendo la

distinción de que consideramos que no es posible educar a las personas sobre como deben pensar, lo que hicimos fue diseñar un entrenamiento en habilidades sociales (asertividad) e instruir y orientar, al mismo tiempo, el pensamiento hacia un tipo reflexivo. Siendo la reflexión un proceso mediador entre el pensamiento y la conducta. Sin embargo, consideramos importante la sugerencia que hace Dewey (1989) sobre las actitudes que se han de cultivar a fin de asegurar la adopción y uso del pensamiento reflexivo:

- a) Mentalidad abierta, incluye un deseo activo de escuchar a más de una parte, de acoger los hechos con independencia de su fuente, de prestar atención, sin remilgos, a las posibilidades alternativas; de reconocer la posibilidad de error incluso respecto de las creencias que se aprecian más.
- b) Entusiasmo, cuando alguien se interesa vigorosamente por algún objeto o alguna causa, se lanza a ello; y lo hace, como se suele decir “de todo corazón”, con entusiasmo. La importancia de esta actitud y rasgo del carácter es reconocer en general en las cuestiones de índole práctica o moral. Pero es igualmente importante en el desarrollo intelectual. No hay mayor enemigo del pensamiento eficaz que el interés del individuo.
- c) Responsabilidad, ser intelectualmente responsable quiere decir considerar las consecuencias de un paso proyectado; significa tener la voluntad de adoptar esas consecuencias cuando se desprendan razonablemente de cualquier posición asumida previamente. La responsabilidad intelectual asegura la integridad, esto es, la coherencia y la armonía en las creencias.

Él considera que estas tres actitudes son en sí mismas cualidades personales, rasgos de carácter y aun cuando no son las únicas actitudes que interesan a fin de desarrollar el *hábito* de pensar de manera reflexiva, consideramos que no son rasgos del carácter sino habilidades que facilitan la adquisición de un pensamiento reflexivo.

Nos parece muy importante resaltar la postura, en la que asume que, aun cuando no se puede aprender ni enseñar a pensar, si es posible instruir sobre *cómo* adquirir el *hábito* general de reflexión. Ya que la propuesta de éste trabajo es la implementación de un método en el que la reflexión sea un regulador de la conducta, en el entrenamiento asertivo. Para lo cual se incluyo en las fases del entrenamiento, una serie de pasos que permiten llevar a cabo un proceso de reflexión aplicado a situaciones específicas y que pueden ser potencialmente aplicadas en otras situaciones; esto con el fin de hacer una valoración razonada antes de llevar a cabo una conducta. Y con la intención de que el cambio se de en ambos niveles, es decir, cognitivo (pensamiento) y conductual (acciones).

Dewey (1989), considera otro elemento importante, previo a la instrucción de cómo adquirir el hábito de la reflexión y señala que cuanto más consciente se esté de las experiencias anteriores de a quienes se instruye, de sus esperanzas, deseos e intereses principales, mejor se comprenderán las fuerzas operativas que tienen que dirigir y utilizar para la formación de hábitos reflexivos. La cantidad y cualidad de cada persona varía de una a otra.

Aspecto en el cual estamos de acuerdo, pues es importante que para la adquisición de un nuevo hábito de pensamiento y estilo de comportamiento, se deben reconocer aquellos elementos que intervienen en la elección de la propia conducta; por lo que consideramos este aspecto en la estructuración del entrenamiento.

Por su parte Giddens (1984) aborda la categoría de reflexión vinculándola con la acción y considera que los “agentes humanos” o “actores”, tienen como un aspecto intrínseco de lo que hacen, la aptitud de comprender lo que hacen en tanto lo hacen. Además de que considera que las aptitudes reflexivas del actor humano incluyen, en general, de una manera continua en el flujo de la conducta cotidiana en los contextos de una actividad social.

Sin embargo nosotras consideramos que ésta postura puede dejar de lado la posibilidad de aplicar la reflexión como orientación al futuro, en la planeación de la conducta; con lo cual no estamos de acuerdo ya que una de las potencialidades de la reflexión es precisamente la capacidad de detenerse a pensar, para llevar a cabo el proceso de anticipar, planear, proyectar, razonar, valorizar y medir las posibles consecuencias de futuras acciones.

Además de que consideramos que si se puede desarrollar la habilidad para pensar de forma reflexiva, pero no en la forma que Giddens la considera: como una aptitud inherente del ser humano, ni que se dé de forma automática en la actividad cotidiana; consideramos que para que esto sea posible debe haber una conciencia de la reflexividad misma en la continuidad de las prácticas cotidianas.

Y es precisamente en este tipo de prácticas en las que él hace referencia al término “rutinización”, para señalar a todo lo que se hace de forma habitual, a toda “actividad social cotidiana”; y es en este tipo de actividades, en las que enfatiza su trabajo. Otorgándoles una particular importancia, ya que considera que para muchos otros autores éstas no son relevantes por considerar que ya se está tan familiarizado con las formas de vida que en esas actividades se expresa; y no hay tanto interés por lo que motiva éste tipo de acciones.

Tal es el caso de Dewey, quien considera que sin una emergencia- alguna crisis, pequeña o grande- no hay motivo para realizar un juicio; aún cuando considera a éstos como unidad del pensamiento reflexivo. Sin embargo, al partir de esta premisa se deja fuera la posibilidad que la reflexión sea aplicada en forma cotidiana, que sea éste tipo de pensamiento el que dirija habitualmente las propias conductas y no sólo en situaciones extremas.

De acuerdo con él, el pensamiento reflexivo tiene un propósito que trasciende la mera diversión que procura la cadena de agradables invenciones e imágenes mentales. La cadena debe conducir a algún sitio; ha de tender a una conclusión que se pueda enunciar al margen del discurrir de imágenes. “Piénsatelo despacio”, que sugiere un embrollo que ha de ser desenmarañado, algo oscuro que ha de aclararse mediante la aplicación del pensamiento. Hay una meta que se debe conseguir, y esta meta impone una tarea que controle la secuencia de ideas, en éste caso es: la regulación de la conducta asertiva.

Para él la reflexión es una operación en la que, por un lado el elemento conductual, y por otro lado el cognitivo, se van obteniendo a través de su constante interacción, cada hecho de reciente descubrimiento o cada nueva conducta desarrolla, verifica y modifica una idea o pensamiento, y toda nueva idea y toda nueva sombra de una idea conduce a una nueva investigación, la cual arroja luz sobre nuevos hechos o conductas y modifica así la comprensión de los hechos anteriormente observados o conductas ejecutadas.

Si desde su perspectiva, la función de la reflexión consiste en producir una nueva situación en la cual la dificultad encuentra solución, la confusión se disipa, la preocupación se suaviza y la pregunta es respondida. Por lo tanto, reduce su función simplemente a la transformación de una situación en la que se experimenta duda o conflicto, en una situación clara y coherente; y que termina cuando se ha tomado una decisión. Sin embargo nosotras consideramos que la función de un proceso reflexivo, no termina ni es su fin único la toma de una decisión, que el proceso no se da tan inmediato sino que en él se involucran otros elementos; que hasta cierto punto lo considera, pero no enfatiza, que es el detener las observaciones y reacciones exteriores para que la idea pueda madurar. La meditación, es tan necesaria para la etapa del razonamiento como las observaciones y el experimento lo son en otros periodos. Es decir, la regulación de la conducta, que esta dada por la planeación, la valoración de consecuencias y la racionalización.

Mientras que Giddens (1984), aborda la categoría de “reflexión” desde la dimensión social, partiendo del estudio de la conducta como acción racionalizada, ordenada “reflexivamente”; y señala que para estudiarla es preciso aprender la significación del lenguaje. Para él, éste es el medio práctico a través del cual se hace posible su estudio, por lo que a lo largo de su teoría de la estructuración social da al lenguaje un papel fundamental.

Aún cuando el autor estudia la “reflexión” desde la perspectiva de la Teoría Social, es posible retomar algunas de las categorías que utiliza para sustentar el análisis de ésta, particularmente desde la acción, en la vida social cotidiana. Pues considera que la reflexión “cualifica” la acción humana como un todo, más allá de la simple reproducción de prácticas o actividades sociales (rutinizadas). Así como nosotras consideramos que al incluir la reflexión en el entrenamiento asertivo permite regular la conducta, mas allá de la reproducción de las conductas asertivas; una transformación que involucra el pensamiento. A diferencia de Dewey, quien coloca a la reflexión como actividad cognitiva y la considera un tipo específico de “pensamiento”, Giddens (1984) lo hace a nivel de ejecuciones conductuales y le da el nombre de “regulación reflexiva de la conducta”; en el que conceptos como “intención” “razón” y “motivo” son términos que él considera como expresiones de esa regulación de la conducta. “Regulación” que, para él, puede llegar a mantenerse como parte de la rutina en la vida cotidiana.

Sin embargo, pareciera que por momentos le otorga a ésta capacidad de regular la conducta en forma continua, la cualidad de “espontánea o “automática” al considerarla una categoría distintiva del ser humano y no es que no consideremos que la capacidad de razonar y reflexionar no sea propia

del ser humano, es más, partimos de esta premisa al considerar que se tiene la capacidad de anticipar las acciones, de planear la conducta, de instruir y modificar el pensamiento, de dirigirlo en éste sentido; pero creemos que es precisamente el comportamiento impulsivo tan cotidiano, el que habla de la no aplicación de ésta capacidad de regulación en forma "rutinaria".

Para Giddens (1995), la importancia esencial de lo que denomina "*registro reflexivo de una conducta en la continuidad cotidiana de una vida social*", radica en la atención expresa para diferenciar lo consciente de lo inconsciente, a diferencia de Dewey para quien la finalidad de ésta es solucionar o aclarar una situación.

Giddens (1995) llama "conciencia" o "ser consciente", en términos reflexivos a la capacidad:

1) de pensar en lo que se hace (conciencia práctica), para que así sea posible decir que una actividad se lleva a cabo "conscientemente"

2) que se tiene para hacer un relato coherente de las propias actividades y de las razones que las motivaron (conciencia discursiva).

Él considera que en el proceso reflexivo o "*registro reflexivo de una conducta en la continuidad cotidiana de una vida social*" se involucran otros procesos mentales como la memoria, la percepción, el habla, la conciencia, ya que para organizar nuestro mundo social necesitamos como referencia el propio cuerpo en su actividad tanto con el mundo material, como con el mundo cognitivo.

Para él la reflexividad, es potencialmente un instrumento para expandir la autonomía racional de la acción. Lo que puede ser vinculado, desde la psicología, con el entrenamiento en la adquisición de nuevos recursos que permitan idear estrategias planeadas, anticipadas, racionalizadas, destinadas a mantener o transformar acciones (que son el resultado de "reglas", ideas, creencias) y buscar que favorezcan, en este caso, las prácticas asertivas "conscientes".

Dewey (1989), considera que en toda actividad reflexiva, una persona está ante una situación dada, actual, a partir de la cual tiene que llegar a, o concluir, algo que no está presente. Toda inferencia, precisamente porque trasciende los hechos investigados y conocidos, que se dan en la observación o son fruto de conocimientos previos, implica un *salto de lo conocido a lo desconocido*. Tiene lugar por o a través de la sugerencia que surge de todo cuanto se ve y se recuerda. Sus características concretas dependen de la experiencia del sujeto, y ésta, a su vez, del estado general de la cultura de la época. Las sugerencias dependen de las preferencias, los deseos, los intereses e incluso el estado emotivo inmediato del sujeto.

Este control de la inferencia previa a la creencia, constituye la *prueba*. Probar algo quiere decir ante todo verificarlo.

En este sentido, para él lo importante es que toda inferencia sea una inferencia verificada; o – ya que esto no siempre es posible- que se distinga entre creencias que descansan en una evidencia comprobada experimentalmente y creencias que no, y se esté en guardia respecto del tipo y grado de asentimiento o creencia justificados. Hay dos clases de comprobación, las inferencias sugeridas que se comprueban en el *pensamiento*, para ver que los diferentes elementos de la sugerencia sean coherentes entre sí. Y también una vez adoptado uno, se verifican mediante la *acción* para ver si las consecuencias anticipadas en el *pensamiento* tienen lugar *de hecho*.

Lo cual creemos que puede ser vinculado directamente con la fase de “valoración de alternativas de conductas”, que forma parte de la propuesta del método de enseñanza y del entrenamiento asertivo, la cual tuvo el fin de que los participantes hicieran una valoración real, coherente, objetiva, que no se vieran afectados ni ellos ni terceras personas y que se previeran las posibles consecuencias de su conducta.

Para éste autor, la reflexión comienza al enfrentarse a una situación y al hacerlo necesariamente se empieza a observar, a fin de tomar nota de las condiciones. Señala que algunas de estas observaciones se realizan mediante el uso directo de los sentidos; otras, a través del recuerdo de observaciones previas, propias o ajenas. Algunas de las condiciones son obstáculos; otras, ayudas, recursos; ya sea que las condiciones le lleguen por percepción directa, ya sea a través de la memoria, todas ellas conforman lo que para Dewey son los “hechos de caso”.

Menciona que la reflexión incluye las sugerencias, ya que junto con el conocimiento de las condiciones que constituyen los hechos con los que hay que enfrentarse, surgen las sugerencias de posibles modos de acción; por comparación decide qué alternativa es la mejor, cual es la que tiene mayores posibilidades de procurar una solución satisfactoria. Los hechos recientemente observados pueden provocar nuevas sugerencias, y seguramente lo harán en una situación compleja. Los resultados de esta indagación comprueban y corrigen la inferencia propuesta o sugieren una nueva.

Esta continua interacción entre, por un lado los hechos desvelados por la observación y, por otro, las propuestas de solución y los métodos de tratamiento de las condiciones sugeridos, continúa hasta que una solución sugerida satisface todas las condiciones del caso y no entra ya en conflicto con ningún aspecto del mismo aún por descubrir. Para él no existe una capacidad única y uniforme de pensamiento, sino una multitud de modos diferentes en los que cosas específicas – observadas, recordadas, oídas o acerca de las cuales se ha leído- evocan sugerencias o ideas pertenecientes a un problema o cuestión y que hacen avanzar la mente hacia una conclusión justificable.

Giddens también habla de diferencias, pluraliza tanto los modos de acción como las formas de comprensión, que tienen lugar mediante la apropiación de marcos de significado del comportamiento (del agente activo, participativo y transformador) de su motivación y su racionalización; para él la búsqueda de la “comprensión” interna de la acción es un proceso, que implica más que sólo describir la conducta observable.

Señala que la noción de reflexividad esta directamente relacionada con la búsqueda de la comprensión *interna* de la conducta significativa. Asume que al comprender el significado de lo que hizo otra persona, captamos el contenido de la experiencia del mundo de esa persona, y es la experiencia el contenido fundamental de la conciencia, que es previa a cualquier acto de reflexión.

Al hablar de las funciones esenciales de la actividad reflexiva, Dewey (1989), considera que existen dos límites; de toda unidad de pensamiento, una situación desconcertante, problemática o confusa al comienzo y una situación clara, unificada y resuelta al final. A la primera de estas situaciones la llama pre-reflexiva, en la cual se plantea el problema que hay que resolver; de ella emana la pregunta que la reflexión tiene que responder. En la situación final, en la cual la duda se ha disipado, la llama post- reflexiva, de ella deriva una experiencia directa de dominio, satisfacción y goce. Estos son los límites dentro de los cuales él sitúa la reflexión.

Aún cuando sitúa los límites del pensamiento reflexivo y ahonda sobre el proceso intermedio entre una fase y otra, no enfatiza sobre los elementos que se encuentran involucrados en estos límites y lo simplifica como el paso del planteamiento de un problema a la solución. Sin embargo consideramos que hay elementos, de éstos límites, que es necesario identificar, explicar y desarrollar cuando se está instruyendo sobre lo que es y cómo puede aplicarse el pensamiento reflexivo.

Presenta cinco fases o aspectos que conforman el pensamiento reflexivo, proceso que sitúa entre los límites de la pre- reflexión y la post- reflexión:

1) Primera fase: Sugerencia.

La tendencia a actuar persiste; es desviada y adopta la forma de una idea o una sugerencia. La idea de qué hacer cuando nos encontramos en un aprieto es un sustituto de la acción directa. Es un modo de acción vicario, anticipativo, una suerte de ensayo dramático. De presentarse solo una sugerencia, a buen seguro que la adoptaríamos de inmediato. Pero cuando hay dos o más, chocan entre sí, mantienen el estado de suspenso, y provocan una nueva investigación. El pensamiento es por decirlo así, una conducta vuelta sobre sí misma y que examina su finalidad y sus condiciones, sus recursos y ayudas, sus dificultades y obstáculos.

Ejemplo: una persona se encuentra en el centro en la calle 16, le llama la atención un reloj y ve que sus agujas marcan las 12:30 PM. Esto le recuerda que tiene una cita de trabajo muy importante en la calle 124 a la 1:00 PM. Y piensa en las posibilidades de llegar a su destino a tiempo, las opciones de transporte en las que piensa son: autobús, metro y ferrocarril elevado.

2) Segunda fase: Intelectualización

Si supiéramos de antemano cuál es la dificultad y en donde reside, el trabajo de reflexión sería mucho más fácil de lo que es.

Siempre que se produzca una actividad reflexiva hay un proceso de intelectualización de lo que en un comienzo no es más que una cualidad emocional de la situación completa. Esta conversión se efectúa mediante el registro más definido de las condiciones que constituyen la dificultad y provoca el detenimiento de la acción.

Ejemplo: piensa que dado que llegar hasta allí le había llevado una hora de viaje en autobús, si volvía de la misma manera era muy probable que llegara con 20 minutos de retraso. Lo cual le ocasionaría una dificultad muy severa que podría llevarlo a perder su empleo.

3) Tercera fase: la idea conductora, hipótesis.

El uso de una sugerencia tras otra como idea conductora, o hipótesis, para iniciar y guiar la observación y otras operaciones de recogida de material objetivo.

La idea simplemente viene o no viene; el elemento intelectual consiste en qué hacemos de ella, cómo la utilizamos después de haberse presentado súbitamente como idea. Los hechos o datos plantean el problema ante nosotros, y la comprensión del problema corrige, modifica, expande la sugerencia original; ésta se convierte en una suposición definida, o, en una hipótesis. La sugerencia deja de ser una mera posibilidad para convertirse en una probabilidad verificada y, si es posible, medida.

Ejemplo: por lo que piensa en cómo utilizar todos los transportes para asegurar su llegada.

Autobús: descartado, ya que le llevaría mas tiempo del que dispone.

Metro: ¿hay una estación cerca?

Ferrocarril elevado: no recuerda haber visto, mientras llegaba en el autobús, una estación cercana.

4) cuarta fase: razonamiento (en sentido estricto).

La elaboración mental de la idea o suposición. Las observaciones corresponden a lo que existe en la naturaleza. Constituyen los hechos, y a estos hechos regulan la formación de sugerencias, ideas, hipótesis, al mismo tiempo que verifican su probable valor como indicadores de soluciones. Las ideas, por otro lado, tienen lugar, en nuestra cabeza, en nuestra mente. No sólo ocurren allí, sino que también son allí capaces de un gran desarrollo. Dada una sugerencia fértil en una mente experimentada y bien informada, ésta es capaz de elaborar hasta desembocar en una idea muy diferente de aquella con la que se habrá comenzado.

Hay largas cadenas de razonamientos en las que una idea lleva a otra, con la que, mediante verificación previa, se sabe que tiene relación. La cantidad de eslabones que el razonamiento ha sacado a la luz depende, del arsenal de conocimientos de que la mente dispone ya.

Y esto depende no sólo de la experiencia anterior y la educación especial del sujeto de la investigación, sino también del estado cultural y científico de la época y el lugar.

Razonar ayuda a ampliar el conocimiento, mientras que al mismo tiempo depende de lo ya conocido y de las facilidades existentes para comunicar conocimiento y convertirlo en un recurso público y abierto.

Ejemplo: usar el metro podría ahorrarle 20 minutos pero no conocía el lugar y el buscar una estación cercana podría llevarlo a perder más de 20 minutos. Luego pensó en el ferrocarril elevado y observa que hay un letrero que indica de que hay una línea a dos manzanas; pero ¿había estación? Si la estación estaba varias cuadras más arriba o más debajo de donde se encontraba, perdería tiempo en lugar de ganarlo. A su mente vuelve el metro y piensa que éste sería más rápido que el ferrocarril elevado, le informan que hay una estación de metro más cercana de la zona de la calle 124 a la que quiere ir, de modo que, haciendo cuentas ahorraría tiempo.

5) Quinta fase: comprobación de hipótesis por la acción.

Comprobación de hipótesis mediante la acción real o imaginada. La fase final es una suerte de comprobación por la acción manifiesta para dar una corroboración experimental, o comprobación, a la idea conjetural. No siempre existe confirmación; a veces, las consecuencias no corroboran, sino niegan.

Pero la gran ventaja de poseer el hábito de la actividad reflexiva está en que ese fracaso no es un mero fracaso, es instructivo, la persona que realmente piensa, aprende casi tanto de los fracasos como de los éxitos. El fracaso le sugiere qué modificaciones debería introducir en la hipótesis con la que ha operado. El fracaso saca a la luz un nuevo problema o ayuda a definir con claridad el problema o propósito del cual se ha producido.

Ejemplo: concluye a favor del metro y llega puntual a su cita de trabajo.

La secuencia de las cinco fases no es fija. Una persona reflexiva trata sus actos exteriores, siempre que le sea posible, como acciones experimentales. Esto quiere decir que, a pesar de que no puede volverse atrás y de que ha de atenerse a sus consecuencias debe prestar mucha atención tanto a lo que le enseñan acerca de su conducta como a sus consecuencias no intelectuales. Convierte en problema las consecuencias de la conducta y busca sus problemas causas, y en especial las causas que residen en sus propios hábitos y deseos.

En conclusión, señalamos que las cinco fases de la reflexión que se han descrito sólo representan, en líneas generales, las características indispensables del pensamiento reflexivo. Haciendo la aclaración de que no necesariamente tendrán que presentarse en secuencia fija, sino más bien habrá que tomarlas como lineamientos generales o características indispensables del pensamiento reflexivo.

De igual forma, su duración y manejo dependerá de cada persona, pues incluso el manejo que haga del tiempo (la referencia al futuro y al pasado) como orientación, dependen de las propias experiencias y de la capacidad para organizarlas de forma consciente.

Dewey (1989) señala que en casos complicados, alguna de las cinco fases es tan extensa que incluye nítidas sub-fases en su seno. Que el pensamiento reflexivo implica una visión del futuro, un pronóstico, una anticipación o una predicción, y que esto debería considerarse como un sexto aspecto, o fase; que toda sugerencia o idea intelectual es anticipatoria de alguna posible experiencia futura, mientras que la solución final está decididamente orientada al futuro. Es decir, ambas están orientadas al futuro, sin embargo consideramos que la sugerencia se mantiene sólo como una posibilidad. Si retomamos el ejemplo de las 5 fases del pensamiento reflexivo, la sugerencia sería: ante la posibilidad de llegar tarde a la cita y perder el trabajo piensa en tres opciones de transporte para llegar a su destino puntualmente. Mientras que la solución final hace referencia a la decisión de actuar que ya ha sido planeada, prospectada, proyectada y valorada. En el ejemplo, se encuentra en el momento en que la persona decide tomar el metro para llegar a su cita.

Consideramos que la fase extra que menciona es muy importante cuando se instruye a las personas con el fin de orientar su pensamiento hacia la reflexión y su conducta hacia la asertividad; aspecto que se retoma en la propuesta de entrenamiento en la última fase, en la que se pretende incorporar el proceso reflexivo y la nueva habilidad adquirida (asertividad), al plan de vida.

EL PAPEL DE LOS JUICIOS COMO ELEMENTO ANTECEDENTE EN LA TOMA DE DECISIONES.

Para Dewey (1989), la totalidad del proceso de pensar consiste en formar una serie de juicios relacionados de tal modo que se sostienen mutuamente conduciendo a un juicio final: la conclusión. Pese a este hecho, ha tratado la actividad reflexiva como un todo, primero porque los juicios no tienen lugar aisladamente, sino en conexión con la solución de un problema, la aclaración de algo oscuro y desconcertante, la resolución de una dificultad; en resumen, como unidades de actividad reflexiva. El propósito de resolver un problema determina que tipo de juicios han de hacerse.

Es imprescindible que los juicios no sólo sean correctos, sino también *pertinentes* a un problema determinado. Juzgar es seleccionar y sopesar el alcance de los hechos y las sugerencias, podemos decir que una persona de juicio sano es una persona que tiene sentido común, que es un buen juez de *valores relativos*, que puede estimar, apreciar y evaluar, con tacto y discernimiento.

Él considera que se pueden aprender las características importantes del juicio si se piensa en las operaciones a las que originalmente se aplicaba la palabra *juicio*, es decir, la decisión autoritaria en cuestiones de controversia jurídica, el procedimiento del *juez en el tribunal*; distinguimos tres: 1) una controversia, consistente en pretensiones opuestas acerca de la misma situación; 2) un

proceso de definición y elaboración de esas pretensiones y de selección de los hechos que se aducen en su apoyo; 3) una decisión final, o sentencia, que clausura la cuestión en disputa mientras sirve al mismo tiempo como regla o principio para decidir casos futuros.

1. A menos que haya algo dudoso, la situación se puede aprehender de un vistazo; se capta de golpe, es decir, que es simple percepción y reconocimiento, pero no juicio. Si la cuestión es integralmente dudosa, si todo en ella es tinieblas y oscuridad, entonces es un misterio absoluto, y tampoco en este caso tiene lugar el juicio. Pero si sugiere, aun cuando sólo sea vagamente, diferentes significados, posibles interpretaciones rivales, entonces hay en ella algún *punto en cuestión*, algo *en juego*. La duda toma forma de discusión, de controversia mental.
2. La audición de la controversia, el proceso, la evaluación de las afirmaciones alternativas, se divide en dos ramas, una de las cuales, en un caso dado, puede ser más importante que la otra. En el juicio son: a) la determinación de los datos importantes del caso, y b) la elaboración de las concepciones o significados sugeridos por los datos brutos. Se refieren, 1) ¿qué partes o aspectos de la situación son importantes para el control de la formación de la interpretación? 2) ¿Cuál es el pleno significado y alcance de la idea cuando se utiliza como método de interpretación?

Ningún concepto, por cuidadoso y firmemente establecido que se encuentre en el plano abstracto, puede aspirar sin riesgos a otra cosa que a ser *candidato* del oficio de intérprete. Únicamente un éxito mayor que el de sus rivales en el esclarecimiento de zonas oscuras, el aflojamiento de nudos difíciles de desatar, la reconciliación de discrepancias, pueden justificar su elección y demostrar que es una idea válida para la situación dada.

3. Una vez formado, el juicio es una *decisión*; cierra, o concluye el problema en cuestión.

A través del juicio se aclaran los datos confusos y se reúnen hechos aparentemente discontinuos e incoherentes. El esclarecimiento es *análisis*. La reunión, o unificación, es *síntesis*. Sólo cuando necesitamos caracterizar la forma de algún nuevo objeto o la cualidad moral de algún nuevo acto, ese elemento de redondez o de rudeza de la experiencia anterior se separa y se erige en rasgo distintivo. Si el elemento seleccionado esclarece lo que sin él resulta oscuro en la nueva experiencia, si estabiliza lo que es incierto, entonces gana en eficacia y definición de significado. Esta íntima interacción entre el énfasis selectivo y la interpretación a través del contexto de lo seleccionado se da siempre que la reflexión tiene lugar normalmente.

Comprender es captar el significado, ya que mientras no se comprenda habrá siempre inquietud y desconcierto, una motivación para investigar. Cuando ya se ha comprendido, por lo menos comparativamente, la persona se sentirá intelectualmente cómoda, tranquila.

Mientras que, el significado es una *idea* que está a mitad del camino, entre la comprensión segura y la confusión y el desconcierto mental; es una unidad elemental en la formación de un juicio. Comparar una reflexión completa con un párrafo; el juicio es como una oración de la estructura del párrafo, y una idea es como una palabra de la oración.

Sin una idea conductora, los hechos se amontonarían como granos de arena, sin organizarse nunca en una unidad intelectual. Al analizar las ideas no se introduce un tema nuevo, sino, como en el análisis del juicio, se estudia con detalle un elemento ya considerado por completo. Las características de una idea son las siguientes:

a) Como mera sugerencia, es una conjetura, una suposición, que en caos de mayor dignidad llamamos “hipótesis” o “teoría”. Esto quiere decir que se trata de un *modo de interpretación posible, pero todavía dudoso*.

b) Aun cuando sea dudoso, tiene una función que cumplir, a saber, la de dirigir la investigación y el examen.

Una idea es un método de evasión, una manera de circundar o superar mediante la reflexión obstáculos que, de lo contrario, habrían sido abordados mediante la fuerza bruta.

Todo juicio, toda deducción reflexiva, presupone alguna carencia de comprensión, una ausencia parcial de significado. Se reflexiona con el fin de apoderarse del significado total y adecuado de lo que sucede. Se piensa para aprender el significado, pero, no obstante, toda ampliación del conocimiento hace consciente la existencia de manchas ciegas y opacas allí donde, con menos conocimiento, todo parecía obvio y natural

El juicio, la comprensión y el concepto, son para Dewey, todos los componentes del proceso reflexivo en el cual una situación confusa e inquietante se transforma en una coherente, clara y definida.

Si para él, los juicios son un componente del proceso reflexivo, para Giddens (1982) la racionalización de la acción, incluye la decisión sobre lo que una persona se propone hacer: una regulación reflexiva de la conducta. Considera que los seres humanos pueden suministrar, a sabiendas o no, por lo que dicen, límites más o menos definidos entre aquellas de sus acciones que pueden ser llamadas “deliberadas”, y aquellas que no.

Siendo que, una conducta deliberada supone, para él, la aplicación de un “saber” para producir un resultado particular o una serie de resultados. “El contenido deliberado de la acción cotidiana consiste en *la regulación continuada y lograda de su propia actividad* por el actor; es indicio de un dominio causal del curso de los sucesos cotidianos que los actores normalmente dan por supuesto”.

Asume que la actividad cotidiana de una persona no consiste en una serie enlazada de designios y proyectos discretos, sino en una corriente continua de actividad intencional en interacción con otros y con el mundo natural; para él, un acto “deliberado” sólo es aprehendido reflexivamente por el actor, o son aislados conceptualmente por otra gente. Por lo que considera que lo que vale para “intenciones” o “deliberaciones”, vale también para “razones”, o sea, que le parece más apropiado hablar de *la racionalización de la acción* sobre el fondo de una regulación reflexiva de la conducta del agente.

Sin embargo, considera que se cometería un error al suponer que las explicaciones que los actores buscan y aceptan para la conducta de los otros se limita a la racionalización de la conducta, o sea, donde se presume que el actor comprende adecuadamente lo que hace y por qué lo hace. Ya que en el lenguaje “corriente”, las “razones no se distinguen claramente de los “motivos”; porque al preguntar a alguien por los motivos de su comportamiento, lo que hace es buscar elementos en su conducta de los que él mismo puede no tener plena conciencia. Por lo que a su juicio, la expresión “motivos inconscientes” no resulta particularmente violenta en el lenguaje cotidiano.

Mientras que le parece menos fácil aceptar “razones inconscientes”, para él la motivación humana admite que se le concibe ordenada jerárquicamente, tanto en su sentido de desarrollo como en función de la distribución de los deseos en cualquier tiempo dado en la vida de la persona.

La racionalización de una conducta es, para él, la conexión lógica entre diversos actos o proyectos deliberados; aunado a la fundamentación técnica del “saber” que se aplica como “medio”, en actos deliberados; para asegurar resultados particulares. Asocia, estrechamente, la **racionalización de una acción** con las evaluaciones morales de “responsabilidad” que los actores hacen, unos de otros, de su conducta, y por consiguiente a las normas morales y las acciones a que están sujetos.

De este modo, el término esferas de “competencia” lo entiende como lo que “se espera que conozca” y tome en cuenta un actor para regular su conducta.

Mientras que para Dewey (1989), en el curso de la reflexión, surgen conclusiones parciales. Hay sitios de parada temporal, puntos de llegada del pensamiento anterior que son tal vez puntos de partida del pensamiento posterior. No se llega a *la* conclusión de un único salto.

Éste autor menciona la “lógica” como el movimiento ordenado de acontecimientos que conduce a un clímax final; en el que hay orden y coherencia en cuanto dice y hace. También considera que los medios que utiliza están bien calculados para alcanzar el fin que se ha propuesto; para él “lógicamente” es sinónimo de “racionalmente”. Por lo tanto, desde ésta perspectiva, una persona piensa lógicamente cuando es cuidadosa en la conducción de su pensamiento, cuando se toma la molestia de asegurarse que cuenta con pruebas en las que apoyarse, y cuando, tras haber llegado a una conclusión, la comprueba a través de las evidencias que puede ofrecer en su apoyo; cuando es capaz de racionalizar.

De tal forma que, aplicado al proceso de pensar, el término “lógico” significa que el curso del pensamiento se conduce *reflexivamente*, en el sentido en que la reflexión se ha distinguido de todo otro tipo de pensamiento.

Según Dewey (1989), las personas reflexivas son cautelosas, no impulsivas; miran a su alrededor; son circunspectas, no se atropellan a tontas y a locas. Sopesan, ponderan, deliberan, también, escudriñan la materia, inspeccionan, indagan, examinan. No se limitan a observar su valor superficial, sino que la ponen a prueba para determinar si es lo que parece ser, “atan cabos”; reconocen, calculan y arriesgan una explicación.

Por lo que para desarrollar estas habilidades en las personas, él sugiere que en lo que respecta al *método* en la formación de hábitos del pensamiento reflexivo, considera que se deben crear *condiciones* que despierten y orienten la *curiosidad*, de establecer, entre las cosas experimentadas, las conexiones que promuevan en el futuro el flujo de *sugerencias* y creen cuestiones y finalidades que favorezcan la *coherencia lógica* en la sucesión de ideas.

Para él, **la curiosidad** es un factor básico en la ampliación de la experiencia y, por tanto, de un ingrediente primordial de los gérmenes que han de desarrollarse hasta convertirse en pensamiento reflexivo.

Considera tres **etapas o niveles** de curiosidad:

1. En sus primeras manifestaciones, la curiosidad dista mucho del pensamiento; se trata de un torrente vital, de una expresión de superabundante energía orgánica; “interesarse por todo”.
2. Bajo la influencia de estímulos sociales se desarrolla una etapa superior de la curiosidad. Si la respuesta de los objetos a sus experimentos no presenta ningún interés, puede apelar a otras personas que ofrezcan un material más interesante, se inicia una nueva época. “¿Qué es esto?” “¿Por qué?”. De que hay algo más detrás de ellos y de que de ellos mismos provendrá algo más, reside el germen de la curiosidad *intelectual*.
3. La curiosidad se eleva por encima del nivel orgánico y del nivel social y se convierte en intelectual en la medida en que se transforma en interés gracias al descubrimiento de respuestas a preguntas que surgen del contacto directo con personas y con cosas.

Señala que en la medida en que un fin determinado controle una secuencia de indagaciones y observaciones y las conecte entre sí como medios encaminados hacia un fin, precisamente en esa medida la curiosidad asumirá un carácter definitivamente intelectual. A menos que se opere una transición hacia un plano intelectual, la curiosidad degenera o se esfuma.

Para él, las ideas son sugerencias. La sugerencia tiene una variedad de aspectos o “dimensiones”, distintos en cada persona:

a) *Facilidad o rapidez*, la clasificación común de las personas en tontas y listas se hace, ante todo, basándose en la disposición o facilidad con que surgen en ellas las sugerencias a partir de la presentación de objetos o de la sucesión de acontecimientos. Una persona reflexiva espera que las cosas sucedan para pensar.

b) *Alcance o variedad*; ocasionalmente, la lentitud de la respuesta exterior se debe a una gran variedad de sugerencias que se controlan mutuamente y que conducen a la vacilación y la duda, mientras que una sugerencia rápida y vivaz puede invadir de tal manera el espíritu que impida el desarrollo de otras.

Las sugerencias pueden ser excesivas en cantidad y en variedad, hasta el punto de asegurar la mejor disciplina y desarrollo de hábitos mentales; el mejor hábito mental implica un equilibrio entre la insuficiencia y la superfluidad de las sugerencias.

c) *Profundidad*; la cualidad intrínseca de su respuesta, si el pensamiento de una persona es profundo, y el de otra es superficial; una va a las raíces de la cuestión, mientras que la otra sólo roza ligeramente sus aspectos mas superficiales. Profundidad y lentitud. A veces la lentitud y la profundidad de respuesta están íntimamente relacionadas. Para digerir las impresiones y traducirlas en ideas sustanciales hace falta tiempo.

El pensamiento reflexivo implica, secuencialidad, continuidad u ordenamiento de las ideas. La mera sucesión de estas constituye el pensamiento. Sólo cuando la sucesión está controlada de tal manera que, forma una secuencia ordenada que conduce a una conclusión que contiene la fuerza intelectual de las ideas precedentes, sólo entonces, se está en presencia del pensamiento reflexivo. Continuidad quiere decir flexibilidad y variedad de materiales, juntos en la unidad y carácter definitivo de la orientación.

Para él los pensamientos no se concentran porque permanezcan callados y en reposo, sino porque se mueven hacia un objetivo. La organización intelectual surge, y se desarrolla por un tiempo, como acompañamiento de la organización imprescindible para lograr un fin, no como resultado de una apelación directa a la capacidad de pensar. La necesidad de pensar para conseguir algo que trascienda a el pensamiento es más poderosa que la de pensar por el puro hecho de pensar. Siempre que la acción sea inteligente y no se vuelva rutinaria.

Es importante aclarar que aún cuando Dewey utiliza el término “rutinario” para referirse a la realización de acciones de forma automática o impulsiva, para Giddens el concepto de rutina lo define como “la continuidad de la personalidad del agente, al paso que él anda por las sendas de actividades cotidianas en virtud de las reproducciones continuas”. La vida social cotidiana, desde su punto de vista, en mayor o menor medida, según el contexto y la personalidad individual supone una seguridad, fundada en la autonomía de gobierno corporal dentro de rutinas y encuentros predecibles.

Ya que éste carácter rutinizado en el que se mueven los individuos no ocurre casualmente, sino que “se le hace ocurrir” por los modos de registro reflexivo de una acción que los individuos sostienen y que se les “hace ocurrir” por que el hecho de interrumpir éstos comportamientos y acciones cotidianos podrían ser percibidos como amenaza, independientemente de las consecuencias que esto significaría, pues es algo sobre lo que si se tiene un “aparente control”. Apariencia en la que vive cotidianamente cualquier persona que intenta relacionarse con los demás siempre de la misma forma, mediante las mismas conductas, acciones o comportamiento, y sin obtener el efecto esperado; en éste caso, relaciones más satisfactorias con lo demás y una satisfacción personal.

Para los fines de éste trabajo consideraremos el término “rutinario” para hacer referencia al empleo de la reflexión como un hábito de regulación de la conducta asertiva, aplicado a la vida cotidiana en el control de conductas impulsivas que se dan por la no racionalización. Lo cual es posible identificar a través del lenguaje ya que éste es el medio a través del cual es posible identificar el proceso cognitivo que antecede a la acción; ya que como Giddens (1982), lo menciona, el hecho de aplicar una acción diferente, que rompa con ese carácter rutinizado y la modificación del lenguaje, podría significar una primera aproximación a la modificación del pensamiento. Pues una narrativa más responsable de quién lo plantea, lleva a una reconceptualización de las ideas que han mantenido su no asertividad. Y como resultado, del comportamiento y la forma de relacionarse, sin culpa.

Desde su perspectiva, el sujeto no se puede aprehender sino a través de la constitución reflexiva de actividades cotidianas en prácticas sociales, así como tampoco le parecería posible comprender la mecánica del registro reflexivo sino se consideran las rutinas de la vida cotidiana por las que el cuerpo pasa, y que el agente produce y reproduce. Por lo que hacer uso de los propios recursos, evocar situaciones pasadas, compartirlas y externarlas, fueron elementos útiles en el entrenamiento.

Ante lo que plantea una reformulación del concepto “comprensión”, en dónde no se trata sólo de re-actuar o re-vivir las experiencias de los demás, sino que es un proceso en el que hay que apropiarse de los marcos de significado del agente (activo, participativo y transformador) e ir más allá de la empatía.

Y para lograrlo, para comprender la conducta se deben abordar las relaciones entre *los motivos, las razones y los propósitos (o intenciones)* de las acciones, pero dado que le parecen difusas en el discurso cotidiano, por ser tan frecuentemente intercambiables: ¿Cuál fue su propósito al hacer...?, considera que puede ser equivalente de ¿Cuál fue su razón para hacer...? o ¿Cuál fue su motivo para...?.

Lo que se puede lograr, en su opinión, sólo cuando se le pregunta directamente al actor por las razones de su actuación y cuando él categoriza “reflexivamente” un segmento de su acción o cuando lo hace un observador; y es en la respuesta, en la que el conocimiento y dominio del lenguaje constituye el medio de la organización significativa de la vida social humana.

Y es en la función del lenguaje donde Dewey (1989) señala que en la estructuración del pensamiento, la convicción de que el lenguaje es necesario para el pensamiento, e incluso idéntico a éste, choca con el argumento según el cual el lenguaje pervierte y encubre el pensamiento.

Asume que el lenguaje expresa el pensamiento, pero no primordialmente ni, al comienzo, de un modo consciente. El motivo primordial del lenguaje es influir – a través de la expresión del deseo, la emoción y el pensamiento- en la actividad de los demás; su empleo como vehículo consciente de pensamiento y conocimiento es una formación terciaria y relativamente tardía.

Sobre la importancia del lenguaje en el registro reflexivo, Giddens (1984) coincide con Vygotsky en que existe una relación muy íntima entre las destrezas de locomoción (el dominio del cuerpo para la acción-obrar) y el dominio sintáctico del lenguaje (habla). El uso del lenguaje, en forma diferenciada, nace de la expansión del “entendimiento práctico”o de la “conciencia práctica”.

Para Giddens (1982), lenguaje y pensamiento los entiende como procesos que se desarrollan mutuamente. La noción de reflexividad está directamente relacionada con: la experiencia, la conciencia, el lenguaje, la acción y las cuestiones de naturaleza social, que a su vez están relacionadas con el carácter rutinizado de la vida cotidiana; pues la relevancia de las ciencias humanas está en la búsqueda de la comprensión *interna* de la conducta significativa.

Señala que al comprender el significado de lo que hizo otra persona, captamos el contenido de la experiencia del mundo de esa persona, y es la experiencia el contenido fundamental de la conciencia, que es previa a cualquier acto de reflexión. **Entiende la acción como experiencia**, y la conecta con la capacidad de los agentes humanos para la autorreflexión, **para el control racional de su propia conducta**. Y otorga una importancia especial al cuerpo, como medio de acción y al lenguaje, como medio para entrar a la esfera de la acción; pues es sólo a través del discurso del otro que se puede acceder a la comprensión.

Por lo que nuestro objetivo es que los participantes comprendan, en un primer momento, a que han obedecido sus conductas no asertivas para que esto les permita detener la conducta impulsiva e introducir la reflexión como un regulador de conductas posteriores.

Para él, aunque la acción es experiencia, el lenguaje es una referencia del comportamiento; pues lenguaje y pensamiento, los entiende como procesos que se desarrollan mutuamente. Además de que señala el diálogo como una forma de captar el contenido de las acciones, la centralidad del lenguaje como medio organizador del mundo vivido y como única o más importante forma de conocer, comprender e interpretar el mundo interno del otro, a través de la propia experiencia.

De tal forma que si hablamos del lenguaje como una de las herramientas o facilitadores para la enseñanza del proceso reflexivo (en el método propuesto), también fue posible hacer uso de él no sólo como un medio para conocer las acciones (a través del discurso), sino para modificar el tipo de pensamiento, hacia un tipo reflexivo.

Y si para Giddens el lenguaje es un medio a través del cual es posible acceder y reconocer el proceso reflexivo, para Dewey el recurso de la observación, es un medio para la obtención de los datos que verifican una idea o un plan y que convierten la dificultad vivida en una pregunta que oriente el pensamiento posterior.

Los mejores métodos en la enseñanza suministran muchas sugerencias para otorgar a la observación su justo lugar en el adiestramiento mental, los tres rasgos de estos métodos son:

En primer lugar, la observación es un proceso activo; es exploración, búsqueda con vistas al descubrimiento de algo previamente oculto y desconocido, algo necesario para alcanzar algún fin, ya sea práctico o sea teórico.

En segundo lugar, es cierto que la vicisitud, la alteración, el movimiento, excitan la observación; pero si se limitan a excitarla, no hay pensamiento.

En tercer lugar, la observación que en un principio se realiza como mera contribución a una finalidad práctica o por el puro placer de ver y oír, termina por servir a una finalidad intelectual.

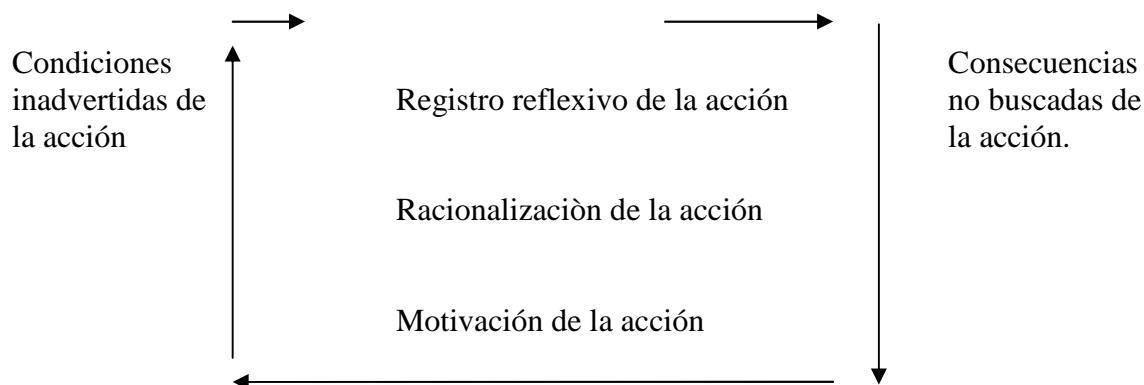
El **término técnico** con el que designa a los hechos observados **es datos**; los cuales constituyen el material que hay que interpretar y explicar. Las soluciones sugeridas para las dificultades que la observación ha descubierto constituyen las *ideas*. Datos (hechos) e ideas (sugerencias, soluciones posibles) constituyen los dos factores indispensables y correlativos de toda actividad reflexiva. Estos factores son producidos, respectivamente, por la *observación* (en la que por conveniencia, incluimos el recuerdo de observaciones anteriores de los casos semejantes) y la *inferencia*. En consecuencia, se relaciona más con lo *posible* que con lo real. Toda previsión, predicción, planificación, lo mismo que toda teorización o especulación, se caracteriza por el paso de lo real a lo posible.

En cualquier situación, simple o complicada, siempre habrá dos aspectos de la cuestión: las condiciones que hay que explicar, con las que hay que tratar, y las ideas, que son planes para tratar con aquellas o suposiciones para interpretar y explicar los fenómenos.

Por lo que considera que el modelo original de la acción reflexiva es el que proporciona los casos que implican una necesidad imperiosa de hacer algo, y en lo que el resultado de lo que se hace comprueba el valor del pensamiento.

A medida que se desarrolla la curiosidad intelectual, la conexión con la acción abierta se vuelve indirecta e incidental. Sin embargo, persiste en la imaginación, aunque sólo sea en ella.

Por su parte Giddens (1995) representa un “modelo” estratificado del agente social, de lo que sería el *Registro reflexivo de la actividad*:



Para el cual señala que **el registro reflexivo de la actividad** es un rasgo permanente de una acción cotidiana, que toma en cuenta la conducta del individuo, pero también la de otros. En el que los actores no sólo registran de continuo el fluir de sus actividades y esperan que otros, por su parte, hagan lo mismo; también registran por rutina aspectos sociales y físicos de los contextos en los que se mueven.

Por **racionalización de la acción** entiende que los actores tienen una “comprensión teórica” continua sobre los fundamentos de su actividad. Mientras que los **motivos** denotan los deseos que las mueven. Y añade también que, existen límites en los alcances de la “racionalización reflexiva”; algunos de los cuales pueden ser: 1) las condiciones no reconocidas en la acción, particularmente conductas externas, la conducta de otros actores. Y 2) las consecuencias no intencionadas de la acción. Elementos que fueron considerados en la elaboración del método y la aplicación del taller, ya que esto permite crear alternativas de respuesta ante posibles contratiempos; pues hay que responsabilizarse por las consecuencias de nuestras decisiones, aunque no sean las esperadas.

Nos parece importante señalar algunas de las ventajas que Giddens encuentra en la utilización de la reflexión en la vida cotidiana; siendo la autonomía, para él, el fundamento de la capacidad para el registro reflexivo de una conducta, que al ir alcanzando logros sociales se va programado hacia la autonomía.

Algunos de los logros a los que se refiere son: la confianza en uno mismo, vencer la culpa y la vergüenza; que aparecen en el habla ordinaria, y finalmente el dominio del lenguaje.

El principio de **autonomía** estimula la diferencia, e insiste en que la diferencia no debe ser castigada. En el escenario de la vida personal, la autonomía es la

realización feliz del proyecto reflexivo del yo personal, la condición para relacionarse con los demás de forma igualitaria. El proyecto reflexivo del yo debe desarrollarse de tal manera que permita una autonomía en relación con el pasado, cosa que –a su vez- permite una “colonización” del futuro.

Giddens (1982), considera que el individuo autónomo es capaz de tratar a otros como tales y de reconocer que el desarrollo de sus capacidades separadas **no es una amenaza**. La autonomía ayuda también a crear los lazos personales que se necesitan para la administración exitosa de las relaciones. La autonomía, la ruptura de la compulsividad, es la condición para el dialogo abierto con el otro. Este dialogo a su vez, es el medio de expresión de las necesidades individuales, así como el medio por el que la relación se organiza reflexivamente. Considera que la emoción y la motivación están estrechamente conectadas, en el contexto de la reflexividad.

Para él las emociones no son juicios, sino una conducta disposicional estimulada por respuestas emocionales. Evaluar los sentimientos equivale a preguntarse por los criterios que inspiran los términos en los que se formulan tales juicios. La emoción, es vista como medio de comunicación, como compromiso y cooperación con los demás.

Considera que los autores que creen erróneo suponer que se “imputa” un sentido a una acción vivenciada, ya que se halla inmerso en la acción misma, están equivocados. Pues al suponer que la “imputación” de sentido a experiencias (que implica una mirada reflexiva sobre el acto por parte del actor o de otros) sólo puede aplicarse retrospectivamente, resultaría igualmente falso que considerar que “sólo lo ya experimentado está provisto de sentido, y no así, el experimentar algo ahora”. Es decir, sería cómo asumir que la capacidad “reflexiva” no tendría los alcances de orientación y planeación hacia el futuro.

Para él, un aspecto fundamental que la categorización reflexiva de los actos necesita, es averiguar el propósito o proyecto que el actor persigue; no solamente cuando éste ha sido alcanzado y se ha convertido en una experiencia o en un episodio completo. Él critica la postura de no distinguir el proyecto de una acción

-su orientación hacia un logro futuro- de su motivo.

Señala que tanto la anticipación y la percepción de una situación en particular, no tienen una conexión; considera que el enlace se establece por un “acto intencional” en el que se recurre a la experiencia pasada.

Para él, resulta evidente que los “legos” o actores, en el curso de su vida diaria, se refieren en lo continuo en una u otra forma, a nociones de acción o las emplean, aunque destaca que solo en ciertos casos o contextos probablemente puedan ofrecer o tengan interés en ofrecer narraciones en términos abstractos sobre por qué y cómo actúan.

Señala que la gente, por lo común, decide sobre la “**responsabilidad**” por los resultados, y adecua su conducta a ello; que también basa sus respuestas en las narraciones/justificaciones/excusas ofrecidas por otros.

Es diferente, la evaluación de lo apropiado de la conducta de un hombre, y la reacción ante ésta, según se juzgue que “podía evitar o no” lo que hizo.

Lo cual, puede ser directamente relacionado con el ser o no “asertivo”, en dónde el llevar a cabo determinado tipo de conducta. Pasiva, agresiva o asertiva, es “elegido” dada la posición frente a los otros y muy difícilmente de acuerdo a las propias necesidades, expectativas o deseos.

En la vida diaria, señala, se tiende a seguir la ecuación:

” Por lo que le resulta fácil ver, en consecuencia, por qué algunos filósofos han supuesto que el concepto de acción debe ser definido del de justificación moral y, por lo tanto, de normas morales solamente.

En lo que corresponde al papel de lo “inconsciente” (y no del consciente) en el registro reflexivo, considera que aquello que motiva una acción o conducta esta mediado por las relaciones sociales que los individuos mantienen en las prácticas de rutina en su vida diaria y no por mecanismos psicológicos internos, como lo asume Freud.

En éste trabajo se retoma su concepto de “motivación”, en el que hace referencia a deseos de los que una persona puede o no ser consciente, o de los que puede tener noticia sólo después de haber realizado el acto. Orientándose hacia la capacidad de regular las propias conductas, a la capacidad de reflexionar; considerando que los elementos motivacionales pueden operar como condiciones causales no reconocidas de la acción. Y que aún cuando resultan no accesibles a la regulación reflexiva de la racionalización de la conducta, sí pueden orientar sobre los intereses que se persiguen con determinado tipo de conductas, particularmente al hacer un análisis de éstas.

Utiliza el término “intención”, para referirse a las prácticas cotidianas; en donde algunos autores han considerado que como agentes sociales todos suponen saber el “por qué” de las formas más mundanas de conducta cotidiana y que, por lo tanto, no son tan proclives a preguntar sobre el objeto o la “intención” de ejecutar determinado tipo de acciones; sin embargo, considera que la conducta rutinaria o habitual no siempre es deliberada o intencional, no siempre se hace con conciencia.

Ya que no todos los actores se percatan del fin que buscan alcanzar con éstas acciones cotidianas, señala que la mayor parte de la corriente de acción que constituye la conducta cotidiana es prerreflexiva en este sentido.

He ahí la importancia de la adquisición de un proceso reflexivo que permita (facilite) la ejecución de acciones conscientes, en la vida cotidiana. (Conductas o comportamientos asertivos, si así se eligen).

Al ver en la “reflexividad” un instrumento potencial para expandir la *autonomía racional de la acción*, también lo considera como un potencial instrumento de dominación. Siendo la primera, uno de los objetivos más importantes para éste trabajo.

Y sobre lo cual hace un énfasis importante al considerar que todos están preocupados por consolidar “relaciones libres e iguales” entre los individuos, de forma que se consigan determinados resultados a saber:

1. la creación de circunstancias en las que las personas puedan desarrollar sus potencialidades y expresar sus diversas cualidades. Un objetivo clave aquí es que cada individuo debe respetar las habilidades de los demás, así como su capacidad para aprender y fomentar sus aptitudes.
2. la protección respecto del uso arbitrario de la autoridad política y del poder colectivo.
3. la implicación de los individuos en la determinación de las condiciones de su asociación.
4. la expansión de las oportunidades económicas para desarrollar los recursos disponibles.

La idea de autonomía une estas aspiraciones reversar. La autonomía es la capacidad de los individuos de reflexionar por sí mismos y de autodeterminarse: “deliberar, juzgar, elegir y actuar en diversos modos posibles de acción”

Para Giddens (1997), los individuos deben ser libres e iguales en la determinación de las condiciones de sus propias vidas; esto es, deben disfrutar de iguales derechos (y, consecuentemente, de obligaciones iguales) en la especificación del marco que genera y limita las oportunidades disponibles para los mismos, en tanto que no utilicen este marco para negar los derechos de los demás. Considera que institucionalizar el principio de autonomía implica especificar derechos y obligaciones, que deben ser sustantivos y no meramente formales. **Los derechos** especifican los privilegios que advienen con la pertenencia a la *politeia*, pero indican también los deberes que los individuos tienen *vis á vis* de los otros y del orden político en sí mismo. Los derechos son esencialmente formas de dar poder; son instrumentos de capacitación. **Los deberes** especifican el precio que hay que pagar por los derechos concedidos. Derechos y deberes deben hacerse focos de atención de la reflexiva continua. Elementos que fueron considerados para la elaboración del taller.

Por lo tanto, Giddens (1997) considera que una acción que es producto de la “regulación reflexiva”, está dada por la relación que hace el actor, entre sus intenciones, sus necesidades y también con la apreciación que hace de las demandas del mundo “exterior”. Sin embargo, asegura que la gente no necesariamente tiene conciencia de sus motivos para actuar de una manera determinada, ni de sus intereses en una situación dada (y de hecho ese es el problema); aunque tampoco, los individuos actúan deliberadamente de acuerdo a sus intereses. Por otro lado, señala, sería erróneo suponer que las intenciones son siempre convergentes con las necesidades. De tal forma que, la racionalización de la conducta la entiende como un rasgo básico de la regulación que es intrínseca a la conducta reflexiva de los actores humanos, como seres que persiguen designios.

CAPÍTULO 4: EL PROCESO REFLEXIVO COMO UN MEDIADOR DEL ENTRENAMIENTO ASERTIVO

*"Valora tu mente, aprecia tu razón, mantente fiel a tu propósito."
Marco Aurelio.*

Puesto que el objetivo de éste trabajo es incluir la reflexividad en el entrenamiento asertivo para que se de un cambio **tanto en el comportamiento como en el pensamiento**, los participantes lograrán llevar a cabo un proceso de planeación, anticipación, racionalización y valoración de la propia conducta, previo a la acción dirigida hacia el comportamiento asertivo.

Consideramos que la importancia de realizar un método de enseñanza del proceso reflexivo es porque pretendemos que se adquiriera esta forma de pensamiento como un hábito que permita regular las conductas que en éste caso están orientadas hacia el comportamiento asertivo. Ya que la reflexión nos permite liberar la actividad meramente impulsiva y puramente rutinaria, este tipo de pensamiento capacita para dirigir las actividades con previsión y para planificar de acuerdo con fines a la vista, u objetivos de los que se es consciente. Es por esta razón que vemos en el pensamiento reflexivo un medio que permite que la modificación del comportamiento no sea sólo a nivel conductual o quede simplemente en la repetición de conductas estereotipadas como "asertivas", sino que exista una reestructuración cognitiva que permita mediar y dirigir su conducta. Lo cual se verá reflejado en su capacidad para actuar deliberada e intencionalmente para conseguir objetivos futuros, para establecer mentalmente las consecuencias de diferentes modos y líneas de acción

Por lo que el presente capítulo tiene como finalidad mostrar los elementos que fueron considerados en la estructuración del taller, a partir de las propuestas de entrenamiento asertivo "tradicional" retomadas por Elizondo (1997) y Aguilar (1987); así como dar a conocer los elementos que permiten que la adquisición de un nuevo estilo de conducta esté mediada por un proceso reflexivo. Lo cual permite una reestructuración, tanto a nivel de acción como de pensamiento, que se ve reflejado en una mejor capacidad para planear, anticipar, racionalizar y valorar la propia conducta; así como una orientación hacia la autonomía, la responsabilidad y la autosatisfacción, en la búsqueda de nuevas estrategias que permitan modificar la conducta. Elementos que en el entrenamiento asertivo "tradicional" no se les da tanta importancia, como a la adquisición de nuevas conductas. Para introducir el proceso reflexivo como mediador en el entrenamiento asertivo, se consideran las propuestas teóricas de Giddens (1995 y 1997) y Dewey (1987).

Finalmente se presenta el taller “Reflexiona y sé tú mismo”, estructuradas de acuerdo al siguiente esquema: objetivos, material, tiempo y procedimiento.

4.1 MÉTODO DE ENSEÑANZA DEL PROCESO REFLEXIVO

Este método de enseñanza se elaboró durante la realización del servicio social en el programa “elaboración de un método de enseñanza de la reflexividad para **mejorar calidad de vida en población adulta**”, el cual se llevó a cabo durante el periodo comprendido del 28 de marzo de 2005 al 28 de septiembre de 2005, asesorado por la profesora Hilda Torres Castro y en el que participamos 5 personas.

Los pasos que conformaron el método de enseñanza son los siguientes:

1.- Identificar el problema.

La utilidad de considerar éste punto como un primer paso para enseñar que la reflexión es un medio para solucionar problemas, se debe a que es indispensable identificar:

- ¿Qué es lo que siente ante el problema identificado?
- ¿Cómo explica la situación?
- ¿Qué es lo que piensa al respecto?
- ¿Cómo considera que los demás ven dicha situación?
- ¿Cómo se ven afectadas otras personas por el problema?

Aquí se consideran dos posiciones, por un lado está el reconocimiento de sí mismo dentro de la situación problemática; mientras que por el otro, se reconoce a terceros dentro de la problemática.

En la primera posición, una vez que yo (como participante) me reconozco dentro de una situación en la que “algo anda mal”, el proceso comenzará al identificar:

La propia postura ante la situación problemática: ¿Cómo me veo dentro del problema?

Las acciones realizadas frente a la “... “: ¿Qué es lo que hago?

Los pensamientos respecto a la “...“: ¿Cómo lo interpreto?

Lo cual podría traducirse a: ¿Cuál es el papel que juego ante éste hecho que me preocupa?

Y en la segunda posición se identifica:

¿Cuál es el papel que juegan los otros dentro de la dinámica?

¿Cuáles son sus acciones?

¿Cuál es la interpretación que creo yo, que los otros hacen de la situación?

2.-Valoración de los intentos de modificar el problema.

Consiste en hacer un recuento de los intentos de cambio o resolución del problema; si estos intentos no nos llevaron a una solución o mejora, poder buscar otras alternativas viables, útiles y reales.

Al valorar los intentos de solución, el individuo se hace consciente, de las consecuencias que tuvieron las acciones que ya se han puesto en práctica y, de esta forma, percatarse de que al poner en práctica un plan de acción, es necesario considerar las posibles repercusiones, es decir las consecuencias que pueda tener.

Para esta parte del proceso será necesario hacer énfasis en todos los elementos posibles:

Acciones: conductas llevadas a cabo para intentar solucionar su situación.

Medios: son los recursos externos a través de los cuales busca modificar la situación.

Recursos: características personales, como las habilidades, cualidades, aptitudes o capacidades empleadas en los intentos de solucionar el problema.

Apoyos: se refiere a la red de apoyo social con la que se cuenta para enfrentar la situación.

De igual forma, será útil extraer y clarificar (desde la propia experiencia) cuáles han sido los resultados y consecuencias de dichas acciones.

3.- Valoración y racionalización del problema.

Se refiere a valorar que es lo que ha motivado al problema y el por qué del problema. En este sentido, la persona piensa sobre las creencias acerca del problema, sus justificaciones, las explicaciones que da y cómo lo ha vivido en emociones y sentimientos.

La racionalización es la explicación que las personas realizan acerca de sus acciones, conflictos, problemas, situaciones que se presentan en la vida cotidiana, es decir, se refiere a la forma en que la persona justifica o explica sus problemas identificando que las causas pueden ser personales o del entorno.

Por ejemplo: una maestra que cumple la función de tesorera se enfrenta a la situación de no cubrir con los montos establecidos en las fechas acordadas, por lo que han tenido que cancelarse algunos eventos.

Ella al explicar la situación, considera que su ineficacia laboral se debe a la irresponsabilidad de sus compañeros y a la actitud grosera que toman frente a ella, quien sólo cumple con su trabajo. Sin embargo al cuestionarla sobre sus creencias, justificaciones y explicaciones al respecto, es posible identificar que gran parte de la actitud que toman sus compañeros podría deberse a su intolerancia, a su poco tacto para tratar con las personas y a su poca flexibilidad.

Es importante saber identificar las causas de lo que acontece, pues de la manera en cómo se perciben, dependerán las acciones que se lleven a cabo en la búsqueda de una solución. Pues si una persona cree que la razón de su problema se debe a factores ambientales, es muy posible que crea que éstos no pueden modificarse y por ello, considere poco probable que pueda solucionarlos directamente.

4.- Motivación.

Identificar diferentes elementos que han precedido al problema. Esta fase va dirigida a “reconocer”, a nivel personal y reconociendo hipotéticamente al otro, sobre lo qué motivó el origen del problema:

Desde las creencias, propias y del otro.

Desde las razones de las acciones, propias y del otro.

Desde las acciones, propias y del otro.

¿Qué ha motivado al problema, qué determina que el problema surja, qué acciones se llevan a cabo para solucionarlo, qué creencias tengo y cuáles son las razones de mi acción?

5.- Afrontamiento.

¿Cómo enfrento esta situación?

En este paso es posible “consientizarse” de que somos agentes activos y como tales jugamos un papel central en la solución del problema; se racionalizan y se reconocen como propias las acciones. Responder ¿Qué es lo que yo hago y elijo hacer dentro de esta situación? Aquí también es posible reconocer cómo nuestras acciones han mantenido el problema, y cómo aún la pasividad es una elección personal, que tiene consecuencias. De esta forma el analizar con detenimiento las acciones que se han llevado a cabo hasta el momento, para enfrentarse a la situación, y su impacto, darán elementos para afrontar de una manera distinta y funcional la posible solución.

6.- Búsqueda de alternativas.

Éste paso se refiere a cómo se puede solucionar un problema, pero ese cómo solucionarlo implica pensar en más de una posibilidad, ya que normalmente estamos acostumbrados a buscar “la solución” y no en “las formas” de hacerlo. Lo cual incluye pensar en todas las alternativas que sean posibles, es decir en todas las formas que se nos ocurran para solucionar “ese” problema, todas las opciones son válidas en éste momento.

7.- Valoración de las alternativas.

Una vez que se tienen todas las opciones, que se sabe que es lo que se puede hacer para cambiar y que es lo que se quiere cambiar, habrá que realizar la búsqueda de evidencias; evaluando que tan real es, las posibilidades que se tienen para lograr cambiar y cuáles son los puntos a favor para utilizarlos. Ya que ésta fase se enfoca a cada una de las posibles soluciones que se han

considerado, pues antes de llevar a cabo cada acción hay que analizar los aspectos positivos y negativos que puede tener cada alternativa, no es posible llevar a cabo todas las opciones sin embargo, el analizarlas nos ayudara a elegir la solución que nos haga sentir mejor y que tenga menores implicaciones negativas; para él y los demás.

8.- Aplicación de alternativas.

Ésta última fase se refiere a la elaboración de un plan de acción concreto, en el que ya se cuenta con los medios y recursos para ejecutarlo. Una vez que ya se han evaluado las posibles consecuencias y se asume la responsabilidad de ello, sin que alguien resulte perjudicado.

Es importante señalar que aún cuando las fases anteriores fueron enfocadas para la instrucción en el afrontamiento de problemas, estas fueron consideradas como un punto de partida para la elaboración del método de enseñanza de la reflexión. Para orientarlas al entrenamiento asertivo, fue necesario hacer una adaptación que permitiera facilitar la instrucción para desarrollar el pensamiento en forma reflexiva.

A continuación se presentan las fases del entrenamiento asertivo “tradicional” (citadas por Elizondo, 1997), que fueron consideradas para la elaboración de la propuesta de éste trabajo.

4.2 FASES DEL ENTRENAMIENTO ASERTIVO.

FASE I: Proyectar.

Implica recordar y proyectar las situaciones conflictivas pasadas en dónde no se pudo ser asertivo, para analizar que tienen en común.

FASE II: Analizar

Esta fase clasifica en términos de magnitud el nivel de incomodidad o amenaza de cada situación identificada y permite verbalizar a través de la descripción.

FASE III: Ver

En esta fase se busca analizar en forma crítica el comportamiento para identificar aquellas emociones, oraciones negativas; etc., que han mantenido la no asertividad.

FASE IV: Hablar

Esta es la última fase en el desarrollo de la habilidad de la asertividad, en la que se van sumando aspectos que permitirán “*expresar lo que deseamos*”:

- de manera oportuna
- en el momento adecuado
- en el lugar adecuado
- con la persona adecuada

A continuación, presentamos algunos de los elementos que considera Aguilar (1987), en su propuesta de entrenamiento asertivo y que también retomamos para la estructuración del taller aplicado.

4.3 ELEMENTOS INDISPENSABLES EN EL ENTRENAMIENTO ASERTIVO

La conducta asertiva requiere de algunos elementos para lograr una comunicación satisfactoria permanente, mientras promueve la igualdad con los demás.

Sus componentes básicos son:

- ❖ Respetarte a ti mismo
- ❖ Respetar a los demás
- ❖ Ser directo
- ❖ Ser honesto
- ❖ Ser apropiado
- ❖ Control emocional
- ❖ Saber decir
- ❖ Saber escuchar
- ❖ Ser positivo
- ❖ Lenguaje no verbal

Es posible identificar que tanto la propuesta hecha para el método de enseñanza como las propuestas de entrenamiento asertivo “tradicional” tienen algunos elementos en común y algunas de las fases se pueden complementar entre sí, sin embargo algunos de los pasos que se consideran en el proceso de la reflexión no aparecen en el entrenamiento asertivo “tradicional”, por lo que al estructurar el taller “Reflexiona y sé tú mismo”, se considero importante enlazar algunos elementos que permitieran mediar entre el pensamiento y la acción. Es decir, hacer un mayor énfasis en el aspecto cognitivo de planeación, anticipación, proyección, racionalización y valoración de diferentes alternativas en la modificación de la propia conducta; lo que permite que las personas no sólo adquieran un nuevo estilo de conducta a través del aprendizaje de habilidades sociales y de comunicación eficiente, sino modifiquen el proceso previo a la acción previéndolo de herramientas cognoscitivas y sociales que le ayuden a enfrentarse y afrontar diversas situaciones.

A continuación presentamos, en forma general, aquellos elementos del método de enseñanza de la reflexión y del entrenamiento asertivo “tradicional” que consideramos son compatibles.

| Método de enseñanza de la reflexión. | Entrenamiento asertivo “tradicional” |
|--|---|
| Identificar. | Proyectar. |
| Valoración. | Analizar |
| Racionalización, motivación y afrontamiento. | Ver |
| Búsqueda y valoración de alternativas | Prepararse para hablar |
| Aplicación de alternativas | Hablar |

Los objetivos particulares que guiaron la aplicación de éste taller fueron:

- Conocer si el entrenamiento asertivo teniendo como mediador a la reflexividad, permite a profesores modificar su pensamiento; modificación que se vio reflejada en el discurso.
- Identificar si la reflexión modificó la conducta agresiva y pasiva, y en su lugar facilitó la conducta asertiva de forma razonada.
- Identificar si la conducta asertiva razonada propició o permitió un cambio en la expresión de ideas, sentimientos y pensamientos a través del lenguaje.

Se trabajó con una población de **maestros de primaria** con un nivel bajo de asertividad.

El taller constó de 14 sesiones, con duración aproximada de 2 horas cada una. En su estructura, se retoman las fases del entrenamiento asertivo “tradicional” propuestas por Elizondo (1997) y Aguilar (1987), así como algunos elementos y conceptos considerados por autores como Dewey (1989), Giddens (1984, 1995) y Garfinkel (1954); al introducir la reflexión como mediador en la adquisición de nuevas conductas.

4.3 TALLER: “REFLEXIONA Y SÉ TÚ MISMO”

SESIÓN 1:

Presentación.

Objetivo: Integración y presentación del grupo.

Aplicación del pre- test (Ver anexo 1)

Presentación del taller

Introducción teórica de los conceptos: asertividad y reflexión.

Material: Tarjetas de 4X4 aprox. Con la imagen de diferentes animales

Lápiz o pluma.

Cuestionarios correspondientes al pre- test

Tiempo: 120 minutos aproximadamente.

Dinámica:

La “granja”, a cada uno de los participantes se les da a elegir una tarjeta la cual tendrá el dibujo de un animal y se les pide que se presenten ante sus compañeros a través de él sin decir abiertamente qué animal es; dando las características que consideren pueden tener común.

Mientras que el resto del grupo tiene que adivinar de qué animal se trata y pueden opinar si consideran que su compañero posee esas características.

Se realiza la presentación del taller “Reflexiona y sé tu mismo”; dando a conocer a los participantes la importancia, objetivos y finalidad de éste (ver anexo 3). Así como la forma en que se llevará a cabo en tiempo y sesiones.

Se les da a los participantes una introducción teórica de las temáticas que se abordaran durante el taller: pensamiento reflexivo, conducta asertiva y su vinculación (ver anexo 4)

SESIÓN 2:

Definición y diferenciación de conductas.

Objetivo: Que los participantes conozcan y aprendan a diferenciar los tres tipos de conducta.

Material: Ejercicio para diferenciar los tipos de conducta

Lápiz o pluma

Tiempo: 120 minutos aproximadamente.

Procedimiento:

Se les da una introducción a los participantes, en la que se dan a conocer las definiciones de los tres tipos de conducta: pasiva, agresiva y asertiva; así como los elementos necesarios para que sean capaces de diferenciar y reconocer los componentes de cada una de estas conductas, a nivel teórico (ver anexo 5).

Para clarificar la identificación de estos aspectos, se les dan algunos ejemplos de situaciones cotidianas en las que es frecuente encontrarse, posteriormente se les pide a cada uno de los participantes que den un ejemplo de su propia experiencia, explicando su conducta o la de otros: agresiva, pasiva y asertiva.

Mientras el resto del grupo trata de identificar en los ejemplos de cada uno de los participantes, los elementos dados anteriormente.

Ejercicio: Identificar, ante una situación descrita, los diferentes tipos de conducta. (Ver anexo 6)

SESIÓN 3:

Identificar

Objetivo: Que los participantes conozcan algunos de los derechos asertivos. Que ejerciten la capacidad para recuperar en la memoria los elementos que mostraran a los participantes, escenarios en los que no han presentado un comportamiento asertivo; es decir, momentos en los que han expresado conductas agresivas o pasivas

Material: Hojas con los derechos asertivos (ver anexo 7)

Cuestionario para identificar en que momentos y con quienes no se comportan de forma asertiva.(Ver anexo 8)

Tiempo: 120 minutos aproximadamente

Procedimiento:

Se les da a conocer algunos de los derechos asertivos, al mismo tiempo que se enfatiza sobre las responsabilidades que trae consigo el ejercer tales derechos, aspecto que Aguilar Kubli señala como importante en el entrenamiento. Se les da a conocer las características positivas de una persona asertiva y los beneficios que genera esta conducta, se enfatiza en las “ganancias” que podrían obtenerse al actuar en forma asertiva. (Ver anexo 7)

Ejercicio: se les pide a cada participante que identifique y de a conocer cuales de los derechos asertivos llevan a la práctica en su vida cotidiana y si toman en cuenta la responsabilidad que trae consigo.

Después cada participante elige un derecho diferente para cada uno de sus compañeros, considerando desde su perspectiva cual es el que necesita ejercer para mejorar su habilidad asertiva.

Ésta fase del entrenamiento asertivo implica recordar y proyectar las situaciones conflictivas pasadas en dónde no se pudo ser asertivo, para ayudar a realizar un análisis objetivo de la propia conducta e identificar las situaciones en las que los participantes consideran no comportarse en forma asertiva, se realiza un ejercicio.

Ejercicio:

Se les da a contestar un cuestionario, en el cual tienen que identificar, a nivel personal: en qué momento y con quienes no se comportan en forma asertiva; así como identificar qué es lo que ellos desean conseguir. (Ver anexo 8)

SESIÓN 4:

Proyectar

Objetivo: Que los participantes logren recordar experiencias en donde consideren que no han sido asertivos, lo cual permite identificar con mayor claridad aquellos comportamientos que les molestan o incomodan.

Que tomen conciencia de que no sólo son los comportamientos de otros, sino los de ellos mismos, los que les llevan a reproducir cotidianamente conductas no asertivas.

Material: Sillas, suficientes para todos los participantes.

Tiempo: 120 minutos aproximadamente

Dinámica: *regresa la cinta.*

Se lleva a cabo un ejercicio de respiraciones, previo a pedirle a los participantes que recuerden y visualicen una situación en la que consideren, de acuerdo a lo visto en la sesión anterior, no haber actuado de forma asertiva.

Una vez que todos los participantes tienen en mente la escena, se les pide que identifiquen los siguientes aspectos:

Quién: ¿Quién o quienes estaban involucrado en la escena?

Cuándo: ¿Cuál era el contexto en el que se estaba desarrollando la escena?

Qué: ¿Qué eventos se estaban llevando a cabo en la escena?

Al término de éste ejercicio, se realiza el mismo procedimiento con dos escenas más para obtener un patrón de conducta.

SESIÓN 5:

Analizar. Fase 1

Objetivo: Que los participantes clasifiquen en términos de magnitud el nivel de inconformidad ante algunas situaciones identificadas.

Que verbalicen, haciendo una descripción clara y concisa de la conducta o situación vivida, que causa incomodidad.

Material: Ejercicio de escala de valoración.

Lápiz o pluma.

Tiempo: 120 minutos aproximadamente.

Ejercicio:

Los participantes realizan una valoración, en cuanto al nivel de incomodidad o amenaza de algunas situaciones descritas. (ver anexo 9). Con el fin de ejemplificar un proceso de evaluación de la dimensión que se le otorga a situaciones específicas, en las que no han sido asertivos.

Se les explica que la forma de clasificación se encuentra directamente vinculada con tres aspectos fundamentales para una valoración real, objetiva y coherente de las propias experiencias:

- Los sentimientos, emociones o sensaciones que genera la situación específica:
 - ✓ Malestar
 - ✓ Incomodidad
 - ✓ Frustración
 - ✓ Hostilidad
 - ✓ Impotencia
 - ✓ Imposibilidad
- La frecuencia con la que viven la situación, la ocurrencia real.
- La frecuencia con la que piensan en la situación, anticipación.

(Ver anexo 10) para conocer la clasificación más detallada que se presenta en el taller.

Una vez que todos los participantes contesten de acuerdo a las escalas señaladas, se les pide que observen cuales son los momentos, las personas y las situaciones en las que su grado de amenaza o incomodidad, resulta más elevado.

SESIÓN 6:

Analizar. Fase 2

Objetivo: Que a partir de la valoración, en términos de la clasificación, todos los participantes logren estructurar una oración en la puedan describir con la mayor precisión posible el problema de su conducta no asertiva en alguna situación específica.

Que verbalicen, que liberen emociones y sentimientos.

Que logren reestructurar, en caso necesario, el grado de amenaza o incomodidad ante determinadas situaciones. Reconociendo la relación que se establece entre la dimensión que se le otorga a una situación antes y después de que se razona, piensa y analiza.

Material: Un tablero por participante, con clasificaciones establecidas (ver anexo 11)

Dados.

Tarjetas.

Revistas.

Tijeras.

Pegamento.

Tiempo: 120 minutos aproximadamente.

Dinámica: *el tablero y la amenaza*.

Esta dinámica tiene como objetivo determinar la magnitud del grado de incomodidad o amenaza, que les representan las situaciones que han sido experimentadas personalmente.

Procedimiento:

Se le da, a cada participante, el material necesario y se les pide:

1.- Que elijan tres situaciones en las que han experimentado un comportamiento no asertivo. Continuando con las experiencias que se han trabajado en las sesiones anteriores, preferentemente.

2.- Que extraigan una escena de cada situación y busquen imágenes o elementos que les permitan representar en forma gráfica, cada una de ellas. Y que las coloquen en su tablero.

3.- Que coloquen una ficha en el grado de amenaza que les causa cada situación, en ese momento.

4.- Que escriban en una frase, por que consideran que cada una de las escenas les representa tal grado de amenaza o incomodidad.

Una vez que todos los participantes tengan clasificado el nivel de amenaza e incomodidad en cada situación y logren estructurar la frase con la mayor precisión posible:

5.- Se les pide que formen dos equipos, en donde cada uno de ellos dé a conocer a sus compañeros, en forma verbal, las frases que escribieron y la situación a la que hacen referencia.

6.- Una vez que todos los participantes dan a conocer al resto del equipo sus frases y situaciones, se les entregan unas tarjetas con preguntas que permiten hacer una revaloración de las situaciones; cada uno de los participantes tiene derecho a tirar tres veces los dados y responder a las preguntas que corresponden al número tirado (anexo 12) Mientras el resto del equipo escucha para encontrar si hay o no, coherencia entre la valoración y la situación real.

7.- Una vez que todos los participantes terminan su ronda, tomando en consideración los cuestionamientos y sus respuestas, se les pide que hagan una revaloración del grado de incomodidad o amenaza que colocaron al principio. Y que en caso de considerarlo necesario, coloquen una nueva ficha en el tablero.

8.- Se les pide que escriban nuevamente la frase para cada escena, pero ahora tomando como argumentos sus respuestas y los comentarios que se recibieron por parte de sus compañeros. Y por último se realiza, dentro de cada equipo una valoración de tales clasificaciones, en donde las evidencias, beneficios y emociones, son el sustento de ésta última afirmación para cada escena.

Esto se realiza con cada una de las tres situaciones

SESIÓN 7:

Ver.

Objetivo: Que los participantes logren analizar su comportamiento en forma crítica para reconocer que emociones, oraciones negativas; etc., mantienen o mantenían su no asertividad.

Material: Ninguno

Tiempo: 120 minutos aproximadamente.

Dinámica: *Álbum de fotos vivientes.*

Se les pide a los participantes que recuerden alguna escena problema en forma vívida. Se trabaja a nivel de proyecciones mentales, para extraer en forma de fotografías fragmentos de la situación, esto facilita la identificación de los siguientes elementos: Visualizar el lugar, hora del día, sonidos, palabras que se dicen, quién las dice, tono de voz, gestos, posturas; recordar las emociones y sentimientos que le generan éstas escenas.

- ✓ Esto es necesario ya que antes de la expresión de los propios sentimientos hay que saber identificarlos: ¿Qué signos, señales o comportamientos le hacen pensar que lo que usted siente es (amor, alegría, miedo, enojo, tristeza, etc.)?

Al trabajar con imágenes independientes (fotos), les permite aislarse, por momentos, de la escena y “verse a sí mismo” “en espejo”. Para describir en un primer momento la propia imagen e identificar visualmente, la forma en que manifiestan las propias emociones y sentimientos; a la vez que se permiten hacer conscientes las sensaciones, emociones y sentimientos que los llevan a mantener la no asertividad.

Finalmente, se les pide que escriban en tarjetas todo aquello que les fue posible identificar; ya que lo que se espera es que obtengan elementos de su comportamiento; que les permiten darse cuenta de las emociones y sentimientos que mantienen la no asertividad en ellos.

Al término del ejercicio se les pide a cada uno de los participantes que escriban todas las emociones que lograron identificar y que compartan con el grupo al menos tres de las emociones que lograron identificar en sus fotografías y den las señales con las que han sido identificadas en su propia experiencia.

SESIÓN 8:

Reflexión - búsqueda.

Objetivo: Introducir la reflexión como regulador de la “nueva conducta”.

Desarrollar un proceso de racionalización que permita la anticipación.

Que los participantes busquen nuevas alternativas de conducta.

Material: Tarjetas para escribir.

Lápiz o pluma

Tiempo: 120 minutos aproximadamente.

Procedimiento:

Previo a la modificación de la conducta, hacia una respuesta asertiva, se trabaja la inclusión de un proceso de racionalización que les permita valorar de forma anticipada los sentimientos, ideas y emociones; para llegar posteriormente a una modificación “consciente-planificada y valorada” de su propia conducta.

Se parte de la idea de que el proceso (visualización cognitiva – planeación - anticipación) modificada de una conducta, hasta ese momento no asertiva, les permite modificar las sensaciones y hacer una selección de aquellos elementos que se consideran necesarios cambiar para actuar de forma asertiva (reconociendo los elementos dados en la información teórica dada en las fases anteriores.)

Esta sesión está enfocada a la búsqueda de nuevas alternativas de conducta, para que los participantes sean capaces de responder de forma asertiva sin que ello les cause algún malestar, para lo cual es necesario realizar el siguiente ejercicio en búsqueda de elementos.

Dinámica: *Intercambio de mapas.*

1. En esta dinámica se les pide a los participantes que se coloquen en una posición cómoda, y se realiza un ejercicio de respiraciones previo al inicio de esta dinámica.
2. Posteriormente se les pide que recuerden una escena en la que no han sido asertivos.
3. Que comiencen por ubicar el ambiente en el que se encuentren en esa escena, que presten mucha atención al ambiente físico: colores, que intensidad tiene, el ruido o silencio; que traten de percibir la temperatura, velocidad del movimiento.
4. Se enfatiza en todos los detalles que puedan ser rescatados
5. Una vez que se logra esto, se les pide que trasladen su atención a las sensaciones corporales y su ubicación, tan precisas y focalizadas como sea posible.
6. Una vez que todos los participantes ubiquen sus propias sensaciones, se les pide que regresen a la escena y observen el tipo de gestos, postura corporal y movimientos que estaban realizando en ese momento, a fin de identificar su lenguaje corporal y las señales que emiten, durante la situación no asertiva y que podrían estar involucradas en el mantenimiento de éste tipo de conductas.
7. Finalmente se les pide que describan, para si mismos, el tipo de emociones y sentimientos que experimentaron al recordar la escena.

Terminado esto, se les pide que escriban en una tarjeta:

¿Cuáles fueron las emociones percibidas al visualizar la conducta no asertiva?

¿Qué tipo de sensaciones a nivel físico experimentaron para cada una de las emociones?

¿Qué pensamientos o ideas llegaron a su mente cuando realizaban el ejercicio?

¿Qué piensas ahora?

1. Al terminar esto, se le pide a los participantes que se coloquen nuevamente en una posición cómoda, y se realiza un ejercicio de respiraciones.
2. Posteriormente se les pide que recuerden una nueva escena, ahora, en la que consideren que han sido asertivos.
3. Y se siguen los mismos pasos que en el ejercicio anterior.

Al término de ambas visualizaciones se les pide que escriban los elementos que pudieron identificar y que les gustaría cambiar de su comportamiento, de una escena a otra, en términos del bienestar que les causaría a nivel físico (sensaciones), cognitivo (ideas, pensamientos, creencias), emocional (emociones y sentimientos) y social (en sus relaciones con los otros).

Una vez que todos identifican en forma clara los elementos de cambio se hace el intercambio de mapas, en el que se da la asociación entre pensamiento – emoción - conducta y sus consecuencias.

SESIÓN 9:

Reflexión - valoración.

Objetivo: Que los participantes logren valorar cada una de las alternativas del cambio de conducta que tienen.

Que logren identificar las consecuencias, condiciones inadvertidas y consecuencias no esperadas.

Material: Hojas blancas

Lápiz

Goma

Sacapuntas

Pluma

Tiempo: 120 minutos aproximadamente

Procedimiento:

En lo que se refiere a la valoración de alternativas para el cambio de conductas, hacia una asertiva, se introduce la previsión de consecuencias, condiciones inadvertidas y consecuencias no esperadas; elementos que forman parte del proceso reflexivo y que permiten establecer la planeación y anticipación de las conductas de cambio(ver anexo 13)

Dinámica: *dibuja un árbol.*

1. Se les pide a los participantes que dibujen un árbol, en el cual deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

a) En el tronco se representa la situación en la que consideran haber actuado de forma no asertiva (haciendo, en lo posible una generalización de los momentos, ambiente y con las personas con las que han identificado tienen conductas menos asertivas)

b) Las ramas representan los diferentes intentos de modificar su conducta y aquellas alternativas con las que pueden intentar modificar su conducta no asertiva, considerando en éste momento como viables toda la gama de posibilidades que pudieran considerar cada uno de ellos, para su situación personal. Con el objetivo de pluralizar y diversificar, el campo de acción en esta fase.

c) Las hojas representan sus ideas, pensamientos y creencias al respecto; es el elemento cognitivo y el que da sustento a sus intentos de modificación o mantenimiento de conductas no asertivas.

d) Los frutos representan las emociones y sentimientos; generadoras y a la vez producto de las propias creencias, respecto a la forma de actuar.

Para este ejercicio se les pide a los participantes que consideren los elementos vistos en las sesiones anteriores: los derechos asertivos, la responsabilidad ante su conducta, las herramientas con las que cuentan, las condiciones en las que se daría este cambio de conducta y proyectando a futuro las posibles consecuencias; para hacer posible una valoración real y objetiva de cada una de las alternativas propuestas. Y con ello evaluar en cada situación, cual era la posibilidad de llevarla a cabo.

Esto se lleva a cabo en parejas, en donde se les pide que le planteen a su compañero la situación no asertiva y las posibles alternativas propuestas, así como los medios o herramientas con los que consideraban llevar a cabo ese plan de acción; una vez evaluadas cada una de las alternativas, el compañero da su opinión considerando los puntos que se vieron al inicio de esta sesión.

Se les explica que un recurso útil en la valoración y racionalización de alternativas de cambio, es importante considerar los siguientes aspectos:

Ser específico y lo más claro posible.

Ser realista, tener elementos que indiquen la posibilidad de realización

Ser positivo, al construir planes de acción que promuevan la frecuencia del comportamiento deseado y la satisfacción personal; más que sólo reducir la frecuencia del comportamiento no deseado (conductas no asertivas).

Considerar la frecuencia del comportamiento, tratando de ser asertivos en eventos que ocurren con mayor frecuencia o en situaciones en las que se ven involucrados cotidianamente; para aumentar la posibilidad de desarrollo de la habilidad asertiva.

Enfocarse en modificar el propio comportamiento y no el de otros, tener control sobre el cambio.

SESIÓN 10:

Hablar

Objetivo: Que los participantes logren conocer y diferenciar todos los elementos que componen una escena así como reconocer los elementos que les facilitarán la expresión y el manejo adecuado en el momento de hablar. lo que a su vez los preparara para la negociación satisfactoria (ver anexo 14)

Darles los elementos que les ayuda a no reaccionar impulsivamente ante los estímulos, sino a prospectar y planear soluciones a contingencias.

Material: Ninguno.

Tiempo: 120 minutos aproximadamente.

Procedimiento:

Se instruye sobre la planeación, a nivel de acción, tanto de la conducta, como de la expresión:

- ✓ de manera oportuna
- ✓ en el momento adecuado
- ✓ en el lugar adecuado
- ✓ con la persona adecuada

Entre los aspectos importantes de ésta sesión son:

- ✓ el conocimiento de los derechos asertivos
- ✓ la identificación y diferenciación de las conductas
- ✓ y los componentes de la conducta asertiva
- ✓ el reconocimiento del costo-beneficio de ser asertivos
- ✓ la importancia del reconocimiento de la autoestima
- ✓ la comunicación no verbal
- ✓ la escucha activa
- ✓ el reconocimiento abierto de la necesidad de llevar a la practica las cuatro fases del entrenamiento asertivo

Una escena tiene los siguientes componentes:

- Actores: el participante y cuando menos otra persona
- Trama: el participante tiene ciertas metas, como también la otra persona
- Contexto: el lugar y tiempo en que sucede la escena
- Guión o mensaje: las líneas que la otra persona habla y las que el participante quisiera verbalizar para ser asertivo. También aquí toma gran relevancia el manejo del lenguaje corporal

Dar a conocer el DEEC y ejemplificarlo en una situación práctica, es una herramienta para el entrenamiento en el análisis de conflictos. Partiendo de la determinación de sus necesidades y derechos, es posible proponer una solución al conflicto y si es necesario, negociar un contrato para un cambio con la otra persona. En otras palabras, se esta preparando para hablar.

Al Describir se responde a ¿Qué conducta que molesta ha estado realizando la otra persona?

Al Expresar se responde a ¿Cómo puedo decirle a la otra persona cómo me siento acerca de su comportamiento?

Al Especificar se responde a ¿Qué cambio de conducta es posible solicitar? Además de ¿Qué es lo que uno mismo debe cambiar para ello?

Al establecer las Consecuencias se responde ¿Qué ocurrirá si ocurre o no, lo que se solicita?

Dinámica: *Cambiando el guión de la obra.*

Se les pide a los participantes que formen 2 equipos, y que cada uno escriba el guión de una escena “problema”, considerando los elementos dados anteriormente.

Se les pide que cada uno adopte un rol y haga la representación de su papel.

Mientras que el otro equipo, observa y trata de identificar dentro de la representación, el tipo de respuestas y conductas que se dan en los diferentes momentos.

Una vez que ambos equipos hicieron su primera representación, se les pide que cambien los elementos necesarios para transformar todas aquellas conductas que fueron no asertivas, por respuestas asertivas. Y la dramaticen de nuevo.

SESIÓN 11:

Prepararse para ser asertivo- negociar.

Objetivo: Que los participantes logren realizar una negociación, en donde las dos partes queden satisfechas con el resultado.

Material: Dos guiones diferentes de negociación (ver anexo 15 y 16)

Tiempo: 120 minutos aproximadamente.

Procedimiento:

Un elemento básico para la fase de hablar, es el reconocimiento del valor de la negociación, para lo cual se les da una breve definición de Cass (1985).

“nosotros negociamos todo el tiempo, por ponerlo de manera diferente, los seres humanos estamos en constante estado de negociación; nosotros negociamos con otros y es un proceso que no se detiene. Es crucial para nuestra supervivencia, incluso tenemos que negociar con nosotros mismos cuando tenemos que mediar entre nuestros valores en conflicto, convicciones, sentimientos, percepciones, etc.”

Se les dan las Características de la negociación, citadas por Elizondo

- ❖ Entendimiento mutuo
- ❖ Comunicación
- ❖ Necesidad de satisfacción
- ❖ Compromiso
- ❖ Trato
- ❖ Anticipación
- ❖ Persuasión
- ❖ Consenso

- ❖ Empatía
- ❖ Búsqueda de alternativas
- ❖ Administración del conflicto
- ❖ Ganar
- ❖ Manejo del poder y la información
- ❖ Manejo del tiempo y la oportunidad
- ❖ Expresando los sentimientos directa y honestamente, haciéndolo personalmente satisfactorio y socialmente efectivo

Dinámica:

1. Se les pide a los participantes que formen parejas y se coloquen en extremos contrarios del salón y tan alejados del resto de las parejas, como les sea posible.
2. Se les dice que se les proporcionara a cada uno de ellos, la información necesaria para que lleven a cabo una negociación con su pareja.
3. Se les otorga a cada uno, por escrito, una situación establecida y en la que cada participante se encuentra en una posición similar aunque no con las mismas necesidades. (ver anexo 15)
4. Se les informa que la finalidad del ejercicio es llegar a un acuerdo con su compañero, negociar la mejor solución y buscar la forma de cubrir sus necesidades.
5. Con el fin de evaluar los elementos que consideran útiles para obtener las mejores ganancias de la negociación, siempre de forma asertiva. Sin dejar de lado los elementos vistos previamente.
6. Se les permite hablar libremente, en todo momento y negociar hasta llegar a un acuerdo.
7. Una vez que la mayoría señalan haber concluido; se le pide a cada pareja que de a conocer al resto del grupo su acuerdo y la forma en la que llegaron a él. Con sus propios argumentos y estrategias.
8. Al término, se hace un cambio de pareja y se les plantea, por escrito una nueva situación de negociación (ver anexo 16).
9. Finalmente se analiza el proceder de cada pareja, para negociar y se identifican las carencias y aciertos que tenga cada uno de ellos para realizar sus negociaciones.

SESIÓN 12:

Asertivo ante las críticas.

Objetivo: Que los participantes conozcan nuevas formas de responder ante las críticas.

Que los participantes creen nuevas estrategias de respuesta ante situaciones “difíciles”.

Que los participantes reconozcan el momento oportuno para emitir una respuesta y aplazarla si es necesario.

Material: Ninguno.

Tiempo: 120 minutos aproximadamente.

Procedimiento:

Al inicio de esta sesión se realiza un ejercicio de crítica, se les pide a los participantes que cierren los ojos y se colocan a los participantes en parejas, sin que ellos sepan a quien tienen enfrente, después se les pide que emitan una crítica no ofensiva; esto con la finalidad de que se den cuenta cómo responden ante las críticas inesperadas.

Se les explica que otro elemento importante de la asertividad es tener elementos que permitan enfrentarse a situaciones en las que es difícil tener una conducta asertiva directa, por lo que se dan a conocer algunas de las técnicas que sugieren los autores, para actuar frente a las críticas o situaciones en las que se dificulta la respuesta asertiva, en forma inmediata. (Ver anexo 17)

- ❖ Banco de niebla
- ❖ Disco rayado
- ❖ Pregunta asertiva
- ❖ Acuerdo asertivo
- ❖ Técnica para procesar el cambio
- ❖ Claudicación simulada
- ❖ Aplazamiento asertivo

Se enfatiza en el hecho de que no siempre se es asertivo, ni en todo momento; pero que es importante tener algunas alternativas de respuesta, para actuar en momentos en los que es mejor aplazar la conducta asertiva y evitar tanto la manipulación como un conflicto mayor.

Dinámica:

Se coloca al grupo de participantes en círculo y se les pide a cada uno de ellos que emitan, una crítica no ofensiva hacia un compañero, el cual tendrá que responder de forma asertiva o haciendo uso de las técnicas vistas.

SESIÓN 13:

Plan de vida.

Objetivo: Que los participantes reconozcan e incorporen todas aquellas estrategias y elementos del taller, que pudieran serles útiles al proyectar las acciones que pueden poner en marcha, no sólo para solucionar el problema de la no asertividad, sino para no caer en lo mismo; y adoptar un estilo de vida que permita la satisfacción consigo mismo y una efectividad en sus relaciones.

Material: Una lista de la posible mercancía

Tarjetas

Lápiz o pluma

Tiempo: 120 minutos aproximadamente.

Procedimiento:

Partiendo de la idea de que, el plan de vida depende de uno mismo, sin embargo al llevar a cabo estas acciones y decisiones hay gente que se ve involucrada directa o indirectamente con la situación; por lo cual tendrían que tomarlas en cuenta para no perjudicarlas.

Se les señaló que un plan de vida, no sólo depende de idealizar lo que uno quiere, sino que también se tienen que tomar en cuenta todas las posibles consecuencias de nuestros actos.

Dinámica: *la tienda mágica*.

Con ésta dinámica se pretende que mediante el intercambio de “mercancía” o “trueque” los participantes, identifiquen las características que consideran necesarias para ser una persona asertiva y a cambio de esto den actitudes, conductas y creencias que les habían impedido ser asertivos; la condición es que tanto la demanda como el pago sean equivalentes. Esto con la finalidad de crear una asociación o vínculo, consciente, entre la necesidad de desarrollar habilidades y hacer una reestructuración del pensamiento, para motivar e iniciar el cambio de conducta.

Lo que modificará el estilo de vida, mejorando las relaciones sociales y la satisfacción personal.

SESIÓN 14:

Objetivo: Que los participantes identifiquen sus metas y objetivos a corto y largo plazo; que sean capaces de expresarlo en forma concreta.

Que propongan estrategias para alcanzar sus metas, en forma racional.

Material: Hojas blancas
Lápiz
Goma
Sacapuntas
Pluma

Tiempo: 120 minutos aproximadamente

Dinámica: *El carro de la vida*

El objetivo de ésta dinámica es fomentar la reflexión, acerca de las metas y objetivos que cada participante tiene respecto a la incorporación de la asertividad en su vida, ya sea a corto o largo plazo; no sólo a las situaciones que manejaron durante el taller, sino respecto a la forma en la que las decisiones que tomarán a partir de ese momento pudieran impactar en su vida.

A los integrantes se les pide que dibujen un carro, el cual se llama “el carro de la vida” y en el que tendrán que indicar las siguientes especificaciones:

1. Lugar de donde salió su carro y placa (lugar y fecha de nacimiento).
2. Identidad del carro (nombre y apellidos).
3. ¿Quién manejaba su carro? (tú, tus padres, la novia (o), un amigos (a), etc.).
4. ¿Qué personas viajaban con él o ella? ¿En qué puesto (adelante, atrás, a un lado)?
5. ¿A que velocidad machaba su carro?
6. ¿Para dónde se dirigía su carro (qué meta pretendían alcanzar)?
7. ¿Había obstáculos en la carretera (dificultades para alcanzar su objetivo)?
8. ¿Cómo estaba el tráfico en la carretera?
9. Los semáforos ¿estaban en rojo (prohibición de seguir), en amarillo (¡alerta!), en verde (orden de continuar la marcha)?
10. ¿Qué elementos importantes llevarían ellos y ellas para estar bien equipado en la carretera en la vida?

Hecho lo anterior, se forman grupos pequeños para intercambiar la descripción de su propio carro.

Se comenta la experiencia de cada uno de los integrantes apoyándose en las siguientes preguntas:

- ¿Qué utilidad encontraron en este ejercicio?
- ¿Cuál fue el obstáculo que más veces apareció?
- ¿La pregunta sobre el estado del tráfico qué les hizo pensar? ¿Es una dificultad, un tropiezo para avanzar? ¿Por qué?
- De entre los elementos del equipo de viaje ¿Cuál fue el elemento más tenido en cuenta? ¿Por qué?
- ¿Qué quieren lograr?
- ¿Por qué lo quieren lograr?
- ¿Cómo lo lograrán?

Si ustedes desean cambiar su vida en esa dirección ¿qué es lo que se los ha impedido?

Por último se lleva a cabo un ejercicio de relajación progresiva de acuerdo a los pasos sugeridos por Rimm y Masters. (Ver anexo 19). Esto con la finalidad de ofrecer a los participantes una estrategia más, que puedan utilizar de forma personal para el manejo y control de la ansiedad ante situaciones novedosas.

Cierre del taller. En la última sesión se les agradece su participación, se les pide que realicen los comentarios finales respecto a la forma en que se llevo a cabo el taller, a la temática que se abordó y a la utilidad de éste en su vida cotidiana. Y se aplica el post-test.

METODOLOGÍA

Pregunta de investigación:

¿La reflexión es un facilitador del entrenamiento asertivo en profesores de nivel primaria?

Objetivos:

Objetivo general:

- ❖ Investigar si la reflexión es un facilitador en el entrenamiento de la asertividad.

Objetivos particulares:

- ❖ Conocer si el entrenamiento asertivo a través de la reflexividad, les permite a profesores modificar su pensamiento, lo que se vera reflejado en su discurso.
- ❖ Identificar si la reflexión modifica la conducta agresiva y pasiva, y en su lugar facilita la conducta asertiva de forma razonada.
- ❖ Conocer si la conducta asertiva razonada propicia o permite un cambio en la expresión de ideas, sentimientos y pensamientos a través del lenguaje.

Supuesto:

El proceso reflexivo es un facilitador de la conducta en el entrenamiento asertivo en profesores de nivel primaria.

Población:

Se trabajó con una muestra de 8 maestros de primaria (hombres y mujeres) de una institución pública, de un nivel socioeconómico medio, que tuvieron niveles bajos de asertividad y que aceptaron participar en el taller.

La selección de la población se hizo, de un grupo de aproximadamente 30 maestros a través de un muestreo intencional no aleatorio; mediante la aplicación del inventario de asertividad de Gambrill y Richey (Anexo 2) a través del cual se pudieron identificar aquellos profesores que obtuvieron los niveles más bajos de asertividad de acuerdo a la escala.

Una vez obtenidos los resultados de la población total de maestros, se dio a conocer una lista con los nombres de aquellos profesores (aproximadamente 20) que podrían formar parte del taller y a quienes se les pidió su aprobación. Sin embargo sólo aceptaron formar parte de este trabajo los antes ya mencionados.

De acuerdo con Schmill (2006) aunque la educación y la instrucción están vinculadas, es un hecho que existen personas muy instruidas pero con serias deficiencias en el ámbito social. Considera que aún siendo un destacado profesionalista, existe la posibilidad de tener un bajo nivel de socialización, moral o ética; y sin embargo no carecer de la instrucción académica o técnica.

En éste sentido, retoma a Savater (2001), y señala que oponer la educación a la instrucción representa un enfoque riesgoso, por lo que prefiere abordarlos de una manera más práctica y hace una subdivisión fundamental del acto educativo: 1) El aspecto formativo: Relacionado con la conciencia, valores, emociones, socialización, creatividad, etc. y 2) El aspecto informativo: Relacionado con el nivel intelectual, conocimientos generales, técnicas, lógica, solución de problemas, etc.

Es por ello que interesadas en el desarrollo personal y para contribuir desde la psicología, en la formación de seres humanos socialmente constructivos, decidimos trabajar en el ámbito de la “formación” con maestros. Quienes potencialmente pueden ser transmisores de estilo de conducta asertivo y de pensamientos reflexivos, que al verse reflejados en la propia autonomía, satisfacción personal y responsabilidad, impactaran en un estilo de vida mejor; a nivel personal y social.

Como profesionistas que participan en el acto educativo, al formar parte del taller es posible adquirir herramientas para el desarrollo educativo en ambos aspectos (formativo e informativo). Pues tanto el entrenamiento asertivo como la introducción de un proceso reflexivo, que permita la regulación de la propia conducta, permiten o favorecen:

El desarrollo del nivel de conciencia

El desarrollo de habilidades de socialización, comunicación y negociación.

El desarrollo de habilidades para facilitar la toma de decisiones y la solución de problemas prácticos

El reconocimiento de los propios valores y creencias, así como la posibilidad de hacer una revaloración o reestructuración de los mismos.

El desarrollo de habilidades de síntesis, análisis y lógica

El desarrollo tanto de la inteligencia emocional como lógica

Si la asertividad y la reflexión permiten el desarrollo de la autoconciencia y el nivel de conciencia esta relacionado con la capacidad para darse cuenta, para percibir y para vincularse socialmente; esto facilitará el desarrollo de habilidades para vivir de una manera autónoma y constructiva. Tomando decisiones, con la capacidad de asumir el riesgo y la responsabilidad de las consecuencias.

Objetivo del taller:

El taller “Reflexiona y sé tú mismo”, tuvo como propósito general mostrar si el proceso reflexivo es un facilitador del entrenamiento asertivo. Siendo el propósito del proceso reflexivo, proveer al individuo de herramientas cognoscitivas y sociales que le ayuden a regular las conductas asertivas adquiridas en dicho entrenamiento; ya que la finalidad de éste es mejorar las relaciones interpersonales a través de habilidades sociales y de comunicación eficiente.

Medición:

La medición para comprobar la efectividad del taller se llevó a cabo en dos fases, pre- test, pos- test, (anexo 1), así como la valoración a través del discurso emitido por los participantes en sus comentarios, intervenciones, dramatizaciones e interacción general en el taller; es decir, considerando el proceso o los medios a los que ellos hacen referencia, previo a la realización de sus conductas.

Procedimiento:

- 1.- Elaboración del taller “Reflexiona y sé tú mismo”, en donde se enlazaron dos categorías: proceso reflexivo y asertividad, en una propuesta novedosa de entrenamiento asertivo. Para la realización de este proyecto se llevó a cabo un taller que constó de 14 sesiones, dos por semana, con duración aproximada de 90 minutos cada una. El propósito del taller fue entrenar la conducta asertiva a través de un proceso reflexivo.
- 2.- Entrega del proyecto, a la directiva del plantel, para que fuera valorado y así obtener el permiso de la escuela primaria: “Leandro Valle” para la impartición del taller.
- 3.- Una vez obtenido el permiso, se llevó a cabo la aplicación del inventario de asertividad de Gambrell y Richey a toda la población de maestros, para así obtener la muestra con la que se trabajaría en el taller. Se eligió a aquellos que de acuerdo al puntaje obtenido se clasifican como no asertivos y a los que obtuvieron los niveles más bajos de asertividad.
- 4.- Una vez calificados los inventarios, se informó a los participantes que habían sido seleccionados. Con la finalidad de confirmar su participación en el taller y de darles a conocer los objetivos e intereses de éste trabajo de titulación.

CATEGORIAS DE ANÁLISIS.

Asertividad:

De acuerdo a Aguilar (1995), la asertividad consiste en tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, y tiene como meta fundamental lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario.

Reflexividad:

Dewey (1989), define el pensamiento reflexivo, desde una dimensión cognoscitiva, como: "el tipo de pensamiento que consiste en darle vueltas a un tema en la cabeza y tomárselo en serio con todas sus consecuencias"

La función de éste tipo de pensamiento consiste en transformar una situación en la que se experimenta oscuridad, duda, conflicto o algún tipo de perturbación, en una situación clara, coherente, estable y armoniosa.

Para Giddens (1995), la noción de reflexividad esta directamente relacionada con la experiencia, la conciencia, el lenguaje, la acción y las cuestiones de naturaleza social, que a su vez están relacionadas con el carácter rutinizado de la vida cotidiana; pues la relevancia de las ciencias humanas es la búsqueda de la comprensión *interna* de la conducta significativa.

Anthony Giddens (1995), señala que todo ser humano tiene la capacidad de ser reflexivo, en tanto cumple un papel activo dentro de su quehacer social cotidiano.

Entrenamiento asertivo:

Este término hace referencia al conjunto de técnicas, que permiten instruir a las personas para desarrollar su asertividad. Actuar asertivamente significa de acuerdo a Aguilar (1987), tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, y tiene como meta fundamental lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario.

APLICACIÓN DEL TALLER

SESIÓN 1:

Presentación e integración.

En esta sesión se llevó a cabo una dinámica de integración y presentación del grupo, la cual fue “la granja”. A cada uno de los participantes se les dio a elegir una tarjeta la cual tenía un dibujo (imagen) de un animal, se les indicó que realizaran su presentación a través de ese animal, dando las características que se asemejaran a las de ellos mismos.

Después se llevó a cabo la aplicación del pre- test (ver anexo 1)

Se realizó la presentación del taller “Reflexiona y sé tu mismo”; dando a conocer a los participantes la importancia, objetivos y finalidad de éste (ver anexo 3). Así como la forma en que se llevaría a cabo en tiempo y sesiones.

Se dio a los participantes una introducción teórica de las temáticas que se abordarían durante el taller: pensamiento reflexivo, conducta asertiva y su vinculación (ver anexo 4)

SESIÓN 2:

Definición y diferenciación de conductas.

Para ésta sesión se dio una introducción a los participantes, en la que se dieron a conocer las definiciones de los tres tipos de conducta: pasiva, agresiva y asertiva; así como los elementos necesarios para que fueran capaces de diferenciar y reconocer los componentes de cada una de estas conductas, a nivel teórico (ver anexo 5).

Para clarificar la identificación de estos aspectos, se les presentaron algunos ejemplos de situaciones cotidianas en las que es frecuente encontrarse, posteriormente se les pidió a cada uno de los participantes que dieran un ejemplo de su propia experiencia, explicando su conducta o la de otros: agresiva, pasiva y asertiva.

Mientras el resto del grupo trataba de identificar en los ejemplos de cada uno de los participantes, los elementos dados anteriormente.

Ejercicio: Identificar, ante una situación descrita, los diferentes tipos de conducta. (ver anexo 6)

SESIÓN 3:

Derechos asertivos y Proyectar.

Se les presentaron algunos de los derechos asertivos, al mismo tiempo que se enfatizó sobre las responsabilidades que trae consigo el ejercer tales derechos, aspecto que Aguilar Kubli (1987), señala como importante en el entrenamiento. De igual forma, se abordó el aspecto de las características positivas de una persona asertiva y los beneficios que genera esta conducta,

para enfatizar en las “ganancias” que podrían obtenerse al actuar en forma asertiva. (ver anexo 7)

Ejercicio: se les pidió a cada participante que identificaran y dieran a conocer cuales de los derechos asertivos llevaban a la práctica en su vida cotidiana y si tomaban en cuenta la responsabilidad que trae consigo.

Después cada participante eligió un derecho diferente para cada uno de sus compañeros, considerando desde su perspectiva cual era el que necesitaba ejercer para mejorar su habilidad asertiva.

Proyectar.

Ya que ésta fase del entrenamiento asertivo implica recordar y proyectar las situaciones conflictivas pasadas en dónde no se pudo ser asertivo, el objetivo de esta sesión fue ejercitar la capacidad para recuperar en la memoria todo tipo de elementos que mostraran, a los participantes, escenarios en los que no hubieran presentado un comportamiento asertivo; es decir, momentos en los que hubieran expresado conductas agresivas o pasivas. Lo que dio elementos útiles para analizar, posteriormente, lo que tenían en común tanto las escenas recordadas por los participantes, como sus propias conductas.

Ejercicio:

Para ayudar a realizar un análisis objetivo de la propia conducta e identificar las situaciones en las que los participantes consideraron no comportarse en forma asertiva, se les pidió que contestaran un cuestionario. En el cual tuvieron que identificar, a nivel personal: en qué momento y con quienes no se comportaban en forma asertiva; así como identificar qué es lo que ellos deseaban conseguir. (ver anexo 8)

Lo que permitió o permitiría, posteriormente identificar aquellos elementos que se encontraban presentes ante determinadas situaciones no asertivas.

SESIÓN 4:

Experiencias no asertivas.

Dinámica: *regresa la cinta.*

Se llevó a cabo un ejercicio de respiraciones, previo a pedirle a los participantes que recordaran y visualizaran una situación en la que consideraron, de acuerdo a lo visto en la sesión anterior, no haber actuado de forma asertiva.

Una vez que todos los participantes tuvieron en mente la escena, se les pidió que identificaran los siguientes aspectos:

Quién: ¿Quién o quienes estaban involucrado en la escena?

Cuándo: ¿Cuál era el contexto en el que se estaba desarrollando la escena?

Qué: ¿Qué eventos se estaban llevando a cabo en la escena?

Al término de éste ejercicio, se realizó el mismo procedimiento dos veces más para que se tuvieran más elementos de trabajo.

El objetivo de recordar experiencias en donde consideraron que no habían sido asertivos y olvidando en ese momento de sus emociones y sentimientos, permitió identificar con mayor claridad aquellos comportamientos que les molestaban o incomodaban. Así como , que tomaran conciencia de que fueron no sólo los comportamientos de otros, sino los de ellos mismos, los que les llevaban a reproducir cotidianamente conductas no asertivas.

Lo que a su vez permitió que los participantes lograran identificar las situaciones en las que les gustaría aumentar su efectividad y, en sesiones posteriores, trabajar con metas concretas de cambio.

SESIÓN 5: Analizar. Fase 1

En esta sesión del taller y como fase del entrenamiento, se cumplió con dos importantes actividades, por un lado, clasificar en términos de magnitud el nivel de inconformidad ante algunas situaciones identificadas y por otro, verbalizar, haciendo una descripción clara y concisa de la conducta o situación vivida que causaba incomodidad.

En un primer momento se realizó un ejercicio de valoración, en cuanto al nivel de incomodidad o amenaza de algunas situaciones descritas. (ver anexo 9). Con el fin de ejemplificar un proceso de evaluación de la dimensión que se le otorga a situaciones específicas, en las que no hubieran sido asertivos.

Para ello, se les explicó que la forma de clasificación se encontraba directamente vinculada con tres aspectos fundamentales para una valoración real, objetiva y coherente de las propias experiencias:

- ❖ Los sentimientos, emociones o sensaciones que genera la situación específica:
 - ✓ Malestar
 - ✓ Incomodidad
 - ✓ Frustración
 - ✓ Hostilidad
 - ✓ Impotencia
 - ✓ Imposibilidad
- ❖ La frecuencia con la que viven la situación, la ocurrencia real.
- ❖ La frecuencia con la que piensan en la situación, anticipación.

(ver anexo 10) para conocer la clasificación más detallada que se maneja en el taller.

Una vez que todos los participantes contestaron de acuerdo a las escalas señaladas, se les pidió que observaran cuales eran los momentos, las personas y las situaciones en las que su grado de amenaza o incomodidad, resultó más elevado.

Con el objetivo de que esto permitiera tener más claro el proceso de valoración que se llevaría a cabo en la sesión siguiente, en la que se haría a partir de las experiencias personales.

SESIÓN 6:

Analizar. Fase 2

En ésta sesión el objetivo fundamental fue que a partir de la valoración, en términos de la clasificación, todos los participantes lograran estructurar una oración en la pudieran describir con la mayor precisión posible el problema de su conducta no asertiva en alguna situación específica. Lo que les permitió, al verbalizar, liberar emociones y sentimientos, que en algunos casos habían tenido contenidos por largo tiempo y para otros, identificar que lo que se pensaba era un grave problema, no lo era en tal magnitud.

Es decir, fue posible para los participantes llevar a cabo un proceso de Valoración-Racionalización de la percepción que habían mantenido, acerca de su propia conducta y motivaciones al respecto.

En esta fase se consideraron elementos propuestos por Richard E. Crable y retomados por Elizondo 1997, que facilitaron el análisis, desde su propia visión y vivencia, para reconocer la relación que se establece entre la dimensión que se le otorga una situación (el valor que le doy) y la forma en que se razona, piensa y analiza.

Dinámica: el tablero y la amenaza.

Esta dinámica tuvo como objetivo determinar la magnitud del grado de incomodidad o amenaza, que les representaban determinadas situaciones que habían sido experimentadas personalmente.

Material:

Un tablero por participante, con clasificaciones establecidas (ver anexo 11)

Dados.

Tarjetas.

Revistas.

Tijeras.

Pegamento.

Procedimiento:

Se les dio, a cada participante, el material necesario y se les pidió:

1.- Elegir tres situaciones en las que hubieran experimentado un comportamiento no asertivo. Continuando con las experiencias que se habían trabajado en las sesiones anteriores, preferentemente.

2.- Que extrajeran una escena de cada situación y buscaran imágenes o elementos que les permitieran representar en forma grafica, cada una de ellas. Y las colocaran en su tablero.

3.- Que colocaran una ficha en el grado de amenaza que les causaba cada situación, es ese momento.

4.- Que escribieran en una frase, por que consideraban que cada una de las escenas les representaba tal grado de amenaza o incomodidad.

Una vez que todos los participantes tuvieron clasificado el nivel de amenaza e incomodidad en cada situación y lograron estructurar la frase con la mayor precisión posible:

5.- Se les pidió que formaran dos equipos, en donde cada uno de ellos dio a conocer a sus compañeros, en forma verbal, las frases que habían escrito y la situación a la que hacían referencia. Para lo cual se les pidió que lo hicieran de la forma más concreta posible, para que a sus compañeros les resultara claro.

6.- Una vez que todos los participantes dieron a conocer al resto del equipo, sus frases y situaciones, se les entregaron unas tarjetas con preguntas que permitirían hacer una revaloración de las situaciones; cada uno de los participantes tuvo derecho a tirar tres veces los dados y respondió a las preguntas que correspondían al número tirado (anexo 12).

Mientras el resto del equipo escuchaba para encontrar si había o no, coherencia entre la valoración y la situación real.

7.- Una vez que todos los participantes terminaron su ronda, tomando en consideración los cuestionamientos y sus respuestas, se les pidió que hicieran una revaloración del grado de incomodidad o amenaza que colocaron al principio. Y que en caso de considerarlo necesario, colocaran una nueva ficha en el tablero.

8.- Se les pidió que escribieran nuevamente la frase para cada escena, pero ahora tomando como argumentos sus respuestas y los comentarios que se recibieron por parte de sus compañeros. Y por ultimo se realizó, dentro de cada equipo una valoración de tales clasificaciones, en donde las evidencias, beneficios y emociones, fueron el sustento de ésta última afirmación para cada escena.

Esto se realizó con cada una de las tres situaciones

Lo que se obtuvo al final de la sesión, fue que los participantes al llevar a cabo tres procesos diferentes de valoración, al final les fue posible valorizar través de la racionalización, si el grado de amenaza que les representaba cada una de las situaciones correspondían o no, a lo real.

SESIÓN 7:

Ver.

Esta sesión implicó analizar el comportamiento en forma crítica para ver que emociones, oraciones negativas; etc., mantienen o mantenían la no asertividad de los participantes.

Una vez que se superaron dos fases esenciales: a) identificar de manera específica alguna escena o situación en la que se ha tendido conductas no asertivas y que les representaban una necesidad de cambio; y b) analizar y valorar; se logró que los participantes estuvieran mejor enfocados hacia la escena o situación “problema-no asertiva” de manera específica y pudieron verbalizarla en forma más clara.

El paso siguiente para continuar con la secuencia del entrenamiento, fue poner atención a las reacciones emocionales personales. Pues cómo se ha señalado en otros capítulos, para la gran mayoría de los participante estas se habían mantenido contenidas.

Dinámica:

Álbum de fotos vivientes.

Para esta dinámica se les pidió a los participantes que recordaran alguna escena problema en forma vívida. Se trabajó a nivel de proyecciones mentales, para extraer en forma de fotografías fragmentos de la situación, esto facilitó la identificación de los siguientes elementos: Visualizar el lugar, hora del día, sonidos, palabras que se dicen, quién las dice, tono de voz, gestos, posturas; recordar las emociones y sentimientos que le generan éstas escenas.

- ✓ Esto es necesario ya que antes de la expresión de los propios sentimientos hay que saber identificarlos: ¿Qué signos, señales o comportamientos le hacen pensar que lo que usted siente es (amor, alegría, miedo, enojo, tristeza, etc.)?

El hecho de haber trabajado con imágenes independientes, aunque no aisladas (fotos), les permitió a su vez aislarse, por momentos, de la escena y “verse a sí mismo” “en espejo”. Para describir en un primer momento la propia imagen e identificar visualmente, la forma en que manifestaban las propias emociones y sentimientos; a la vez que se permitían hacer conscientes las sensaciones, emociones y sentimientos que los llevaban a mantener la no asertividad.

Finalmente, se les pidió que escriban en tarjetas todo aquello que les había sido posible identificar; ya que lo que se esperaba era que obtuvieran elementos de su comportamiento; pero que a la vez les permitieron darse cuenta de las emociones y sentimientos que mantienen la no asertividad en ellos.

En esta sesión se enfatizó que todas las reacciones emocionales tienen señales fisiológicas, que debemos de identificar. Para esto, al término del ejercicio se les pidió a cada uno de los participantes que escribieran todas las emociones que lograron identificar y que compartieran con el grupo al menos tres de las emociones que habían logrado identificar en sus fotografías y dieran las señales con las que habían sido identificadas en su propia experiencia.

SESIÓN 8:

Reflexión - búsqueda.

Se hizo un repaso de las sesiones y fases anteriores.

En esta sesión, el objetivo central fue introducir la reflexión como regulador de la “nueva conducta”; es decir, previo a la modificación de la conducta, hacia una respuesta asertiva, se trabajó la inclusión de un proceso de racionalización que les permitiera valorar de forma anticipada los sentimientos, ideas y emociones; para llegar posteriormente a una modificación “consciente-planificada y valorada” de su propia conducta.

Se partió de la idea de que el proceso (visualización cognitiva – planeación - anticipación) modificado de una conducta, hasta ese momento no asertiva, les permitiría modificar las sensaciones y hacer una selección de aquellos elementos que se consideran necesarios cambiar para actuar de forma asertiva (reconociendo los elementos dados en la información teórica dada en las fases anteriores).

Esta sesión estuvo enfocada a la búsqueda de nuevas alternativas de conducta, para que los participantes fueran capaces de responder de forma asertiva sin que ello les causara algún malestar, para lo cual fue necesario realizar el siguiente ejercicio en búsqueda de elementos.

Dinámica:

Intercambio de mapas.

1. En esta dinámica se les pidió a los participantes que se colocaran en una posición cómoda, y realizamos un ejercicio de respiraciones previo al inicio de esta dinámica.
2. Posteriormente se les pidió que recordaran una escena en la que no hubieran sido asertivos.
3. Que comenzaran por ubicar el ambiente en el que se encontraban en esa escena, que prestaran mucha atención al ambiente físico: colores, que intensidad tenían, el ruido o silencio,; que trataran de percibir la temperatura, velocidad del movimiento.
4. Se enfatizó en este primer momento, en todos los detalles que pudieran ser rescatados
5. Una vez que se logró esto, se les pidió que trasladarían su atención a las sensaciones corporales y su ubicación, tan precisas y focalizada como fuera posible.

6. Una vez que todos los participantes ubicaron sus propias sensaciones, se le pidió que regresaran a la escena y observaran el tipo de gestos, postura corporal y movimientos que estaban realizando en ese momento, a fin de identificar su lenguaje corporal y las señales que emiten, durante la situación no asertiva y que podrían estar involucradas en el mantenimiento de éste tipo de conductas.
7. Finalmente se les pidió que describieran, para si mismos, el tipo de emociones y sentimientos que experimentaron al recordar la escena.

Terminado esto, se les pidió que escriban en una tarjeta:

¿Cuáles fueron las emociones percibidas al visualizar la conducta no asertiva?

¿Qué tipo de sensaciones a nivel físico experimentaron para cada una de las emociones?

¿Qué pensamientos o ideas llegaron a su mente cuando realizaban el ejercicio?

¿Qué piensas ahora?

1. Al terminar esto, se le pidió a los participantes que se colocaran nuevamente en una posición cómoda, y se realizó un ejercicio de respiraciones.
2. Posteriormente se les pidió que recordaran una nueva escena, ahora, en la que consideraran que habían sido asertivos.
3. Y se siguieron los mismos pasos que en el ejercicio anterior.

Al término de ambas visualizaciones se les pidió que escribieran los elementos que pudieron identificar y que les gustaría cambiar de su comportamiento, de una escena a otra, en términos del bienestar que les causaría a nivel físico (sensaciones), cognitivo (ideas, pensamientos, creencias), emocional (emociones y sentimientos) y social (en sus relaciones con los otros).

Una vez que todos identificaron en forma clara los elementos de cambio se hizo el intercambio de mapas, en el que se dio la asociación esperada entre pensamiento –emoción - conducta y sus consecuencias.

SESIÓN 9:

Reflexión - valoración.

En lo que se refiere a la valoración de alternativas para el cambio de conductas, hacia una asertiva, se introdujo la previsión de consecuencias, condiciones inadvertidas y consecuencias no esperadas; elementos que forman parte del proceso reflexivo y que permiten establecer la planeación y anticipación de las conductas de cambio.(ver anexo 13)

Dinámica: *dibuja un árbol*.

1. Se les pidió a los participantes que dibujaran un árbol y en el cual deberían tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- a) En el tronco se representaría la situación en la que consideraron haber actuado de forma no asertiva (haciendo, en lo posible una generalización de los momentos, ambiente y con las personas con las que habían identificado tienen conductas menos asertivas)
- b) Las ramas representaron los diferentes intentos de modificar su conducta y aquellas alternativas con las que intentarían modificar su conducta no asertiva, considerando en éste momento como viables toda la gama de posibilidades que pudieran considerar cada uno de ellos, para su situación personal. Con el objetivo de pluralizar y diversificar, el campo de acción en esta fase.
- c) Las hojas representarían sus ideas, pensamientos y creencias al respecto; fueron el elemento cognitivo y el que dio sustento a sus intentos de modificación o mantenimiento de conductas no asertivas.
- d) Los frutos representaron las emociones y sentimientos; generadoras y a la vez producto de las propias creencias, respecto a la forma de actuar.

Para este ejercicio se les pidió a los participantes que consideraran los elementos vistos en las sesiones anteriores: los derechos asertivos, la responsabilidad ante su conducta, las herramientas con las que cuentan, las condiciones en las que se daría este cambio de conducta y proyectando a futuro las posibles consecuencias; para hacer posible una valoración real y objetiva de cada una de las alternativas propuestas. Y con ello evaluar en cada situación, cual era la posibilidad de llevarla a cabo.

Esto se llevo a cabo en parejas, en donde se les pidió que le plantearan a su compañero la situación no asertiva y las posibles alternativas propuestas, así como los medios o herramientas con los que consideraba llevar a cabo ese plan de acción; una vez evaluadas cada una de las alternativas, el compañero dio su opinión considerando los puntos que se vieron al inicio de esta sesión.

Los resultados obtenidos en las representaciones gráficas de los participantes y sus comentarios, manifestaron una dificultad inicial para concretizar la frase de la situación no asertiva; sin embargo el objetivo de esta fase se alcanzó, al conseguir que cada uno de los participantes identificara la motivación o causa central de su no asertividad, concretar y verbalizarla (por lo tanto estructurar a nivel de pensamiento); lo que facilitó la búsqueda de herramientas y el reconocimiento de las propias carencias y recursos personales, dirigidos al cambio de conducta y reestructuración cognitiva.

Se les explicó que un recurso útil en la valoración y racionalización de alternativas de cambio, es importante considerar los siguientes aspectos:

Ser específico y lo más claro posible.

Ser realista, tener elementos que indiquen la posibilidad de realización

Ser positivo, al construir planes de acción que promuevan la frecuencia del comportamiento deseado y la satisfacción personal; más que sólo reducir la frecuencia del comportamiento no deseado (conductas no asertivas).

Considerar la frecuencia del comportamiento, tratando de ser asertivos en eventos que ocurren con mayor frecuencia o en situaciones en las que se ven

involucrados cotidianamente; para aumentar la posibilidad de desarrollo de la habilidad asertiva.

Enfocarse en modificar el propio comportamiento y no el de otros, tener control sobre el cambio.

SESIÓN 10:

Hablar

Esta es una de las últimas fases en el desarrollo de la habilidad de la asertividad, en la que se fueron sumando aspectos que permitieron “*expresar sus deseos, pensamientos, emociones, necesidades y creencias*”. Y en la que se instruyó sobre la planeación, a nivel de acción, tanto de la conducta, como de la expresión:

- ✓ de manera oportuna
- ✓ en el momento adecuado
- ✓ en el lugar adecuado
- ✓ con la persona adecuada

Entre los aspectos que más se destacaron durante la sesión fueron:

- ✓ el conocimiento de los derechos asertivos
- ✓ la identificación y diferenciación de las conductas
- ✓ y los componentes de la conducta asertiva
- ✓ el reconocimiento del costo-beneficio de ser asertivos
- ✓ la importancia del reconocimiento de la autoestima
- ✓ la comunicación no verbal
- ✓ la escucha activa
- ✓ el reconocimiento abierto de la necesidad de llevar a la práctica las cuatro fases del entrenamiento asertivo: proyectar, analizar, ver y hablar.

Una escena tiene los siguientes componentes:

- Actores: el participante y cuando menos otra persona
- Trama: el participante tiene ciertas metas, como también la otra persona
- Contexto: el lugar y tiempo en que sucede la escena
- Guión o mensaje: las líneas que la otra persona habla y las que el participante quisiera verbalizar para ser asertivo. También aquí toma gran relevancia el manejo del lenguaje corporal

Uno de los objetivos de ésta sesión, y de la fase en general, fue dar elementos que ayudarán a los participantes a no reaccionar ante los estímulos, sino a prospectar y planear soluciones a contingencias. Y en el que la negociación fue uno de los elementos con gran valor.

Dar a conocer el DEEC y ejemplificarlo en una situación práctica, fue una herramienta para el entrenamiento en el análisis de conflictos. Partiendo de la determinación de sus necesidades y derechos, es posible proponer una solución al conflicto y si es necesario, negociar un contrato para un cambio con la otra persona. En otras palabras, se está preparando para hablar.

Las etapas del método se les presentaron de la siguiente forma:

Al **Describir** se responde a ¿Qué conducta que molesta ha estado realizando la otra persona?

En esta etapa lo que se hace es describir qué conducta que le molesta o agrada al participante, ha estado realizando la otra persona.

Se debe tener cuidado de evitar la descripción juicios de valor, aspectos que no se puedan cambiar, debe identificar una conducta específica observable y que pueda ser de algún modo, verificada por otros.

Reglas básicas para describir:

- Describir objetivamente la conducta de otra persona
- Usar términos concretos
- Describir la hora, lugar y frecuencia de la acción
- Describir la acción y no el motivo
- Evitar señalar aspectos que no se puedan modificar
- Circunscribirse a la conducta discutida sin asociarla a otras similares en otro tiempo y contexto

Al **Expresar** se responde a ¿Cómo puedo decirle a la otra persona cómo me siento acerca de su comportamiento?

En este momento es posible indicarle al otro las propias emociones y sentimientos, que previamente han sido identificados y determinados en su magnitud:

- “Yo siento que...”
- “Yo creo que...”
- “No me siento bien cuando...”
- “Yo me siento satisfecho cuando...”

Reglas básicas para expresar:

- Expresar sentimientos
- Expresar emociones
- Expresar percepciones
- Expresarlos en forma ecuaníme
- Hablar de los sentimientos en forma positiva
- Hablar de sentimientos recientes

Al **Especificar** se responde a ¿Qué cambio de conducta es posible solicitar? Además de ¿Qué es lo que uno mismo debe cambiar para ello?

Esta fase permite expresar al otro qué es exactamente lo que se espera que modifique a partir de la descripción de la conducta y la expresión de los sentimientos; considerando que lo que se solicita no es un cambio radical ni

que vaya en contra de la otra persona, simplemente se solicita un proceso de acomodación que permita la convivencia armónica.

Reglas básicas para especificar:

- Pedir un cambio explícito en la conducta de la otra persona
- Pedir un cambio pequeño
- Especificar las acciones concretas que se espera que cambien
- Poner en claro que conducta se está dispuesto a cambiar para lograr la negociación (si no va en contra de su dignidad o derechos asertivos)

Al establecer las **Consecuencias** se responde ¿Qué ocurrirá si ocurre o no, lo que se solicita?

Reglas básicas para determinar las consecuencias:

- Decírlas en forma explícita, ¡no hay nada obvio!
- Las consecuencias no deben dañar la integridad de nadie
- Dirigirse a la conducta que molesta y no a la persona

Enfatizándoles que, la conducta asertiva no sólo va dirigida a las personas con las que se interactúa, también puede ir dirigida a uno mismo, en la lucha constante por sentirse bien con uno mismo, y ser dueño de los propios mensajes. Aspecto central del Entrenamiento propuesto en éste trabajo.

Dinámica:

Cambiando el guión de la obra.

Se les pidió a los participantes que formaran 2 equipos, y que cada uno escribiera el guión de una escena “problema”, considerando los elementos dados anteriormente.

Se les pidió que cada uno adoptara un rol e hicieran la representación de su guión.

Mientras que el otro equipo, observaba y trataba de identificar dentro de la representación, el tipo de respuestas y conductas que se daban en los diferentes momentos.

Una vez que ambos equipos hicieron su primera representación, se les pidió que cambiaran los elementos necesarios para transformar todas aquellas conductas que habían sido no asertivas, por respuestas asertivas. Y la dramatizarán de nuevo.

En esta sesión se logró el objetivo de que los participantes lograran identificar, las conductas representadas por sus compañeros; los elementos

de cambio que facilitan el cambio de respuestas aún bajo un mismo contexto y a través de su lenguaje fue posible notar, el manejo de conceptos y de términos dados durante el taller como el ejercer los derechos asertivos, la manifestación de conductas y la expresión de ideas, creencias, pensamientos y sentimientos.

SESIÓN 11:

Prepararse para ser asertivo- negociar.

Un elemento básico para la fase de hablar, es el reconocimiento del valor de la negociación, para lo cual se dio una breve definición de Cass, (1985) citado en Elizondo, 1997).

“nosotros negociamos todo el tiempo, por ponerlo de manera diferente, los seres humanos estamos en constante estado de negociación; nosotros negociamos con otros y es un proceso que no se detiene. Es crucial para nuestra supervivencia, incluso tenemos que negociar con nosotros mismos cuando tenemos que mediar entre nuestros valores en conflicto, convicciones, sentimientos, percepciones, etc.”

- ❖ Se les dieron las Características de la negociación, citadas por Elizondo (ver anexo 14)
- ❖ Entendimiento mutuo
- ❖ Comunicación
- ❖ Necesidad de satisfacción
- ❖ Compromiso
- ❖ Trato
- ❖ Anticipación
- ❖ Persuasión
- ❖ Consenso
- ❖ Empatía
- ❖ Búsqueda de alternativas
- ❖ Administración del conflicto
- ❖ Ganar
- ❖ Manejo del poder y la información
- ❖ Manejo del tiempo y la oportunidad
- ❖ Expresando los sentimientos directa y honestamente, haciéndolo personalmente satisfactorio y socialmente efectivo

Dinámica:

1. Se les pidió a los participantes que formaran parejas y se colocaran en extremos contrarios del salón y tan alejados del resto de las parejas, como les fuera posible.
2. Se les dijo que se les proporcionaría a cada uno de ellos, la información necesaria para que llevaran a cabo una negociación con su pareja.
3. Se les otorgó a cada uno, por escrito, una situación establecida y en la que cada participante se encontraba en una

posición similar aunque no con las mismas necesidades. (ver anexo 15)

4. Se les informó que la finalidad del ejercicio era llegar a un acuerdo con su compañero, negociar la mejor solución y buscar la forma de cubrir sus necesidades.
5. Con el fin de evaluar los elementos que consideraran útiles para obtener las mejores ganancias de la negociación, siempre de forma asertiva. Sin dejar de lado los elementos vistos previamente.
6. Se les permitió hablar libremente, en todo momento y negociar hasta llegar a un acuerdo.
7. Una vez que la mayoría señalaron haber concluido; se le pidió a cada pareja que diera a conocer al resto del grupo su acuerdo y la forma en la que llegaron a él. Con sus propios argumentos y estrategias.
8. Al término, se hizo un cambio de pareja y se les planteo, por escrito una nueva situación de negociación (ver anexo 16).
9. Finalmente se analizó el proceder de cada pareja, para negociar y se identificaron las carencias y aciertos que tuvieron cada uno de ellos para realizar sus negociaciones. Lo cuál permitió cubrir el objetivo de ésta fase, utilización del método DEEC, la práctica de la planeación ante contingencias y prepararse para expresar, en forma asertiva, las propias necesidades y deseos.

SESIÓN 12:

Asertivo ante las críticas.

Al inicio de esta sesión se realizó un ejercicio de crítica, se les pidió a los participantes que cerraran los ojos y colocamos a los participantes en parejas, sin que ellos supieran a quien tenían enfrente, después se les pidió que emitieran una crítica que no fuera personal, ni ofensiva; esto con la finalidad de que los participantes se dieran cuenta de cómo responden ante las críticas inesperadas.

Después se les explicó que otro elemento importante de la asertividad es tener elementos que permitan enfrentarse a situaciones en las que es difícil tener una conducta asertiva directa, por lo que se dieron a conocer algunas de las técnicas que sugieren los autores, para actuar frente a las críticas o situaciones en las que se dificulta la respuesta asertiva, en forma inmediata. (ver anexo 17)

- ❖ Banco de niebla
- ❖ Disco rayado
- ❖ Pregunta asertiva
- ❖ Acuerdo asertivo
- ❖ Técnica para procesar el cambio
- ❖ Claudicación simulada
- ❖ Aplazamiento asertivo

Por lo que se enfatizó en el hecho de que no siempre se es asertivo, ni en todo momento; pero que es importante tener algunas alternativas de respuesta, para actuar en momentos en los que es mejor aplazar la conducta asertiva y evitar tanto la manipulación como un conflicto mayor.

Dinámica:

Se colocó al grupo de los participantes en círculo y se les pidió a cada uno de ellos que emitiera, una crítica no ofensiva hacia un compañero, el cual tendría que responder de forma asertiva o haciendo uso de las técnicas vistas.

SESIÓN 13:

Resumen e integración.

Se hizo un repaso de todas las sesiones anteriores. (ver anexo 18)

Plan de vida.

El objetivo de esta sesión, fue que los participantes reconocieran e incorporaran a todas aquellas estrategias y elementos del taller, que pudieran serles útiles al proyectar las acciones que podrían poner en marcha, no sólo para solucionar el problema de la no asertividad, sino para no caer en lo mismo; y adoptar un estilo de vida que permitiera la satisfacción consigo mismo y una efectividad en sus relaciones.

Partiendo de la idea de que, el plan de vida depende de uno mismo, sin embargo al llevar a cabo estas acciones y decisiones hay gente que se ve involucrada directa o indirectamente con la situación; por lo cual tendrían que tomarlas en cuenta para no perjudicarlas.

Se les señaló que un plan de vida, no sólo depende de idealizar lo que uno quiere, sino que también se tienen que tomar en cuenta todas las posibles consecuencias de nuestros actos.

Dinámica: *la tienda mágica.*

Con ésta dinámica se pretendió que mediante el intercambio de “mercancía” o “trueque” los participantes, identificaran las características que consideraran necesarias para ser una persona asertiva y a cambio de esto den actitudes, conductas y creencias que les habían impedido ser asertivos; la condición fue que tanto la demanda como el pago sean equivalentes. Esto con la finalidad de crear una asociación o vínculo, conciente, entre la necesidad de desarrollar habilidades y hacer una reestructuración del pensamiento, para motivar e iniciar el cambio de conducta.

Lo que modificará el estilo de vida, mejorando las relaciones sociales y la satisfacción personal.

SESIÓN 14:

Cierre y conclusiones.

Dinámica:

El carro de la vida

El objetivo de ésta dinámica fue fomentar la reflexión, acerca de las metas y objetivos que cada participante tenía respecto a la incorporación de la asertividad en su vida, ya fuera a corto o largo plazo; no sólo a las situaciones que manejaron durante el taller, sino respecto a la forma en la que las decisiones que tomarán a partir de ese momento pudieran impactar en su vida.

A los integrantes se les pidió que dibujaran un carro, el cual se llamaría “el carro de la vida” y en el que tendrían que indicar las siguientes especificaciones:

1. Lugar de donde salió su carro y placa (lugar y fecha de nacimiento).
2. Identidad del carro (nombre y apellidos).
3. ¿Quién manejaba su carro? (tú, tus padres, la novia (o), un amigos (a), etc.).
4. ¿Qué personas viajaban con él o ella? ¿En qué puesto (adelante, atrás, a un lado)?
5. ¿A qué velocidad viajaba su carro?
6. ¿Para dónde se dirigía su carro (qué meta pretendían alcanzar)?
7. ¿Había obstáculos en la carretera (dificultades para alcanzar su objetivo)?
8. ¿Cómo estaba el tráfico en la carretera?
9. Los semáforos ¿estaban en rojo (prohibición de seguir), en amarillo (¡alerta!), en verde (orden de continuar la marcha)?
10. ¿Qué elementos importantes llevarían ellos y ellas para estar bien equipado en la carretera en la vida?

Hecho lo anterior, se formaron grupos pequeños para intercambiar la descripción de su propio carro.

Se comentó la experiencia de cada uno de los integrantes apoyándose en las siguientes preguntas:

¿Qué utilidad encontraron en este ejercicio?

¿Cuál fue el obstáculo que más veces apareció?

¿La pregunta sobre el estado del tráfico qué les hizo pensar? ¿Es una dificultad, un tropiezo para avanzar? ¿Por qué?

De entre los elementos del equipo de viaje ¿Cuál fue el elemento más tenido en cuenta ¿por qué?

¿Qué quieren lograr?

¿Por qué lo quieren lograr?

¿Cómo lo lograrán?

Si ustedes desean cambiar su vida en esa dirección ¿qué es lo que se los ha impedido?

Por último se llevo a cabo un ejercicio de relajación progresiva de acuerdo a los pasos sugeridos por Rimm y Masters. (ver anexo 19)

5.- Cierre del taller. En ésta última sesión se les agradeció su participación, se les pidió que realizaran los comentarios finales respecto a la forma en que se llevo a cabo el taller, a la temática que se abordó y a la utilidad de éste en su vida cotidiana. Y se aplicó el post-test.

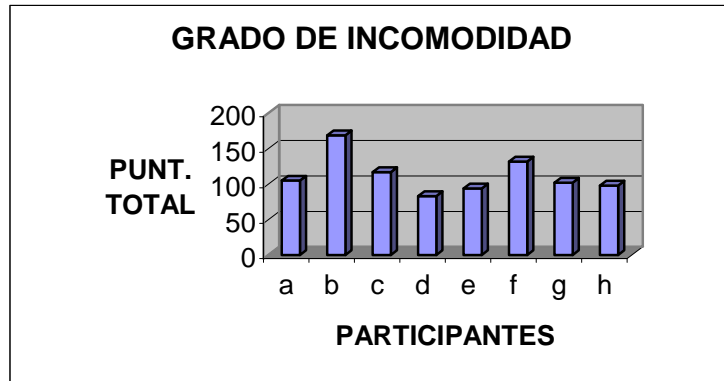
RESULTADOS.

Con el fin de evaluar si existe una diferencia en el nivel de asertividad de los participantes, antes y después de haber tomado el taller, se aplicó el inventario de asertividad de Grambill y Richey. El cuál permite situarlos dentro de un “perfil” de conducta, dicha clasificación está dada por la combinación de las puntuaciones que se obtienen en las dos escalas que conforman el instrumento: Escala de incomodidad o malestar y la Escala de probabilidad de respuesta. El rango oscila para ambas escalas, entre 40 y 200. En ambos casos las puntuaciones más elevadas son indicativas de menor asertividad. De la combinación de las puntuaciones que los participantes obtuvieron en ambas escalas, se ubican dentro del perfil que le corresponde: No asertivo, Realizador ansioso, Despreocupado y Asertivo.

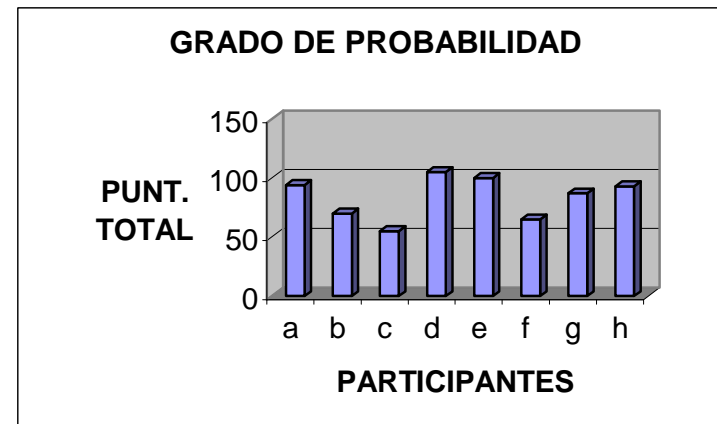
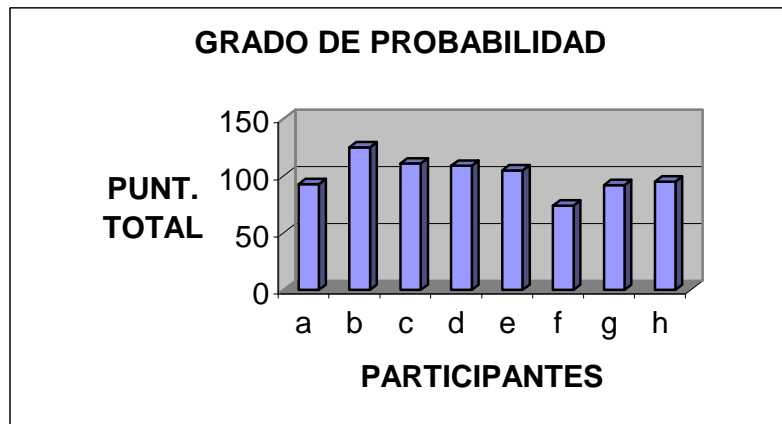
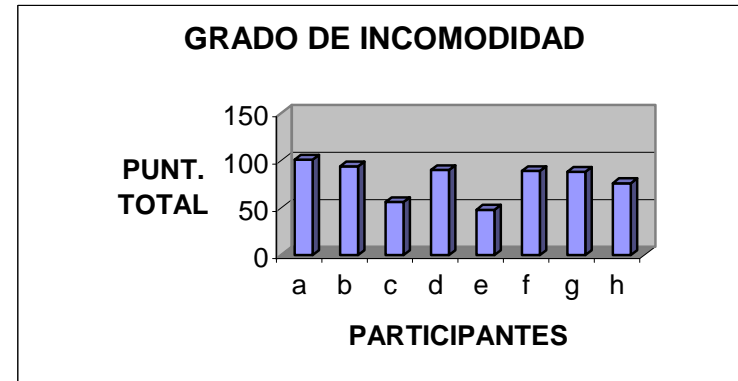
A continuación se presenta la tabla de frecuencias y gráficos, con los puntajes y perfiles obtenidos por los participantes de acuerdo al inventario de asertividad. Antes y después del taller (las clasificaciones de los perfiles se presentan en el anexo 20) :

| PRE- TEST | | | | POST- TEST | | |
|------------------|--------------------|---------------------|---------------------------|--------------------|---------------------|---------------------------|
| GRADO DE: | | | | GRADO DE: | | |
| Part | Incomodidad | Probabilidad | PERFIL | Incomodidad | Probabilidad | PERFIL |
| 1 | 105 | 93 | Realizador ansioso | 101 | 94 | Realizador ansioso |
| 2 | 169 | 125 | No asertivo | 94 | 70 | Asertivo |
| 3 | 117 | 111 | No asertivo | 56 | 55 | Asertivo |
| 4 | 83 | 109 | Despreocupado | 90 | 104 | Asertivo |
| 5 | 94 | 105 | Despreocupado | 48 | 100 | Asertivo |
| 6 | 132 | 74 | Realizador ansioso | 89 | 65 | Asertivo |
| 7 | 102 | 92 | Realizador ansioso | 88 | 87 | Asertivo |
| 8 | 98 | 95 | Realizador ansioso | 76 | 93 | Asertivo |

PRE- TEST



POS- TEST



En la primer tabla, se muestran los perfiles (de acuerdo al grado de asertividad con que cuentan) en los que se localizan los participantes, antes y después de tomar el taller. Dicha clasificación está dada por la combinación de las puntuaciones que se obtienen en las dos escalas que conforman el instrumento: Escala de incomodidad o malestar y la Escala de probabilidad de respuesta. El rango oscila para ambas escalas, entre 40 y 200. En ambos casos las puntuaciones más elevadas son indicativas de menor asertividad.

De la combinación de las puntuaciones que los participantes obtuvieron en ambas escalas, se ubican dentro del perfil que le corresponde: No asertivo, Realizador ansioso, Despreocupado y Asertivo.

Como se puede observar, a través de los gráficos y de la tabla que la frecuencia del grado de incomodidad y de probabilidad que mide el cuestionario de asertividad, existe un cambio significativo después de que los participantes toman el taller “reflexiona y se tú mismo”. Ya que en su mayoría (87.5%) puntúan, en la segunda evaluación, dentro del perfil “asertivo”, incluyendo a dos participantes que antes de tomar el taller puntuaron como “no asertivos”. Estos son datos muy generales, en cuanto a los puntos de corte obtenidos con la calificación del Inventario. El análisis más detallado se presenta más adelante.

En cuanto a las características de los participantes, de acuerdo a su perfil, en el pre- test el 50% de ellos figuran como personas que aunque solían ser capaces de mostrar conductas asertivas, solían presentar bastante ansiedad al momento de ejecutarlas.

Mientras que, a los que figuraban como despreocupados (2), se les caracteriza por no mostrar manifestaciones de ansiedad a pesar de tampoco manifestar conductas asertivas. Finalmente el resto del grupo, mostraba altos niveles de ansiedad y baja probabilidad de tener respuestas asertivas.

Sin embargo, en la segunda evaluación todos los participantes aumentaron su probabilidad de respuesta, mientras bajaron sus niveles de ansiedad; esto en cuanto a las puntuaciones de sus escalas. Y logran alcanzar el puntaje que los asigna al perfil “asertivo”.

ANÁLISIS DE RESULTADOS.

El análisis de los resultados se llevo a cabo en el marco de la etnometodología, considerando algunas de sus categorías. El término etnometodología fue utilizado por primera vez, por Harold Garfinkel en 1954, considera que en a través de ésta se puede acceder al mundo cotidiano del actor y entender su acción social. De acuerdo con él, la proposición en la que se basa la Etnometodología es que “las actividades por la cuales los miembros de la sociedad producen y manejan escenarios de asuntos cotidianos organizados son idénticas a los procedimientos que esos miembros emplean para hacer narrables e inteligibles esos escenarios”; para él las palabras también son hechos.

Supone que tal como aparecen en el discurso cotidiano, muchas de las expresiones son la sustancia misma con la que la actividad social es organizada por sus miembros, como realización práctica; es decir, él encuentra en un proceso externo, como es el lenguaje (al hacer narrables dichos escenarios), la posibilidad de descubrir la forma en que una persona organiza (de forma interna) su racionalidad y pensamiento.

Por su parte Rodríguez (1995), menciona que una buena forma de medir los sucesos de la vida es a través de la etnometodología, ya que es la vía que permite estudiar la reflexividad a través del lenguaje, es decir a partir de las narraciones de las acciones que los individuos realizan de manera cotidiana. Pretende describir el mundo social tal y como se está continuamente construyendo, emergiendo como realidad objetiva, ordenada, inteligible y familiar.

En este mismo sentido, Giddens (1997) se refiere a la etnometodología como una corriente de la filosofía social en la que se incluyen varias teorías divergentes; así como también menciona que dentro de las ideas que han venido a transformar la visión sobre relación que existe entre la sociología y su objeto de estudio (la conducta social humana), se encuentran: el estudio de la acción humana en su forma “cotidiana”, el lenguaje ordinario como la forma en la que los “actores ordinarios” se expresan para “hacer que suceda la vida social y la constitución y reproducción del mundo social como resultado de la acción humana. El considera cinco elementos constitutivos de la etnometodología, elementos que no sólo se encuentra estrechamente vinculados con la categoría central de éste trabajo: “La reflexividad”, sino que incluso ésta es uno de ellos. Los elementos que enlista son: La categoría de acción, el tema de la reflexividad, el lenguaje, localización temporal y contextual de la acción, y finalmente, los acuerdos tácitos.

Ya que la finalidad de la etnometodología es la investigación empírica de los métodos utilizados por los individuos para dar sentido a sus acciones cotidianas y llevarlas a cabo: comunicar, tomar decisiones, razonar; su eje metodológico es la observación sobre el terreno de los actores.

Por ello, los resultados que presentamos se obtuvieron mediante el análisis de las narraciones de los participantes, así como las respuestas dadas en el pre y post-test; y los comentarios que los participantes realizaron durante la aplicación del taller; dado que el lenguaje es un elemento constitutivo y esencial de nuestra vida, gracias a él reconocemos y hacemos inteligibles todos los marcos sociales.

De tal forma que si hablamos del lenguaje como una de las herramientas o facilitadores para la enseñanza del proceso reflexivo en el entrenamiento asertivo, también será posible hacer uso de él no sólo como un medio para conocer las acciones a través del discurso, sino para modificar el tipo de pensamiento hacia un tipo reflexivo y la conducta hacia la asertividad. Ya que como lo asume Vygotsky (1962), el fenómeno psíquico de *“internalización del pensamiento”* es un proceso de autoconstrucción y reconstrucción psíquica, que hace referencia una serie de transformaciones progresivas internas, originadas en operaciones o actividades entre el plano interpsicológico (social) y el plano intrapsicológico (individual).

Esta doble relación enfatiza la importancia del medio sociocultural y de los instrumentos de mediación para la autoformación y evolución de los procesos psicológicos superiores como son el pensamiento, la capacidad de análisis-síntesis, la argumentación, la reflexión o la abstracción, entre otros. En este proceso de *“internalización del pensamiento”*, los <<instrumentos de mediación>> desempeñan un papel fundamental, el más importante de ellos desde la perspectiva Vygotskyana, es el lenguaje (oral, escrito y el pensamiento); lo cual implica que una experiencia social (el lenguaje social cotidiano del niño de preescolar o escolarizado), paulatinamente se va transformando en lenguaje de usos intelectuales (el socio-lenguaje cotidiano del niño, se va transformando en pensamientos).

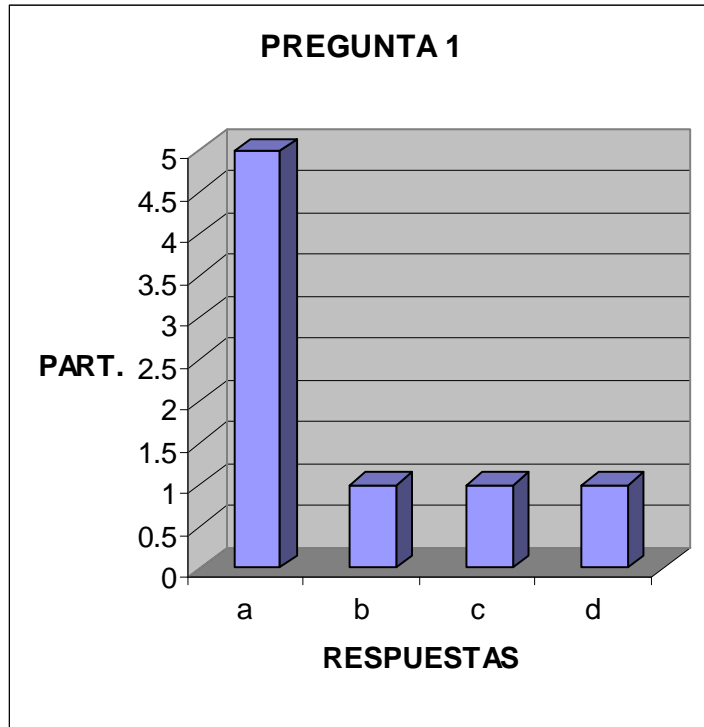
Para la presentación de los resultados se realizó un análisis de las categorías utilizadas por los participantes, el análisis está a cargo del marco etnometodológico, que señala que las categorías utilizadas por los participantes nos dan la posibilidad de conocer la referencia y el significado. Esto permitió interpretar si existe una relación entre entrenamiento asertivo y proceso reflexivo, en el que éste funge como mediador.

El análisis se llevó a cabo en dos niveles: 1) A nivel cualitativo, a través del análisis de las categorías obtenidas en las respuestas de los participantes, en sus narraciones y comentarios; y 2) A nivel cuantitativo, a través de frecuencias, lo que permitió la elaboración de gráficas.

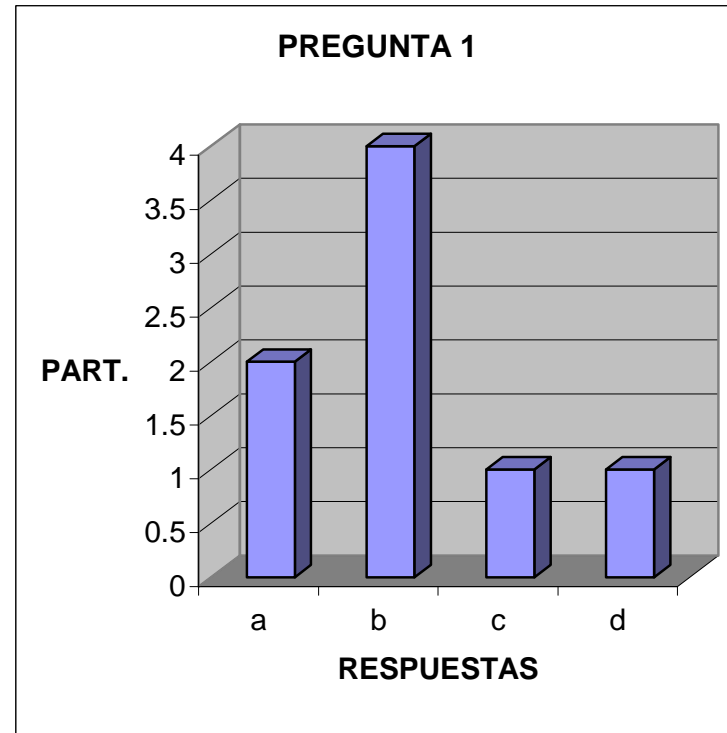
Con el propósito de presentar el proceso a través del cual los participantes fueron adquiriendo la habilidad asertiva, al mismo tiempo que ésta estaba siendo regulada por la reflexividad y la forma en la que este proceso fue impactando en su vida cotidiana; así mismo se retoman algunos de los comentarios y ejemplos que dieron durante al taller.

A continuación presentamos los gráficos y las tablas en las que se muestran las respuestas dadas por los participantes en el cuestionario. Mostrando las categorías a través de las cuales hacen referencia a los conceptos de asertividad y reflexión, así como, la forma en la que consideran están vinculadas. Así mismo incluimos el análisis y discusión de cada una de las preguntas, a nivel grupal. En la columna izquierda presentamos los resultados de la primera evaluación y en la columna de la derecha los resultados después del taller.

PRE- TEST



POS- TEST



| 1.- ¿Para usted que significa actuar en forma asertiva o ser asertivo? | |
|--|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Ser asertado, estar cercano a la verdad. | 5 |
| b) Tener las palabras adecuadas y expresarlas en el momento oportuno | 1 |
| c) Ser seguro de sí mismo ante todos | 1 |
| d) Acercarse a la verdad, ser asertado; es tener las palabras para decirlo en el momento preciso tanto en lo emocional, lo psicológico, en el trabajo, en los negocios, etc. | 1 |

En la presente tabla se puede observar que para cinco de los participantes el actuar de forma asertiva es ser acertado o estar cercano a la verdad. Uno de ellos considera que ser asertivo es tener las palabras adecuadas y expresarlas en el momento oportuno; lo cual se acerca un poco a la definición de actuar de forma asertiva. Otro de los participantes cree que ser asertivo es presentarse seguro ante los demás, lo cual es un punto importante sin embargo es sólo una de las características o elementos que presenta una persona asertiva. Y por último un participante retoma la primera respuesta que es el ser asertado y acercarse a la verdad, así como la segunda que menciona tener las palabras para expresarlas en el momento preciso, además de expresar que sean a nivel psicológico, en el trabajo, negocios, etc.

| 1.- ¿Para usted que significa actuar en forma asertiva o ser asertivo? | |
|---|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Meditar y reflexionar antes de actuar | 2 |
| b) Es actuar y expresar las propias ideas, emociones, sentimientos y pensamientos; respetando a los demás pero sin salir afectado, ni sentirse culpable | 4 |
| c) Hablar con la persona adecuada en el momento adecuado | 1 |
| d) Es actuar con confianza y seguridad ante una situación, respetando los puntos de vista | 1 |

En esta pregunta, dos de los participantes refieren que el actuar de forma asertiva es meditar y reflexionar antes de actuar. La siguiente respuesta tiene una frecuencia de cuatro participantes, lo que equivale a la mitad de los participantes y que dan una respuesta que esta más enfocada a la definición dada durante el taller y retoman un elemento importante que se les dio a conocer que es el respetar a los demás, pero también tomar en cuenta a ellos para no salir afectados. Otro de los participantes da a conocer un elemento que también forma parte del actuar asertivamente que es hablar con la persona adecuada en el momento adecuado. Y por ultimo un participante también menciona algunos de los electos dados durante el taller el cual es actuar con confianza y seguridad ante una situación respetando los puntos de vista.

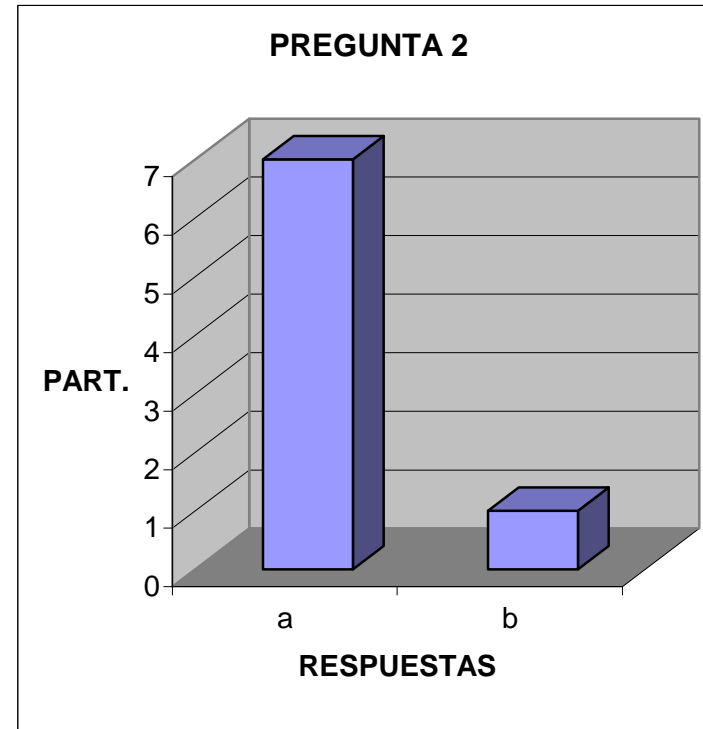
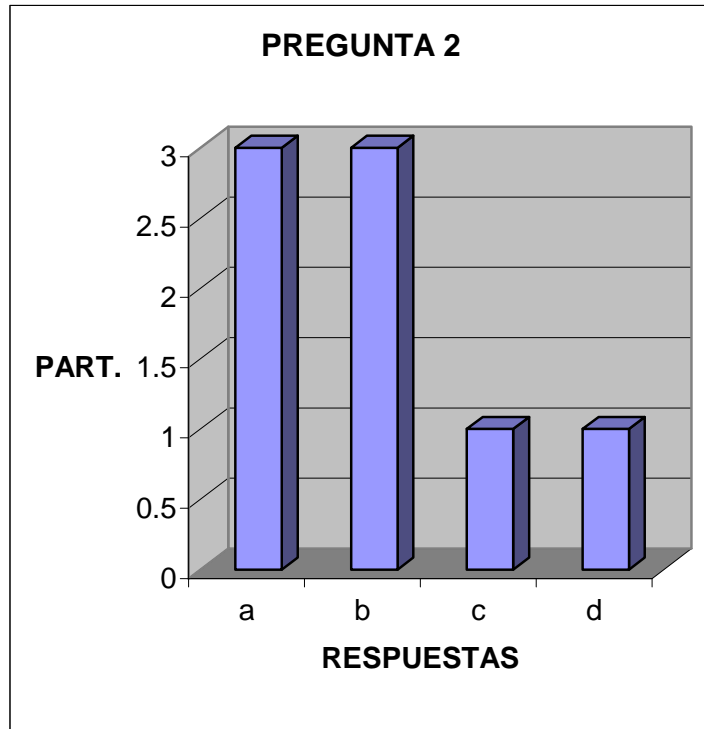
Pregunta 1.- ¿Para usted que significa actuar en forma asertiva o ser asertivo?

Respecto al concepto de asertividad que los participantes refieren, es posible identificar un cambio en las respuestas dadas, el más evidente es que rompen con la asociación que tenían de que lo asertivo era sólo decir la verdad o hacer lo correcto; lo que para nosotras significa que además de adquirir el concepto teórico, durante el taller fueron incorporando algunos de los elementos asertivos que les facilitaron el desarrollo de ésta habilidad. Fue posible darnos cuenta de que existe una congruencia en las respuestas dadas en el post- test y en los comentarios realizados durante el taller.

Por ejemplo: al hablar de la expresión de ideas y sentimientos, ellos refieren durante el taller que esto es necesario para comenzar a incorporar la asertividad en las áreas en las consideraban que no eran asertivos y que era necesario hacer éste cambio. Por lo que algunos expresaron sus ideas y pensamientos para tomar decisiones, negociar, solucionar un problema, etc. procurando que esto se diera de una forma oportuna.

Otro de los elementos que consideraron los participantes, es el respeto por los demás y por uno mismo, en donde vimos un cambio ya que no se enfocan solamente a la satisfacción de los otros, sino que también consideran su satisfacción personal, sin sentirse culpables. Lo que manifiestan los ha llevado a planear sus conductas para evitar respuestas impulsivas.

Por último, nos percatamos de que el objetivo de la asertividad se cumplió, ya que no sólo quedó como un concepto, sino que los participantes lo manejan a nivel de interacción en el que manifiestan un cambio en su comportamiento y de quienes los rodean.



| 2.- ¿En que situaciones de su vida diaria considera que es útil ser asertivo? | |
|---|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) En todas las situaciones | 3 |
| b) En todas las situaciones: familia, compañeros de trabajo, vecinos, etc. | 3 |
| c) Para comunicarme y relacionarme | 1 |
| d) En todas las situaciones, en toda acción que realizo para que todo quede perfecto si así lo decido | 1 |

Los participantes al responder en que situaciones de su vida diaria consideran que es útil ser asertivo, tres responden que en todas las situaciones sin especificar alguna en particular, la misma cantidad de participantes tiene la misma respuesta sin embargo consideran parte de todas las situaciones a la familia, los compañeros de trabajo, vecinos; uno de los participantes considera que es útil la asertividad para comunicarse y relacionarse; y por último uno de ellos dice que en todas las situaciones y en las acciones que realiza para encontrar la perfección si así lo decide.

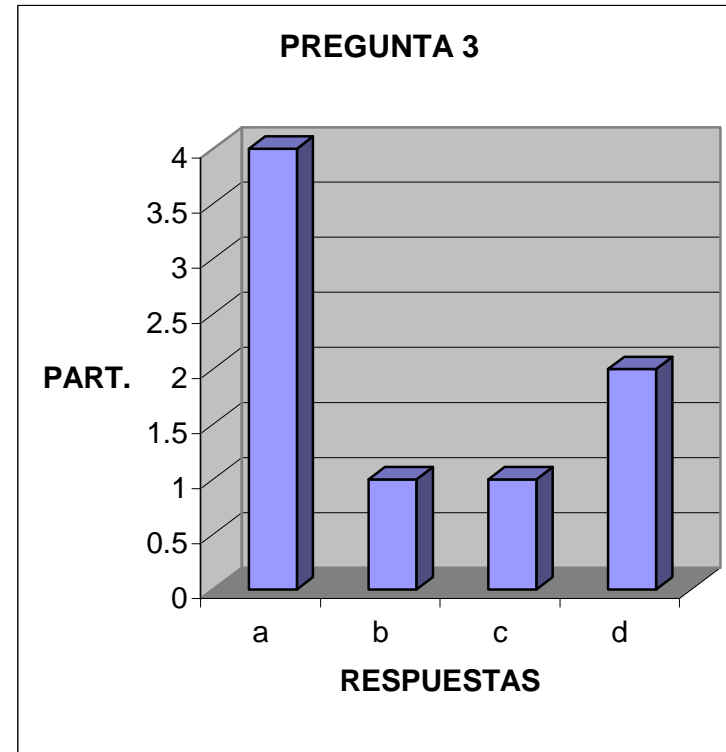
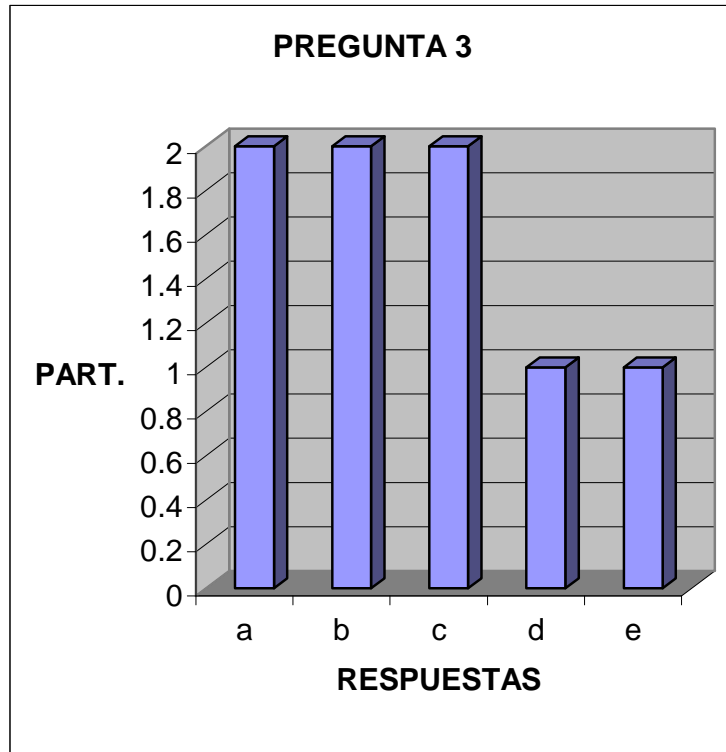
| 2.- ¿En que situaciones de su vida diaria considera que es útil ser asertivo? | |
|---|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) En todas: familiar, social y laboral | 7 |
| b) En todas las situaciones es importante ser asertivo, para no generar conflicto y no me creen conflicto los demás | 1 |

En esta respuesta todos los participantes dicen que en todas las situaciones es útil ser asertivo, siete de ellos especifican la familiar, social y laboral; uno de ellos da a notar la importancia del ser asertivo para no generar conflictos a los demás ni a el mismo.

Pregunta 2.- ¿En qué situaciones de su vida diaria considera que es útil ser asertivo?

Consideramos que al no tener claro el concepto de asertividad, los participantes no tienen claras las situaciones en las que podrían aplicarla y se limitan a dar respuestas muy generales. Mientras que en la segunda evaluación, al tener un significado propio y más referentes sobre el entrenamiento asertivo, responden a las áreas generales de aplicación y a las situaciones específicas en las que desde su experiencia ha sido útil aplicarlo, pero también hacen mención de algunas otras situaciones que de momento se les dificulta, pero que planean estrategias para llevarlo a cabo.

Ante lo cual creemos que la efectividad, en cuanto a la aplicación cotidiana no sólo lo manifiestan a corto plazo, sino que es posible identificar a través de su discurso que al reconocer la necesidad de aplicarla en otras áreas de su vida también comienzan a desarrollar otras habilidades que les permitirían incorporar la conducta asertiva mediada por la reflexividad, a largo plazo.



| 3.- En este momento ¿se siente bien consigo mismo, se siente feliz y se siente satisfecho con sus relaciones sociales? | |
|---|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Sí | 2 |
| b) No | 2 |
| c) Sí, con mi familia y mi vida social | 2 |
| d) Lo intento, estoy bien con mi pareja, con mis hijos, en el trabajo y mi familia colateral | 1 |
| e) Algunas veces | 1 |

Las respuestas que dan los participantes en esta pregunta, son diferentes y nos dan poca información; al responder si se sienten bien consigo mismos, si se sienten felices y satisfechos en las relaciones sociales, dos de los participantes responden sí, dos que no, dos que si pero especifican a nivel familiar y en la vida social; uno de los participantes dice que lo intenta, que esta bien con su pareja, con sus hijos, en el trabajo y con su familia colateral y finalmente uno responde que algunas veces.

| 3.- En este momento ¿se siente bien consigo mismo, se siente feliz y se siente satisfecho con sus relaciones sociales? | |
|---|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Sí | 4 |
| b) Sí, me siento feliz por que creo que este taller me ha servido para entender a los demás de una manera más reflexiva | 1 |
| c) En el momento en que me puedo llevar bien con mis amistades o relaciones sociales y que me aceptan | 1 |
| d) Sí, con algunas personas me siento tranquila después de conocer mis derechos y ver como actuar | 2 |

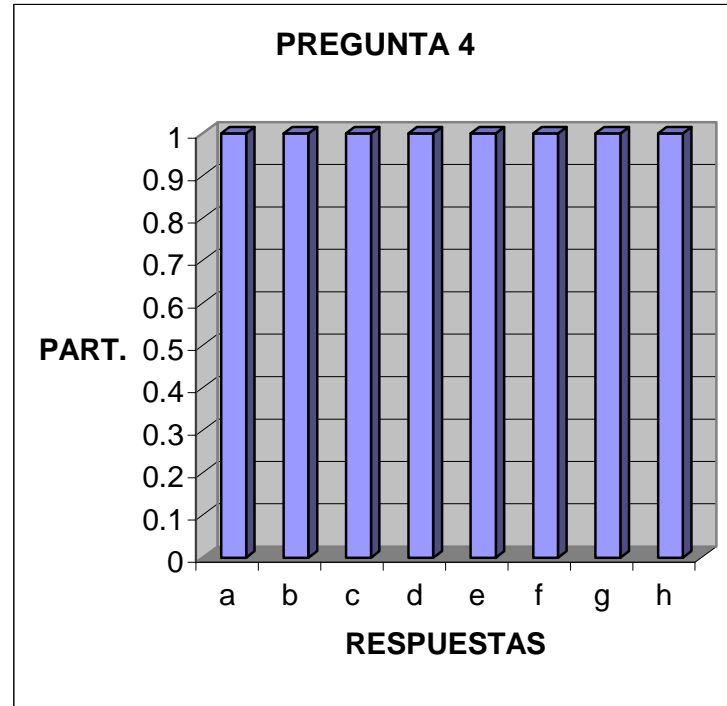
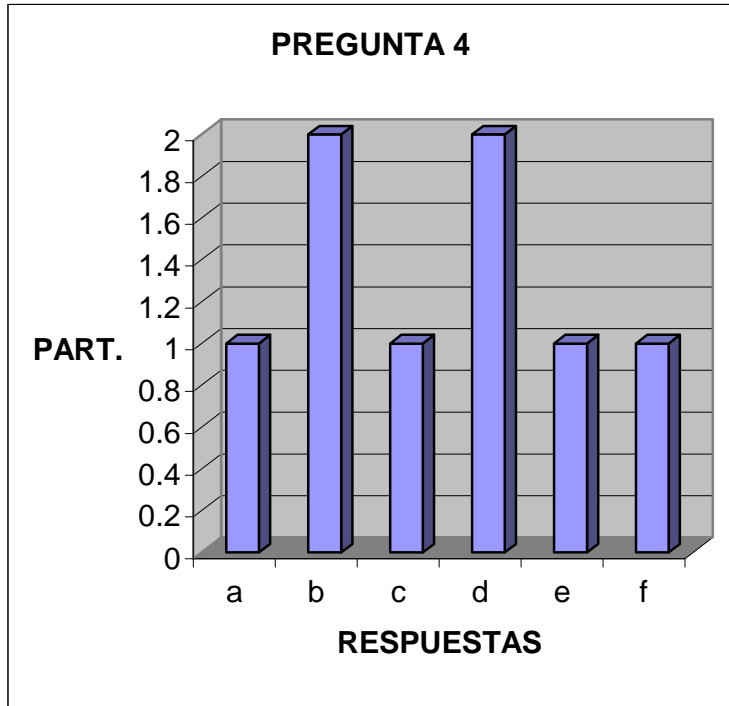
En estas respuestas podemos observar que la mayoría de los participantes responden que en este momento se sienten bien consigo mismos, se sienten felices y se sienten satisfechos en sus relaciones sociales; la primer categoría es Sí y en ella la frecuencia es de cuatro participantes; una de las participantes dice que si y que su felicidad esta en que el taller le sirvió para entender a los demás; otra de las categorías con un participante dice sentir la satisfacción en el momento en que se lleva bien con sus amistades o relaciones sociales y que se siente aceptada. Y dos mencionan que si se sienten felices y satisfechas, además de sentirse tranquilas después de conocer sus derechos y ver como actuar.

Pregunta 3.- En este momento ¿Se siente bien consigo mismo, se siente feliz y se siente satisfecho con sus relaciones sociales?

Es posible darnos cuenta que al principio en sus respuestas los participantes son muy específicos, dando sólo un sí o no, consideramos que esto se debe a la forma en que fue presentada la pregunta y por ello no dan el motivo. Sin embargo en la segunda evaluación, algunos hacen referencia al taller como una herramienta para mejorar la relación con los otros, en cuanto a los conceptos o términos con los que se asocia la “felicidad y satisfacción” y la forma en que ellos lo vinculan con su propia experiencia.

En este sentido nosotras pudimos ver un cambio, ya que al principio ellos no lograban expresar en forma clara sus sentimientos, ni exponer su posición dentro de las situaciones descritas. Lo cual se fue modificando durante el taller, por ejemplo: al presentarles los derechos asertivos, observamos su asombro e incredulidad sobre la aplicación real de éstos, ya que nos cuestionaron sobre los derechos que se enfocan a la satisfacción personal e individualidad.

Al finalizar el taller, dan un porque de su felicidad y satisfacción personal, la mayoría de los participantes expresan tanto escrita como verbalmente, que esto lo atribuyen a las herramientas dadas y a las habilidades que desarrollaron durante el taller; lo que les permitió modificar la forma en que se relacionaban con los demás, ya que hubo una aceptación de las capacidades y limitaciones, tanto propias como de los demás. Lo que repercutió de forma satisfactoria en sus relaciones personales y sociales.



| 4.-¿Cree usted que ser asertivo le pueda ayudar a sentirse bien consigo mismo, a sentirse feliz y satisfecho con sus relaciones sociales? Si, no ¿Por qué? | |
|--|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Si | 1 |
| b) Si, para relacionarme con las personas | 2 |
| c) Si, para entender a los demás | 1 |
| d) Si, para actuar de forma correcta y ser honesto; para relacionarme mejor | 2 |
| e) Si, para mejorar mi vida social | 1 |
| f) Si, para controlar emociones y ser más tolerante | 1 |

Al contestar a esta pregunta todos los participantes responden que el ser asertivo sí puede ayudar a sentirse bien consigo mismo a sentirse felices y satisfechos con sus relaciones sociales, sólo uno de ellos responde el si sin dar el porque de su respuesta; cuatro de ellos dicen que les puede ayudar para relacionarse con los demás y dos de ellos además para actuar de forma correcta y ser honesto; uno considera que es para entender a los demás; otro mas para mejorar su vida social y el último para controlar sus emociones y ser más tolerante.

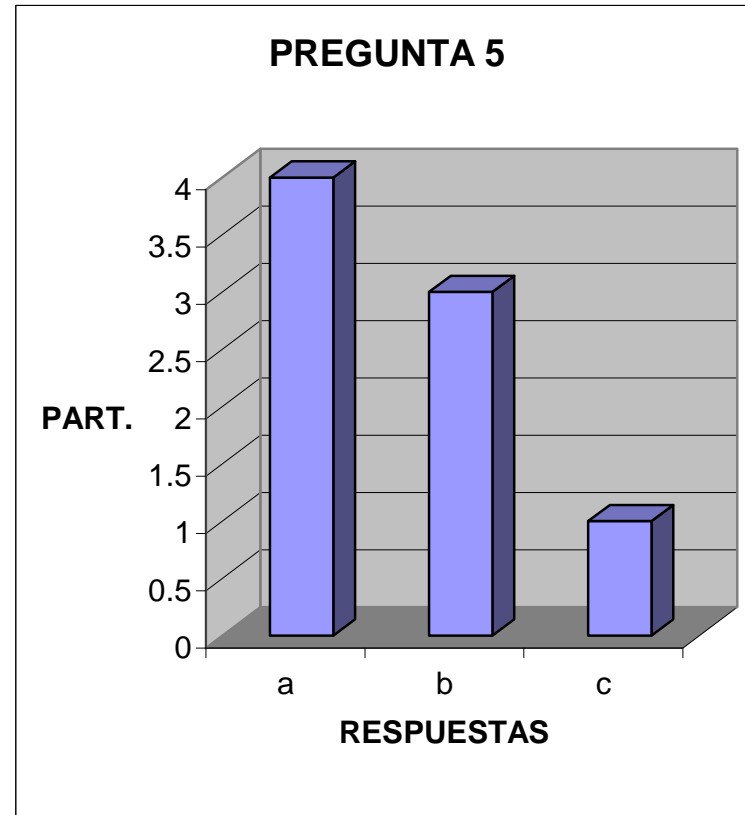
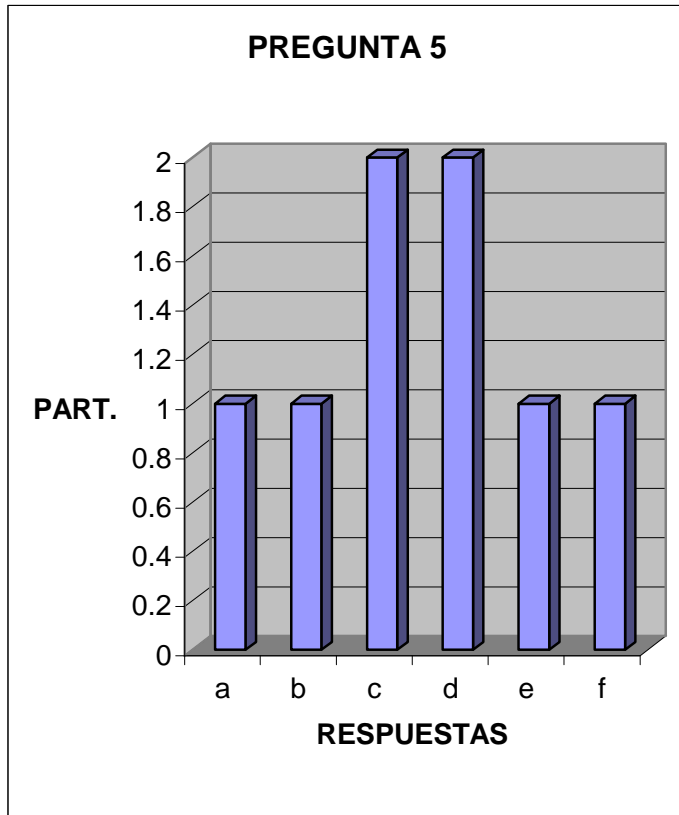
| 4.-¿Cree usted que ser asertivo le pueda ayudar a sentirse bien consigo mismo, a sentirse feliz y satisfecho con sus relaciones sociales? Si, no ¿Por qué? | |
|--|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Si, por que ahora pienso y medito antes de actuar o hablar; evalúo los beneficios | 1 |
| b) Si, por que estoy logrando estar bien con la gente y sobre todo sentirme bien conmigo misma | 1 |
| c) Si, soy congruente, soy más libre y más feliz; sin ponerme trabas para la comunicación | 1 |
| d) Si, al sentirme bien conmigo misma me siento feliz | 1 |
| e) Si, ahora tengo otra alternativa para solucionar problemas | 1 |
| f) Si, ya puedo expresar mi desacuerdo y decidir no cumplir las expectativas de otros, sin culpa | 1 |
| g) Si, me permite relacionarme y dar solución eficiente a problemas difíciles | 1 |
| h) Si, por que razono (reflexiono) sobre mi actuar y cuando tengo respuestas asertivas me siento satisfecha conmigo y con los demás | 1 |

Todos los participantes dicen que el ser asertivos sí les ayuda a sentirse felices y satisfechos, sin embargo cada uno de ellos da argumentos personales: Si, por que ahora piensa y medita antes de actuar o hablar, evalúa los beneficios; Esta logrando estar bien con la gente y sentirse bien consigo mismo; Menciona ser congruente, más libre y más feliz, sin ponerse trabas para la comunicación; Se siente bien consigo mismo, se siente feliz porque ahora tiene otra alternativa para solucionar problemas; Ya puede expresar su desacuerdo y decidir no cumplir las expectativas de otros, sin culpa; Le permite relacionarse y dar solución eficiente a problemas difíciles y el último da a conocer que razona sobre su actuar y que cuando tiene respuestas asertivas se siente satisfecho consigo mismo y con los demás.

Pregunta 4.- ¿Cree usted que ser asertivo le pueda ayudar a sentirse bien consigo mismo, a sentirse feliz y satisfecho con sus relaciones sociales? Sí, no ¿Por qué?

Vemos que el desconocimiento respecto al concepto de asertividad, repercute en las respuestas dadas por los participantes antes de haber tomado el taller, ya que sólo las manifiestan a nivel social, con expectativas hacia terceras personas y no hacia el bienestar personal; aún cuando se hace explícito en la pregunta.

Al final cada uno de los participantes tiene una respuesta diferente, lo cual es positivo ya que están dando a conocer sus experiencias y los beneficios que les dejó el taller, en la aplicación de la asertividad a nivel personal y en la forma en que se manifiesta. Por ejemplo: mencionan que sienten mayor libertad emocional y seguridad en la toma de decisiones, que al responder a sus propias necesidades existe congruencia entre lo que piensan, dicen y hacen; lo que les genera felicidad y satisfacción personal. Es posible identificar la relación que encuentran entre la propia acción y las consecuencias en ambas dimensiones: personal y social.



| 5.- ¿Para usted qué significa reflexionar? | |
|---|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Repensar un punto, analizarlo y hacerlo parte de uno mismo | 1 |
| b) Es una enseñanza, basada en una valoración de eventos externos | 1 |
| c) Es un autoanálisis valorativo en vías de mejorar mi conducta en relación con los otros | 2 |
| d) Analizar y tomar decisiones | 2 |
| e) Analizar antes de actuar y tomar decisiones sin afectar a terceros | 1 |
| f) Comprender el por qué de la propia conducta y sus repercusiones para saber el por qué de la respuesta de los otros | 1 |

Al dar respuesta a esta pregunta los participantes dan seis categorías diferentes de las cuales sólo dos están conformadas por dos participantes cada una en las cuales responden que la reflexión es: un autoanálisis valorativo en vías de mejorar mi conducta en relación con los otros y la de analizar y tomar decisiones. Las categorías que están conformadas sólo por un participante son: repensar un punto, analizarlo y hacerlo parte de uno mismo; es una enseñanza, basada en una valoración de eventos externos; analizar antes de actuar y tomar decisiones sin afectar a terceros y por último la de comprender el por qué de la propia conducta y sus repercusiones para saber el por qué de la respuesta de los otros.

| 5.- ¿Para usted qué significa reflexionar? | |
|---|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Pensar antes de actuar y analizar las consecuencias, para modificar la conducta sin afectar a nadie | 4 |
| b) Meditar, detenerse a valorar la situación | 3 |
| c) Analizar el propio comportamiento, considerando lo físico y emocional y la interacción con los demás | 1 |

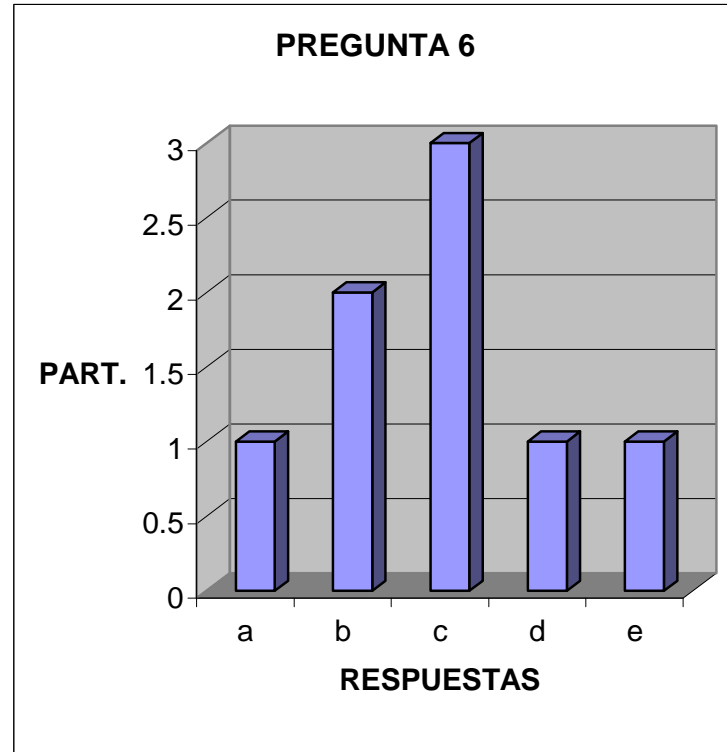
En estas respuestas cuatro de los participantes dicen que reflexionar es pensar antes de actuar y analizar las consecuencias, para modificar la conducta sin afectar a nadie; tres de los participantes mencionan que es: meditar, detenerse a valorar la situación y por último uno de ellos menciona analizar el propio comportamiento, considerando lo físico y emocional y la interacción con los demás.

Pregunta 5.- ¿Para usted qué significa reflexionar?

Esta pregunta es central para el trabajo, en las respuestas se manifiesta que el cambio de concepto es claro, dejan de hacer la asociación casi de sinónimo entre reflexión y análisis. Dan cuenta de un proceso; que aunque no sigue la secuencia dada en el taller, toman en cuenta algunos de los elementos vistos.

La planeación y la anticipación de la propia conducta, así como el análisis son elementos a los que recurren con mayor frecuencia en las respuestas del cuestionario y durante los ejercicios del taller, en los cuales aun cuando no hacen referencia a este dentro del contexto teórico, sí lo ubican como un proceso que les ha permitido modificar su comportamiento.

Consideramos que hay una modificación de su pensamiento hacia un tipo reflexivo, ya que en su discurso manifiestan que sustituyeron las respuestas impulsivas, puesto que ahora antes de llevar a cabo una acción, realizan un proceso previo en el que se detienen a planear una forma de respuesta, en la que toman en cuenta las diferentes alternativas, a las personas involucradas y evalúan sus consecuencias. Consideran tanto el aspecto emocional, como el bienestar físico y la valoración del posible impacto, en vías de mejorar la propia conducta y disminuir la posibilidad de dañar a otros.



| 6.- ¿Conoce algún proceso o método para reflexionar? | |
|---|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) No | 3 |
| b) Si, observar, leer, escuchar, analizar, sintetizar, meditar y tomar una decisión | 1 |
| c) Si, pensar y expresar | 1 |
| d) Si, respirar, ver opciones y actuar | 1 |
| e) Si, pensar en forma neutral | 1 |
| f) Si, analizar fortalezas, debilidades y jerarquizar los propios valores | 1 |

Tres de los participantes mencionan no conocer ningún método o proceso reflexivo, los otros cinco participantes nos dan a conocer el método que ellos saben, el primero da el de, observar, leer, escuchar, analizar, sintetizar, meditar y tomar una decisión; el siguiente dice, pensar y expresar; otro de ellos menciona, respirar, ver opciones y actuar; el siguiente dice, pensar en forma neutral y el último menciona el, analizar fortalezas, debilidades y jerarquizar los propios valores.

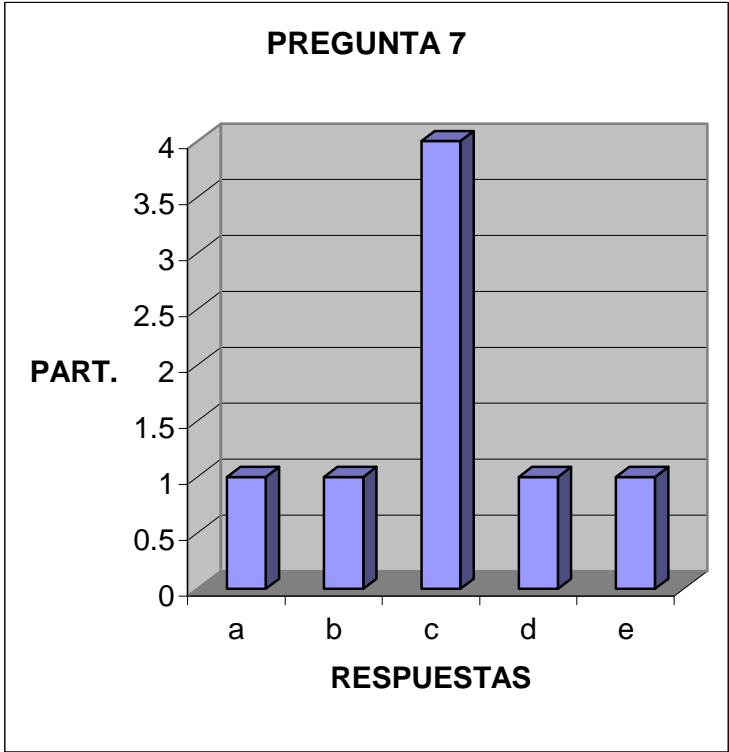
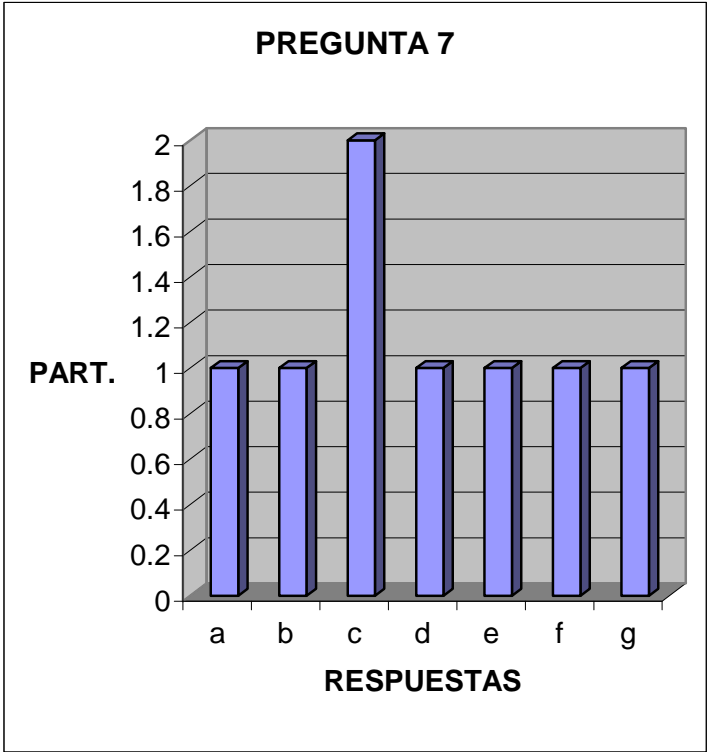
| 6.- ¿Conoce algún proceso o método para reflexionar? | |
|--|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Si, el método DEEC | 1 |
| b) Ahora si | 2 |
| c) Si, observar, escuchar, analizar, meditar y valorizar | 3 |
| d) Si, repasar las situaciones, evaluar y valorar las experiencias; analizar las consecuencias y asumirlas | 1 |
| e) Si, reconocer la situación no asertiva, analizar la situación en forma crítica, reflexión, planeación-anticipación y conductas alternativas | 1 |

Todos los participantes mencionan conocer un proceso o método para reflexionar, uno de ellos menciona conocer el método DEE, dos de ellos sólo responden que ahora sí sin dar el método; tres de ellos mencionan, observar, escuchar, analizar, meditar y valorizar; uno dice el repasar las situaciones, evaluar y valorar las experiencias; analizar las consecuencias y asumirlas y el último dice que reconocer la situación no asertiva, analizar la situación en forma crítica, reflexión, planeación-anticipación y conductas alternativas.

Pregunta 6.- ¿Conoce algún proceso o método para reflexionar?

Vemos que en esta pregunta hay un cambio, ya que los participantes al principio mencionaron no conocer algún proceso o método para reflexionar, sólo mencionaron algunos elementos que consideraban estaban involucrados con éste proceso; en la segunda evaluación todos los participantes mencionan que conocen algún método; cambian esos elementos por los pasos dados en el taller, que aún cuando no los dan con un orden, si manejan los conceptos relacionados a la definición que se les dio; cambian los términos pensar y analizar, por una secuencia de pasos. En la que parten de un reconocimiento, para llegar a una valoración y análisis antes de la acción; en dónde reconocen la planeación y las alternativas.

Dentro del taller algunos de los participantes comentaron que se les dificulto integrar la reflexión en su vida cotidiana, argumentando que al no ser éste un proceso visible por estar a nivel de pensamiento, no encontraban forma de aplicación práctica. Sin embargo, consideramos que la adquisición de esta forma de pensamiento no lo han hecho consciente, puesto que a nosotras nos fue posible identificar que en sus comentarios, ellos refieren llevar a cabo ese proceso, por lo que sí lograron incorporarlo para regular sus acciones antes de llevarlas a cabo y estructurar en forma mas clara y precisa sus narraciones.



| 7.- ¿Cree usted que exista una relación entre la asertividad y el proceso reflexivo? Si su respuesta es afirmativa, indique cuál sería. | |
|---|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Si | 1 |
| b) Si, saber lo que son las cosas nos ayuda a ser asertivos | 2 |
| c) Si, reflexionar da un mejor panorama de la situación | 1 |
| d) Si, al reconocer nuestras acciones podemos modificarlas | 1 |
| e) Si, hay que pensar antes de actuar | 1 |
| f) Si, observar, escuchar, meditar, relacionar y actuar; para relacionarse con los demás | 1 |
| g) Si, la honestidad | 1 |

Uno de los participantes responde que Si sin dar su razón; dos dicen que el saber lo que son las cosas nos ayuda a ser asertivos, uno responde que reflexionar da un mejor panorama de la situación, otro dice que al reconocer nuestras acciones podemos modificarlas, uno mas dice que hay que pensar antes de actuar, otro responde que si hay una relación ya que el observar, escuchar, meditar, relacionar y actuar es para relacionarse con los demás y por último da como respuesta la honestidad.

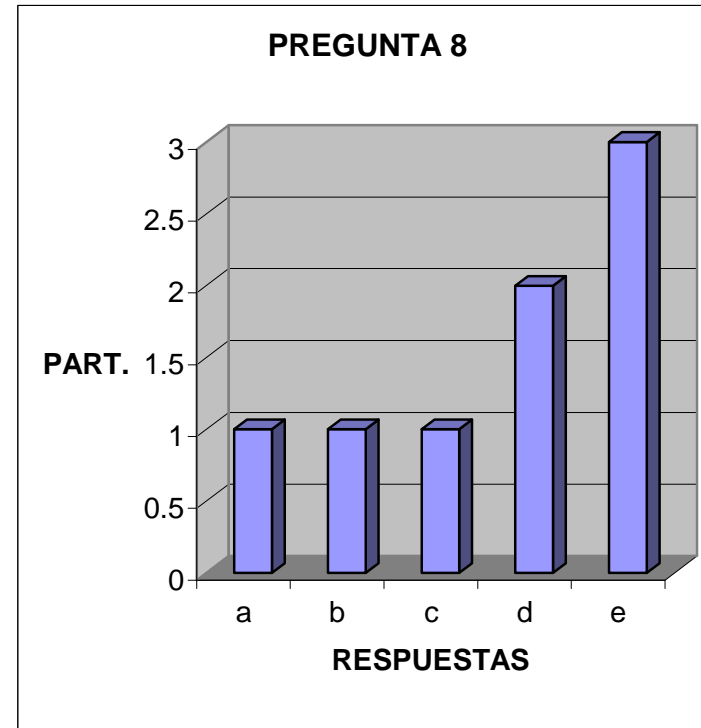
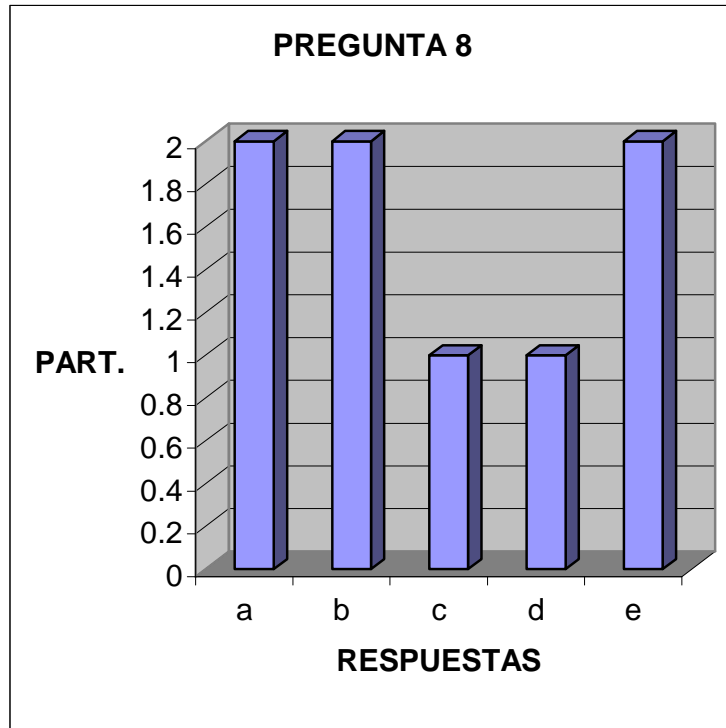
| 7.- ¿Cree usted que exista una relación entre la asertividad y el proceso reflexivo? Si su respuesta es afirmativa, indique cuál sería. | |
|---|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Si, expresar sentimientos, emociones y llegar a un objetivo | 1 |
| b) Si, ambas permiten actuar de forma no impulsiva, mejorando la solución de problemas | 1 |
| c) Si, la reflexión es la base de la asertividad; cuando se analiza y valoriza se puede hacer un cambio de actitud | 4 |
| d) Si, por que actualmente hablo con la persona adecuada en el momento preciso, trato de decir lo que quiero, lo que espero y la conducta que deseo; y pregunto si lo que he pedido o indicado es lo correcto | 1 |
| e) Si, si se reflexiona y se planea, puede haber variantes, pero casi todas pueden ser pensadas, analizadas y hay menos margen para una acción no asertiva | 1 |

En estas respuestas los participantes mencionan que la relación que existe entre la reflexión y la asertividad es que: uno dice el expresar sentimientos, emociones y llegar a un objetivo, otro que ambas permiten actuar de forma no impulsiva, mejorando la solución de problemas, cuatro de los participantes mencionan que la reflexión es la base de la asertividad; cuando se analiza y valoriza se puede hacer un cambio de actitud, otro dice que el actualmente habla con la persona adecuada en el momento preciso, que trata de decir lo que quiere, lo que espera y la conducta que desea; y pregunta si lo que ha pedido o indicado es lo correcto y el último dice que si se reflexiona y se planea, puede haber variantes, pero casi todas pueden ser pensadas, analizadas y hay menos margen para una acción no asertiva.

Pregunta 7.- ¿Cree usted que exista una relación entre la asertividad y el proceso reflexivo? Si su respuesta es afirmativa, indique cuál sería.

Es evidente que los participantes, inicialmente manifiestan un desconocimiento de la relación entre ambas categorías, al final del taller todos los participantes dan la relación que existe desde su perspectiva, tomando en cuenta las definiciones dadas, los ejemplos y su experiencia personal; todos lo vinculan con el cumplimiento de un objetivo, con la expresión oportuna de las emociones, pensamientos, sentimientos, expectativas y necesidades, así como el control de las respuestas impulsivas y la planeación de la conducta.

Consideramos que sus respuestas se enfocaron en estas acciones, debido a las situaciones que manejaron durante el taller, ya que éstas requerían para su modificación llevar a cabo esas acciones. Por lo que buscaron la relación entre ambas categorías, para que se les facilitara la solución de su no asertividad.



| 8.- ¿Alguna vez ha usado un proceso reflexivo para actuar en forma asertiva? | |
|---|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Si | 2 |
| b) No | 2 |
| c) No sé | 1 |
| d) Si, pienso en mis acciones y justifico la respuesta de los otros | 1 |
| e) Si, cuando desconozco algo | 2 |

Dos de los participantes responden que si han utilizado un proceso reflexivo, sin explicar cual, dos responden que no, uno dice no saber si ha utilizado algún proceso, uno responde que si y dice que piensa en sus acciones y justifica la respuesta de los otros y el último responde que Si, cuando desconoce algo.

| 8.- ¿Alguna vez ha usado un proceso reflexivo para actuar en forma asertiva? | |
|---|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Siempre | 1 |
| b) Si, con mi familia; ahora puedo negociar los desacuerdos | 1 |
| c) Si, al comunicarme en el trabajo | 1 |
| d) Si, no es fácil pero ahora tengo elementos | 2 |
| e) Actualmente ya lo hago, pienso antes de actuar y controlo mis emociones | 3 |

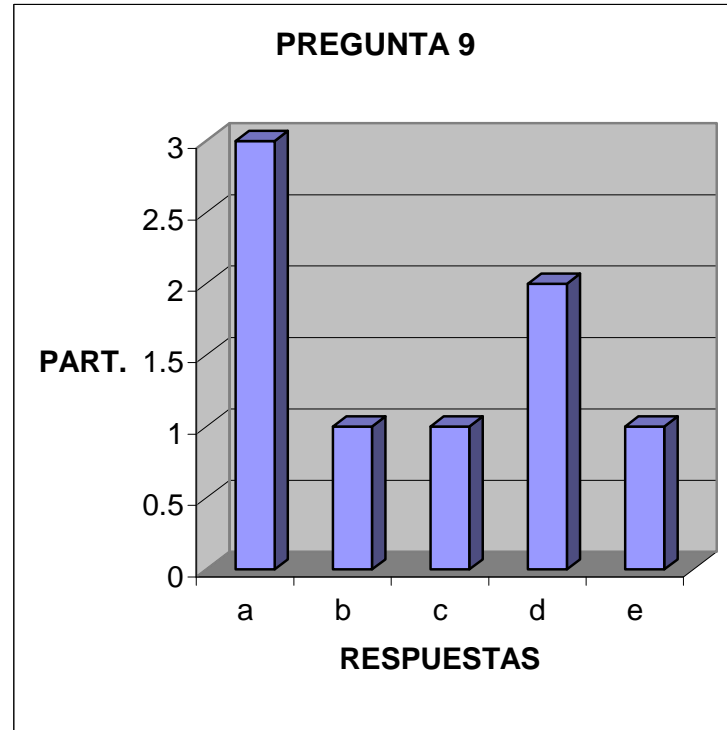
Uno de los participantes responde que siempre ha utiliza un proceso reflexivo, otro dice que lo hace con su familia; que ahora puede negociar los desacuerdos, otro responde que al comunicarse en el trabajo, dos concuerdan en que no es fácil pero ahora ya tienen elementos y tres dicen que actualmente ya lo hacen, que piensan antes de actuar y que controlan sus emociones.

Pregunta 8.- ¿Alguna vez ha usado un proceso reflexivo para actuar en forma asertiva?

Al pedirles una aplicación práctica de la relación entre reflexión y asertividad, los participantes no dan elementos relacionados con ninguno de los conceptos centrales; aun cuando en ésta primera evaluación manifiestan haberlo hecho. Consideramos que parte de esto se debe a la estructura de la pregunta, en la que no se pide claramente que expliquen el proceso que llevan a cabo, si es que se da.

En la evaluación posterior al taller expresan escenarios prácticos en los que han aplicado éste proceso para llevar a cabo conductas asertivas, ellos refieren que lo han utilizado en la negociación, al realizar acuerdos, para tener una comunicación más clara, para poder controlar sus conductas impulsivas y el mejor manejo de sus emociones.

Consideramos que si llevan a cabo un proceso reflexivo y una aplicación práctica de éste, ya que aún cuando en el cuestionario no manifiestan la forma en la que llevan a cabo el proceso reflexivo, pudimos notar a través de sus comentarios y ejercicios realizados durante el taller, que mencionan éste proceso como previo a la realización de las conductas. Algunos mencionan que “ahora se detienen a analizar la situación, ven que alternativas de respuesta tienen y evalúan cada una de ellas, considerando las posibles consecuencias de su comportamiento y por último llevan a cabo la conducta asertiva”.



| 9.- ¿Qué parte de la reflexión considera que puede ser útil en el entrenamiento asertivo? | |
|--|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Tranquilizarse y analizar opciones | 2 |
| b) La relación de objetos, formas, colores, etc. | 1 |
| c) No sé | 1 |
| d) Valorar cada situación | 1 |
| e) La conclusión a la que se llega después de reflexionar | 1 |
| f) Pensar, escribir y reconocer los propios pensamientos y la forma de expresarlos | 1 |
| g) Observar escuchar y meditar | 1 |

Lo que consideran de la reflexión que puede ser útil en el entrenamiento asertivo es el tranquilizarse y analizar opciones que lo dicen dos de los participantes; uno que es la relación de objetos, formas, colores, etc., uno no sabe, otro dice que el valorar cada situación, otro que la conclusión a la que se llega después de reflexionar, otro dice que pensar, escribir y reconocer los propios pensamientos y la forma de expresarlos y el último dice que observar escuchar y meditar.

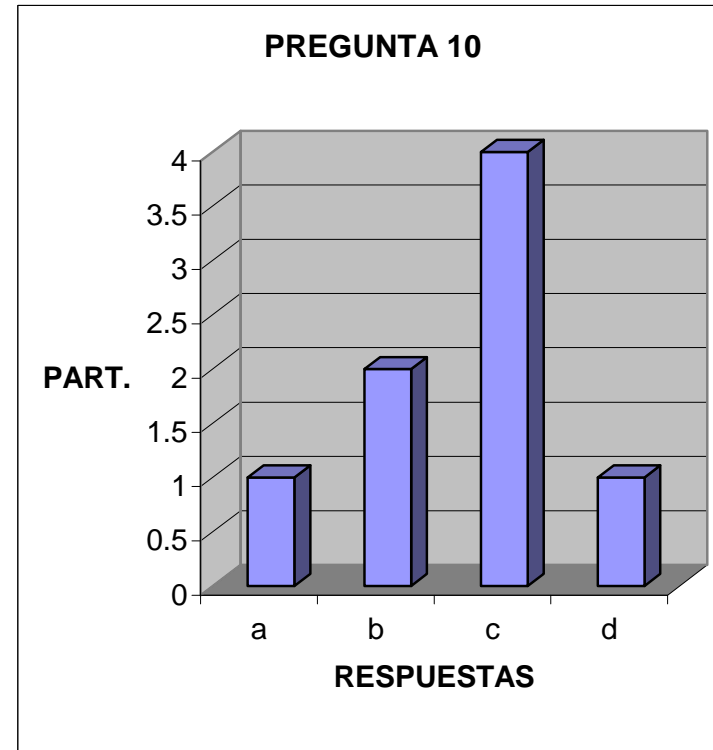
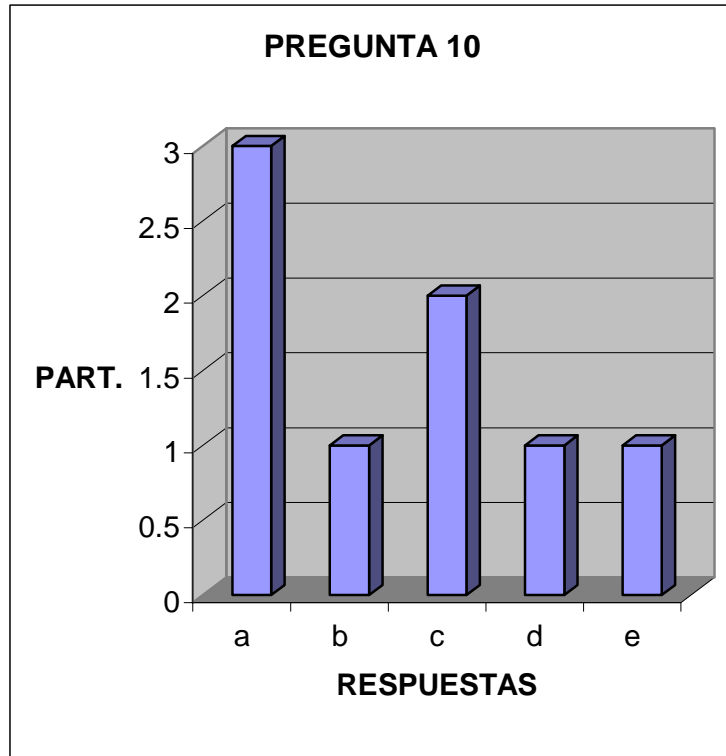
| 9.- ¿Qué parte de la reflexión considera que puede ser útil en el entrenamiento asertivo? | |
|--|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Identificación del problema o conductas que nos están llevando a no ser asertivos | 3 |
| b) El análisis del problema | 1 |
| c) Observar y meditar | 1 |
| d) Actuar siendo más conscientes de las consecuencias y condiciones | 2 |
| e) Todas las partes tienen importancia, tienen una razón de ser | 1 |

Tres de los participantes consideran que la parte de la reflexión que es útil en el entrenamiento asertivo es la identificación del problema o conductas que nos están llevando a no ser asertivos, uno considera que el análisis del problema, otro dice que el observar y meditar, dos dicen que el actuar siendo más conscientes de las consecuencias y condiciones y el último menciona que todas las partes tienen importancia, tienen una razón de ser.

Pregunta 9.- ¿Qué parte de la reflexión considera que puede ser útil en el entrenamiento asertivo?

Continuando con el vínculo entre la asertividad y la reflexión, en la evaluación previa al taller, los participantes no tenían claro qué partes de la reflexión pueden ser útiles para el entrenamiento asertivo, ya que como lo habíamos mencionado anteriormente no conocían el proceso reflexivo, por lo que no esperábamos que tuvieran elementos claros de vinculación con el desarrollo de la habilidad asertiva. Sin embargo, en la segunda medición todos los participantes aunque en orden y secuencias diversas, dan algunos de los elementos dados en el taller, por lo que se puede observar un cambio; al pasar de la simple asociación de términos, a una vinculación más directa en la que se da un reconocimiento previo a cualquier acción y consideran que son concientes al hacerlo.

Creemos que ellos ven la reflexión como una herramienta que les facilitó la aplicación de la asertividad en su vida cotidiana, puesto que el llevar a cabo el proceso de valoración previo a sus conductas les ha dado mayor seguridad y confianza para emprender nuevos planes de acción, para mejorar sus relaciones, al darse cuenta de que la expresión oportuna de sus ideas, pensamientos y sentimientos no les podría causar un conflicto mayor que al no expresarlos.



| 10.- ¿Considera importante enseñar a las personas a ser asertivas y por qué? | |
|--|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Si, para mejorar todas las relaciones y ser mejor persona | 3 |
| b) Si, como una nueva herramienta | 1 |
| c) Si, para mejorar las relaciones respetando a los demás y a uno mismo, aceptándolos y aceptándonos | 2 |
| d) Si, aprender a reconocer errores y aciertos, aceptar a los demás y modificar la propia actitud para provocar un cambio en los demás | 1 |
| e) Si, para desarrollar seguridad y una actitud centrada | 1 |

Todos los participantes consideran que si es importante enseñar a las personas a ser asertivos, tres dicen que para mejorar todas las relaciones y ser mejor persona, uno que como una nueva herramienta, dos consideran que para mejorar las relaciones respetando a los demás y a uno mismo, aceptándolos y aceptándonos, uno dice que para aprender a reconocer errores y aciertos, aceptar a los demás y modificar la propia actitud para provocar un cambio en ellos y el último dice que para desarrollar seguridad y una actitud centrada.

| 10.- ¿Considera importante enseñar a las personas a ser asertivas y por qué? | |
|--|-------------|
| RESPUESTAS | FRECUENCIAS |
| a) Si, para sentirse satisfecho consigo mismo | 1 |
| b) Si, para mejorar las relaciones sociales | 2 |
| c) Si, para sentirse bien con uno mismo y con los demás | 4 |
| d) Si, por que no sabemos todo y estamos en aprendizaje continuo; debemos practicar lo que hemos aprendido, como la reflexión, para hacerlo una costumbre. | 1 |

Uno de los participantes dice que es importante enseñarles a las personas a ser asertivos para sentirse satisfecho consigo mismo, dos de ellos dicen que para mejorar las relaciones sociales, cuatro consideran que es para sentirse bien con uno mismo y con los demás y el ultimo dice que es por que no sabemos todo y estamos en aprendizaje continuo; debemos practicar lo que hemos aprendido, como la reflexión, para hacerlo una costumbre.

Pregunta 10.- ¿Considera importante enseñar a las personas a ser asertivas y por qué?

Todos los participantes en ambas evaluaciones responden que es importante enseñarles a ser asertivos, pero se nota un cambio en las respuestas dadas antes de tomar el taller en la que los participantes tienden a relacionar la asertividad con una forma “correcta” de ser y actuar, que permite beneficios únicamente en la relación con los otros; mientras que en la evaluación posterior ya hay una vinculación directa con la autosatisfacción y el bienestar personal, al mismo nivel que las relaciones interpersonales, encontrando en ello la importancia de enseñar a las personas a planear sus comportamientos para actuar asertivamente y responsabilizarse por sus conductas.

Los participantes mencionaron durante el taller que sí consideraban importante la enseñanza de la asertividad:

- 1) A nivel personal por las satisfacciones que han obtenido y porque a través de las habilidades que han podido desarrollar como la tolerancia, la comunicación eficiente, la seguridad al expresarse, ser más afectivos, etc.
- 2) En sus relaciones sociales han tenido un impacto positivo, ya que mejoró la convivencia con las personas más cercanas, quienes al ver un cambio de actitud en ellos han respondido satisfactoriamente, modificando también su comportamiento.
- 3) Finalmente en ambiente laboral, mencionan que el impacto de su asertividad se ve reflejado en las relaciones con sus compañeros, motivándolos a iniciar un cambio de actitud, con sus superiores, porque ya no sienten culpa de pedir reconocimiento, respeto y se sienten más seguros al expresar sus necesidades y opiniones.

Consideramos a través de algunos de sus comentarios, que han mejorado el manejo de sus grupos y la relación con sus alumnos. Lo cual permite que al haber un ambiente de comunicación y confianza, en el que los profesores han tenido comportamientos asertivos en forma habitual, y que manifiestan haber transmitido el proceso de la reflexión a sus alumnos para que disminuyan sus conductas impulsivas y comiencen a responsabilizarse por las consecuencias de sus actos.

Por ejemplo, uno de los participantes menciona, haber encontrado a dos de sus alumnos (adolescentes) en una situación inapropiada, dentro de la escuela; menciona que de haberlos encontrado en la misma situación antes de tomar el taller los hubiera llevado de inmediato a la dirección sin responsabilizarse ni involucrarse, para que les otorgaran la sanción necesaria. Sin embargo el taller le sirvió para manejar la situación diferente, menciona que lo que hizo fue cuestionarlos acerca de su comportamiento pero de forma serena, para que fueran conscientes de las reglas del lugar en el que estaban y de las posibles consecuencias que les podría traer su comportamiento.

La forma en la que respondió fue asertiva, porque no llevo a cabo una respuesta impulsiva y por expresar en forma clara y directa la incomodidad que a ella le generaba encontrarlos en esa situación. Y trato de incorporar en ellos un proceso de reflexión sobre su conducta, a través de una serie de preguntas que guiaron dicho proceso, los pasos que identificamos en su narración fueron: identificación de la situación, motivo de su comportamiento, que racionalizaran si se encontraban en el lugar adecuado y que valoraran las consecuencias.

Nosotras consideramos que la aplicación que dio fue, tomando en cuenta la forma en que se guío el taller a través de pasos; algunos otros profesores también dieron ejemplo de la forma en que han aplicado lo visto en el taller, comenzando por desarrollar en sus alumnos algunas habilidades que posteriormente les permitan tener conductas asertivas.

ANÁLISIS DE LOS EJERCICIOS.

A continuación presentamos el análisis de los ejercicios y dinámicas realizado durante el taller, así como de algunas narraciones y comentarios expresados por los participantes.

Conceptos: reflexión – asertividad.

Los participantes conocieron las definiciones de reflexión y asertividad, pues los conceptos que manejaban antes del taller estaban orientados hacia el pensamiento automático y la meditación, hacia lo verdadero o acertado.

Una vez que se dieron a conocer los diferentes tipos de conducta y sus características lograron identificar en situaciones diversas cada una de ellas. En el ejercicio de la sesión correspondiente, en un primer momento se entregaron las escenas solo por escrito con el objetivo de que los participantes se dieran cuenta de que existen otros elementos que se involucran en la interacción; ellos mencionaron que la entonación, la expresión, la intención y los gestos corporales pueden hacer la diferencia en el momento de clasificar las escenas ya que entre ellos hubo diferencias al momento de clasificarlas sólo por escrito.

Por lo que en un segundo momento se dramatizaron los guiones para hacer una identificación más clara lo que les permitió hacer una clasificación adecuada de los tipos de conducta.

Cuando se dieron a conocer los derechos asertivos, se dio una respuesta inesperada de parte de los participantes pues expresaron que no tenían conocimiento de estos ni de la forma de ejercerlos; partieron del supuesto de que al hacerlo otros se verían desplazados o hasta afectados al ser ellos mismos la prioridad. Aspecto que se modificó, pues al finalizar el taller la mayoría comentó que lo que les facilitó el cambio hacia la asertividad había sido el ejercicio de estos derechos, sin sentir culpa.

Escalas de evaluación e identificación:

Aún cuando en el ejercicio se señalaban situaciones y personas específicas, se dio la opción de que ellos incluyeran a partir de su propia experiencia otras situaciones o momentos en los que se habían sentido incómodos y que no estuvieran incluidos. Algunos de ellos lo expresaron en ese momento, además manifestaron qué tipo de conductas de ellos y de terceros les incomodaban y en qué áreas de su vida quisieran aumentar su habilidad asertiva.

Es posible observar una generalización en las respuestas, ya que los participantes manifestaban mayor incomodidad ante situaciones que ante personas. También nos pudimos dar cuenta de que, en un primer momento, se les dificultó no sólo la expresión de sus sentimientos sino la identificación de aquello que les molestaba, así como designar un nombre que realmente expresara lo que querían decir.

Por ejemplo, se refieren al término “seriedad” como la poca expresión de sus deseos, necesidades y afectos.

Al expresar aquellas conductas que les molestaban de sí mismos, que les gustaría cambiar y las situaciones en las que les gustaría aplicarlo mencionaron:

| PARTICIPANTE | CONDUCTAS QUE INCOMODAN Y SITUACIONES DE APLICACIÓN |
|--------------|---|
| 1 | Considera que su actitud pasiva y sus conductas de evasión, son las que más le incomodan y le han dificultado expresarse de forma afectiva con su familia; personas con las que le gustaría aplicar su asertividad. |
| 2 | Menciona que la conducta que le incomoda es “no ser reflexiva”, por lo que le gustaría aplicar su asertividad ante la solución de problemas y al dialogar con las personas que ella considera “difíciles”. |
| 3 | Señala como la principal conducta “la pérdida de control” pues se considera una persona explosiva, intolerante y que no acepta sus propias carencias; considera que tanto en el ambiente familiar como laboral es necesario aplicar su asertividad. |
| 4 | Le molesta no negarse a las peticiones de los otros y ser indecisa cuando tiene que tomar decisiones, lo cual le dificulta defender sus creencia y opiniones; aspectos en los cuales le gustaría ser más asertiva. |
| 5 | Cree que ser intolerante, pasiva y poco expresiva son las conductas que más le incomodan; y que le gustaría aplicar su asertividad en su ambiente laboral y familiar. |
| 6 | Las conductas que le incomodan son su agresividad, ser intolerante e imponer sus ideas ante los demás; por lo que considera importante aplicar su asertividad para negociar con los demás. |
| 7 | Se considera una persona intolerante, seria e insegura, le gustaría ser más asertiva con su familia y en sus relaciones sociales. |
| 8 | Le incomoda actuar agresivamente ante las críticas y pasiva al expresar sus ideas y sentimientos; por lo que señala que le gustaría ser más asertiva para aceptar el éxito y en sus relaciones de pareja. |

Tablero:

Los participantes lograron identificar situaciones específicas en las que han experimentado conductas no asertivas, su comportamiento y el tipo de conducta que manifestaron en él, fueron capaces de representarlas visualmente y describirlas. Llevaron a cabo una evaluación del grado de incomodidad que estas les representaban, así como la expresión verbal y escrita de la descripción de la escena y como actuaron en ella. Realizaron una revaloración guiadas por algunas preguntas, que les permitieron ser más realistas al tomar en cuenta las evidencias para modificar y confirmar el grado de incomodidad que éstas les representaban.

| PARTICIPANTE | |
|--------------|---|
| 1 | No hace la primera evaluación del grado de incomodidad, refiere que no tiene elementos para hacerlo y se le dificulta la expresión de las escenas. Después de responder a las preguntas, logra clarificar los elementos que se involucran en su escena y su conducta en ella, así como lo sentimientos que le genera y con ello logra hacer la valoración del grado de incomodidad que le representa. |
| 2 | Cumplió con todos los objetivos y realizó una modificación en el grado de incomodidad, dándose cuenta de que el grado de incomodidad que ella consideraba no correspondía al nivel más alto, ya que los eventos que represento se dan en forma esporádica aunque en su momento si le incomodaron |
| 3 | Cumplió con todos los objetivos y aun cuando no hizo modificación en sus escalas, manifestó un cambio en la forma de vincular la escena con su propio comportamiento; respecto a como sus conductas agresivas pueden influir a que la escena se presente continuamente. |
| 4 | Cumplió con todos los objetivos y realizó la modificación del grado de incomodidad en dos de sus tres escenas, modificación que responde a que ella reconoce que sus conductas, ideas y pensamientos son los que propician que las situaciones se de esa forma. |
| 5 | No realizo el ejercicio. |
| 6 | Cumplió con todos los objetivos y no lleva a cabo una modificación en el grado de incomodidad de las escenas, sin embargo logra identificar que estímulos desatan sus reacciones impulsivas y las sensaciones que esto le provoca. |
| 7 | Cumplió con todos los objetivos y modifica la valoración en sólo una escena, aunque en todas identifica un patrón de conducta en el que negarse a las peticiones es una constante. |
| 8 | Cumplió con todos los objetivos y realiza la modificación del grado de incomodidad en dos de sus tres escenas y pudo darse cuenta de que aun cuando eran muy intensas las experiencias, realmente no se presentaban en forma frecuente. |

Ver:

Los participantes analizaron en forma crítica su comportamiento, lograron identificar las emociones, oraciones negativas, etc. que se involucran en sus conductas no asertivas; así como aquellos signos, señales o comportamientos a través de los cuales expresan sus emociones y sentimientos.

Algunos de los aspectos que lograron identificar los participantes y que fueron capaces de expresar son:

| PARTICIPANTE | ANÁLISIS DE SU COMPORTAMINETO. |
|--------------|---|
| 1 | No realizo el ejercicio. |
| 2 | Identifica su conducta como agresiva, impulsiva al sentirse agredida y actúa sin medir consecuencias, ante su “necesidad” de defenderse. Sin embargo no manifiesta la expresión corporal. |

| | |
|---|---|
| 3 | Logra identificar su conducta como agresiva, reconoce que hay daño físico y emocional motivado por la frustración y la culpa (derivados de su creencia de que no es una buena madre), si hay expresión de sus emociones y de la forma en que éstas se manifiestan.; lo cual coincide con su respuesta fisiológica y conducta expresiva. |
| 4 | No realizo el ejercicio. |
| 5 | Describe la situación sin hacer un análisis crítico de su posición ni de su conducta, expresa que identifica algunos de sus sentimientos sin embargo no de cómo éstos se manifiestan. |
| 6 | Identifica sus emociones y la manifestación de éstas, así como su conducta de evasión (cerrarse al diálogo) lo cual mantiene y propicia la repetición de la constante demanda de atención. |
| 7 | En su discurso, al expresar su análisis, va de lo general a lo particular contextualizando y dando muchos detalles del momento específico de la situación que analiza. Logra identificar tanto a las personas que se encuentran involucradas como a los sentimientos que estas le generan, además de sus conductas ubica la intención con las que las realiza y los medios que utiliza para lograr sus objetivos. Reconoce que la impulsividad es una constante en su conducta. |
| 8 | Si identifica sus emociones y su manifestación corporal, las cuales resultan coherentes y muy detalladas, lo que la lleva a identificar las actitudes que toma frente a ellas. Y las acciones que ejecuta frente a estas emociones y sentimientos, así como la consecuencia que esta tiene en su conducta. |

Intercambio de mapas:

El objetivo de esta sesión se cumplió, ya que a través de la identificación de emociones y su manifestación en la conducta, los participantes lograron identificar las pautas de modificación en su comportamiento con los recursos de la asertividad; lograron hacer la experiencia consciente, identificar su respuesta fisiológica y su conducta expresiva.

| PARTICIPANTE | IDENTIFICACIÓN DE LAS CONDUCTAS | ELEMENTOS DE CAMBIO |
|--------------|--|---|
| 1 | Identifica sus conductas, emociones y sentimientos así como la forma en que se manifiestan corporalmente. Y el origen de su no asertividad (ante figuras masculinas) y con esto puede valorar la forma y las personas con las que expresa sus reacciones impulsivas. | Se plantea una solución en la cual la agresividad sea sustituida por una comunicación más efectiva y afectiva, así como la expresión de emociones y sentimientos adecuados a cada persona. Trabajar la empatía como inicio de cambio. |
| 2 | Identificó sus emociones y sensaciones, así como su forma agresiva e impulsiva de responder ante una situación de presión que es ante lo cual plantea la necesidad de ejercer un control de | Aborda una situación reciente en la que aplico lo visto en el taller, refiere que ante una situación que ya se había presentado como cotidiana dentro de la escuela y que se le dificultaba resolver, por |

| | | |
|---|---|--|
| | su conducta mediada por la reflexión y la asertividad. | considerar que dependía de terceros. Ella refiere haber hecho un cambio en su propia conducta, reflexionar y meditar antes de actuar le brindo seguridad para responder asertivamente ante esa situación; lo cual origino un cambio inmediato en la conducta y actitud de los otros. Al romper su patrón de conducta también se modifiko el de los demás. |
| 3 | Identificó las situaciones ante las cuales se comporta de forma no asertiva, así como sus sentimientos, emociones y sensaciones, expresa los pensamientos que considera la motivan a actuar de esa forma. Manifiesta un proceso de reflexión mas profundo en su narración, en el que identifica causas, conductas, consecuencias, justificaciones y un proceso de valoración más real en cuanto a su posición y responsabilidad dentro de la situación. | En este momento hace referencia a experiencias vividas durante el taller y en las cuales manifiesta haber aplicado algunas estrategias asertivas. Hace referencia al control de la conducta impulsiva mediante la utilización de recursos que le han permitido mejorar sus relaciones: la negociación, el establecimiento de límites, la expresión clara de sus propias necesidades y expectativas, postergar las respuestas y la valoración de las consecuencias de su conducta antes de llevarla a cabo. Sin embargo manifiesta que bajo condiciones inadvertidas y ante consecuencias no esperadas, aun se le complica el manejo de las situaciones (controlar sus respuestas impulsivas) |
| 4 | Identifica su posición pasiva dentro de la situación así como su postura corporal y los mensajes que emite a través de ésta, lo cual considera que refuerza la posición en la que los otros usualmente la colocan “ignorada”. Manifiesta su deseo de hacer un cambio de actitud “ser mas asertiva”. | Identifica una posible solución a través de la negociación y el manejo de las emociones para cambiar su pasividad y aumentar el control de las emociones. Mayor independencia en la toma de decisiones. |
| 5 | Realiza una descripción general de la escena, sin analizar su posición y su conducta, sólo menciona algunas sensaciones en su cuerpo pero sin vincularlas en forma directa con sus sentimientos. | Considera necesario un cambio sin embargo no se responsabiliza de su conducta, pues sitúa el origen de su no asertividad en la actitud que toman los otros frente a ella. Tomando en cuenta que no asistió a la sesión anterior, por lo que podría no tener los elementos |

| | | |
|---|---|--|
| | | necesarios para la realización de este ejercicio. |
| 6 | Identifica el origen de su no asertividad en una situación particular y es en este sentido que evalúa las consecuencias de su comportamiento. No menciona la identificación de emociones ni de su manifestación corporal, sólo algunas sensaciones que no vincula con sentimientos. | Menciona una situación reciente en la cual ha sido capaz de postergar su respuesta y evaluar una solución efectiva sin afectar a los demás. |
| 7 | Identifica ambas conductas, así como sus sentimientos y emociones ante ellas, su respuesta fisiológica y hace una revaloración de su comportamiento. Manifiesta el deseo de un cambio en su comportamiento, dirigido hacia la satisfacción personal y expresa la necesidad de aceptar a las personas como son sin que esto afecte sus derechos. | Considera que para que el cambio de pensamiento y conducta se de en ella necesita ejercer en forma constante algunos valores como el respeto y la humildad, así como desarrollar habilidades que le permitan pensar en forma razona antes de actuar y evaluar las decisiones para sentirse bien consigo misma. |
| 8 | Hay una identificación clara de la situación, de las emociones, de las sensaciones y de cómo se manifiestan en su cuerpo. Así como de las conductas y actitudes ante las cuales se considera “vulnerable”. | Plantea una posible solución y las consecuencias, reconoce que le faltan herramientas para actuar de forma asertiva ante personas específicas. |

Árbol:

Los participantes identificaron una situación problemática en forma clara y concreta. Lograron estructurar más de una posible alternativa de solución para ésta y a continuación presentamos un cuadro con los datos más relevantes de éste ejercicio.

| PARTICIPANTE | ELEMENTOS CONSIDERADOS. |
|--------------|--|
| 1 | Plantea alternativas de solución claras y propuestas para hacerlo a través de un proceso de conductas sucesivas y específicas que le permitan lograr su objetivo final. Si expresa sus emociones y sentimientos, así como los pensamientos que guían sus alternativas de solución. |
| 2 | Al principio no identifica alternativas de solución concretas, es hasta la segunda fase del ejercicio que considera alternativas novedosas y claras, así como propuestas para realizarlas y menciona algunos sentimientos y emociones de forma muy general. |

| | |
|---|---|
| 3 | Si manifiesta alternativas de solución, expresa algunas estrategias y procesos de valoración de las posibles consecuencias. Toma en cuenta el impacto que podrían tener sus acciones en sus emociones. |
| 4 | Aunque propone alternativas de solución y estrategias para realizarlas, al plantear sus alternativas frente a su compañero se da cuenta de que por momentos recurre a soluciones intentadas que no han funcionado e identifica que las consecuencias de esto le genera sentimientos negativos que han mantenido su no asertividad. |
| 5 | Identifica las áreas en las que no es asertiva y los sentimientos negativos que esto le genera, sin embargo no plantea alternativas de solución, ni estrategias de cambio ante la situación problemática. |
| 6 | Plantea alternativas de cambio, pero al inicio no menciona estrategias claras de solución ni manifiesta el uso de recursos para llevarlas a cabo, es hasta que expresa sus alternativas con su compañero cuando logra identificar los recursos con los que cuenta y las habilidades que necesita desarrollar. Si logra una identificación de sentimientos y emociones ante la situación problemática. |
| 7 | Al principio no propone alternativas de solución claras, ni expresa los pensamientos y las creencias que tiene al respecto, aunque si hay una identificación de sentimientos ante ello. La consideración de nuevas alternativas de solución y estrategias para llevarlas a cabo surgen después de hacer la valoración frente a su compañero. |
| 8 | Expresa alternativas claras para la situación problemática y estrategias para llevarlas a cabo, identifica sus propios recursos y hace una aplicación razonada de ellos, hay una manifestación clara de los pensamientos y sentimientos frente a cada alternativa. |

Hablar:

Los participantes lograron conocer y diferenciar los elementos que componen una escena, así como la planeación a nivel de acción de sus comportamientos y la expresión oportuna. Ellos identificaron y diferenciaron cada uno de los elementos del método DEEC. Los cuales se utilizaron para la representación de una escena en la cual identificaron: las conductas y comportamientos que les molestan de terceras personas, la planeación para la expresión oportuna de los propios sentimientos, necesidades y pensamientos, así como la negociación de cambios personales y de los otros, y la evaluación de las posibles consecuencias. Lo que les permitió hacer un cambio de una escena no asertiva a una asertiva.

Cabe mencionar que durante la interpretación de estas escenas y los comentarios que expresaban los participantes, en sus verbalizaciones hacían uso de conceptos dados hasta ese momento en el taller y que están vinculados con algunos derechos asertivos y la expresión oportuna; los derechos a los cuales hicieron referencia son: derecho a expresar sentimientos y emociones, a pedir un espacio propio, a negarse a las peticiones de los demás y no hacer más de lo humanamente posible.

Negociación:

Los participantes conocieron el concepto de “negociación” y algunas de sus características para poder llevarla a cabo lo que les facilitó entablar un acuerdo e identificar las habilidades que necesitan desarrollar para la negociación.

En el primer ejercicio algunos de los participantes no lograron llegar a una negociación que satisficiera por completo las necesidades de ambos, ya que en general se les dificultó la expresión directa y clara de sus necesidades o intereses. Sin embargo, al expresar frente al grupo la forma en la que cada uno de ellos llevo a cabo su negociación y al escuchar los métodos empleados por sus compañeros que sí lograron una buena negociación, les fue posible identificar sus carencias y crear sus propios métodos de negociación y la utilización de otros recursos para el segundo ejercicio, en el que todos lograron obtener una negociación satisfactoria.

Respuesta ante las críticas:

Cuando los participantes recibieron una crítica inesperada, fue posible identificar la forma en la que respondieron no fue en todos asertiva, algunos de ellos respondieron agresivamente aun cuando la crítica que recibieron no era personal, mientras que otros la recibieron con una actitud pasiva, aceptaron la crítica aún cuando no estaban de acuerdo. Muy pocos emitieron su respuesta sin agredir al otro y defendiendo su personalidad e intereses.

Al término de éste se les pidió que opinaran acerca de su actitud de respuesta y de la de sus compañeros para ver si tenían un antecedente o vínculo con las técnicas de respuesta ante las críticas que se les darían posteriormente. Mencionaron que se dieron cuenta de que no contaban con la habilidad de responder ante situaciones inesperadas.

En el ejercicio posterior a la presentación de las técnicas, los participantes cambiaron su actitud frente a las críticas que recibían y se les facilitó emitir una respuesta mas asertiva; sin embargo cabe mencionar que para algunos de ellos fue necesario mas de un intento, pues la respuesta asertiva no se daba de forma inmediata.

La tienda mágica:

Los participantes fueron capaces de evaluar las posibles consecuencias de un cambio de conducta, así como de analizar en forma reflexiva si realmente estaban dispuestos a hacer ese cambio y crear las estrategias que les faciliten la incorporación de conductas asertivas y de un pensamiento reflexivo a su vida cotidiana, partiendo de la identificación de aquellas actitudes, conductas y creencias que les dificultaba ser asertivos. Para posteriormente cambiarlas por aquellas que les ayudaran a ser asertivos, esto lo expresaron tanto escrita como verbalmente.

| PARTICIPANTE | LIMITADORES Y FACILITADORES DE LA ASERTIVIDAD |
|--------------|--|
| 1 | Considera que los factores que han limitado el desarrollo de su asertividad son la poca expresión afectiva, la intolerancia así como ser impulsiva; por lo que asume que empezar a expresar sus sentimientos y emociones, aceptar las críticas y elogios, planear sus conductas, prever las posibles consecuencias y generar empatía con las personas le facilitaría incorporar la asertividad en su vida. |
| 2 | Ser inflexible, autoritaria e impulsiva son conductas que considera le impiden ser asertiva; por lo que desarrollar habilidad para negociar, ser tolerante, más flexible, aceptar las críticas y los elogios, así como la planeación y la prevención son elementos que le ayudaran a ser una persona más asertiva. |
| 3 | Identifica como elementos limitadores: no expresar sus sentimientos y deseos, no escuchar a los demás, ser intolerante, impulsiva, no reconocer los derechos de los demás y pasarlos por alto, no ponerse en el lugar de los otros, ser drástica, extremista y no marcar reglas; considera que empezar a expresar sus sentimientos, generar empatía, aceptar las críticas y elogios, reconocer y validar sus derechos, ser más tolerante y flexible, podrían mejorar la comunicación y el desarrollo de habilidades para responder ante situaciones adversas y ser más segura. |
| 4 | Señala que algunas de las conductas que han dificultado el desarrollo de su asertividad son: la ansiedad, no expresarse, no identificar las carencias personales y no hacer uso de los recursos con los que cuenta; por lo que considera que lo que podría ayudar al desarrollo de su habilidad asertiva es: Expresar sus ideas y pensamientos, ser más segura, controlar sus impulsos y ser tolerante; así como un adecuado manejo del poder y la información. |
| 5 | Identifica como conductas que le dificultan ser una persona asertiva: Intolerancia, impulsividad, poca empatía, no expresar oportunamente emociones, sentimientos y necesidades; por lo que considera que para que esto ya no sea una limitante, es necesario expresar sus ideas, pensamientos, acuerdos y desacuerdos, aceptar críticas y elogios, reconocer y validar los propios derechos, modificar las ideas irracionales, ser más hábil para negociar, flexible, mejorar la comunicación, un adecuado manejo del poder y la información, así como desarrollar la habilidad para responder ante situaciones adversas. |
| 6 | Para este participante no planear las conductas, no prever las consecuencias, no aceptar las críticas y los elogios, no mostrarse seguro ante la crítica de los demás y la poca comunicación; son condiciones que no favorecen el desarrollo de la asertividad. Mientras que la tolerancia, empatía, habilidad para negociar, ser flexible, expresar los sentimientos y emociones y la seguridad en sí mismo, son conductas que facilitan el desarrollo de esta habilidad. |
| 7 | La pérdida del control, no escuchar ni comprender a los demás, no respetar los acuerdos y no manejar adecuadamente las emociones en situaciones incómodas, son las conductas que identifica como aquellas que le dificultan poner en práctica su asertividad; siendo la tolerancia, |

| | |
|---|---|
| | mejorar la comunicación, la habilidad para responder a situaciones adversas, aceptar las sugerencias y críticas de los demás, elementos que le permitirían serlo. |
| 8 | Considera que no decir lo que siente, lo que quiere y lo que piensa, no aceptar halagos, no reconocer ni hacer respetar sus derechos, le han impedido ser una persona asertiva; por lo considera que para lograrlo necesita tolerancia, escucha activa, flexibilidad, ceder, así como aceptar los acuerdos. |

Podemos observar que en todos los participantes existe una coherencia entre las conductas que consideran que dificultan el desarrollo de su asertividad y aquellas que permiten desarrollarla.

Carro de la vida:

Lograron identificar metas y objetivos planteados respecto a la incorporación de la reflexión y la asertividad en su vida, a corto y largo plazo y evaluando el impacto de la integración.

| PARTICIPANTE | ELEMENTOS INCORPORADOS AL PLAN DE VIDA. |
|--------------|---|
| 1 | Como meta se plantea mejorar su calidad de vida, lo que considera se vería reflejado en relaciones sociales “sanas” entendiendo esto como asertivas y en donde exista una expresión de sentimientos y emociones. |
| 2 | No plantea una meta concreta ya que refiere “quiero conducirme por la vida”, identifica los obstáculos y problemáticas a las que puede enfrentarse al incluir la asertividad y la reflexión en su vida, sin embargo considera que las herramientas con las que cuenta ahora son: seguridad, tolerancia y reflexión. |
| 3 | No plantea una meta personal, el objetivo al que hace referencia es la superación de las personas más cercanas a ella, para lo que considera necesario responsabilizarse de su conducta y de sus deberes de acuerdo al rol que considera le corresponde. |
| 4 | Se plantea metas a futuro pero no de forma concreta, identifica algunos obstáculos pero como impedimento para lograr sus objetivos. Reconoce algunas herramientas con las que cuenta: tolerancia, mayor seguridad, nuevos conocimientos y aprendizajes que le han permitido desarrollar habilidad para negociar, llegar a acuerdos y expresar sus necesidades y afectos en forma directa. |
| 5 | No hay una manifestación clara de metas ni de estrategias para cumplirlas. |
| 6 | No plantea metas concretas, sin embargo considera algunas habilidades y sentimientos que le facilitarían la incorporación de la asertividad en su vida. Y de la reflexión para emplear conductas en éste sentido. |
| 7 | Proyecta metas a corto plazo para mejorar sus relaciones mediante la tolerancia, ecuanimidad, entusiasmo y la reflexión en la toma de decisiones, pues considera que en algún momento los miedos son un obstáculo. Sin embargo en su narración menciona que el prospectar, proyectar, buscar el desarrollo de habilidades y una evolución mas real |

| | |
|---|---|
| | de las situaciones puede facilitar el logro de sus objetivos: mejorar sus relaciones y aumentar su satisfacción personal. |
| 8 | Plantea metas orientadas a la satisfacción personal y aun cuando no hace referencia a un método específico para alcanzarlas, menciona algunas características que considera necesarias para actuar como una persona asertiva: tolerancia, paciencia, flexibilidad, motivación, la expresión de sentimientos y el impacto que esto tendría en sus relaciones sociales. |

Consideramos necesario mencionar que hubo participantes que no asistieron a todas las sesiones, que algunos llegaban tarde y que a los participantes se les dio la oportunidad de recuperar la información en otro momento y aun así hubo algunos que no asistían a recuperarla. Esto se ve reflejado en los resultados, pues no todos lograron los objetivos planteados en cada una de las sesiones o lo hicieron en forma parcial. Por ejemplo, el participante 1 fue quién tuvo mayor inasistencia durante el taller y por lo tanto es el único que no cambió su perfil de acuerdo al Inventario de Asertividad.

A lo largo del taller fue posible identificar, a través de sus comentarios y en las narraciones de sus ejercicios que la mayoría de los participantes fueron incorporando poco a poco cambios en su conducta lo cual vieron reflejado en un cambio de actitud y de conducta en las personas que los rodeaban.

Algunos de los comentarios a los cuales hicieron referencia los participantes durante el taller y los cambios a los que hicieron referencia son:

- Una de las participantes comentó que consideraba que cedía demasiado ante las peticiones de los demás, aún cuando no estaba de acuerdo, lo que le causaba frustración; menciona que a partir de que se siente y se muestra más segura, da pautas para negociar, expresa abiertamente lo que desea y escucha las demandas y necesidades de los otros, vio una mejoría en la comunicación con las personas más cercanas y se muestran más accesibles para negociar. Ya que ahora que tiene mayor claridad y facilidad para expresar sus necesidades y sentimientos, logra llegar a acuerdos en los que se siente satisfecha.
- Otro de ellos menciona que antes actuaba para evitar conflictos con los demás, aunque esto implicara no defender su postura frente a ellos y se “adaptaba” sacrificando su comodidad; aún cuando empezó a expresar sus pensamientos y sentimientos no se daba una modificación positiva en las otras personas. Reconoce que no será fácil que los demás acepten un comportamiento diferente, sin embargo se mantiene firme ante su decisión a pesar de que su cambio de actitud les extraña e incomoda a algunos.
- El siguiente participante menciona que antes de tomar el taller tenía dificultad para ser empática con las personas que la rodeaban tanto en su ambiente laboral como en el lugar donde vive, menciona que tenía conocimiento de la asertividad pero que le costaba trabajo incorporarlo a su vida. Sin embargo durante el taller fue capaz de irlo incorporando poco a poco, aunque sabe que toda vía le cuesta trabajo a la hora de ponerse en el lugar del otro, reconoce su necesidad de trabajar más en

algunos aspectos para ser asertiva y comprometerse más para adquirirlos.

- Un participante menciona ver un cambio significativo en las personas que la rodeaban, puesto que ahora se acercaban más a ella para comentarle sus problemas y lo hacían de una forma más afectiva y sin temor a ser rechazados; esto lo atribuye a su propio cambio de actitud, al comenzar a escuchar a los demás y al mostrarse más afectiva. Reconoce que aunque esto es grato, aun no asimila totalmente este cambio, pues no estaba acostumbrada a este tipo de contacto y que le gustaría que este cambio también se diera en su ambiente familiar.
- Uno más mencionó haber tenido un cambio importante en la relación con su familia, principalmente con sus hijos y aunque el cambio de actitud no fue directamente con ellos su relación se vio beneficiada. Comenta que hizo algunos cambios en la forma de comunicarse con su ex pareja: expresar clara y abiertamente sus necesidades y afectos, el establecimiento de acuerdos y reglas claras; al mejorar su relación y comunicación con él, disminuyeron las causas de conflictos con sus hijos, lo que le dio mayor seguridad para mostrarse afectiva con sus hijos, sin perder autoridad.
- Otro de los participantes comentó que el cambio que observó se dio a nivel laboral, pues ahora se sentía más segura de tomar sus propias decisiones sin pedir aprobación de terceras personas. Que le fue posible mejorar la comunicación con sus alumnos adolescentes, dando ella el primer paso. Se le facilitó la solución de problemas al ser más analítica y crear estrategias a partir de la empatía.
- Un profesor señala que el cambio más significativo fue en el desarrollo de algunas habilidades con las que él no contaba, como la negociación y establecer acuerdos con su pareja, en la expresión de sentimientos, emociones y necesidades; menciona que ahora se considera más tolerante y flexible.
- Por último una participante dio un ejemplo del cambio de actitud y pensamiento tanto de ella como de los demás. Mencionó que no se había dado cuenta de que siempre respondía de la misma forma (agresiva), por lo que los otros al ver las señales que emitía, ya esperaban de ella la misma conducta y respondían en consecuencia; lo que logró a través de la reflexión de su situación y de entender las creencias que guiaban su conducta. Menciona que al presentársele una situación similar, decide hacer un cambio y planea una estrategia, en la que primero se tranquiliza, aplaza la respuesta, se abre al diálogo y realiza una negociación en la que se responsabiliza a cada quien por sus actos.

Finalmente, presentamos los comentarios que los participantes nos hicieron al final del taller, esto con la finalidad de dar a conocer, a partir de su propia experiencia los resultados del taller y verificar su efectividad y el impacto positivo que tuvo en ellos:

- “Creo que las dinámicas fueron activas, relajantes y reflexivas; que mucha de la información no la conocíamos en lo particular yo. El taller me permitió a partir de la primera sesión hacer una reflexión antes de actuar. El curso me permite hoy analizar y valorar a las personas con que convivo más (amigos, alumnos etc.), me permitió modificar muchas situaciones especiales en mi y desarrollar habilidades, capacidades etc. que las he puesto en practica en 10 ocasiones o mas. He podido autoanalizarme mas y planear, ser flexible, segura de mi misma y permitir y aceptar las criticas de los demás”.
- “Me gustó como se dirigió el curso, las actividades y creo que la información fue la adecuada, llevo un buen seguimiento. La reflexión me sirve para mejorar mi conducta. Cuando estoy con mis hijos he sido más tranquila, he marcado limites, he pedido lo que he querido y señalado las conductas que deben seguir. Aunque creo que faltaron más sesiones y que se hiciera de forma más personal”.
- “El tiempo realmente fue muy corto, me gustaría que durara más tiempo, las dinámicas son buenas, muy interesantes, me gusto que las dinámicas no fueron agresivas. Acerca de las dos categorías, creo que son necesarias para llevar una relación más satisfactoria con nosotros mismos y por consecuente con los demás. Lo he llevado a la práctica en mi relación con mi esposo y mis hijos, me gustaría llevarlo a la práctica con mis amigas y sobre todo con mis suegros”.
- “Es un taller- curso interesante, útil y muy hermoso, que ojalá todos pudiéramos tomarlos pero sobre todo llevarlo a cabo y no guardarlo en el closet. La forma que estuvo estructurado y dirigido me pareció, sencillo no rebuscado muy práctico. Me pareció bien, ojalá que hubiera otro más profundo. La información fue sencilla, exacta y concisa. La asesoría fue excelente, tuvo buenas intervenciones las asesoras bien preparadas sobre asertividad y reflexión. Mis intentos de llevarlo a cabo han sido en todos los ámbitos de mi vida sobre todo con mis hijos, y con el papá de mis hijos”.
- “En cuestión de tiempo, sería conveniente que fuera diaria para no descontrolarnos en cuanto a su continuidad. En cuanto a la estructura, siento que está bien ya que se manejaron primero los conceptos, su aplicación y ejemplos. La dinámica me pareció un poco pasiva en algunos momentos; creo que se debió a la actividad específica. En cuanto a la forma de dirigir el taller, siento que fue la correcta ya que se apoyaban las dos conductoras y tienen conocimiento del tema. La información que se dio estaba muy bien fundamentada. Opino que la reflexión es muy importante ya que nos permite actuar con más detenimiento y seguridad y actuar con asertividad nos hace más condescendientes con todos los demás. En mi vida diaria he puesto en práctica lo visto en el taller al tratar asuntos con los padres de familia y con mis compañeros de trabajo así como con mi familia y los vecinos”.
- “En general es un taller muy interesante pues te da herramientas aplicables de inmediato. Me gustó el entusiasmo para dirigir el taller. Creo que se trabajo y ejemplifico bien asertividad. Aunque a mi me faltó comprender más la reflexión como que siento que no hubo practica, claro asumo mi responsabilidad por leer y de preguntar más. Me parece muy bien cuando se alternan para explicar eso le da dinamismo, también

me parece un acierto que las dos se cuiden de no engancharse con nosotros y también que no se permita que algunos de nosotros seamos reiterativos y que parece terapia personal, más que aportación para el tema. En cuanto a la información a mi me pareció más claro el tema de la asertividad que el de la reflexión. La reflexión es una herramienta para actuar asertivamente, y la asertividad es una herramienta para mejorar la vida; lo he aplicado en todos los momentos, sobre todo en lo que me pesa y me ha causado conflicto”.

- “Las dinámicas estuvieron muy bien, creo que tiempo es el que se necesitaba más, será que la puntualidad de los compañeros no era muy buena, de lo demás estuvo perfecto. Acerca de las dos categorías, la asertividad no ayuda a la relación con los demás y la reflexión es poder estudiar comprender y analizar nuestros impulsos. Esto lo podemos aplicar en los momentos de enojo, frustración, en todo. es importante que lo llevemos a cabo, ya que tendremos u bienestar como personas para tener un plan de vida”.
- “Me pareció un curso muy interesante, creo que son habilidades que debemos desarrollar todos para mejorar nuestra vida, me gustaría que hubiera durado más tiempo. Las dinámicas me parecieron buenas y la instrucción clara, tener el material por escrito al término de las sesiones era algo que nos facilitaba repasar el tema. Las dos categorías son muy interesantes y nos ayudaron mucho para mejorar nuestra relación con los demás y sentirnos bien con nosotros mismos; pensar antes de actuar puede evitarnos muchos conflictos”.

CONCLUSIONES.

De acuerdo al propósito de esta tesis consideramos que la reflexión sí fue un facilitador del entrenamiento asertivo, ya que cómo lo menciona Dewey (1989), al practicar el examen activo, persistente y cuidadoso de las propias creencias (o de las que se han asumido como tales), la supuesta forma de conocimiento a la luz de los fundamentos que la sostienen y las conclusiones a las que tiende, así como un esfuerzo voluntario y consciente para establecer las nuevas creencias (lo que se considera en esta tesis una reestructuración cognitiva) sobre una base diferente de evidencia empírica y de racionalidad; lo que permitió que la adquisición de nuevas formas de comportamiento estuvieran, a la vez mediadas por este proceso reflexivo, en los profesores de nivel primaria.

Los participantes realizaron cómo primer paso en el taller, la aplicación de un proceso reflexivo en experiencias pasadas, posteriormente fueron capaces de ir identificando aquellas pautas de análisis o lo que Giddens (1995), llama “el registro reflexivo de una acción”, en el que, no sólo se desarrolla la aptitud de comprender lo que hacen en tanto lo hacen, sino que, también las razones de su hacer como lo mencionamos al principio de esta tesis, el incluir la reflexión como racionalización de la acción (conducta) y como consecuencia detectar los motivos que la propician o evitan; así, la orientación al futuro es posible, traduciéndose en la planeación y proyección del comportamiento.

Y confirmamos que las potencialidades de la reflexión son en ambos sentidos: como retorno del pensamiento, en el que se puede hacer una valoración de los comportamientos que se han tenido y detectar en ellos los patrones de conducta y pensamiento que pudieran ser modificados; y como proceso anticipatorio, que es precisamente la capacidad de detenerse a pensar, para llevar a cabo el proceso de planear, proyectar, razonar, valorizar y medir las posibles consecuencias de futuras acciones. Consideramos que los participantes desarrollaron la habilidad para pensar de forma reflexiva en ambas direcciones, pero no en la forma que Giddens (1995) la considera: como una aptitud inherente del ser humano, ni automática en la actividad cotidiana; consideramos que para que esto sea posible, sí debe haber una conciencia de la reflexividad misma en la continuidad de las prácticas cotidianas. En el que una acción, en este caso asertiva, que es producto de la “regulación reflexiva”, esta dada por la relación que han hecho los participantes, entre sus intenciones, sus necesidades y también con la apreciación que hacen de las demandas del mundo “exterior”, como lo considera este autor en el marco de las relaciones sociales y la conducta; clarificando, razonando y siendo conscientes de lo que ha motivado y motiva sus conductas, así como el propósito que persiguen, los medios para lograrlo, valorando las consecuencias y responsabilizándose por ello, aspecto en el que coinciden Dewey (1989) y Torres (2003). Estos procesos se dieron a través del taller, ya que los profesores adquirieron con el pensamiento reflexivo la liberación de sus respuestas impulsivas y rutinarias, ya que les facilitamos dirigir sus actividades con previsión y a planificarlas; lo que les permitió mediar y dirigir su conducta.

Consideramos importante aclarar que aún cuando a la categoría de reflexión se le otorgo la función de “facilitador”, por considerar que al incluir un proceso reflexivo en el entrenamiento asertivo, éste permitiría que la adquisición de comportamientos asertivos se diera en forma más efectiva; sin embargo a lo largo de la estructuración de la tesis y al ir vinculando la parte teórica con la estructuración del taller, su aplicación y el análisis de los resultados, nos fue posible llevar a cabo una revaloración, en donde nos dimos cuenta que el papel que realmente estaba teniendo la reflexión, era la de mediar y regular la incorporación de comportamientos asertivos.

Ya que los participantes nos manifestaron a través de los ejercicios y comentarios que la incorporación de conductas asertivas a su vida cotidiana, estuvo precedida de un proceso de planeación y valoración, ya que previo a la realización de alguna conducta llevaban a cabo un proceso reflexivo el cual les permitió identificar la situación problemática, las alternativas de solución tomando en cuenta sus necesidades y deseos, para hacer una valoración real, midiendo las posibles consecuencias de sus conductas y responsabilizándose por ellas, sin afectar a terceras personas. Manifestaron que la práctica de éste nuevo “estilo” de conducta, ha estado antecedido por un análisis tanto de consecuencias como de los medios para lograr sus objetivos.

Consideramos que el incorporar la reflexión, también como un proceso previo al entrenamiento, para informar sobre la asertividad y concientizar a los participantes sobre su “no asertividad”, facilitó para ellos la reestructuración cognitiva y conductual.

Por ello nos parece importante destacar el cambio de lenguaje que realizan los participantes lo cual lo detectamos a través de sus narraciones durante el taller, en los ejercicios que realizaron y en las categorías del post test, lo cual nos demuestra que el entrenamiento asertivo teniendo como mediador a la reflexión, sí modificó el pensamiento de los profesores. Ya que al inicio del taller, los participantes no tenían un discurso claro de lo que era su experiencia respecto a su no asertividad, sus sentimientos, emociones y sobre todo respecto a sus creencias y pensamientos sobre sus propias conductas; a la forma en la que organizaban su mundo interno y se relacionaban con su medio.

Ya que el propósito del proceso reflexivo, es desde nuestra perspectiva, proveer al individuo de herramientas cognoscitivas y sociales que le ayuden a regular las conductas asertivas adquiridas en dicho entrenamiento; con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales a través de habilidades sociales y de comunicación eficiente. Creemos que el objetivo de incluir un proceso reflexivo en el entrenamiento asertivo, sí se cumplió al permitir que la incorporación de conductas asertivas a la vida cotidiana estuviese regulada y mediada por un proceso reflexivo que los hizo “conscientes” del nuevo estilo de comportamiento, en pro de mejorar sus relaciones interpersonales y la autosatisfacción, mediante conductas razonadas.

Por lo que encontramos en la aplicación del taller un medio a través del cual pudimos aplicar la investigación teórica que se realizó y así poder evaluar en forma práctica las propuestas.

Y es a través del taller que, en forma muy general y de acuerdo al inventario de asertividad de Gambrell y Richey, nos fue posible ver un cambio importante en la mayoría de los participantes, después de asistir al taller aumentaron sus puntuaciones y se situaron en el perfil de asertividad, así como el aumento de la probabilidad de tener respuestas asertivas, mientras que sus niveles de ansiedad, respecto al grado de incomodidad que les representaron determinadas situaciones, disminuyeron notablemente. Por lo que en éste sentido es posible decir que a nivel cuantitativo el entrenamiento asertivo resultó efectivo.

Por otro lado, si de acuerdo a Aguilar (1995), la asertividad consiste en tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, respetuosa, y tiene como meta fundamental lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario; nos fue posible observar en los participantes un cambio de conducta, ya que antes de tomar el taller algunos de ellos expresaban tener conductas impulsivas, reaccionar de forma agresiva o pasiva, sin embargo durante el taller, hubo comentarios, conductas y ejercicios en los que nos fue posible identificar que el taller, sí fue efectivo ya que permitió la modificación de estas conductas y en lugar de ellas los participantes comenzaron a responder de forma asertiva y razonada. Además de que durante el taller empezaron a expresar sus ideas y pensamientos, comentando que también con otras personas lo hacían y que con esto sus relaciones interpersonales y su comunicación era mas efectiva y satisfactoria. Con el entrenamiento asertivo comenzaron a desarrollar habilidades sociales y de comunicación eficiente, lo que les permitió mejorar sus relaciones interpersonales, se promovió la dignidad y el autorespeto y con los demás, así como la expresión de ideas, sentimientos, pensamientos y necesidades de forma honesta, directa, apropiada, conductas que son consideradas como características de las personas asertivas por autores como Aguilar, Yagosesky y Elizondo. Algunas de las que aparecieron de forma más constante, tanto en sus escritos como en sus intervenciones durante el taller fueron:

- ✓ La capacidad para detectar con mayor facilidad, no sólo cuando no se están comunicando en forma clara, oportuna; mediante conductas asertivas, para corregirlo.
- ✓ El uso de un lenguaje más claro y apropiado, en el que se expresan con más frecuencia los sentimientos.
- ✓ Expresar, con mayor facilidad y constancia, su desacuerdo; haciéndolo con respeto.
- ✓ Aumentaron la frecuencia y las situaciones en las que piden clarificación, con menos ansiedad.
- ✓ Hablan de sus derechos; los reconocen, aceptan y comienzan a practicar, sin negarlos a terceros.

- ✓ Se muestran más sensibles a distintos contextos y procuran responder asertivamente ante ellos, sin hacerlo impulsivamente y sentir culpa.
- ✓ En cuanto a la solución de problemas y la toma de decisiones, mayor efectividad y seguridad.

Por lo que cualitativamente, estos son signos de que los participantes lograron a través del taller, desarrollar nuevas conductas asertivas y habilidades que les permitieron mejorar tanto sus relaciones interpersonales como aumentar su satisfacción personal y autonomía. Fines que se consideran como esenciales en el entrenamiento asertivo. Y que como lo menciona Güell (2000), a través del entrenamiento asertivo se busca que la persona esté más satisfecha consigo misma y con los demás, teniendo una mejoría en las relaciones sociales.

Consideramos que, tanto en el discurso de sus ejercicios como en sus comentarios y ejemplos de aplicación cotidiana, colocan la asertividad dentro de un contexto interpersonal en el que examinan tanto el ambiente como la(s) personas con las que interactúan, el momento y la forma en que han emitido las respuestas asertivas (en términos de habilidades); las reconocen y analizan. Pero no sólo como un proceso en retrospectiva, sino como una forma de planear y prospectar la conducta.

Esto fue posible identificarlo a través del cambio en las categorías utilizadas por los participantes para dar respuesta al cuestionario del pre- pos test, los ejercicios y los comentarios, en donde se puede observar que la adquisición de los conceptos asertividad y reflexión así como su vinculación, sí fue posible que se diera a través del taller.

Para nosotras la importancia de aplicar un método de enseñanza reflexivo, puede ir más allá del Entrenamiento Asertivo y permitir a poblaciones con características diversas enfrentarse a la modificación de su estilo de vida y pautas de comportamiento, dirigiéndose hacia la autonomía, la satisfacción y una mejor forma de relacionarse con su entorno y consigo mismos. Esto podría aplicarse en general al área clínica en la que se hace una reestructuración de la forma en que se entienden los acontecimientos, así como un cambio de hábitos. Ya que lo más relevante es que la aplicación de este método repercuta de manera positiva en la calidad de vida, como elemento central que les permita vivir con mayor felicidad ante las situaciones actuales en las que el ritmo y el estilo de vida se marcan tan acelerados, y cada vez con mayor frecuencia los trastornos en la salud física se vinculan y repercuten en el aspecto emocional.

Ya que consideramos que el taller aplicado en este trabajo, no sólo es el medio por el cual pudimos poner en práctica el proceso reflexivo y las fases del entrenamiento asertivo; sino que fue una forma de comprobar la eficacia de la vinculación de ambas categorías, las técnicas y dinámicas que permitieron que la adquisición de ambas habilidades se diera simultáneamente. Permitiendo que los participantes lograran diferenciar entre la importancia de planear y prever, así como de ejecutar esas acciones en forma oportuna, directa, honesta y respetuosa.

Otro aspecto que nos parece importante resaltar es que si bien existen propuestas claras para instruir en la adquisición de conductas asertivas, para nosotras es de gran relevancia haber participado en todo el proceso de investigación, planeación, creación y estructuración, aplicación y evaluación de éste taller en el que se incluye un proceso que se da a nivel de pensamiento; al que no es posible conocer directamente ni en el momento en el que se está dando, sino a través del discurso del otro y en este caso, antes y después de haber recibido una instrucción que modificó su conducta y el tipo de pensamiento.

Al finalizar esta investigación nos fue posible identificar algunas fallas en la realización de ésta por lo que a continuación mencionamos algunas de las sugerencias, que pudieran ayudarles en un futuro a aquellos que quisieran hacer la aplicación de nuestro taller, pues consideramos que en la realización del pre y pos- test, las preguntas deben ser más específicas, en particular las preguntas 3 y 8, ya que en algunas falta que los participantes especifiquen el por qué de sus respuestas, así carecen de información que podría ayudar a la hora de los resultados.

Hacer mayor énfasis en cuanto a la satisfacción personal y una diferenciación en lo que respecta a la efectividad social.

Pedir mayor especificidad sobre la posibilidad de aplicación cotidiana, porque esto daría más elementos para conocer sus expectativas y al finalizar el taller, rectificar si éstas fueron cubiertas.

Si la asertividad se ve reflejada en habilidades sociales, preguntar sobre las que consideran que tienen y comparar con las que desarrollan al final del taller. Esto ayudaría para hacer más evidente el proceso de cambio. Y al analizar cómo es que las fueron desarrollando y la forma en la que sus creencias e ideas irracionales se han ido transformando, reflejaría de una forma más clara para ellos, su proceso de adquisición de la reflexión.

Una sugerencia es que se requiere de más tiempo de práctica en los ejercicios, sobre todo en los que se trataba de enfrentarse ante las críticas, en la fase de hablar y para practicar más sus conductas asertivas.

La implementación de ejercicios y dinámicas para que los participantes practiquen la reflexividad y que con éstos se les facilite más su aplicación, ya que algunos mencionaban que les costaba trabajo darse cuenta de que estaban llevando a cabo un proceso reflexivo si no podían ver (de alguna forma) el proceso paso a paso. Quizás hacerlo al principio como algo independiente a la asertividad y a lo largo del taller cuando ya les haya quedado claro el concepto, irlo incorporando con la asertividad.

Durante la realización de este trabajo nos encontramos con algunas limitaciones, ya que la categoría de reflexividad no es muy conocida y por lo tanto no ha sido trabajada, la bibliografía que logramos encontrar fue escasa. En lo que se refiere a la categoría de asertividad, nos fue difícil localizar sus antecedentes, ya que la mayoría de los autores se enfocan más en el entrenamiento asertivo, en éste sólo desarrollan su propia propuesta de entrenamiento y pocos se enfocan en las teorías, conceptos o elementos indispensables para la realización de un buen entrenamiento asertivo.

En lo que respecta a la población en la que se trabajó, creemos que su inconsistencia en la asistencia al taller fue una limitante para nosotras, ya que nos dificultó que los participantes llevaran el mismo ritmo en cuanto a la información teórica y la práctica que ésta requería, lo que marcó la diferencia entre ellos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca, M. e Hidalgo, C. (1994). *Comunicación interpersonal. Programa de entrenamiento en habilidades sociales*. Chile: Ediciones Universidad Católica.
- Adler, en Elizondo, T. M. (1997). *Asertividad y escucha activa en el ámbito educativo*. México: Trillas.
- Aguilar, K. E. (1987). *Cómo ser tú mismo sin culpas*. México: Pax.
- Aguilar, R. N. (1995). TESIS: *La estandarización de la Escala de Asertividad de Michelson y Word en una muestra mexicana de niños de 8 a 16 años*. México: UNAM.
- Alarcón Montes, Claudia. Artículo científico: *Evaluación de la conducta asertiva y no asertiva en enfermeras jefes de piso*. Hospital General "Gaudencio González Garza" CMN La Raza. IMSS.
- Alberti, R. E. y Emmons, M. L. (1993). *Yo soy el dueño de mi vida*. México: Pax.
- Baron, en Elizondo, T. M. (1997). *Asertividad y escucha activa en el ámbito educativo*. México: Trillas.
- Baron, Infante y Gudykunst, en Elizondo, T. M. (1997). *Asertividad y escucha activa en el ámbito educativo*. México: Trillas.
- Batliwala (1993); en Zapata, Gabriel, Alberti, Kowlants y Mercado. *Las mujeres y el poder. contra el patriarcado y la pobreza*. Plaza y Valdez Editores.
- Boeree, G. (2000). *Teorías de la personalidad*. Boeree, G. (2000). *Teorías de la personalidad*. <http://webSPACE.ship.edu/cqboer/ellisesp.html>
- Caballo (1986); en Padua, H. L. (2003). TESIS: *Comportamiento asertivo asociado a las emociones de celos y envidia*. México: UNAM-FES –Z.
- Cass (1985); en Elizondo, T. M. (1997). *Asertividad y escucha activa en el ámbito educativo*. México: Trillas.
- Castanyer, O. (1997). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Descleé de Broker 4ª Edición.
- De Galassi, en Elizondo, T. M. (1997). *Asertividad y escucha activa en el ámbito educativo*. México: Trillas.

- Del Greco (1983); en Aguilar, R. N. (1995). TESIS: *La estandarización de la Escala de Asertividad de Michelson y Word en una muestra mexicana de niños de 8 a 16 años*. México: UNAM.
- Dewey, J. (1989). *Como pensamos. Nueva exposición de la relación entre pensamiento y proceso educativo*. Buenos Aires- México: Paidós.
- Elizondo, T. M. (1997). *Asertividad y escucha activa en el ámbito educativo*. México: Trillas.
- Ellis, (1962) ; en Rimm, D. C. y Masters, J.C. (1981). *Terapia de la conducta. Técnicas y hallazgos empíricos*. México: Trillas.
- Farré, M. *Enciclopedia de la Psicología*. Tomo IV. España: Grupo Océano.
- Fensterham; en Elizondo, T. M. (1997). *Asertividad y escucha activa en el ámbito educativo*. México: Trillas.
- Flores, G. M. y Díaz L. R. (2002.) *Asertividad: una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales*. México: Porrúa.
- Galassi y Galassi (1978); en Hidalgo, C. y Abarca, M. (1994). *Comunicación interpersonal. Programa de entrenamiento en habilidades sociales*. Chile: Ediciones Universidad Católica.
- Garfinkel, H. (1954); en Giddens, A. (1997). *Las nuevas reglas del método sociológico. Crítica positiva de las sociologías comprensivas*. Buenos Aires. Amorrortu editores. 2ª edición.
- Gelman y Byrnes (1991); en Godd, T. L. y Brophy, J. (1995). *Psicología educativa contemporánea*. México- Buenos Aires. McGraw Hill. 5ª edición.
- Giddens, A. (1982). *La transformación de la intimidad. Sexualidad, amor y erotismo en las sociedades modernas*. Buenos Aires: Cátedra-Teorema.
- Giddens, A. (1995). *La construcción de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Giddens, A. (1997). *Las nuevas reglas del método sociológico. Crítica positiva de las sociologías comprensivas*. Buenos Aires. Amorrortu editores. 2ª edición.
- Güel, B. M. y Muñoz, R. J. (2000). *Desconócese a ti mismo. Programa de Alfabetización emocional*. Barcelona-Buenos Aires-México: Paidós.
- Gutiérrez, F. M. (1994). TESIS: *Asertividad, herramienta para mejorar la calidad de vida*. México: UNAM.

- Jiménez, L. M. (1995). *TESIS: La influencia de la autoestima y la asertividad en un programa de educación sexual, en la actitud hacia la sexualidad y los métodos anticonceptivos*. México: UNAM.
- Ladoucer, (1987); en Padua, H. L. (2003). *TESIS: Comportamiento asertivo asociado a las emociones de celos y envidia*. México: UNAM-FES –Z.
- Lange y Jakubowski, (1976); en Padua, H. L. (2003). *TESIS: Comportamiento asertivo asociado a las emociones de celos y envidia*. México: UNAM-FES –Z.
- Lange y Jakubowski, (1978); en Padua, H. L. (2003). *TESIS: Comportamiento asertivo asociado a las emociones de celos y envidia*. México: UNAM-FES –Z.
- Lazarus, (1973); en Rimm, D. C. y Masters, J.C. (1981). *Terapia de la conducta. Técnicas y hallazgos empíricos*. México: Trillas.
- Martínez, A. (1993). *Asertividad*. México: ISSSTE.
- Morales, M. y Del Villar, L. (1982). *Introducción Al entrenamiento asertivo*. México: UNAM ENEP-Z.
- Müller, F. L. (1999). *Historia de la psicología. De la antigüedad a nuestros días*. México: Fondo de Cultura Económica, 2ª ed., 6ª reimpresión.
- Padua, H. L. (2003). *TESIS: Comportamiento asertivo asociado a las emociones de celos y envidia*. México: UNAM-FES –Z.
- Piaget (1986); en Godd, T. L. y Brophy, J. (1995). *Psicología educativa contemporánea*. México- Buenos Aires. McGraw Hill. 5ª edición.
- Pick, S. y Givaudan, M. (2006). *Violencia. Como identificar y evitar la violencia en cualquiera de sus formas*. IMIFAP.
- Rimm, D. C. y Masters, J.C. (1981). *Terapia de la conducta. Técnicas y hallazgos empíricos*. México: Trillas.
- Riso, (1988); en Hidalgo, C. y Abarca, M. (1994). *Comunicación interpersonal. Programa de entrenamiento en habilidades sociales*. Chile: Ediciones Universidad Católica.
- Rodríguez, E. M. y Serralde, M. (1991). *Asertividad para negociar*. México: McGraw-Hill.
- Rodríguez, L. J. (1999). *TESIS: Entrenamiento asertivo a mandos medios de Petróleos Mexicanos*. UNAM FES-Z.

- Savater, F. (2001). *El valor de Educar*. México: Editorial Planeta Mexicana, 10ª reimpresión.
- Schmill, V. (2006). *Disciplina inteligente. Manual de estrategias para una educación basada en valores*. México: Producciones Educación Aplicada.
- Smith, M. J. (2004). *Cuando digo no, me siento culpable*. Barcelona: 3ª edición.
- Torres, C. H. (2005) "Una propuesta de la noción de reflexividad" en, *Psique y episteme*. México, UNAM- FES Zaragoza.
- www.consultamitofsky.com.mx
- www.inegi.com.mx
- Vygotsky, L. (1962); en Godd, T. L. y Brophy, J. (1995). *Psicología educativa contemporánea*. México- Buenos Aires: McGraw Hill. 5ª edición.
- Yagosesky, R. (1999). *Autoestima en palabras sencillas*. Venezuela: Júpiter editores.

ANEXOS

ANEXO 1

Pre, Post- test

CUESTIONARIO.

Fecha: _____

Nombre: _____

- 1.- ¿Para usted que significa actuar en forma asertiva o ser asertivo?
- 2.- ¿En que situaciones de su vida diaria considera que es útil ser asertivo?
- 3.- En este momento ¿se siente bien consigo mismo, se siente feliz y se siente satisfecho con sus relaciones sociales?
- 4.- ¿Cree usted que ser asertivo le pueda ayudar a sentirse bien consigo mismo, a sentirse feliz y satisfecho con sus relaciones sociales? Si, no ¿Por qué?
- 5.- ¿Para usted qué significa reflexionar?
- 6.- ¿Conoce algún proceso o método para reflexionar?
- 7.- ¿Cree usted que exista una relación entre la asertividad y el proceso reflexivo? Si su respuesta es afirmativa, indique cuál sería.
- 8.- ¿Alguna vez ha usado un proceso reflexivo para actuar en forma asertiva?
- 9.- ¿Qué parte de la reflexión considera que puede ser útil en el entrenamiento asertivo?
- 10.- ¿Considera importante enseñar a las personas a ser asertivas y por qué?

Trate de responder con la mayor sinceridad posible y no deje ninguna situación sin contestar.

1 = Nada
 2 = Un poco
 3 = Regular
 4 = Mucho
 5 = Demasiado

1 = Siempre lo haría
 2 = Usualmente lo haría
 3 = Lo haría la mitad de las veces
 4 = Rara vez lo haría
 5 = Nunca lo haría

| Grado de Incomodidad | Situación de respuesta | Grado de Probabilidad |
|----------------------|--|-----------------------|
| | 1. Decirle a alguien que le pide su coche que no puede prestárselo. | |
| | 2. Halagar a un amigo (a). | |
| | 3. Pedir un favor a alguien. | |
| | 4. Resistir la tentación de comprar algo en oferta. | |
| | 5. Pedir una disculpa. | |
| | 6. Rechazar la petición de alguien para tener una reunión o una cita. | |
| | 7. Admitir que tiene miedo y pedir compasión. | |
| | 8. Decirle a una persona, con quien esta íntimamente relacionado (a), que a usted le molesta algo que dice o hace. | |
| | 9. Pedir un aumento de sueldo. | |
| | 10. Aceptar que no sabe sobre algún tema. | |
| | 11. Negarse a prestar dinero. | |
| | 12. Hacer preguntas personales. | |
| | 13. Cortar la platica con un amigo que habla mucho. | |
| | 14. Pedir una critica constructiva. | |
| | 15. Iniciar una conversación con un extraño. | |
| | 16. Halagar una persona con la cual esta usted involucrado (a) sentimentalmente o interesado (a) en el/ella. | |
| | 17. Solicitar una reunión o cita. | |
| | 18. Insistir al pedir una reunión o cita que le negaron la primera vez que la solicito. | |
| | 19. Admitir confusión acerca de un punto en discusión y solicitar aclaración. | |
| | 20. Solicitar empleo. | |
| | 21. Preguntar si usted ha ofendido a alguien. | |
| | 22. Decirle a alguien que le cae muy bien. | |

Trate de responder con la mayor sinceridad posible y no deje ninguna situación sin contestar.

1 = Nada
 2 = Un poco
 3 = Regular
 4 = Mucho
 5 = Demasiado

1 = Siempre lo haría
 2 = Usualmente lo haría
 3 = Lo haría la mitad de las veces
 4 = Rara vez lo haría
 5 = Nunca lo haría

| | | |
|--|--|--|
| | 23. Reclamar un servicio por el cual usted ha esperado sin ser atendido por ejemplo en un restaurante. | |
| | 24. Discutir abiertamente con una persona que critica su conducta. | |
| | 25. Devolver productos defectuosos, por ejemplo en una tienda o restaurante. | |
| | 26. Expresar una opinión contraria a la de la persona con la que esta hablando. | |
| | 27. Resistir proposiciones sexuales cuando usted no esta interesado (a). | |
| | 28. Decirle a una persona que usted siente que ha hecho algo injusto para usted. | |
| | 29. Aceptar una cita romántica. | |
| | 30. Contarle a alguien que ha usted la ha ido muy bien. | |
| | 31. Resistir la presión de alguien que insiste en que usted tome bebidas alcohólicas. | |
| | 32. Decirle a una persona importante para usted cuando le hace un reclamo injusto, que no tiene razón. | |
| | 33. Renunciar a su trabajo. | |
| | 34. Resistir la presión de alguien que quiere hacerlo enojar. | |
| | 35. Discutir abiertamente con una persona que critica su trabajo. | |
| | 36. Solicitar la devolución de cosas prestadas. | |
| | 37. Recibir halagos. | |
| | 38. Continuar la conversación con alguien que esta en desacuerdo con usted. | |
| | 39. Decirle a un compañero (a) de trabajo que algo que dice o hace le molesta. | |
| | 40. Pedirle a una persona que lo esta molestando ante otras personas que deje de hacerlo. | |

GRACIAS!

ANEXO 3

OBJETIVOS DEL TALLER:

El desarrollar habilidades personales, como el de la asertividad, permite mejorar nuestras relaciones interpersonales y aumentar la satisfacción personal.

Aumentar nuestra capacidad para actuar y decidir en forma razonada; modificando la forma en que pensamos y expresamos nuestros sentimientos, emociones e ideas.

ANEXO 4

➤ **REFLEXIÓN:**

- A diferencia del pensamiento automático, en éste tipo de pensamiento se involucran elementos y condiciones que lo hacen más efectivo:
- ✓ Ordenación secuencial
- ✓ Fin común
- ✓ Tiene un propósito que lo guía
- ✓ Es voluntario y consciente

Su función es *transformar*, mediante la *acción* razonada y consciente.

- Libre de impulsividad y rutina
- Proyección y planificación.

➤ **ASERTIVIDAD:** Habilidad social

Expresión de las propias ideas, pensamientos, creencias, emociones y sentimientos; sin sentir culpa, temor o ansiedad. Incluye el respeto por los propios derechos, sin violar los ajenos.

- ✓ Es posible desarrollarla
- ✓ Produce satisfacción y crecimiento
- ✓ Mejora la interacción
- ✓ Implica reconocimiento

ANEXO 5

DEFINICIÓN DE LOS TIPOS DE CONDUCTAS

Pasiva:

- Es la forma de expresión débil de los propios sentimientos, creencias u opiniones que al no responder a los requerimientos de la situación interpersonal que se enfrenta, permite que se violen los derechos de la persona.
- Esta conducta consiste en no comunicarse o hacerlo de una manera débil hablando con demasiada suavidad o “timidez”, ocultando lo que se piensa en contenido o intensidad, siendo comúnmente indirecto en el mensaje, rodeando el tema o disculpándose cuando la situación requiere que hablemos claro respecto a lo que deseamos y necesitamos.

Agresiva:

- Es la forma de expresión de los sentimientos, creencias u opiniones que pretenden hacer valer lo propio, no considerando la autoestima, dignidad, sensibilidad o respeto de los demás, atacando con irritabilidad. Satisfaciendo las propias necesidades y derechos sin importar los del otro.

Asertiva:

- Permite tener confianza en sí mismo, expresar sentimientos honestamente y, por lo regular, lograr objetivos. Cuando se elige por sí mismo la forma en la que se desea actuar, generalmente un sentimiento de satisfacción acompaña a esta reacción, aun cuando las metas no siempre se alcancen.
- Es una alternativa de comunicación efectiva y satisfactoria, alienta relaciones constructivas, respetuosas y produce un bienestar personal.

Algunas de las características de los diferentes tipos de conducta son:

| PASIVA | ASERTIVA | AGRESIVA |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Miedo • Huida • Hibernación • Enconchamiento | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de alternativas (cerebro) • Opción racional • Verbalización asertiva | <ul style="list-style-type: none"> • Ira • Ataque • Pelea • Destrucción |
| CONDUCTA PASIVA | CONDUCTA ASERTIVA | CONDUCTA AGRESIVA |
| <ul style="list-style-type: none"> • Abnegado • Ihibido • Herido ansioso • Permite que otros elijan por él • Nunca alcanza sus metas | <ul style="list-style-type: none"> • Seguro de sí mismo • Expresivo • Satisfecho de sí mismo • Elige por sí mismo • Tal vez alcance sus metas | <ul style="list-style-type: none"> • Seguro de sí mismo (a expensas de otros) • Expresivo • Elige por otros • Alcanza sus metas a expensas de otros. |

CUADRO COMPARATIVO DE LOS DIFERENTES TIPOS DE CONDUCTA.

| CONDUCTA PASIVA | CONDUCTA AGRESIVA | CONDUCTA ASERTIVA |
|---|--|---|
| <p>Implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Violar los derechos propios ❖ No expresar sentimientos, pensamientos y creencias ❖ Expresarse con disculpas, apocada e inadvertidamente | <p>Implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Violar los derechos ajenos ❖ Expresar pensamientos, sentimientos y creencias ❖ Expresarse directa o indirectamente, insincera, inapropiada e inoportunamente | <p>Implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Defender los derechos propios ❖ Expresar pensamientos, sentimientos y creencias ❖ Expresarse directa, sincera, apropiada y oportunamente |
| <p>Mensaje que da:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Yo no cuento ❖ Tu puedes aprovecharte de mi ❖ No importan mis sentimientos, solamente cuentan los tuyos ❖ Mis pensamientos no son importantes, los tuyos sí lo son ❖ Yo no soy nadie, tú eres superior | <p>Mensaje que da:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tú eres un estúpido por pensar diferente que yo ❖ Lo que tú quieres no es importante ❖ Lo que tú sientes no cuenta | <p>Mensaje que da:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Esto es lo que pienso y siento ❖ Así es como yo veo la situación ❖ Es tan importante lo que tú sientes como lo que yo siento ❖ Somos igualmente dignos porque ambos somos personas humanas ❖ Lo que deseo es unir fuerzas no señalar diferencias |
| <p>Actitud básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ No estoy bien | <p>Actitud básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tú no estas bien | <p>Actitud básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Yo estoy bien y tú también |
| <p>Tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Miedo a perder la aprobación de los demás | <p>Tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Miedo a volverse más vulnerable | <p>Tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Apertura para ver y aceptar la realidad |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Obstaculiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Una relación emocional madura | <p>Impide:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Una relación emocional con los demás | <p>Favorece:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La comunicación a todos los niveles |
| <p>Prefiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Perder antes que meterse en un conflicto | <p>Prefiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ganar mientras no reencuentre con alguien más fuerte | <p>Prefiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ajustarse a la realidad |
| <p>Piensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Voy a sobrevivir solamente si tengo la aprobación de los demás | <p>Piensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Voy a sobrevivir solamente si no soy vulnerable y soy capaz de controlar a las personas | <p>Piensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Voy a sobrevivir solamente si encuentro, junto con los demás y en contacto con la experiencia, lo que conviene hacer |
| <p>No se da cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La conducta autodenigrante no garantiza la aprobación de los demás ❖ Las personas tienen más bien lástima que aprobación a este tipo de conducta ❖ Puede provocar irritación y aun repugnancia a los demás ❖ Generalmente no logra satisfacer sus necesidades y hacer respetar sus preferencias | <p>No se da cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Su actitud no garantiza el control sobre las demás personas ❖ Ordinariamente, las personas sólo se someten en apariencia ❖ Los demás le sabotean sutilmente sus órdenes y planes | <p>Se da cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La aprobación de los demás no es criterio único para actuar ❖ La flexibilidad, el respeto a los demás y a sí mismo, la creatividad, la espontaneidad y la frescura en la comunicación consigo mismo y con los demás son elementos esenciales para el crecimiento de la persona |

| | | |
|--|---|---|
| <p>Poder:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se siente indefenso, entrega el poder a otros y utiliza la culpa para dominar | <p>Poder:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Reemplaza el poder por control y dominación | <p>Poder:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tiene poder personal y lo comparte con facilidad |
| <p>Toma de decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Deja que otros decidan | <p>Toma de decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Decide por otros les guste o no | <p>Toma de decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Juega el juego interior, elige por cuenta propia y apoya a otros para que tomen sus propias decisiones |
| <p>Carácter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Temeroso, retraído, no defiende sus convicciones, trata de despertar simpatía | <p>Carácter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ataca y culpa a otros para disimular su miedo y su inseguridad. Habla con rudeza y corre riesgos imprudentes | <p>Carácter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Esta dispuesto a luchar con la dificultad y el dolor, tiene la fortaleza de sus convicciones, corre riesgos calculados |
| <p>Retroalimentación de otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Culpa, enojo, frustración falta de respeto, abuso | <p>Retroalimentación de otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ miedo, defensividad, ofensa | <p>Retroalimentación de otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ reconocimiento, aceptación |
| <p>Consecuencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ pérdida de libertad, autorespeto y creatividad | <p>Consecuencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ pérdida de amor, amistad e imposibilidad de trabajar en equipo | <p>Consecuencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ altos logros personales y expectativas irrealistas: los otros deben ser perfectamente equilibrados |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Perfil profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ hace lo que se debe, aunque con eso sea desdichado | <p>Perfil profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ suele ser un triunfador desdichado, con éxito financiero y buena posición social | <p>Perfil profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ habitualmente feliz y triunfador, se siente capaz de hacer todo lo que se desee |
| <p>Señales no verbales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ voz suave ❖ manos apretadas y retorcidas ❖ mirada hacia el suelo ❖ encorvado | <p>Señales no verbales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ voz alta ❖ gestos vehementes ❖ señalar con el dedo ❖ brazos cruzados ❖ postura acechante | <p>Señales no verbales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ voz tranquila y controlada ❖ postura relajada ❖ mirada directamente a los ojos ❖ ademanes naturales ❖ postura erguida |
| <p>Señales verbales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ puede... ❖ supongo... ❖ me pregunto... ❖ te importaría mucho si... ❖ lo siento, lo siento, lo siento... ❖ perdóname por favor, pero... ❖ espero no te importe... | <p>Señales verbales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ más te vale...porque si no... ❖ cuidado ❖ ven ❖ debes ❖ mal ❖ estúpido ❖ tú | <p>Señales verbales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ yo ❖ creo ❖ me parece ❖ deseo ❖ vamos ❖ ¿cómo podemos resolver esto...? ❖ ¿a ti, que te parece...? |
| <p>Resultado final:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ la vida es una carga, es un mártir | <p>Resultado final:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ soledad y amargura | <p>Resultado final:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ amor, felicidad y paz interior |

ANEXO 6

IDENTIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE CONDUCTA.

Nombre _____

Para probar su habilidad personal para distinguir los distintos estilos de conducta interpersonal; califique, por favor, la conducta de la persona **A**, en las escenas que se describen a continuación. Indique, marcando el recuadro que corresponde a la conducta: Agresiva, Pasiva o Asertiva.

Escena 1

A: ¿Es eso que veo otra abolladura en el coche?

B: ¡Mira, acabo de llegar a casa, he tenido un día horrible y no quiero volver a hablar más del asunto por hoy!

A: ¡A mí me importa hablar de ello y vamos a hacerlo ahora mismo!

B: ¡Ten un poco de consideración!

A: ¡Vamos a decidir ahora quien va a pagar los gastos del arreglo, cuándo y dónde!

B: ¡Ya me encargaré yo, pero ahora déjame sólo, por amor del cielo!

La conducta de **A** es: Agresiva Pasiva Asertiva

Escena 2

A: Dejaste que me las arreglara sólo en la fiesta...Me sentí completamente abandonado.

B: Fuiste el último mono de la fiesta.

A: No conocía a nadie; lo menos que podrías haber hecho era presentarme a tus amigos.

B: ¡Oye! eres mayorcito y creo que puedes cuidarte solo. Estoy cansado de que siempre tengan que cuidar de ti.

A: ...Y yo estoy cansado de tu falta de consideración.

B: Está bien, la próxima vez me pegare a ti como si fuera cola.

La conducta de **A** es: Agresiva Pasiva Asertiva

Escena 3

A: ¿Podrías ayudarme con ese fichero?

B: Estoy muy ocupado con este informe. Dímelo más tarde.

A: Bueno, realmente lamento molestarte pero es muy importante.

B: Mira, tengo que acabarlo para las cuatro en punto.

A: Ya. Entiendo; sé que molesta mucho que te interrumpan.

La conducta de **A** es: Agresiva Pasiva Asertiva

Escena 4

A: Esta mañana he recibido una carta de mamá. Quiere venir a pasar dos semanas con nosotros. Realmente me gustaría verla.

B: ¡OH, no, tú madre no! Y justo pisándole los talones a tú hermana. ¿Cuándo vamos a tener un poco de tiempo para nosotros?

A: Bueno, yo quiero que venga pero entiendo que ya tengas ganas de estar sin familia política bajo tus faldas. A mí me gustaría tenerla un mes conmigo en lugar de dos semanas, pero creo que invitarla a que pase una semana será suficiente. ¿Qué dices a eso?

B: Que me das un gran alivio.

La conducta de **A** es: Agresiva Pasiva Asertiva

Escena 5

A: ¡Vaya, hoy tienes un aspecto formidable!

B: ¿De quién te estás burlando? Tengo el pelo horrible y el pelo parece que me lo hayan dado.

A: Tómalo como quieras.

B: Y me siento tan horrible como lo es mi aspecto.

A: ... Bien, ya tengo que marcharme.

La conducta de **A** es: Agresiva Pasiva Asertiva

Escena 6

En el transcurso de una fiesta, **A** está contando a sus amigos lo mucho que disfruta que su novio la lleve a buenos restaurantes y al teatro. Sus amigos la critican de estar poco liberada.

A: No es así! Yo no gano tanto en mi puesto de secretaria como él de abogado. Yo no podría hacer que asistiéramos a los lugares tan bonitos a los que vamos, ni siquiera pagar mi parte en todos. Dada la realidad económica, algunas tradiciones realmente tienen razón de ser.

La conducta de **A** es: Agresiva Pasiva Asertiva

ANEXO 7

DERECHOS ASERTIVOS.

De acuerdo con... toda persona tiene derecho:

- A mantener tu dignidad y respeto comportándote de forma asertiva -sin violar los derechos de los demás-
- A ser tratado con respeto y dignidad.
- A rechazar peticiones sin tener que sentirse culpable.
- A experimentar y expresar tus propios sentimientos.
- A detenerte y pensar antes de actuar.
- A cambiar de opinión.
- A pedir lo que quieres (dándote cuenta que la otra persona tiene derecho a decir que no).
- A hacer menos de lo que humanamente eres capaz de hacer.
- A ser independiente.
- A decidir que hacer con tu tiempo cuerpo y propiedad.
- A pedir información.
- A cometer errores y ser responsables de ellos.
- A sentirte a gusto contigo mismo.
- A tener tus propias necesidades y que esas necesidades sean tan importantes como las necesidades de los demás.
- A tener opiniones y expresarlas.
- A decidir si satisface las expectativas de las personas o decidir si te comportas siguiendo tus intereses.
- A hablar sobre el problema con la persona involucrada y aclararlo, en caso límite de que los derechos no estén del todo claros.
- A obtener aquello por lo que pagas
- A escoger no comportarte de manera no asertiva.
- A tener derechos y defenderlos.
- A ser escuchado y ser tomado en serio.
- A estar solo cuando así lo escojas.
- A hacer cualquier cosa mientras que no violes los derechos de alguna otra persona.

DERECHOS ASERTIVOS Y SU RESPONSABILIDAD.
De acuerdo con Aguilar (1987)

| DERECHOS ASERTIVOS | APLICACIÓN | RESPONSABILIDAD | COMENTARIO |
|---|--|---|---|
| A considerar tus propias necesidades. | Lo que tú necesitas es importante; subestimarlo o sacrificarlo constantemente provoca que después reclames en son de víctima, agrediendo a otros que tal vez no son culpables de la incapacidad para defender lo tuyo. | Es conveniente salir al encuentro de nuestras necesidades sin que por ello descontemos las de los demás; buscar un plano de igualdad es legítimo. Nosotros y nadie más tenemos la responsabilidad de satisfacer nuestros propios requerimientos. | Uno mismo se pone muchas veces en condiciones de perdedor. Sin embargo, no por negar nuestras necesidades los demás dejarán de satisfacer las suyas. Los demás no tienen que adivinar lo que necesitamos. |
| A cambiar de opinión. | Tenemos derecho a cambiar de opinión. No porque ya hemos emitido un juicio debemos forzosamente apegarnos a él. | Es recomendable no estar cambiando constantemente de opinión, sobre todo si ésta repercute en consecuencias para los demás, ya que ello provoca descontrol. | A veces después de haber emitido un juicio u opinión tenemos nueva información, ya sea del exterior o de cómo nos sentimos de la decisión, por lo que es sano considerar un cambio. Mantenernos rígidos sólo porque ya se decidió refleja terquedad. |
| A tener y a expresar tus propios sentimientos y opiniones. | Tus sentimientos y opiniones son parte importantísima de ti, negarlos sólo lleva a que explotes después o a que busques formas manipulativas de expresión. | Es conveniente hacer esfuerzos para controlar sentimientos negativos que provienen de ideas irracionales que tú alientes en tu pensamiento o expresar opiniones ofendiendo a los | El hacer respetar lo que es propio no nos desliga de la necesidad de ser oportunos en la comunicación. Sentirte culpable por tener un sentimiento sólo complica aún más la situación. El primer paso para |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | Tienes derecho a sentirte como quieras, no conviene reprocharte por ello, sino aprender a conducir tus sentimientos adecuadamente. | demás. | manejarlo es aceptar que existe y no pelear contra él. Los sentimientos negativos provienen de pensamientos distorsionados. |
| A rehusar peticiones sin sentirte culpable o egoísta. | Eres un sistema de energía limitado con necesidad de abastecer, eso implica que inevitablemente tienes que poner límites a los demás y establecer prioridades. | Tienes la responsabilidad de respetar también un <i>no</i> de los demás. Tampoco es conveniente que por tu derecho a rehusar se adopten posiciones extremas que afecten la reciprocidad necesaria en una relación. | Rehusar no significa rechazar a la persona, sino poner límites. |
| A ser tratado con respeto y dignidad. | En ningún sentido alguien tiene derecho a ofendernos, menospreciarnos o ridiculizarnos, así hayamos cometido errores o actos incompetentes; pensemos diferente o busquemos nuestras propias fórmulas de vida, cualesquiera que éstas sean. | Es importantísimo practicar el respeto a los demás, a sus formas diferentes de manifestarse, a ejercer trato cortés y amable, comprender que el tener un derecho no niega el mismo derecho de la otra persona en la situación. | Las diferencias de los demás no los hacen menos valiosos que nosotros, tenemos derecho a decir, sentir y actuar como nos plazca, siempre y cuando respetemos a los demás en el proceso. |
| A cometer errores. | Como ser humano puedes equivocarte cientos de veces y no por ello eres un ser poco valioso o despreciable. | Tienes el deber de tratar honestamente de no cometer los mismos errores una y otra vez. | Es mucho mejor aprender del error que condenarte por ello. También es importante respetar a los demás en su dignidad cuando |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | | fallan. Los demás tienen derecho a molestarse por tus errores mas no a ofenderte por ello. |
| A pedir lo que quieres. | Pedir información, ayuda, un cambio de actitud o que te satisfaga, te hace demostrar que eres humano, no un ser invulnerable y frío que no necesita de los demás. | Tu derecho a pedir no debe confundirse con el querer Exigir que los demás te den lo que tú quieres. Es importante respetar las decisiones de los demás. | Es importante no desvalorizar lo que queremos; es nuestra responsabilidad señalar en forma directa y con claridad el grado de deseo para no dar lugar a adivinanzas y malos entendidos. |
| A hacer menos de lo que eres humanamente capaz de hacer. | Ejercitar ese derecho nos ayuda a no vivir siempre bajo presión, es verdad que hay que hacer las cosas lo mejor posible pero principalmente las importantes. | Puedes hacer tu trabajo agradable, pedir que te ayuden, establecer ambientes cómodos que te faciliten las tareas pero sin justificar por ello acciones irresponsables. | La presión emocional es muchas veces síntoma equívoco de exigencia desmedida a dar el 100 % o más en todo. Para facilitar el cambio personal es clave que las metas sean primero que todo realistas . |
| A establecer tus propias prioridades y tomar tus propias decisiones. | Tienes derecho a decidir por ti y afrontar las consecuencias de lo que tú eliges o decides; a ser tú mismo, identificarte como alguien diferente que busca sus estímulos y maneras, únicos. | Es importante aprender a responsabilizarnos de las consecuencias de nuestros actos sin culpar a los demás indiscriminadamente. Así como entender que las personas pueden no querer ayudar si nuestras decisiones son negativas. Es importante hacer de los errores oportunidades. No constituirnos en | Una sobrevaloración de este derecho nos puede orillar a actos irreflexivos en donde perdemos la capacidad de escuchar o aprender de experiencias ajenas. Es muy importante sin embargo que nos definamos como seres únicos e independientes y demos una respuesta personal al tipo de vida que |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | víctimas de las circunstancias. Por supuesto hay que respetar este mismo derecho de los demás. | deseamos. |
| A sentirte bien contigo mismo. | Procurar tu bienestar, disfrutar lo que haces bien, aceptarte como eres, sentirte un individuo con valor, gozar tus logros y comprenderte sin por ello justificar falsamente errores cometidos, es indispensable para obtener satisfacción. | Sentirte bien contigo mismo. No debe implicar creerte mejor o más valioso que los demás o no considerarlos, dándote prioridad única afectándolos al ser insensible a lo que necesitan. Aceptarte como eres no implica la negación del deseo de mejorarte, sino tu valoración y reconocimiento positivo y alegre de lo que hayas logrado (sea lo que fuere), al momento presente. | Muchas veces uno se crea culpabilidades que no son saludables. Es importante entender que somos humanos y que al participar en el proceso de vivir tenemos la oportunidad de disfrutar, de reconocer ante nosotros mismos los esfuerzos que hacemos por superarnos y ser en una palabra nuestros mejores amigos. |
| A tu privacidad, a que te dejen solo. | Tienes derecho a tu esparcimiento personal, a tener tu lugar de recogimiento para la lectura, reflexión, oír música, etc. | Es conveniente ordenar el tiempo de tal forma que nos permita desarrollar las actividades que se desean ejercer en soledad. No hacerlo así, a la larga nos puede llevar a la agresión o desesperación con los demás. | A veces cuando revive en espacios reducidos o cambian las responsabilidades se olvida que es necesario tener momentos de soledad y/o privacidad. Por ejemplo, una pareja con hijos que ya no comparten cosas solos y todo el tiempo están con ellos, o el marido que deja de estudiar o leer cosas que le interesan porque no se facilitan esos |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | | momentos que son en ocasiones alimentos espirituales muy importantes. |
| A calmarte, tomar tu tiempo y pensar. | Las mejores decisiones se dan porque pensamos acertadamente sobre las situaciones, esto hace indispensable que nos demos todo el tiempo que consideremos necesario para reflexionar. | No es conveniente actuar deliberadamente con calma para afectar a los demás. Si el tiempo en el que deseamos reflexionar conlleva una decisión que involucra a otra persona, tienes la responsabilidad de realmente aprovechar ese tiempo y pensar. | En un mundo de prisa como el que vivimos se requiere de mucha reflexión y ésta se da idealmente en condiciones de tranquilidad; es necesario que velemos por darnos las situaciones de paz necesarias. A veces es imposible darnos un plazo límite a priori para asegurar llegaremos a conclusiones definitivas. |
| A no usar tus derechos. | En ti está la decisión de renunciar a la defensa de uno de tus derechos, ya sea por tus valores, conveniencias o autoexigencias. | Tienes la responsabilidad de enfrentar con madurez las consecuencias de tu decisión sin culpar con facilidad a otros de la opción que elegiste. Es conveniente analizar concienzudamente el efecto de no hacer valer un derecho específico a corto, mediano y largo plazo. | No es una obligación ser asertivo o defender tus derechos siempre; eres libre de decidir incluso renunciar a algo. Exigirte ser siempre asertivo es una mete ilusoria. |
| A pedir reciprocidad. | Si tú das tienes derecho a pedir, no exigir, actor recíprocos, o tienes el derecho | No porque tú des, el otro está obligado a corresponder, ni en la forma ni en la medida de tus | A veces se cree que este derecho no existe por el lema aprendido de "amar es dar sin esperar |

| | | | |
|----------------------|---|--|---|
| | <p>de escoger a las personas que si te correspondan como tú lo deseas.</p> | <p>deseos. Es importante hacerte responsable de tu decisión de dar, que es independiente de los demás, que pueden actuar como deseen, y no culpar después.</p> | <p>recibir". Sin embargo, esperar algo a cambio no nos hace, seremos interesados o utilitaristas. Por ejemplo una mamá que hace "todo" por sus hijos puede estar activamente formando su irresponsabilidad, ya que la mamá substituye la acción de disciplinas ó hábitos que bien les serviría aprender a ellos fomentando además la insensibilidad hacia las necesidades de ella, deshumanizándolos.</p> |
| A tener éxito | <p>En ocasiones nos negamos este derecho como si no mereciéramos tener consecuencias positivas por esfuerzos hechos o por no considerar que podemos hacer cosas valiosas o útiles. Existe el miedo al éxito por pensamientos negativos que indican que si lo obtenemos no podremos enfrentar adecuadamente las nuevas</p> | <p>Es conveniente vencer nuestros temores cuando éstos se fundamentan en problemas imaginarios que tienen el efecto de respetarnos capacidad para lograr enfrentar debidamente las exigencias que los éxitos implican. Es mejor hacernos responsables de combatir las ideas de "no voy a poder", prepararnos con el mejor esfuerzo en lugar de culpar a las circunstancias que se presentaron o a la</p> | <p>Existe el miedo al éxito que muchas veces se forma la creencia de que no podremos con el "paquete". En otras ocasiones si existen razones objetivas para no emprender una idea. Lo importante es distinguir cuándo es un temor imaginario y cuándo se funda en datos reales. No es adecuado descontar opciones que pueden llevar al éxito antes de hacer claramente esta distinción.</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | responsabilidades. | mala suerte que "explica" un fracaso. | |
| A obtener la calidad relativa a lo que pagaste. | Tienes todo el derecho de revisar <i>la cuenta</i> en un restaurant, obtener calidad de un producto o servicio, regresar una mercancía, exigir un cumplimiento puntual de los compromisos. Ser tímido en este derecho puede afectar directa y fuertemente el bolsillo. | Tienes la responsabilidad de expresar tu inconformidad sin agresión pero sí puedes hacerlo con firmeza. A veces las fallas en productos o servicios no son intencionales. Más que evaluar a las personas, la meta es defender el derecho que tienes. | Si abusan de ti en este respecto en gran medida se debe a no pedir con asertividad exactamente qué es lo que quieres. Es recomendable que no dejes dudas y exijas claridad en las respuestas. |
| A ser feliz. | Parece obvio, pero olvidamos con frecuencia este derecho básico; si tú estás satisfecho puedes dar lo mejor de ti mismo a los demás. Procurar tu felicidad, por tanto, es pensar también en los demás. | No es conveniente que el ejercicio de tu felicidad se contraponga a tus metas responsables de mediano y largo plazo, como tampoco actuar irresponsablemente afectando a otros. Ser feliz no es una meta, es una tarea diaria que requiere esfuerzo y también sacrificios que a menudo canjean el gozo de un corto plazo por uno mayor después. Ser feliz es una responsabilidad personal en la que los demás pueden ayudar, pero en nosotros está el dar la última palabra. | Tienes derecho a disfrutar lo que tienes y lo que te rodea. También es necesario desarrollar la habilidad para saber responder a los embates que la realidad y circunstancias nos presentan para no dejarse vencer ante obstáculos que por no superarlos nos hacen más débiles aún. Puede existir un entorno fabuloso pero al mismo tiempo persistir la incapacidad para disfrutarlo. Hay circunstancias difíciles, también capacidad para atenuarlas. |

CONSECUENCIAS DE LA ASERTIVIDAD

- Frenan o desarman a la persona que les ataque
- Aclaran equívocos
- Los demás se sienten respetados y valorados
- La persona asertiva suele ser considerada “buena”, pero no “tonta”
- Ganar seguridad en uno mismo.
- Respeto a sí mismo.
- Comunicación positiva con los demás.
- Ser justo y motivante para con los demás.
- Integrarse mejor al grupo.
- Ayudar a los demás para que también se expresen adecuadamente.
- Terminar con relaciones dañinas o promover su mejoría cuando sea posible.

ANEXO 8

ESCALAS DE IDENTIFICACIÓN

Fecha _____

NOMBRE

Ejercicio de identificación del as situaciones en las que no ha sido o no es asertivo.

Ponga una cruz en la columna “**A**” en aquellos ítems que le afecten.

| A Marque con una cruz aquí, si el ítem le afecta. | |
|---|--|
| ¿CUÁNDO no se comporta de forma asertiva: ? | |
| | Cuando ha de pedir ayuda a alguien |
| | Cuando tiene que manifestar una opinión distinta a la de su interlocutor |
| | Cuando tiene que recibir y expresar sentimientos negativos |
| | Cuando tiene que recibir y expresar sentimientos positivos |
| | Cuando tiene que enfrentarse con alguien que no quiere colaborar |
| | Cuando tiene que hablar y hay mucha gente pendiente de usted |
| | Cuando tiene que responder a una crítica que no merece |

| | |
|---|---|
| | Cuando tiene que negociar para obtener algo que desea |
| | Cuando tiene que encargarse de algo |
| | Cuando tiene que pedir la colaboración de los demás |
| | Cuando tiene que proponer alguna idea |
| | Cuando se hace cargo de algo |
| | Cuando tiene que preguntar |
| | Cuando tiene que enfrentarse a algo o alguien que intenta hacerle sentir culpable |
| | Cuando tiene que solicitar un servicio de los demás |
| | Cuando tiene que pedir una cita |
| | Cuando tiene que pedir un favor |
| | Otros: |
| ¿ QUIENES son las personas con las que no se comporta de forma asertiva? | |
| | Padres |
| | Compañeros de trabajo |
| | Extraños |
| | Antiguos amigos |
| | Esposa/o o compañero/a |
| | El dueño de su empresa, jefe o superior |
| | Parientes |
| | Hijos |

| | |
|--|--|
| | Conocidos |
| | Empleados de las tiendas, dependientes... |
| | Un grupo en el que haya más de dos o tres Personas |
| | Otros: |
| ¿ QUÉ desea conseguir de aquello en lo que ha fracasado con las conductas no asertivas? | |
| | Recibir la aprobación de los demás por aquellas cosas que ha hecho bien |
| | Obtener ayuda en determinados trabajos Más atención o tiempo compartido con su pareja |
| | Ser escuchado y comprendido |
| | Hacer mas satisfactorias las situaciones aburridas o frustrantes |
| | No tener que ser siempre encantador |
| | Confianza para intervenir cuando algo le interesa |
| | Sentirse mas cómodo con los extraños |
| | Confianza para contactar con las personas que le resultan interesantes |
| | Buscar trabajo, entrevistas, aumentos de sueldo. |
| | Sentirse cómodo con la gente que supervisa su trabajo o trabaja bajo sus órdenes. |

| | |
|--|--|
| | No sentirse por mucho tiempo triste y amargado |
| | Vencer un sentimiento de desesperanza y la sensación de que en realidad nunca va a cambiar |
| | Tener experiencias sexuales satisfactorias |
| | Hacer algo totalmente nuevo y distinto |
| | Disponer de tiempo para sí mismo |
| | Hacer aquellas cosas que le diviertan o le relajen |
| | Otras: |

ANEXO 9

ESCALAS DE EVALUACIÓN

Fecha _____

NOMBRE

Ejercicio de valoración de las situaciones en las que no ha sido o no es asertivo.

Para realizar un análisis objetivo de la propia conducta e identificar las situaciones en las que debe aumentar su asertividad, conteste el cuestionario que se le presenta a continuación.

Puntúe en la columna “**B**” y de acuerdo con la siguiente escala, el grado de incomodidad o amenaza que le representa cada situación dada:

1. Incomodo.
2. Ligeramente incomodo.
3. Moderadamente incomodo.
4. Muy incomodo
5. Insoportablemente incómodo.

Observe que los distintos grados de incomodidad pueden expresarse, tanto si sus reacciones son hostiles como si son pasivas.

| | |
|---|--|
| B Puntúe del 1 al 5, según el grado de incomodidad producida. | |
| ¿CUÁNDO no se comporta de forma asertiva: ? | |
| | Quando ha de pedir ayuda a alguien |
| | Quando tiene que manifestar una opinión distinta a la de su interlocutor |
| | Quando tiene que recibir y expresar sentimientos negativos |

| | |
|---|---|
| | Cuando tiene que recibir y expresar sentimientos positivos |
| | Cuando tiene que enfrentarse con alguien que no quiere colaborar |
| | Cuando tiene que hablar y hay mucha gente pendiente de usted |
| | Cuando tiene que responder a una crítica que no merece |
| | Cuando tiene que negociar para obtener algo que desea |
| | Cuando tiene que encargarse de algo |
| | Cuando tiene que pedir la colaboración de los demás |
| | Cuando tiene que proponer alguna idea |
| | Cuando se hace cargo de algo |
| | Cuando tiene que preguntar |
| | Cuando tiene que enfrentarse a algo o alguien que intenta hacerle sentir culpable |
| | Cuando tiene que solicitar un servicio de los demás |
| | Cuando tiene que pedir una cita |
| | Cuando tiene que pedir un favor |
| | Otros: |
| ¿ QUIENES son las personas con las que no se comporta de forma asertiva? | |
| | Padres |
| | Compañeros de trabajo |

| | |
|--|--|
| | Extraños |
| | Antiguos amigos |
| | Esposa/o o compañero/a |
| | El dueño de su empresa, jefe o superior |
| | Parientes |
| | Hijos |
| | Conocidos |
| | Empleados de las tiendas, dependientes... |
| | Un grupo en el que haya más de dos o tres Personas |
| | Otros: |
| ¿ QUÉ desea conseguir de aquello en lo que ha fracasado con las conductas no asertivas? | |
| | Recibir la aprobación de los demás por aquellas cosas que ha hecho bien |
| | Obtener ayuda en determinados trabajos Más atención o tiempo compartido con su pareja |
| | Ser escuchado y comprendido |
| | Hacer mas satisfactorias las situaciones aburridas o frustrantes |
| | No tener que ser siempre encantador |
| | Confianza para intervenir cuando algo le interesa |

| | |
|--|--|
| | Sentirse mas cómodo con los extraños |
| | Confianza para contactar con las personas que le resultan interesantes |
| | Buscar trabajo, entrevistas, aumentos de sueldo. |
| | Sentirse cómodo con la gente que supervisa su trabajo o trabaja bajo sus órdenes. |
| | No sentirse por mucho tiempo triste y amargado |
| | Vencer un sentimiento de desesperanza y la sensación de que en realidad nunca va a cambiar |
| | Tener experiencias sexuales satisfactorias |
| | Hacer algo totalmente nuevo y distinto |
| | Disponer de tiempo para sí mismo |
| | Hacer aquellas cosas que le diviertan o le relajen |
| | Otras: |

ANEXO 10

CLASIFICACIÓN: Grado de incomodidad o amenaza emocional.

- ❖ Ligeramente amenazante:
 - Le causa sentirse un poco mal
 - Ocurre cuando menos una vez a la mes
 - Piensa en ello, al menos cada 2 semanas

- ❖ Moderadamente amenazante:
 - Le causa incomodidad o frustración
 - Ocurre cuando menos un vez a la semana
 - Piensa en ello ,cuando menos una vez a la semana

- ❖ Muy amenazante:
 - Le causa sentimiento de hostilidad o impotencia
 - Ocurre casi a diario
 - Piensa en ello diariamente

ANEXO 11

| ESCENA 1 | ESCENA 2 | ESCENA 3 |
|---|---|---|
|  |  |  |
| TIPO DE CONDUCTA: | TIPO DE CONDUCTA: | TIPO DE CONDUCTA: |

| | | | | | |
|----|----|----|----|----|---|
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| G | R | A | D | O | |
| | | D | E | | |
| IN | CO | MO | DI | DA | D |

| | | |
|---------|---------|---------|
| FRASE 1 | FRASE 1 | FRASE 1 |
| FRASE 2 | FRASE 2 | FRASE 2 |

ANEXO 12

PREGUNTAS REALIZADAS PARA LA DINÁMICA DEL TABLERO:

Buscando evidencias que lo apoyen, que no lo apoyen, identificando beneficios, pensamientos, teorías y en general tratando de encontrar argumentos reales que ayuden a una valoración real y objetiva.

1. ¿Siempre que se presenta esta situación, usted se siente igualmente incómodo, molesto o amenazado?
2. ¿Que acciones lleva a cabo, cuando se encuentra en esa situación? y ¿con qué propósito?
3. ¿Cuál o cuales son los elementos que le provocan a usted la sensación de...?
4. ¿Que genera en usted encontrarse en esta situación?
5. ¿Usted tiene algún control sobre la situación, que le permita modificarla?
¿Por qué?
6. Mencione al menos 3 evidencias, que justifiquen el por qué de su conducta...
7. ¿Siempre que se encuentra en esta situación, le provoca las mismas sensaciones de incomodidad, amenaza o desagrado?
8. ¿Qué acciones, que "normalmente" lleva a cabo, no puede ejecutar cuando se encuentra en esta situación?
9. Mencione al menos 3 evidencias, que no justifiquen el por qué de su conducta...
10. ¿Esta situación le impide a usted comportarse en forma "habitual"? ¿De qué forma?
11. ¿Qué tan frecuentemente se encuentra en esta situación o en una muy similar? Considerando un periodo de cuatro semanas.
12. ¿Cuáles son los beneficios, aunque sean momentáneos, de su conducta no asertiva en esta situación?
13. ¿Le gustaría modificar en algo esta situación? ¿Qué?
14. ¿Con qué frecuencia piensa usted en esta situación o en una similar?

15. ¿Cuales son los costos por actuar en forma no asertiva, cuando se encuentra en ésta situación?

16. En las últimas cuatro semanas, ¿cuántas veces se le ha encontrado en ésta situación?

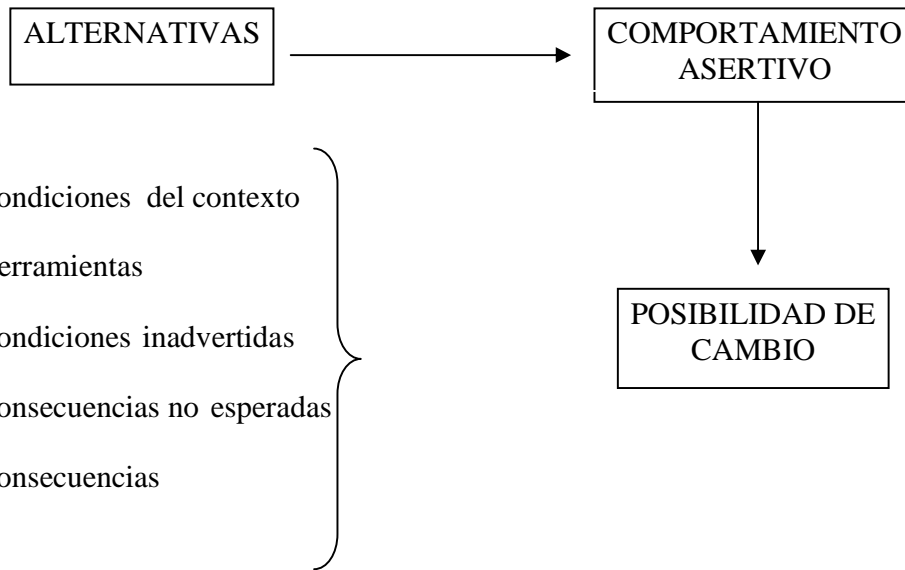
17. ¿La o las personas involucradas en ésta escena, son el motivo de su incomodidad?

18. Qué es lo que usted piensa, cuando se encuentra en ésta situación?

ANEXO 13

VALORACIÓN-REFLEXIÓN

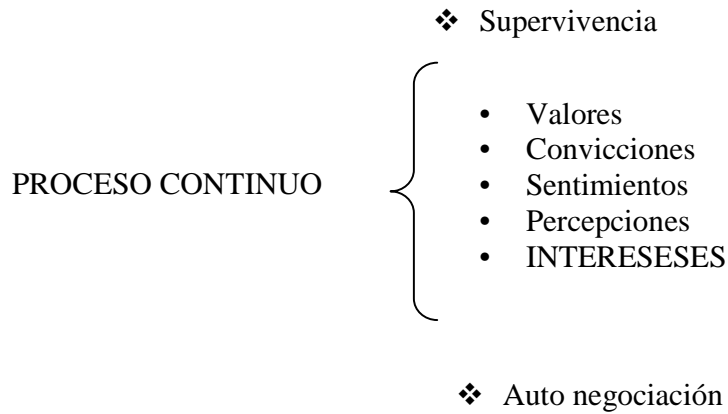
- ❖ Evaluación objetiva de los propios intereses y las posibilidades de cambio.



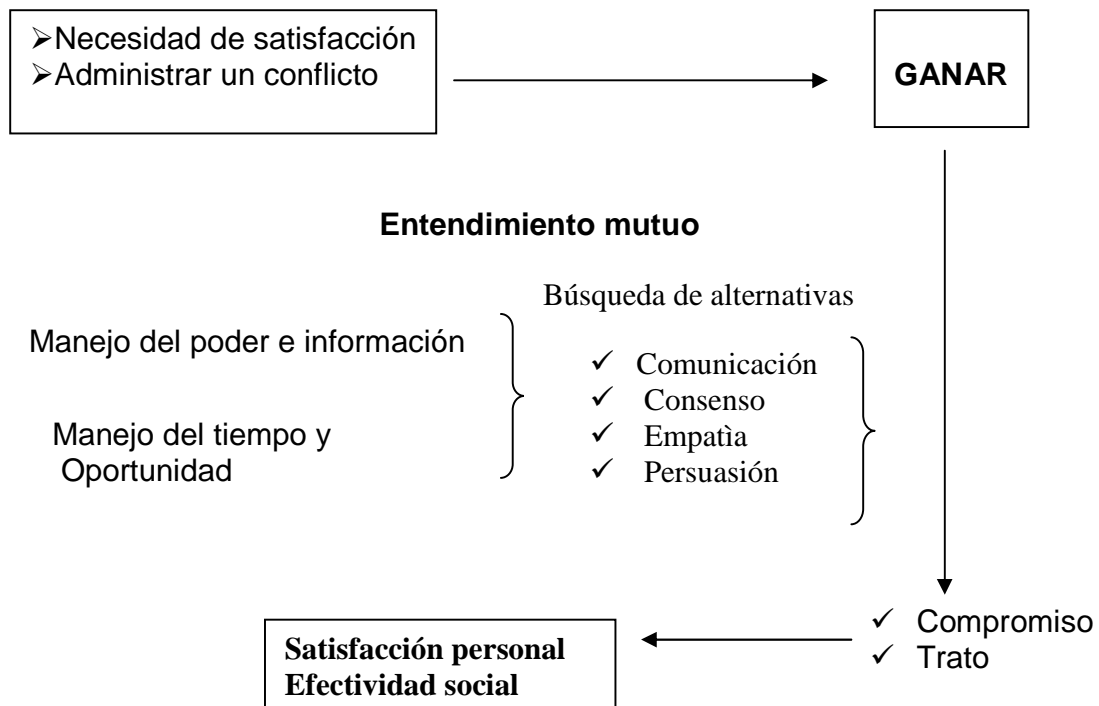
ANEXO 14:

PREPARARSE PARA SER ASERTIVO

Elementos básicos para el momento de hablar: **NEGOCIACIÓN**



Características de la negociación: Expresión directa y honesta.



ANEXO 15

NEGOCIACIÓN

SUJETO 1:

Hace mucho han estado pensando en salir de la ciudad. Tú te mueres de ganas de ir a la montaña. Hace poco tiempo te quedaste sin empleo y tus ahorros no están como para hacer gastos fuertes, así es que prefieres gastar con más prudencia. Pero el/ella te dijo por teléfono que tenía más ganas de ir a la playa, además de que ya tiene mucho que no va y que es una buena oportunidad ya que está de vacaciones. Tú no quieres desaprovechar la oportunidad de ir a la montaña, además de que tu equipo de campamento sólo se está desperdiciando. El/ella no sabe que tu situación económica no esta como para aguantar un viaje a la playa.

¿Cómo van a resolver esta situación?

SUJETO 2:

Hace mucho han estado pensando en salir de la ciudad. Tú te mueres de ganas de ir a la playa. Y por eso mismo has estado juntando dinero para poder pagar los gastos. Pero el/ella te dijo por teléfono que tenía más ganas de ir a la montaña, además de que ya tiene mucho que no va y es una buena oportunidad para usar su equipo de campamento. Tú no quieres desaprovechar la oportunidad de ir a la playa ya que está de vacaciones y quieres aprovecharlas al máximo disfrutando del paisaje.

¿Cómo van a resolver esta situación?

ANEXO 16

Usted es un/una empresario (a) que se dedica a la venta de carne de res en varios poblados de su estado. Últimamente existe una severa sequía en el estado, lo cual ha ocasionado la muerte de muchas cabezas de ganado de la región y ninguno de sus proveedores va a poder proveerle la carne necesaria para surtir sus establecimientos. Sin embargo le han informado que hay un rancho ganadero que usted aún no conoce. Éste rancho tiene todavía varias reses en venta. Usted necesita 30, pero el rancho sólo tiene 25. No es la cantidad requerida por sus establecimientos, pero sí es suficiente. Usted hace una visita al rancho. Al llegar lo atiende un peón, usted le informa su asunto para que le avise al patrón y lo atienda, y éste le comenta que hace un momento llegó otra persona que también quería comprar todo el ganado. El peón se retira y unos minutos más tarde sale a atenderlo(a) el dueño del rancho. Usted le informa al dueño que necesita demasiado esas 25 reses, ya que de ellas depende que continúe avanzando su negocio. Éste le informa que dentro se encuentra otra persona interesada en las 25 reses y que al parecer también le interesan demasiado para su negocio. El dueño del rancho lo lleva dentro con la otra persona y les informa que al parecer tanto uno como el otro necesitan para lo mismo las reses y que no quiere dar favoritismos, así es que los deja solos un momento para que se ponga de acuerdo sobre quién se queda con las reses. Recuerde que es muy importante obtener las 25 reses para salvar su negocio por lo cual está dispuesto a pagar lo que sea necesario. ¿Cómo van a resolver esta situación?

Usted es un/una empresario (a) que se dedica a la venta de artículos elaborados con piel de res en varios poblados de su estado. Últimamente existe una severa sequía en el estado, lo cual ha ocasionado la muerte de muchas cabezas de ganado de la región y ninguno de sus proveedores va a poder proveerle la piel necesaria para elaborar los artículos y así surtir sus establecimientos. Sin embargo le han informado que hay un rancho ganadero que usted aún no conoce. Éste rancho tiene todavía varias reses en venta. Usted necesita 30, pero el rancho sólo tiene 25. No es la cantidad requerida por sus establecimientos, pero sí es suficiente. Usted hace una visita al rancho. Al llegar lo atiende un peón, usted le informa su asunto para que le avise al patrón y lo atienda; el peón se retira y unos minutos más tarde sale a atenderlo(a) el dueño del rancho. Entran a la casa mientras usted le informa al dueño que necesita demasiado esas 25 reses, ya que de ellas depende que continúe avanzando su negocio. De rato entra el peón que lo atendió y le informa el dueño del rancho que acaba de llegar otra persona que también se interesa en la compra de las reses. El dueño del rancho sale un momento y regresa con la otra persona y les informa que al parecer tanto uno como el otro necesitan para lo mismo las reses y que no quiere dar favoritismos, así es que los deja solos un momento para que se ponga de acuerdo sobre quién se queda con las reses. Recuerde que es muy importante obtener las 25 reses para salvar su negocio y que usted llegó primero para hacer la compra. ¿Cómo van a resolver esta situación?

ANEXO 17

RESPONDER ANTE LAS CRÍTICAS Y EVITAR LA MANIPULACIÓN.

Inevitablemente, nos encontraremos con personas que intentaran impedir nuestros objetivos o con situaciones que nos dificulten cumplirlos.

Algunas técnicas que pueden ayudar a enfrentarse a determinadas situaciones son:

Disco rayado: Repita su punto de vista con tranquilidad, sin dejarse ganar por aspectos irrelevantes.

- ✓ Si pero...
- ✓ Sí, lo sé, pero mi punto de vista es...
- ✓ Estoy de acuerdo, pero...
- ✓ Sí, pero yo decía...
- ✓ Bien, pero no me interesa...

El acuerdo asertivo: Responda a la crítica admitiendo que ha cometido un error, pero separándolo del hecho de ser una buena o mala persona.

- ✓ Sí, me olvide de la cita que teníamos para comer. Por lo general suelo ser más responsable

La pregunta asertiva: Consiste en incitar a la crítica para obtener información que podría utilizar en su argumentación.

- ✓ Entiendo que no te guste...pero, qué es lo te molesta (ó)?
- ✓ Que es lo que te molesta de mí, que hace que no te guste (que te incomode, que te ofenda)...?
- ✓ Que hay de mi forma de ... que te desagrada?

Para procesar el cambio: Desplace el foco de la discusión hacia el análisis de lo que ocurre entre su interlocutor y usted, dejando aparte el tema de la misma.

- ✓ Nos estamos saliendo de la cuestión
- ✓ Si continuamos así, nos vamos a desviar del tema y acabaremos hablando de ...(cosas pasadas, otros asuntos)
- ✓ Me parece que estás...(enojado y así no podemos hablar, tratando de imponer tu opinión y se trataba de negociarlo)

Claudicación simulada: **Aparentemente** ceder terreno, sin cederlo realmente. Muéstrase de acuerdo con el argumento de la otra persona pero no consienta en cambiar de postura.

- ✓ Es posible que tengas razón, seguramente podría ser que... (aplazarlo resultaría, tomarlo en cuenta valdría la pena) pero... (en este momento ya no es posible, lo pensaré en otro momento)

Ignorar: Ignore la razón por la que su interlocutor parece estar enfadado y aplace la discusión hasta que este se haya calmado.

- ✓ Veo que estás muy enfadado, así que discutiremos después
- ✓ No me parece que por ahora llegemos a ningún lado, cuando te tranquilices lo hablamos
- ✓ Así, no podemos continuar. Cuando estés mejor me buscas

Quebrantar el proceso: Responda a la crítica que intenta provocarle, con una sola palabra o con frases relativas.

- ✓ Sí...
- ✓ No...
- ✓ Quizá...
- ✓ Tal vez...
- ✓ Es probable...

Ironía asertiva: Responda positivamente a la crítica hostil.

- ✓ Responda a "*Eres un fanfarrón*" con un "*GRACIAS*"

Desplazamiento asertivo: Aplace la respuesta a la afirmación que intenta desafiarle hasta que se sienta tranquilo y capaz de responder a ella **apropiadamente**.

- ✓ Sí... es un tema muy interesante...
- ✓ Prefiero reservarme mis comentarios...
- ✓ No quiero hablar de eso ahora...

ANEXO 18

REPASO

FASES DE PREPARACIÓN:

| | |
|---------------------|---|
| IDENTIFICAR: | Conductas y comportamientos |
| PROYECTAR: | Identificar los elementos del propio patrón de comportamiento no asertivo... QUIÉN, CUANDO, QUÉ. |
| ANALIZAR: | La magnitud de la inconformidad o grado de amenaza real. Racionalizar Expresar, liberar emociones y revalorar. |
| VER: | Analizar el comportamiento, en forma crítica. Qué es lo que mantiene la no asertividad: Comportamiento, sensaciones, sentimientos. |

REFLEXIÒN-BÚSQUEDA

Analizar, en forma anticipada, las Posibles alternativas de modificar la conducta.

Racionalización de sentimientos, ideas, Emociones y resultado de la conducta modificada.

REFLEXIÒN-VALORACIÒN

Valorar las posibles alternativas de Cambio, para modificar el Comportamiento. Prever consecuencias y condiciones.

HABLAR

Prepararse para expresar necesidades, ideas, pensamientos, sentimientos e iniciar el cambio. Prospeccionar y Planear.

ANEXO 19

RELAJACION MUSCULAR PROGRESIVA

Rimm y Masters señalan que si bien la relajación muscular progresiva es parte exitosa de la desensibilización sistemática, puede utilizarse por sí misma como una herramienta terapéutica poderosa. Es frecuente su empleo por sí misma en el tratamiento de una extensa variedad de enfermedades, incluyendo la ansiedad generalizada, insomnio y el tratamiento del dolor.

La premisa fundamental es que la tensión muscular se relaciona de alguna forma con la ansiedad y que un individuo experimentará una confortante y marcada reducción de la ansiedad sentida si puede lograr que los músculos tensos se aflojen. Un método poderoso y eficaz para producir dicho estado de relajación muscular consiste en la tensión y relajación sucesiva de los músculos en una secuencia ordenada, hasta que todos los principales grupos musculares del cuerpo se relajen.

Los terapeutas de la conducta difieren un tanto respecto del orden que deben relajarse los músculos, la duración de la flexión y la relajación, así como el grado en que las sugerencias de tipo hipnótico deben emplearse, sin embargo Rimm y Masters señalan que estas diferencias tienden a ser menores. De tal forma que el método que se utilizará es el que presentan en su libro "Terapia de la Conducta".

En donde señalan que usualmente el terapeuta debe comenzar dando una explicación razonada de la relajación muscular profunda, de acuerdo con la sofisticación del paciente. A lo largo de esta introducción y el procedimiento restante, un modo de hablar tranquilo y que denote seguridad en sí mismo (por parte del terapeuta) facilitara la relajación.

En éste punto, como medida de precaución el terapeuta deberá investigar si el paciente ha sufrido algún daño o tiene cualquier otro malestar físico que pudiera dar como resultado dolor o mayores lesiones, en donde se tensaran los grupos musculares asociados; esto es muy importante pues ello determinará si se limita la cantidad y prontitud del procedimiento de tensión o si se dejan completamente fuera de la inducción a la relajación.

La lista completa de ejercicios que se sugiere emplear es la siguiente:

1. *Manos.* Se tensan los puños; se relajan. Se extienden los dedos; se relajan.
2. *Bíceps y tríceps.* Se tensan los bíceps; se relajan. Se tensan los tríceps; se relajan
3. *Hombros.* Se jalan hacia atrás se relaja. Empujan hacia delante; se relajan.

4. Cuello

Se realiza un primer ciclo de tensión-relajación (después de haber demostrado lo que se quiere decir con tensión- relajación abriendo y cerrando el puño), pidiendo que lo realice con 10 segundos de tensión (señalando cuán tenso e incómodo siente determinado grupo muscular) seguidos por la voz de “relájese” de 10 a 15 segundos de relajación, tiempo durante el cual el terapeuta puede decir, en tono sereno y reconfortante: “Note cómo la tensión e incomodidad van desapareciendo de sus... para dar lugar a sensaciones de comodidad, calor y placer. Note el contraste; vea cuánto mejor se siente al estar relajado” esto completará el primer ciclo de tensión-relajación. Esto se hace con cada uno de los grupos musculares, hasta terminar con toda la serie que se sugiere.

Es importante sugerir y verificar que tense solamente el grupo de músculos que se le pide tensar, pidiendo que haga un esfuerzo consciente por no tensar otros.

El paciente estará preparado para el segundo ciclo de tensión-relajación en donde se realizara la tensión de forma contraria, si en el ejercicio anterior se tensó cerrando el puño, ahora se extenderán los dedos hacia atrás. Aquí también son útiles las sugerencias específicas para relajar los músculos que han sido tensados inadvertidamente (por ejemplo, “respire suave y uniformemente” o “relaje la boca...tiene que sentir la tensión nada más en las manos”). Transcurridos los 10 segundos de tensión, se pide al paciente que se relaje, y se le recuerda nuevamente lo tenso que se sentía antes, pero cuán relajado, tranquilo y cómodo se siente ahora. Lo mismo se sigue hasta terminar con el resto de los grupos musculares.

En este punto se completa el procedimiento de relajación, es posible pedir una evaluación del nivel de relajación conseguido.

La finalidad del terapeuta es enseñar al paciente a relajarse por sí mismo, debe pedírsele que practique la técnica por su cuenta, quizá por las noches, en la cama o en el momento en que sienta necesario. También es importante tomar en cuenta la sensación de extrañeza que puede provocarle la relajación, pues actúa como señal de peligro. Y ante esto es posible sugerir al paciente que basta con que tense de forma intencionada algunos músculos, para restaurar su estado habitual; pero conforme se vaya acostumbrando a la relajación, la sensación de inquietud se disipará.

ANEXO 20

CLASIFICACIÓN DE LOS PERFILES DEL INVENTARIO DE ASERTIVIDAD

El Inventario de Asertividad (IA) de Gambrill y Richey se responde según el grado de incomodidad por una parte, y por la otra, según la probabilidad de realizar esa conducta. Las instrucciones indican a quien contesta señalar en la columna izquierda, en una escala de 1 (nada), a 5 (demasiado), el grado de incomodidad o malestar subjetivo que experimentaría en las situaciones descritas. Se le pide después señalar en la columna derecha, en una escala de 1 (siempre) a 5 (nunca), la probabilidad de que lleve a cabo la conducta descrita. Al sumar las respuestas dadas en cada columna, se obtienen dos puntajes, uno para la sub-escala Grado de incomodidad (GI) y otro para la sub-escala Probabilidad de Respuesta (PR).

La máxima puntuación sería de 200, la mínima de 40, y la media se estima en $93 + 3$ para la escala de incomodidad y de $107 + 4$ para la probabilidad de respuesta asertiva.³

Las combinaciones de las puntuaciones obtenidas en ambos indicadores, grado de incomodidad <GI> y probabilidad de respuesta <PR> configuran **cuatro grupos posibles**:

Asertivos: Personas con un GI bajo y PR alto, que serían las propiamente asertivas, pues no experimentan incomodidad y actúan asertivamente.

No asertivos: Personas con GI alto y PR bajo, es decir personas que manifiestan altos niveles de ansiedad en situaciones que requieren conductas asertivas sin actuar asertivamente.

Realizadores ansiosos: Personas con GI alto y PR alto. Serían personas que despliegan conductas asertivas, pero que experimentan altos niveles de ansiedad.

Despreocupados: Personas con GI bajo y PR bajo. No actúan asertivamente pero tampoco experimentan ansiedad.