



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

EL ALUMNO ASERTIVO.

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

CIRUJANA DENTISTA

P R E S E N T A:

YURITZI DÍAZ MEJÍA

TUTOR: MTRO. HÉCTOR ORTEGA HERRERA

MÉXICO, D. F.

2008



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.

A Dios...

Por guiarme en el camino de la vida y dejarme llegar hasta aquí, que es el comienzo de mi carrera.

A mi Papá...

Gracias papá por darme todo tu apoyo, tu confianza, tu amor, gracias por tus consejos, por tu paciencia, por creer en mí, por compartir conmigo esta alegría, gracias por enseñarme que las metas se logran con fe y esfuerzo. No tengo palabras para decirte lo mucho que te amo y que te admiro, porque siempre has estado conmigo y en ningún momento me has abandonado, me has ayudado a levantarme cuando tropiezo y has compartido conmigo todas y cada una de mis alegrías y mis tristezas.

Este gran paso es un triunfo de los dos.

Símplemente eres el mejor papá del mundo. Te amo

A mis Hermanos...

A tí Roy, te quiero decir que eres parte de mi vida y que siempre estaremos juntos como cuando éramos niños, a tí también te dedico este logro porque en todo momento me apoyaste y me cuidaste. Quiero que sepas que te quiero mucho y sabes que tienes todo mi apoyo. A pesar de todo, sigo creyendo en tí y se que vas a llegar muy lejos.

A tí Yunuen, porque confiaste en mí y te convertiste en una gran amiga, gracias por tus consejos y por estar conmigo en este gran paso de mi vida. Te quiero mucho hermana.

A tí Inving, por ser la alegría de mi vida, por esa sonrisa que me ilumina todos los días y por tu apoyo. Eres un niño muy inteligente nunca lo olvides. Te amo

A mis hermanos Lluvia y Jesús, a ustedes les agradezco su motivación y la confianza que depositan en mí. Los quiero.

A mi Mamá...

A tí mamá te puedo decir gracias por darme la vida. Te quiero.

A Pepe...

Gracias mi amor por tu apoyo incondicional, por acompañarme en este camino, por amarme y hacerme feliz, por tus consejos y tus palabras; nunca olvidaré todo lo que pasamos durante estos cinco años de la carrera y de

nuestras vidas. Espero que sigamos superándonos día a día para cumplir todos nuestros sueños y nuestras metas. Te amo mi vida.

A mi Familia...

Por apoyarme, guiarme y motivarme a alcanzar esta meta.

A mis amigos...

Quiero agradecer a todos mis amigos por estar conmigo durante esta etapa de mi vida, que todos y cada uno de ellos fueron parte de mi formación como profesionalista y como persona. Gracias por su apoyo y su amistad incondicional.

Al Doctor Héctor...

Gracias por apoyarme, por confiar en mí, por todos sus consejos y conocimientos, por enseñarme a ver la vida desde otro punto de vista, gracias por su tiempo, su dedicación y su paciencia durante todo este tiempo.

A la Doctora Luz María...

Gracias por sus consejos, por escucharme y por confiar en mí.

A mi Universidad, mi Facultad y mis Profesores...

Por abrirme sus puertas

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. ASERTIVIDAD

- 1.1 Características de la persona asertiva
- 1.2 Tipos de conducta
 - 1.2.1 Componentes emocionales de las conductas
 - 1.2.2 Conducta pasiva no asertiva
 - 1.2.3 Conducta agresiva

2. PROACTIVIDAD

- 2.1 Características de la persona proactiva

3. ESTRÉS

- 3.1 Causas del estrés
- 3.2 Reacción al estrés
- 3.3 Factores estresantes en la educación
 - 3.3.1 Entorno socioeconómico
 - 3.3.2 Relaciones interpersonales
 - 3.3.3 Relación profesor-alumno
 - 3.3.4 Profesión que se estudia

4. FORMACIÓN DE UN ALUMNO ASERTIVO

- 4.1 El profesor como asesor
 - 4.1.1 La importancia de las actitudes del profesor
 - 4.1.2 Qué es un asesor
- 4.2 Entrenamiento asertivo
- 4.3 Toma de decisiones

4.3.1 Modificación de creencias para la toma de decisiones

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo en la primera parte aborda el concepto de asertividad enlistando las características de ella y resaltando las emociones que se relacionan con los diferentes tipos de conducta.

En la segunda parte se define la proactividad y se caracteriza a la persona proactiva.

En un tercer apartado se desarrolla el concepto de estrés así como sus causas, factores y reacciones. Se detallan algunos de los factores que desde la manera de pensar de la autora, son trascendentes para explicar el estrés escolar durante la formación del Cirujano Dentista.

Finalmente en la cuarta parte se desarrolla una serie de recomendaciones que ayudarán a formar un alumno asertivo. Se resalta la importancia del profesor como asesor con un perfil maduro asertivo y proactivo para que a su vez pueda ser modelo durante la formación de los futuros profesionistas.

En la cuarta parte también se incluye un apartado relacionado con la toma de decisiones y se recomienda una manera de cambiar algunas de las creencias que pueden afectar durante la toma de decisiones.



1. ASERTIVIDAD

Asertividad es la habilidad de expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir como reaccionar y de hablar por los derechos del individuo cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar el autoestima y de ayudar a desarrollar la confianza para expresar el acuerdo o desacuerdo cuando se piense que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento cuando se considere ofensivo.¹

Actuar asertivamente significa tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propios 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.²

Ser asertivo quiere decir ser capaz de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores. Requiere saber escuchar y responder a las necesidades de otros sin descuidar nuestros propios intereses o comprometer nuestros principios.³

Estas tres definiciones nos llevan a un mismo punto en donde la asertividad nos permite expresar nuestros propios sentimientos y pensamientos de una manera correcta y segura sin ofender, ni actuar de

¹ Elizondo Torres Magdalena. Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. Editorial. Trillas. México 1997. pág. 17

² Aguilar Kubli, Eduardo. Asertividad. Cómo ser tu mismo sin culpas. Editorial. Pax México. México 1987. pág. 12

³ Bishop, Sue. Desarrolle su Asertividad. 2ª Edición. Editorial. Gedisa. Barcelona 2005. pág. 9



manera violenta respetando pensamientos creencias y derechos de los demás.

1.1 Características de la persona asertiva

Para tener una idea más clara de en qué consiste la asertividad, muchos autores han identificado ciertas características que distinguen a las personas con esta habilidad.

A continuación se presenta una lista que, aún cuando es bastante amplia, no agota todas las características que describen a las personas asertivas.⁴

- Usa el lenguaje de sentimientos⁵
- Habla de sí mismo y expresa sus percepciones⁶
- Usa el lenguaje de apertura
- Acepta y da cumplidos
- Utiliza lenguaje claro y apropiado
- Cuando expresa desacuerdo, lo hace con respeto
- Pide clarificación
- Pregunta por qué
- Expresa desacuerdo activo
- Habla por sus derechos
- Sabe elogiar y reconoce el trabajo de los demás
- Es persistente

⁴ Elizondo Torres. Op. Cit. Pág. 18,19

⁵ El uso del lenguaje de sentimientos, en un medio académico puede llevar la comunicación a un ámbito terapéutico, el profesor debe mantener su objetivo académico presente para no desviarse de su meta.

⁶ No hay que confundir al sujeto egocéntrico que habla sólo de él.



- Evita justificar cada opinión
- Se manifiesta libremente tal como es
- Se comunica fácilmente con todos
- Se siente libre de comunicarse
- Está orientado positivamente en la vida
- Juzga respetable tener limitaciones
- Tiene alta autoestima
- Se respeta a sí mismo
- Es dueño de su tiempo y de su vida
- Acepta o rechaza libremente de su mundo emocional a otras personas
- Es emocionalmente libre para expresar sus pensamientos y sentimientos
- No dice “no” cuando quiere decir “sí”, ni dice “sí” cuando quiere decir “no”
- Reconoce, acepta y respeta sus derechos básicos y los de los demás
- Tiene una gran auto confianza para la toma de decisiones

1.2 TIPOS DE CONDUCTA

También se puede observar que las conductas reflejan algún tipo de sentimiento o emoción que definitivamente se debe explicitar, y no dar por hecho que “el otro” lo infiere o lo entiende, pues la probabilidad de que se este en un grave error es grande.⁷

⁷ Elizondo Torres. Op. Cit. Pág. 31



A continuación se presenta un cuadro en donde se exponen los diferentes tipos de conducta:

Conducta No asertiva	Conducta Asertiva	Conducta Agresiva
Miedo	Análisis de alternativas	Ira
Huida	Opción racional	Atraque
Hibernación	Verbalización asertiva	Pelea
Aislamiento		Destrucción

1.2.1 Componentes emocionales de las conductas

No Asertivas	Asertivos	Agresivos
Falso afecto	Alegría	Falso odio
Falsa tristeza	Amor	Resentimiento
Falso miedo	Tristeza	Venganza
Preocupación	Ira	Rabia
Ansiedad	Miedo	Saña
Angustia		Sadismo
Depresión		Triunfo maligno
Confusión		
Vergüenza		
Culpa		
Resentimiento		

1.2.2 Conducta Pasiva No Asertiva

La conducta pasiva no asertiva consiste en 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.⁸ En otras palabras 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.⁹

El comportamiento pasivo no asertivo presenta una expresión personal escasa o nula tanto en la vida social como en el salón de clases o en sesiones de asesoría, lo cual puede ser un obstáculo para el logro exitoso de los objetivos de aprendizaje y el desarrollo de las de habilidades y valores durante la formación académica. Existen por lo menos cuatro razones que pueden actuar aislada o conjuntamente en el debilitamiento de la fuerza de expresión personal, y son:

- 1.- Falta de control emocional
- 2.- Predominio del temor y la ansiedad
- 3.- Falta de habilidad para comunicarse
- 4.- Desconocer sus derechos como persona¹⁰

1.2.3 Conducta Agresiva

La agresividad es cualquier conducta enfocada a dañar o lastimar a una persona que está motivada a evadir cierto trato¹¹ la anterior definición es poco esclarecedora a diferencia de la siguiente donde se hace más expresiva la descripción de la agresividad al resaltar la percepción egocéntrica del sujeto agresivo. Es la forma de expresión de los

⁸ Rodríguez en Elizondo Torres. Op. Cit. Pág. 33

⁹ Aguilar Kubli. Op. Cit. Pág. 18

¹⁰ Elizondo Torres. Op. Cit. Pág. 34

¹¹ Ib. Pág. 36



sentimientos, creencias u opiniones que pretenden hacer valer lo propio, atacando o no considerando la autoestima, dignidad, sensibilidad o respeto de los demás.¹²

“La asertividad implica comunicarse de tal suerte que estemos a favor de nuestros derechos, pero no pisoteando los derechos de los demás”¹³

¹² Aguilar Kubli. Op. Cit. Pág. 48

¹³ Elizondo Torres. Op. Cit. Pág 41



2. PROACTIVIDAD

La palabra proactividad procede del latín, *pro*, prefijo preposicional que significa «delante de», y *actividad*, que significa «facultad de obrar», «Diligencia, eficacia», de la raíz latina: *activitas*, -atis.¹⁴

En su libro *El hombre en busca del sentido*, Viktor Frankl,¹⁵ psiquiatra judío, vienés, define a la proactividad como "*la libertad de elegir nuestra actitud frente a las circunstancias de nuestra propia vida*". Frankl fue cautivo en Theresienstadt, campo de concentración, donde sufrió todo tipo de vejaciones y torturas, pero siempre mantuvo un objetivo en su mente, tenía una actividad mental escribía un libro, y nadie en el campo de concentración tenía acceso a él, nadie pudo arrebatárle la libertad interior decidió de qué modo le afectaría lo que le estaba pasando.

Proactividad es una actitud en la que el sujeto asume el pleno control de su conducta vital de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida.

La proactividad no significa sólo tomar la iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que se quiere hacer y cómo se va a hacer, subordinar los impulsos a los valores.

¹⁴ www.laflecha.net/articulos/empresas/que_es_proactividad/

¹⁵ Frankl, Viktor. *El hombre en busca del sentido*. Herder. Barcelona 1991.



Dentro de la proactividad existen las personas reactivas y las proactivas. Las personas reactivas se caracterizan sentirse bien sólo si su entorno está bien, se ven afectadas por las circunstancias, las condiciones, en fin el ambiente social. Todos sus esfuerzos se centran en los defectos de otros, en los problemas del medio y en circunstancias sobre las que no tienen ningún control. No tienen la libertad de elegir sus propias acciones.¹⁶

Las personas proactivas se mueven por valores cuidadosamente meditados y seleccionados asertivamente, pueden pasar muchas cosas a su alrededor pero son dueñas de cómo quieren reaccionar ante esos estímulos. Centran sus esfuerzos en el círculo donde ejercen su influencia, se dedican a aquellas cosas con respecto a las cuales pueden hacer algo.

La proactividad no tiene nada que ver con el activismo o la hiperactividad. Ser proactivo no significa actuar de prisa, de forma caótica y desorganizada, dejándose llevar por los impulsos del momento.

Las personas que tienen el hábito de la proactividad no son agresivas, arrogantes o insensibles, sino todo lo contrario: se mueven por valores, saben lo que necesitan son asertivos y actúan en consecuencia. Toman el liderazgo de su propia vida, generan acciones y eligen sus propias respuestas a situaciones y circunstancias particulares. Sus principales cualidades son la tenacidad y la determinación.

¹⁶ www.laflecha.net/articulos/empresas/que_es_proactividad/



2.1 Características de la persona proactiva

La persona proactiva:

- Conoce sus fortalezas y sus debilidades
- Gestiona positivamente sus emociones y su actitud
- Manifiesta sus opiniones de forma asertiva
- Confía en sí mismo y le gusta asumir retos
- Toma la iniciativa y emprende la acción
- Actúa con decisión y determinación para alcanzar sus metas
- Afronta positivamente el cambio y la incertidumbre
- Transforma los problemas en oportunidades
- Es perseverante; no abandona a la primera de cambio
- Está dispuesto a cambiar el rumbo de la acción hasta alcanzar los resultados que desea
- Asume sus fracasos y los considera como oportunidades de aprendizaje
- Genera nuevas ideas y estrategias para resolver los problemas y las dificultades
- Es inconforme, desafía lo convencional y anticipa futuros escenarios ¹⁷

Hay que resaltar que a primera vista la asertividad y la proactividad podrían ser consideradas equivalentes, la primera se referirá a la estructura interna mental de valores y respeto por si mismo y a los demás, la proactividad es llevar a la acción lo que se piensa bajo ese modelo.

¹⁷ www.laflecha.net/articulos/empresas/que_es_proactividad/



3. ESTRÉS

El estrés parece acompañar a la vida humana pues se encuentra unido a una gran variedad de situaciones, tales como el inicio de una emoción, el esfuerzo, la fatiga, el dolor, el temor, la humillación e incluso el éxito inesperado. Por sí solas ninguna de las situaciones enlistadas son motivantes de estrés, éste es multicausal, pero si desencadenan reacciones que permiten adaptarse a las condiciones exteriores y mantener la vida.¹⁸

Es de suponer que el hombre primitivo debe haber manifestado alguna de las consecuencias del estrés, después de una persecución a un animal salvaje, una herida o un gran esfuerzo. No tuvo una expresión para definir la sensación hasta el siglo XIV cuando la palabra *stress* expresó dureza, tensión, adversidad o aflicción. En el siglo XVIII Hocke utilizó la palabra en el contexto de la física y se refiere a cualquier fuerza aplicada sobre el sistema que lo lleva a su deformación o destrucción. El concepto persistió en la proximidad de la medicina hasta el siglo XIX cuando se le considero como antecedentes de la pérdida de salud.¹⁹

Antoniuk Presta, señala en su artículo *“El estrés en la práctica Odontológica”* que fue en 1936, cuando el médico Austriaco Hans Selye empleó por primera vez el término *“stress”* para definir las reacciones específicas que el organismo presenta cuando sufre estímulos externos.²⁰

¹⁸ Bensabat, Soly. Stress grandes especialistas responden. Ediciones Mensajero. 3ª Ed. Bilbao España, 1994. Pág. 13

¹⁹ Lazarus, Richard y Folkman, Susan. Estrés y procesos cognitivos. Ediciones Roca. México D. F. 1991. 26

²⁰ Antoniuk Presta Andréia, et al. El estrés en la práctica Odontológica. Revista ADM Vol. LXIII No. 5 Septiembre – Octubre 2006 pág. 185



Es hasta después de la Segunda Guerra Mundial cuando investigadores como Grinker y Spiegel inician el trabajo psicológico sobre el estrés.²¹

La mejor definición de estrés podría ser la de “cualquier influencia que interrumpa o perturbe algún aspecto del funcionamiento normal del organismo”²²

Podemos decir que el estrés puede ser producido por distintos factores que hoy en día es muy difícil evitar, ya que el ritmo y estilo de vida al que se acostumbra el hombre contemporáneo es muy acelerado y es prácticamente parte de la vida diaria, pero lo importante es poderlo sobrellevar sin que nos afecte gravemente en nuestra salud física. Si además añadimos la circunstancia de la formación académica que permitirá a los individuos ubicarse dentro de un ritmo y estilo de vida nos particularizará una serie de factores que van a contribuir a aumentar el estrés en una persona.

3.1 Causas del estrés

Antoniuk cita que Smeltzer y Bare en 1996 clasifican los estresores en físicos (frío, calor, agentes químicos), fisiológicos (dolor, fatiga) y psicosociales (reacciones emocionales). Así como Lipp que en 2001, cree que los estresores tienen origen en dos fuentes: una interna y otra externa. La fuente externa es aquella que no proviene del organismo, con

²¹ Lazarus Op. Cit. Pág 29

²² Terrass Stephen. Estrés. Ediciones Tutor. Madrid España 1994 Pág. 19



la exigencia de algo o alguien. La fuente interna está representada por la auto-destrucción.²³

Bensabat realizó un listado mejor organizado de los estresores.²⁴

Factores psico – emocionales

- La frustración, que es uno de los peores factores de estrés.
- La insatisfacción, el miedo, el agotamiento por cansancio.
- La decepción
- Los celos, la envidia y la timidez.
- La impresión de no haber logrado éxito.
- El “darle vueltas a un asunto” que mantiene psicológicamente el estrés.
- Las emociones intensas, buenas o malas.
- El fracaso, la quiebra y también el éxito brusco.
- Las preocupaciones materiales y profesionales.

Factores físicos

- El hambre y la enfermedad, en primer lugar.
- El agotamiento por cansancio físico, la fatiga.
- El frío, el calor.
- Los cambios climáticos repetidos.
- El ruido
- El trabajo de noche (factor de desequilibrio del ritmo biológico de los ciclos circadianos).

²³ Antoniuk Presta. Op. Cit. Pág. 185

²⁴ Bensabat. Op. Cit. Pág 33, 34



Factores biológicos

Factores alimentarios:

- La sub-alimentación y también la sobre-alimentación
- La malnutrición y el desequilibrio alimentario
 - Exceso de azúcar, sobre todo de azúcares refinados.
 - Exceso de grasas animales.
 - Exceso o insuficiencia de proteínas.
 - Exceso de sal.
 - Exceso de café, de tabaco, de alcohol.
- Alimentación pobre en minerales y vitaminas

3.2 Reacción al estrés

Algunas de las reacciones más corrientes a un estímulo o acontecimiento estresante pueden ser: tensión, rigidez muscular, sudoración, estado de alerta, alteración del ritmo respiratorio, aumento del latido cardíaco.²⁵

La respuesta psicológica para el estrés comprende: depresión, ansiedad, irritabilidad e insatisfacción. Se cree que la constancia de esas reacciones, no genera “dolencias” o enfermedades propiamente dichas, pero torna al individuo más susceptible a ellas, ya que deja al organismo frágil.²⁶

Como respuestas a los factores físicos, están los disturbios del sueño que dejan a las personas vulnerables a accidentes, dificultad de razonamiento y concentración, decaimiento del desempeño en el trabajo,

²⁵ Terrass Stephen. Op. Cit. Pág. 25

²⁶ Antoniuk Presta. Op. Cit. Pág. 186



aumento o pérdida de peso, debilitamiento del sistema inmunológico, potencialización de los problemas digestivos y cardiovasculares, dolores de cabeza constantes, artritis e irregularidades hormonales.²⁷ A esta enumeración parcial debemos añadir la vida sedentaria.²⁸

3.3 Factores estresantes en la educación

3.3.1 Entorno Socioeconómico

Los sistemas educativos enfrentan un grave problema en la deserción que es un fenómeno que se observa en todos los niveles educativos pero resulta un problema mayor en el nivel superior debido al alto índice con el que se presenta, lo cual implica un gasto de recursos y de tiempo que no reditúa ni a los estudiantes, ni a la institución, ni a la sociedad en su conjunto.²⁹

Freinet define a la deserción como la interrupción de la demanda efectiva de educación regular y se genera como resultado de la interacción de cinco factores: bajos niveles de aprendizaje, reprobación, falta de flexibilidad curricular, problemas económicos de los alumnos y frecuentemente, deserción temporal.³⁰

Cualquiera de estos elementos pueden generar un círculo vicioso que puede comenzar cuando los estudiantes se dan cuenta que no

²⁷ Antoniuk Presta. Op. Cit. Pág. 186

²⁸ Bensabat. Op. Cit. Pág 35

²⁹ Román Hinojosa Lucía, Navarro Mere Ma. del Pilar. Nivel Socioeconómico Como Factor de Deserción. Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud Unidad Santo Tomás – IPN. www.te.ipn.mx/2oencuentrotutorias/archivos/2eit_071nmrh.doc

³⁰ Freinet en Roman Ib.



aprenden lo suficiente en la escuela y detectan carencias económicas en el entorno del hogar, por lo que consideran más valioso abandonar temporalmente sus estudios para hacer trabajos esporádicos y aportar ingresos a la familia. Como los sistemas de enseñanza no atienden las necesidades individuales de los alumnos, al tener planes y programas rígidos que no permiten una formación parcial técnico profesional, así una vez que estos jóvenes vuelven a clases tienen dificultad para ponerse al día y al no poder hacerlo, repiten el grado o la asignatura.

El ingreso a la universidad, para la mayoría de los jóvenes, representa un parte aguas que define el resto de su vida y el tránsito por ella será asertivo o no, dependiendo de las condiciones sociales, económicas, culturales, históricas y políticas, que hayan vivido antes de su ingreso y del momento histórico que les toque vivir.

En la carrera de Cirujano Dentista requiere de la utilización de instrumental, materiales y libros especializados que junto con la dependencia tecnológica del país la hace una carrera costosa.

Román menciona algunos datos con respecto a la deserción señalando que, los alumnos de odontología desertan en mayor proporción, un 42%, con relación a otras carreras. Los estudiantes abandonan más fácilmente sus estudios en los primeros semestres. El porcentaje de deserción en la carrera de Odontología en diferentes universidades del país es de 42.1%, en el Distrito Federal en la UAM Xochimilco es de 13%, en la UNAM en la Facultad de Odontología es de 9.7%³¹

³¹ Román Hinojosa. Op. Cit.



En el estudio realizado por Román el Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud Unidad Santo Tomás del Instituto Politécnico Nacional nos revelan que los alumnos comienzan a desertar a partir del 4º semestre pero la proporción de deserción ocurre mayoritariamente en 7º, 8º y 9º semestres, donde los costos se incrementan por gastos extras, debido a que frecuentemente los alumnos pagan los tratamientos de sus pacientes para evitar que estos dejen de acudir a la clínica. En estas condiciones el alumno no puede costear los gastos y opta por desertar, en una situación en la que ya causó gasto al instituto, a su familia, y al alumno le significa desgaste emocional, pérdida de tiempo y frustración.

El problema de la deserción no sólo afecta a quienes abandonan sus estudios, sino que incide también sobre las instituciones y sobre la sociedad en su conjunto. La actual crisis económica generalizada de nuestro país, indica que las restricciones financieras estarán presentes condicionando la actividad educativa.³²

3.3.2 Relaciones Interpersonales

El niño aprende a relacionarse desde el ambiente familiar de una manera eficaz, sea adecuada o no. El individuo tiene una disposición biológica que le permitirá actuar en sociedad.³³

Los seres humanos se relacionan para cooperar, competir, depender, aprender., Las relaciones más importantes han sido dos: la amistad y la agresión.

³² Román Op. Cit.

³³ Delval, Juan. El desarrollo humano. Siglo XXI, México D. F. 1994. Pág. 407.



Las relaciones entre iguales tienen diferentes matices los de la amistad, estas caracterizados por conductas prosociales tales como ayudar, compartir y cooperar. Las de la agresión son las que van dirigidas contra el otro.³⁴

Las relaciones interpersonales le dan dirección, fuerza y sentido a las metas humanas; es a través de las relaciones interpersonales que el ser humano obtiene felicidad o dolor emocional.³⁵

Mantener buenas relaciones interpersonales favorece el bienestar tanto individual como social: en lo individual se logra la satisfacción íntima de motivos emocionales; se alcanza la superación personal y se obtiene la plenitud como ser humano; se ejerce influencia sobre los demás para que éstos logren sus metas.

En lo social, las personas con mejores capacidades en las relaciones interpersonales poseen más logros como individuos y estimulan eficientemente a quienes les rodean (a su familia, amigos, compañeros de trabajo, compañeros de diversiones) para que sean más creativos y responsables.³⁶

Es difícil pensar que una persona pueda querer a los demás si no tiene un adecuado aprecio por sí mismo; no le será posible querer a los demás si no se quiere en forma adecuada a sí mismo.

³⁴ Delval, Op Cit. Pág. 424.

³⁵ González Núñez José de Jesús. Relaciones Interpersonales, Editorial El Manual Moderno, México DF 2004 pág. XV.

³⁶ Ib. Pág. XVI



La rivalidad con los otros afecta el buen desarrollo de las relaciones interpersonales. Las personas competitivas interpretan la vida como un juego de ganar o perder, consideran que el que tiene más poder, más dinero o más posesiones es el ganador, el dolor de la derrota los convierte en agresivos y destructivos con los que conviven. La rivalidad no solamente obstruye las relaciones de quien así vive sino también crea problemas entre los demás. Esto es resultado de actitudes no asertivas.

Las relaciones interpersonales se enriquecen favoreciendo la salud mental, la cual se da cuando, de las relaciones sociales, la persona enriquece su identidad con nuevas amistades que le hacen vivir nuevos afectos, ya que los afectos enriquecen la identidad de una persona, pues le brindan la posibilidad de acompañar sus vivencias cotidianas con afectos, es decir, los afectos son lo que dan un matiz afectivo a toda la vida y a las relaciones interpersonales.³⁷

En las profesiones se deben establecer distintas maneras de relaciones interpersonales, para el Cirujano Dentista la principal relación es la de la práctica profesional, que en ocasiones resulta estresante por la mala relación con el equipo auxiliar, atrasos de los pacientes, presión social para trabajar rápido y sin errores, además de las dificultades económicas. El estrés generado le complica el manejo de sus otras relaciones sociales aumentando la carga de estrés afectando su personalidad, creando hábitos que le dificultan sobrellevar la carga de una práctica difícil.^{38 39}

³⁷ González Núñez. Op. Cit. Pág. XVII

³⁸ Ramírez Guerrero Marisela, et al. Análisis de la Personalidad del Cirujano Dentista Mexicano: efectos en su práctica profesional. Revista ADM Volumen LIII, Enero-Febrero 1996, No. 1 Pág. 37

³⁹ Antoniuk Presta. Op. Cit. Pág. 187



Lo anterior no es exclusivo del profesional graduado, sino también del futuro dentista, que debe responder a una exigencia social que se espera mientras esta en formación académica.

Ramírez y Eguiarte en su estudio en cien sujetos sobre el análisis de personalidad del cirujano dentista encuentran indicadores importantes en cuanto a la satisfacción del desempeño de su tarea. Primero se acepta lo difícil del trabajo profesional y los efectos que éste tiene en cuanto a sus actividades y relaciones personales, familiares y a su estilo de vida.⁴⁰

Como resultados del análisis se encuentra que en la profesión hay un índice relevante de ingestión de alcohol y uno más moderado de uso de drogas o estimulantes como compensadores del estrés generado por la práctica.

La práctica profesional genera el distanciamiento de la familia y de otras actividades alternativas como un modo para salir de las presiones del trabajo cotidiano, en todos esta presente el efecto del trabajo al expresar cansancio, estrés y la falta de un estilo de vida que ayude a salir de este estado.⁴¹

Ramírez y Eguiarte, encontraron un valor alto en actitudes exageradamente perfeccionistas, terquedad excesiva, mucha preocupación en lo que puedan pensar o decir de ellos, lo anterior lleva a presentar obsesión y compulsión, una rigidez extrema que incluso puede reflejar agresión hacia los demás.⁴²

⁴⁰ Ramírez Guerrero. Op. Cit. Pág 39

⁴¹ Ib.

⁴² Ib. Pág 40



Las actitudes de perfeccionismo y la preocupación sobre “*el que dirán*” señalan una actitud de baja tolerancia a la crítica y seguridad en sí mismo, ambas son características de un sujeto no asertivo.

La manera en que los cirujanos dentistas enfrentan al estrés, es una manera aprendida en algún momento de su vida personal o de su formación.

3.3.3 Relación Profesor-Alumno

En la escuela los alumnos no tienen elección: se les obliga a iniciar la interacción con el profesor,⁴³ sobre todo en un modelo educativo magistral donde el profesor espera la atención total a sus palabras, y no la posibilidad de interacción con el alumno en un modelo de construcción de conocimiento.

En la interacción profesor-alumno existe una enorme diferencia de poderes. En las aulas se permite que los profesores realicen casi todas las decisiones que afectan al comportamiento del alumno, la obligación del alumno es aceptar y obedecer - preferentemente sin discutir -. El poder del profesor deriva de varias fuentes: de su estado de adulto, de su tradicional autoridad en cuanto profesor; de su autoridad legal y de su pericia en la asignatura que enseña. La diferencia de poderes se manifiesta en los derechos asimétricos que posee el profesor, derechos que se extienden muy por encima del derecho a invocar sanciones formales. Así, el profesor goza del derecho a intervenir o interrumpir a voluntad las actividades de los alumnos.⁴⁴

⁴³ Hasgreaves David. Las relaciones interpersonales en la educación. Nancea, S.A. de ediciones, 3ª. Edición. Madrid 1986. Pág. 132

⁴⁴ Ib. Pág. 133



En la escuela el alumno carece de terreno privado y no se le concede derecho a tener secretos. Por otra parte, el alumno aprende a respetar el terreno privado del profesor y no puede intervenir a capricho en él. Cuando desea hablar al profesor debe indicar su deseo alzando la mano y esperando con paciencia a que el profesor le atienda y le autorice a hablar.⁴⁵

Pareciera que el profesor disfruta de una posición en la que puede explotar a voluntad a los alumnos. El comportamiento de los alumnos en clase es producto de las interpretaciones del rol que hace el profesor y de su estilo de enseñanza. Si bien es cierto que el comportamiento de los alumnos está influido por otros varios factores, y si bien el profesor adapta su conducta en respuesta a las características especiales de los alumnos en clase, es de esperar que los alumnos se adapten al profesor en grado mucho mayor que aquel en que éste último se adapta a los alumnos.⁴⁶

Relaciones de este tipo generan un gran nivel de estrés en el alumno, al intentar satisfacer la voluntad del profesor, ya que va en ello la aprobación del curso.

3.3.4 Profesión que se estudia

Cada individuo se expone diariamente a cierto grado de estrés unido a su trabajo, pero ciertas profesiones son más causantes de estrés, en general todas aquellas que implican responsabilidades y tomas de decisiones importantes, pero asimismo aquellas en las que el trabajador sufre una

⁴⁵ Hasgreaves David. Op. Cit. Pág 133

⁴⁶ Ib. Pág 134



estimulación demasiado rápida y variable o, al contrario, excesivamente lenta y monótona.⁴⁷

El Cirujano Dentista, en la práctica de su profesión, atraviesa constantemente situaciones estresantes. Como se señaló más arriba el estrés abarca un conjunto de reacciones físicas y químicas del organismo cuando el individuo es sometido a situaciones consideradas amenazadoras. Estas situaciones son llamadas estresoras y varían de una persona a otra.⁴⁸

La odontología es una de las profesiones más desgastantes y los factores desencadenantes del estrés están íntimamente unidos a esta práctica, lo que acarrea diversos daños a la salud del profesional. El gran desgaste físico y psicológico, la rutina, la administración del consultorio, la soledad y los pacientes ansiosos y no colaboradores están entre los factores desencadenantes del estrés en la práctica odontológica. Las consecuencias son: cansancio, irritación, impaciencia, dificultad de concentración, desánimo, lo que ciertamente irá a perjudicar el desempeño profesional.⁴⁹

La mejor manera de disminuir los efectos del estrés profesional, consiste en un cambio en el estilo de vida del Cirujano Dentista. Realizar ejercicios constantemente, mantener una dieta saludable, evitar alcohol, fumar, conservar buenas relaciones sociales, dormir bien, son algunos de los buenos hábitos que deben de ser adquiridos.⁵⁰

⁴⁷ Bensabat Soly. Op. Cit. Pág 101

⁴⁸ Antoniuk Presta. Op. Cit. Pág. 185

⁴⁹ Ib. Pág. 186

⁵⁰ Ib. Pág. 187



Los buenos hábitos recomendados son difíciles de adquirir en una sociedad que ha educado bajo principios de una mayor excitación ahoga cualquier sentimiento de angustia que genere estrés.



4. FORMACIÓN DE UN ALUMNO ASERTIVO

En el mundo contemporáneo se ha visto que algunas personas pueden hablar con facilidad de lo que piensan, pero no de lo que sienten, se les dificulta manifestar su emotividad y dejarla fluir libremente. Otras ni siquiera están seguras de cuáles son sus sentimientos; y se da el lamentable caso de individuos para los que resulta imposible articular una sola emoción; pareciera que han perdido el contacto con sus sentimientos y acaban por ser insensibles a los mismos.⁵¹

Las corrientes psicológicas actuales buscan cada vez hacer a los individuos capaces de comunicarse sabiendo y sintiendo los efectos de sus emociones, esto es saber hacer uso inteligente de sus emociones.

Un sujeto que no es asertivo ha perdido el control sobre algunas áreas importante de sus relaciones interpersonales, se siente cada vez más resentido y angustiado. Decece su autocontrol y aumenta la insatisfacción consigo mismo y con los demás. En una relación familiar o de amistad, se limita mucho la intimidad que logra en las relaciones, y arroja una carga tremenda sobre amigos y familiares: ellos tienen que saber leerle la mente para descubrir lo que en verdad siente. Como nunca revela su auténtico yo, nunca puede sentirse realmente cómodo con los demás.

En una relación profesional no resultará capaz de establecer las condiciones para que, en el caso de la Odontología, el paciente genere la

⁵¹ Rodríguez Estrada Mario, Serralde Martha. Asertividad para negociar. Serie: El arte de negociar. Editorial MCGRAW-HILL. Estado de México Pág. 36



confianza suficiente para ser atendido, y que permanezca como un paciente regular para supervisiones posteriores.

La asertividad procura la experiencia reconfortante de sentir los sentimientos y de la expresión espontánea de los mismos. Los sentimientos no son emociones aisladas, son respuestas a una serie de condiciones vividas y por vivir que colocan a la persona en una condición estresante, son una parte constitutiva del individuo.

El entrenamiento asertivo pretende a través de conductas específicas, unir el pensamiento, la acción y el sentimiento, de modo que se conviertan en una unidad vital, lo mismo que los sentidos del gusto y el olfato forman una unidad durante el acto de comer.⁵²

4.1 El profesor como asesor

4.1.1 La importancia de las actitudes del profesor

Existen dos tipos de profesor: el profesor dominante y el profesor integrador. El primero podría caracterizarse como una persona que funciona en contra de los alumnos. Piensa que sabe más; emana órdenes e impone decisiones; quiere que los alumnos obedezcan y se conformen; le desagradan las discusiones y la crítica; tienden a las amenazas y reproches. De alguna forma se trataría de personas no asertivas.

⁵² Rodríguez Estrada. Op. Cit. Pág. 36



El profesor integrador, por contraste, trabaja con los alumnos, consulta a los alumnos y les invita a la cooperación; comparte el control y la responsabilidad; fomenta las ideas e iniciativa de los alumnos.⁵³

Con profesores integradores, los alumnos realizan importantes contribuciones a la clase; manifiestan estima por los demás; son amistosos y cooperadores; y menos descuidados, agresivos o contrarios a la enseñanza.⁵⁴

Lo anterior no significa que el profesor deje la dirección del aprendizaje en manos de los alumnos, sino que aprovecha su experiencia en la actividad docente y profesional, para dirigir al alumno al aprendizaje de los conocimientos mínimos necesarios para poder recordar lo que sabe y a la vez deducir un nuevo conocimiento.

En la personalidad del profesor como en cualquier otra persona existen expresiones de su disposición de ánimo hacia situaciones de la realidad, en estas disposiciones o actitudes se reflejan la historia y los valores del profesor.⁵⁵

Las actitudes de los alumnos determinan en buena medida como se relacionarán con los contenidos, cabe señalar que todas las actitudes tienen una base emocional, es decir, la expresión de una actitud tiene emociones que la soportan. Toda actitud tiene una carga emocional específica y definida.

⁵³ Anderson y Brewer en Hasgreaves David. Op. Cit. Pág 135

⁵⁴ Hasgreaves David. Op. Cit. Pág 135

⁵⁵ Ayala Aguirre, Francisco. La función del profesor como asesor. Trillas, CONALEP, ILSE, EDUSAT, ITESM. México 1998, pág. 19.



Existe un círculo de interacción entre las actitudes con las que un alumno llega a la escuela y se relaciona con el conocimiento, todo esto es adquirido en la socialización familiar, y por otra parte las actitudes que se ven estimuladas ya en el contacto con la escuela misma. Las actitudes que una persona desarrolla con respecto al aprendizaje tienen definitivamente influencia en la escuela, los enfoques que el sujeto tiene con respecto a las relaciones interpersonales tienen fundamento también en las experiencias del ámbito escolar, se modelan en los espacios de la escuela. Y yendo aún más lejos, buena parte de la percepción que tiene de sí mismo cada persona se adquiere en el paso por las aulas y por las diferentes interacciones con las actitudes de los profesores, la otra cara del espejo.⁵⁶

Los profesores presentan siempre cierto estilo de personalidad diferente, en ese estilo propio se filtran actitudes con respecto al grupo de aprendizaje, al alumno en lo individual, hacia la institución y hacia la vida en un sentido general.

Los alumnos se ven expuestos constantemente a las manifestaciones conductuales de las actitudes de sus profesores donde lo mismo un maestro puede mostrar con sus acciones una actitud positiva hacia el cuidado del entorno ecológico mostrando motivación, compromiso y congruencia con dichas acciones y

⁵⁶ Ayala Aguirre. Op. Cit. Pág. 20



transmitiendo mucho más con su actitud que cualquier definición de equilibrio ecológico.⁵⁷

4.1.2 Qué es un asesor

Un asesor es un educador y no una persona que atiende desde la perspectiva de la psicoterapia, esto último aplicaría si sólo si en el caso del docente que se ha especializado en el área de la consejería terapéutica.

Los asesores no son psicoterapeutas, es preciso que el profesor-asesor sea consciente de que su principal área de interés sea con las condiciones básicas para la formación del futuro profesionista, es de antemano importante resaltar que los cambios de un sujeto en un área producirán cambios en otras áreas. El enfoque será sobre los pequeños problemas de personalidad que se relacionen con la formación profesional.⁵⁸

En la experiencia de la docencia es básico discriminar quién tiene realmente un problema que amerite atención psicoterapéutica, incluso es recomendable que se deba tener información de qué hacer y a quién acudir por ayuda. El profesor debe tener a la mano información sobre expertos que le permitan ayudar a su alumno, en caso de necesidad, en el diagnóstico y tratamiento de sus problemas (médicos, psicológicos, neurológicos, nutricionales, etc.).

La principal tarea del profesor asesor consistirá en reconocer los problemas fuera de su competencia y remitir dichos casos a personas

⁵⁷ Ayala Aguirre. Op. Cit. Pág. 20

⁵⁸ Ayala. La función... Pág. 58



adecuadas. La asesoría no está interesada primordialmente en una reactivación del pasado, ni en aquella reeducación total de la personalidad, tanto a nivel consciente e inconsciente, que constituye el espacio de acción propio del psicoterapeuta.

Los asesores son educadores que tratan de crear, mediante el ejercicio de sus habilidades, un ambiente en el “que los estudiantes puedan enfrentarse con sus propios sentimientos y explorarlos sin miedo, aprender a arreglárselas más eficazmente en cuanto a la toma de decisiones y examinar sus valores y objetivos sin peligro de ser juzgados.”⁵⁹ El profesor en todo nivel educativo debe jugar el rol de asesor, una actividad de mayor dificultad en el nivel medio y superior por las características de los grupos de edad de los alumnos en esta área.

El asesor es una persona que tiene confianza en las posibilidades de desarrollo de su alumno. Ha de tener también la creencia de que el ser humano básicamente va hacia adelante, socializado y racional, que no tiene la necesidad fundamental de autoagredirse o de agredir a los otros.⁶⁰

El asesor debe actuar, en la medida de lo posible, sin prejuicios, necesita ser cordial, accesible, flexible, no tener miedo a la experiencia, ha de ser espontáneo y sincero. El profesor ha de estar preparado para enfocar la asesoría como persona y no sólo como profesional que cumple parte de las tareas propias de su oficio educativo. Ha de tener una actitud abierta y no ser crítico con sujetos procedentes de otro grupo de edad, de otra extracción social, con otros valores y actitudes. Ha de tener la

⁵⁹ Ayala. Op cit. pág. 40

⁶⁰ Ib. Pág. 41



capacidad de empatía, es decir ser capaz de sentir y comprender el mundo privado del otro como si fuera el propio, pero sin ser arrollado por dicho mundo y ha de saber comunicar esta comprensión en un lenguaje que el alumno pueda sentir como adecuado y significativo para él. Por lo anterior es claro que el asesor requiere un adecuado conocimiento de sí mismo, si es que quiere realmente ayudar a sus alumnos.

El propósito de la asesoría en el ámbito educativo se centra en propiciar en la relación maestro – alumno las condiciones para un cambio positivo y por propia voluntad en el alumno, estas condiciones se asocian con reconocer en el alumno su derecho a realizar elecciones, a ser independiente con responsabilidad y autonomía con la conciencia de asumir todas las implicaciones que esto tiene. Lo anterior dependerá del rango de edad de los alumnos con los que el profesor tiene contacto.⁶¹

Otra de las habilidades requeridas por un profesor – asesor está en el establecimiento de un adecuado “rapport”, término muy utilizado en psicología y que hace referencia a la relación armónica que debe existir para que las personas que interaccionan en una relación puedan seguir comunicándose, esto implica que el profesor tenga una actitud abierta, dispuesta, atenta, amistosa e interesada a lo que el alumno desea plantearle. En dicha relación debe existir además de la armonía comunicativa la disposición al acuerdo y afinidad de posiciones, de otro modo sería imposible el proceso de asesoría.⁶²

El saber escuchar es una de las habilidades básicas e imprescindibles para que el proceso de la comunicación se pueda llevar a

⁶¹ Ayala Aguirre. Op. Cit. Pág. 41

⁶² Ib. Pág. 43



cabo de una manera eficaz y satisfactoria. Las personas por lo general saben oír, sin embargo se les dificulta escuchar.⁶³

El poder escuchar eficientemente ayuda al profesor a obtener información que no lograría conocer a través de otros medios, en su contexto original, con la observación de expresiones emocionales, el tono de voz y expresiones faciales con las que se acompaña la expresión de una idea, se logrará una escucha más clara de las demandas del alumno.^{64, 65}

Se puede decir que un profesor que cumple con funciones de asesoría es un profesor que ha asumido, además de su responsabilidad en el proceso educativo, un papel activo en la formación de sus alumnos donde la relación humana es el eje de desarrollo y crecimiento que le permitirá relacionarse con el conocimiento y con los otros de una manera mucho más enriquecedora y productiva.

4.2 Entrenamiento asertivo

En la actualidad existen una serie de terapias psicológicas que se han denominado terapias breves, dentro de ellas se encuentra la psicoterapia asertiva, esta tiene por objetivo incrementar la sensibilidad del paciente hacia sus propios sentimientos, la asertividad establece que una persona debe ser capaz de comunicar a otras lo que siente, en el momento mismo, y de una manera directa, honesta, respetuosa y apropiada. Pero el entrenamiento en asertividad específica que la experiencia de los

⁶³ Ayala Aguirre. Op. Cit Pág. 44

⁶⁴.lb

⁶⁵ Una habilidad que debe desarrollar el asesor es la capacidad de poder leer el lenguaje corporal y reiterando, evitar el prejuicio.



sentimientos y la expresión de los mismos no es suficiente para el bienestar del individuo.

Para la comunicación de sentimientos no basta con una mera pronunciación de palabras, sino que comprende a la comunicación total, que implica tono y expresión de la voz, expresión facial, ademanes, miradas.⁶⁶

Comunicarse asertivamente obliga a un análisis personal para poder reconocer en el interlocutor parte de nuestra propia personalidad.

En cuanto un individuo incorpora a sí mismo el hecho de experimentar un sentimiento y domina las conductas involucradas en esta situación, se vuelve una persona asertiva, más sensible y consciente de sus propios sentimientos y más abierta a lo que sienten los demás, reaccionando en forma espontánea en las diversas situaciones.⁶⁷

El entrenamiento asertivo o también llamado entrenamiento en habilidades sociales es “un enfoque general de la terapia dirigido a incrementar la competencia de la actuación en situaciones críticas de la vida, o como un intento directo y sistemático de enseñar estrategias y habilidades interpersonales a los individuos con la intención de mejorar su competencia interpersonal individual en situaciones sociales”,⁶⁸ y habría que agregar también a las situaciones profesionales.

⁶⁶ Benítez Galván, Adriana Paola. Caras y Gestos: una estrategia de comunicación en odontopediatría. Tesina. Inédita. Odontología UNAM. México D. F. 2005. Pág. 24

⁶⁷ Rodríguez Estrada. Op. Cit. Pág. 37

⁶⁸ Vázquez Reyes Ana María. Efecto del programa de entrenamiento asertivo sobre la calidad de vida en estudiantes universitarios. Tesis de licenciatura en Psicología. Facultad de Psicología UNAM. 2002 Pág. 40



Gran variedad de autores⁶⁹ coinciden en sus definiciones, al mencionar que el entrenamiento asertivo está enfocado a que el individuo aprenda nuevas conductas que le permita relacionarse con otras personas y pueda expresar sus pensamientos, opiniones y deseos, así como defender sus derechos, sin sentir ansiedad, respetándose a sí mismo y a los demás con el fin de conseguir la satisfacción interpersonal en cualquier ámbito.

El entrenamiento asertivo busca eliminar la ansiedad que el sujeto siente frente a situaciones sociales y adquirir conductas adaptativas que le permitan una mejor relación con los demás. Enseña a las personas a tener cuidado de sí mismas, a pedir lo que desean, a protegerse de las peticiones poco razonables, de las críticas sin síntesis y a ser capaces de abrirse a los demás.⁷⁰

Cuando una persona no tiene ciertas habilidades sociales significa que no las ha aprendido, esto generará en ella, una situación de estrés que se manifestará por una constante *autodevaluación*, acompañada por temor a las consecuencias, la ansiedad condicionada le impide actuar adecuadamente, tienen una falta de motivación, no sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que una respuesta es efectiva, no conoce sus derechos, y provoca una serie de obstáculos en su ambiente que no la dejan expresarse.

Vale la pena recordar que la asertividad se desarrolla en varias dimensiones.⁷¹

⁶⁹ Fundamentalmente autores como Aguilar Kubli, Bishop Sue, Elizondo Torres y Rodríguez Estrada

⁷⁰ Vázquez Reyes. Op. Cit. Pág. 40

⁷¹ Galassi y Galassi en Vázquez Reyes op cit pág. 41.



En la dimensión conductual se manejan los siguientes componentes: defensa de los propios derechos, rehusar peticiones que el individuo considere que no es capaz de resolver o que sean improcedentes, dar y recibir cumplidos, iniciar, mantener y finalizar conversaciones, expresar amor y afecto, expresar opiniones personales, incluyendo el desacuerdo, expresar justificadamente ira y enfado.

Entre los componentes de la dimensión personal el sujeto asertivo incluye a personas que son especialmente relevantes para él, como amigos y conocidos; novia, esposa, padres y familiares; figuras de autoridad, extraños y relaciones profesionales.

Los componentes de la dimensión situacional no son fáciles de enlistar, dada la gran variedad de posibilidades. Algunos de estos factores podrían ser la relación con la gente implicada, el sexo, la edad, el rol o status, el número de personas, así como la situación y la interacción en un momento dado.

Como se puede observar el entrenamiento asertivo no es puramente conductual, sino que también debe de considerar a los pensamientos y el contexto. Un programa completo debe contener habilidades cognitivas, emocionales, verbales y no verbales.

El programa de entrenamiento asertivo de Caballo, diseñado en 1993, puede ser un buen procedimiento dentro de la formación del alumno asertivo. El programa se puede llevar a cabo mediante un modelo de taller donde se planteen escenarios vivenciales para el aprendizaje asertivo.⁷²

⁷² Caballo en Vázquez Reyes. Op. Cit. Pág. 41



El mencionado programa considera en primer lugar el entrenamiento en habilidades, en esta fase se enseña y se practican de manera integral conductas específicas en el repertorio conductual se aprende a observar, escuchar, dar y recibir retroalimentación. Entre los componentes no verbales de la conducta social se incluyen el contacto acular, volumen del habla, la actitud corporal, todo lo anterior sustentado principalmente en la teoría del aprendizaje social.

En la segunda fase se aprenderá a reducir el ansiedad en situaciones sociales problemáticas, lo cual se consigue indirectamente, llevando a acabo la nueva conducta en respuestas sociales específicas como el hacer y rechazar peticiones, hacer y recibir cumplidos, recibir rechazos; iniciar y mantener una conversación, hacer y recibir críticas, manifestar expresiones positivas, defender los propios derechos, invitar, pedir información, terminar encuentros sociales todo esto sin ansiedad. Si la ansiedad es muy elevada se puede emplear la técnica de relajación o de sensibilización sistemática.⁷³

Durante la tercera fase se busca la reestructuración cognitiva, en ella se intenta modificar valores, creencias, cogniciones y actitudes que son irracionales, sustituyéndolas por pensamientos racionales, aplicando la terapia racional emotiva conductual (TREC).⁷⁴

⁷³ La sensibilización sistemática es un método psicoterapéutico, cuya característica principal es la aproximación sucesiva del sujeto a situaciones que le producen una exacerbación disfuncional de conductas (emocionales, cognitivas o comportamentales) y que lo lleva a consulta para producir un cambio a través de la identificación y manejo de sus emociones.

⁷⁴ La Terapia Racional Emotiva Conductual nace a partir de los trabajos del psicólogo norteamericano Albert Ellis, quien decide dar un giro a la Terapia que practicaba, creando una terapia breve más directa y efectiva, con mayor implicación tanto por parte del terapeuta como por parte del paciente y con unas técnicas centradas en la vida actual de éste no en el pasado y en la influencia que ejercen los pensamientos y las creencias sobre las emociones y los comportamientos de las personas.



En la cuarta fase se inicia un entrenamiento en solución de problemas, se enseña a percibir los valores de todos los parámetros situacionales relevantes y procesar estos valores para generar respuestas potenciales para seleccionar una de esas respuestas y alcanzar el objetivo, con el fin de enfrentarse a futuros problemas.

Durante todo el entrenamiento también se considerarán las siguientes etapas:

- Desarrollo de un sistema de creencias que mantengan un gran respeto por lo propios derechos y los de otros.
- Distinción entre conductas asertivas, no asertivas y agresivas.
- Reestructuración cognitiva de la forma de pensar en situaciones concretas.
- Ensayo de conductas asertivas en determinada situación.

4.3 Toma de decisiones

En todos los momentos de las relaciones interpersonales la toma de decisiones esta presente, ocurrirá como respuesta a un problema, va acompañada por una diferencia entre lo que son las cosas y cómo deberían ser. Ese diferencial en el tiempo de respuesta es el espacio para la toma de decisiones.⁷⁵

Las decisiones son mecanismos organizacionales por medio de los cuales se intenta llegar a un estado deseado. Tomar decisiones resulta en un complejo juego interior en que principalmente los razonamientos y la

⁷⁵ Jauli Dávila Isaac; Reig Pintado Enrique; Soto Pineda Eduardo. Toma de decisiones y Control emocional. Editorial Continental. México 2003. Pág. 54



intuición van a intervenir para llegar a la determinación. En el mejor de los casos se producirá una cadena de seguridad – seguridad hasta llegar al resultado. En un caso menos afortunado surgirá junto a la seguridad una serie de dudas que compliquen la elección final. Las buenas decisiones emergen de los conflictos cuando se identifican y consideran todas las posibles soluciones.⁷⁶

Las decisiones son para ubicarse con precisión en el deber (correcto – incorrecto), para ejercerlas en el momento preciso y para sentir tranquilidad en el futuro, la tranquilidad que da la certeza del deber cumplido.

El 90% de las dificultades en la solución de problemas puede evitarse mediante un planteamiento completo, correcto, claro y conciso del problema.

4.3.1 Modificación de creencias para la toma de decisiones

Existen factores que pueden afectar en la toma de decisiones; por ejemplo, falta de confianza en sí mismo, falta de conocimientos acerca del problema, falta de confianza en los demás, intereses y necesidades personales, estados de ánimo depresivos, grado de participación con el grupo, temores y otros más.

En general cualquiera de los factores enlistados en la toma de decisiones se podrá manifestar por un temor acompañado por una

⁷⁶ Ib. Pág. 55



creencia irracional, este tipo de creencias puede ser modificado por medio del modelo ABC diseñado en 1958 por Albert Ellis.⁷⁷

El Modelo **ABC** consiste en analizar la situación o la experiencia **A**, para darnos cuenta de cuales fueron nuestros sentimientos y pensamientos irracionales **B** y ver las consecuencias o conductas **C** que nos generaron esos pensamientos irracionales.

La experiencia **A**, que será la actividad o situación particular que nos produce directamente y de forma automática, las consecuencias. Estas consecuencias pueden ser emocionales o conductuales y no son iguales para todos los individuos ya que de ser así todas las personas reaccionarían de forma idéntica ante la misma situación.

B, representa la creencia irracional absoluta con respecto a los acontecimientos.

C será la consecuencia o respuesta emocional, que se produce por la interpretación que se da a **A**, desde el parámetro de las creencias **B**.

Si la creencia es funcional lógica y empíricamente, se le considera racional, si dificulta el funcionamiento eficaz es irracional.

Para crear los distintos escenarios durante el modelo ABC se deben seguir ciertos pasos para así discutir y eliminar las ideas irracionales:

⁷⁷ Vázquez Reyes. Op. Cit. Pág. 50



- Escribir como fue la realidad. El escribir como fue la realidad obliga a ser veraz en la descripción al seleccionar el verbo que reviva la realidad experimentada.
- Escribir el lenguaje interior respecto al acontecimiento, todo lo que pensó y sintió en ese momento.
- Describir como fue la respuesta emocional o como se actuó.
- Discriminar entre un pensamiento racional y uno irracional.
 - discutir y variar el lenguaje interior
 - ¿existe algún soporte racional a este pensamiento?; ¿de que evidencias se disponen de la verdad o falsedad de este pensamiento?
 - ¿ayuda a conseguir lo que quiere?
 - ¿ayuda a sentirse como se quiere sentir?
 - ¿Qué es lo peor que puede ocurrirle?
- Sustituir el lenguaje interior por otro describiendo cuales son esos pensamientos objetivos, los sentimientos y conductas deseables.

El anterior proceso permite la evaluación mediante la conceptualización a través de identificar las exigencias absolutas de los *debo de y tengo que*, dogmáticos, en vez de utilizar concepciones probables o quizá de preferencia que generan emociones y comportamientos más funcionales para el logro de metas personales.

De estas exigencias absolutas se derivan tres apreciaciones sobre las experiencias.

- a) tremendismo.- resalta en exceso lo negativo de un acontecimiento
- b) la incapacidad o el no puedo.- que exagera lo insoportable de una situación



- c) la condenación.- tendencia a evaluarse a sí mismo y a los demás como “totalmente malos” comprometiendo su valor como persona como consecuencia de su conducta.

Hay varias recomendaciones a considerar durante el proceso de aprender a pensar racionalmente, estas se desprenden de aplicar las principales reglas del método científico a la forma de verse a si mismo, a los demás y a la vida. Estas recomendaciones son:

- Aceptar como “realidad” lo que sucede en el mundo, aunque no nos gusta e intentemos cambiarlo
- En la ciencia teorías e hipótesis se postulan de manera lógica y consistente, evitando contradicciones importantes así como también datos falsos o poco realistas.
- La ciencia es flexible, no rígida. No sostiene algo de forma absoluta e incondicional.
- No incluir el concepto de “merecer” o “no merecer”, ni glorifica a la gente ni a las cosas por sus “buenos” actos o condenarlos por sus “malos” comportamientos.
- La ciencia no tiene reglas absolutas sobre la conducta y los asuntos humanos, pero puede ayudar a la gente a alcanzar sus metas y ser feliz sin ofrecer garantías.⁷⁸

⁷⁸ Vázquez Reyes. Op. Cit. Págs. 51-53



Conclusiones

Las actitudes asertivas mejoran las relaciones interpersonales, puede que a algunas personas les haga ser mejores, aún cuando ese no sea el propósito fundamental, permitirá abrir puertas para un mejor desempeño profesional y social, manteniendo un sentimiento de satisfacción con respecto a la escala de valores personales.

A los individuos proactivos no les basta con ser asertivos, si no que toman la iniciativa para el logro de los objetivos propios y de su grupo. Los individuos asertivos proactivos siempre serán más capaces de tomar actitudes diferentes, determinantes y específicas ante situaciones diferentes, determinantes y específicas.

El estrés es un factor determinante para que el sujeto se vuelva no asertivo, por lo tanto hay que ser proactivo y mantenerse alerta para identificar el estrés propio y el de, en este caso, los pacientes de la Clínica Integral Niños y Adolescentes. En la práctica profesional se debe recordar que dentro de los factores estresores se encuentran los procedimientos que se manejan con baja y mediana habilidad, por lo tanto hay que capacitarse para tener los conocimientos y habilidades necesarias.

La carrera de Cirujano Dentista es más costosa que otras de esto resulta un factor estresante al no tener los recursos para poder mantenerse en ella.



Una mala relación profesor alumno es causa de estrés, ya que resulta importante las actitudes que tome un profesor ante sus alumnos de los cuales es un modelo a seguir.

El profesor asesor debe ser maduro para poder ejercer la función de orientación del aprendizaje del alumno. El alumno asertivo proactivo buscará tener las conductas adecuadas en el momento oportuno, mejorando su desempeño como persona y profesionista.

El resultado final del entrenamiento asertivo hará que las personas puedan tomar las decisiones más adecuadas y de manera responsable en su vida diaria.



BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Vega, Janet. Análisis asertivo de las técnicas de manejo de conducta en odontopediatría. Tesina. Inédita. UNAM. México D. F. 2006. 46 pp.
- Aguilar Kubli, Eduardo. Asertividad. Cómo ser tu mismo sin culpas. Editorial. Pax México. México 1987. 139 pp.
- Antoniuk Presta Andréia, et al. El estrés en la práctica Odontológica. Revista ADM Vol. LXIII No. 5 Septiembre – Octubre 2006 pp. 185 – 188
- Ayala Aguirre, Francisco. La función del profesor como asesor. Trillas, CONALEP, ILSE, EDUSAT, ITESM. México 1998. 125 pp.
- Benítez Galván, Adriana Paola. Caras y Gestos: una estrategia de comunicación en odontopediatría. Tesina. Inédita. Odontología UNAM. México D. F. 2005..39 pp
- Bensabat Soly, Selye H. Stress grandes especialistas responden. Ediciones mensajero. 3ª Edición. Bilbao España 1994. 322 pp.
- Bishop, Sue. Desarrolle su Asertividad. 2ª Edición. Editorial. Gedisa. Barcelona 2005. 149 pp.
- Delval, Juan. El desarrollo humano. Siglo XXI, México D. F. 1994. 626 pp.



Elizondo Torres Magdalena. Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. Editorial. Trillas. México 1997. 154 pp.

Frankl, Viktor. El hombre en busca del sentido. Herder. Barcelona 1991. 244 pp.

González Núñez José de Jesús. Relaciones Interpersonales, Editorial El Manual Moderno, México DF 2004. 240 pp.

Hasgreaves David. Las relaciones interpersonales en la educación. Nancea, S.A. de ediciones, 3ª. Edición. Madrid 1986. 418 pp.

Jauli Dávila Isaac; Reig Pintado Enrique; Soto Pineda Eduardo. Toma de decisiones y Control emocional. Editorial Continental. México 2003. 282 pp.

Lazarus, Richard y Folkman, Susan. Estrés y procesos cognitivos. Ediciones Roca. México D.F. 1991. 468 pp.

Ramírez Guerrero Marisela, et al. Análisis de la Personalidad del Cirujano Dentista Mexicano: efectos en su práctica profesional. Revista ADM Volumen LIII, Enero-Febrero 1996, No. 1. Pág 37-40

Rodríguez Estrada Mario, Serralde Martha. Asertividad para negociar. Serie: El arte de negociar. Editorial MCGRAW-HILL. Estado de México. 110 pp.

Román Hinojosa Lucía, Navarro Mere Ma. del Pilar. Nivel Socioeconómico Como Factor de Deserción. Centro Interdisciplinario de Ciencias de



la Salud Unidad Santo Tomás – IPN.

www.te.ipn.mx/2oencuentrotutorias/archivos/2eit_071nmrh.doc

Terrass Stephen. Estrés. Ediciones Tutor. Madrid, España. 1994. 126 pp.

Vázquez Reyes Ana María. Efecto del programa de entrenamiento aserivo sobre la calidad de vida en estudiantes universitarios. Tesis. Inédita
Psicología UNAM. 2002 94 pp.

www.laflecha.net/articulos/empresas/que_es_proactividad/