



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ARAGÓN

“TALLER DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA  
ADOLESCENTES”

# T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN Y PERIODISMO  
P R E S E N T A :  
NÉLIDA VILLAFUERTE COSME

ASESOR: LIC. JOSÉ LUIS CARRASCO NUÑEZ

SEPTIEMBRE 2006





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

## Agradecimientos:

A Dios, porque la fe es la mejor muestra de la importancia de la comunicación

A mis padres por ser mis primeros maestros

A mi Gran Maestro Universitario: Eduardo Etchart Mendoza, porque sin su confianza esta Historia no estaría completa

A cada una de las personas que han participado en los eventos comunicativos de mi vida...

DEDICO ESTE TRABAJO:

A mí misma por los aciertos y desaciertos de mi asertividad.

A mis hijas: Nathalie y Nayeli, las N's más importantes de mi código

A mi familia que interpreta hasta mis mensajes más confusos

A mis amigas y amigos, la mejor expresión de la metacomunicación

## Índice

Introducción	I	
Capítulo 1	La habilidad de comunicarse	1
1.1	La comunicación y su importancia	2
1.2	Significado de comunicarse	6
1.3	Comunicación interpersonal	11
1.3.1	Metacomunicación	16
1.3.2	Habilidades básicas: hablar y escuchar	19
1.4	Estilos de relación	22
1.5	Comunicación no asertiva	47
1.5.1	Características no asertivas	47
1.5.2	Características de la comunicación agresiva	50
1.6	Derechos asertivos	53
Capítulo 2	La comunicación del adolescente	56
2.1	El periodo de la adolescencia	58
2.2	Estilos de comunicación del adolescente	71
2.3	Problemas de comunicación del adolescente	82
Capítulo 3	Estrategias para la comunicación asertiva	90
3.1	La reestructuración cognoscitiva	90
3.2	El entrenamiento asertivo	96
Capítulo 4	Taller de comunicación asertiva	104
4.1	Contenidos	111
4.2	Evaluación	112
4.3	Cartas descriptivas	113
4.4	Crónicas de grupo	122
Conclusiones	144	
Bibliografía	150	

## INTRODUCCIÓN

Etimológicamente comunicar es poner en común, y si pensamos que la comunicación es la manifestación del ser, comunicar es *el arte de ser para uno mismo y para los demás*, lograrlo necesita de crear conciencia, (promovida a través de la educación) y quien sabe comunicarse aprende a modificar su conducta e influye en su entorno. Esto implica que los patrones de comunicación son aprendidos, por lo tanto es posible optimizarlos.

La formación académica se interesa en educar a personas aptas para criticar, analizar y proponer, por lo tanto, hábiles en comunicación. Desde esta perspectiva es concebido el proyecto Taller en Comunicación, dirigido a adolescentes de entre 11 y 15 años, que cursen estudios de nivel secundaria, como herramienta para sensibilizar y capacitar a los alumnos con conocimientos que les permitan desarrollar habilidades sociales de comunicación (asertividad).

Ser analítico, crítico y reflexivo debiera ser el reto de toda persona; de esta manera se brindaría la máxima calidad en cualquier labor, ya que en todas habrá de valerse de un proceso determinante para el buen o mal rumbo de su historia: la comunicación. Y es ésta en cualquiera de sus niveles la que estará presente en todo ser humano hasta el fin de sus días, de ahí la importancia de estar en contacto real con ella, es decir, de conocer su esencia y técnicas, todo lo que nos permita el mejor desarrollo en nuestro contexto social. Este proyecto pretende que de un entrenamiento técnico pase a una actividad político-social-

humanista: teoría, metodología y estética de la comunicación. Lo cual permitirá que el sujeto sea activo en los ámbitos de su vida.

El cimiento de los estudiantes está en el nivel básico de educación, mismo que culmina con la instrucción secundaria, donde se elige el rumbo profesional y de la vida en general de cada individuo; es en este momento en que la comunicación puede ser un soporte durante y después de su vida estudiantil, lo cual podrá permitir un buen desempeño y proyección personal (y posteriormente profesional). Mostrarles la importancia de saberse comunicar podrá fortalecer su seguridad para optar por un futuro elegido con mayores habilidades, esto puede contribuir a un buen desarrollo como estudiantes y como personas-profesionales, ya que siendo ingenieros o doctores, sociólogos o economistas, desempeñándose a nivel técnico o en algún oficio, podrán proyectar asertivamente sus mensajes y contarán con bastas herramientas para abrirse paso y trazarse metas. Así se contribuye con la creación, fomento y mantenimiento del criterio de responsabilidad social.

Esto determina que la misión del taller es integrar en la formación de los estudiantes elementos teórico-prácticos que contribuyan como herramientas, proporcionando a sus actos calidad comunicativa: *un taller de comunicación que promueva el desarrollo de asertividad en los adolescentes.*

La propuesta pretende como curso extracurricular, brindar información que sirva de apoyo en el desarrollo personal de los alumnos de secundaria (entre los 11 y los 15 años), puesto que el momento histórico actual requiere de seres humanos que entablen relaciones humano-comunicativas asertivas en todas las áreas de estudio y por supuesto en toda situación.

Así se determina la directriz del proyecto, que no pretende promocionar la carrera de Comunicación y Periodismo, ni convertirse en orientación vocacional. Su fin es sensibilizar a los alumnos para que actúen de acuerdo a las necesidades del momento histórico actual, integrando teoría y práctica, reflexión y crítica, análisis y síntesis a partir de un ser que manifieste el saber, el sentir y el hacer.

Los adolescentes formados en las escuelas secundarias no cuentan con materias curriculares que traten a la comunicación como tópico independiente. Los programas de estudio la han considerado una disciplina que evidentemente se desarrolla en todas las áreas; la propuesta retoma la importancia del término y le dedica un tiempo especial para desarrollar habilidades en ella.

Pretender agotar la riqueza de la comunicación es iluso, esta tesis está destinada a:

1. Vincular el concepto comunicación con la práctica cotidiana de actividades comunicativas.
2. Elaborar el programa del taller de acuerdo con los criterios formales establecidos para el diseño de los mismos.
3. Diseñar el material didáctico apropiado para impartir con eficiencia el taller.

La hipótesis es que a través de un taller de comunicación para adolescentes, se pretende inculcar en los alumnos que la comunicación es un fenómeno inherente al ser humano y el conocimiento de ésta y sus elementos facilita su uso y aplicación, por lo tanto, cuanto mayor calidad en la comunicación, mayores ventajas en su aprovechamiento personal y posteriormente profesional. La actividad se propone a partir de la observación directa, la experiencia docente y el proceso de trabajo en grupo.

Las ventajas que se pretenden alcanzar son: ubicación de la comunicación en el contexto personal, reconocimiento de los elementos que la conforman como participantes en las relaciones interpersonales; desarrollo de habilidades asertivas: su impacto en las creencias, posibilidades en la discusión, manejo de ansiedad y capacidad de logro.

En el capítulo uno se revisa *La habilidad de Comunicarse*, describiendo la importancia de la comunicación, su origen y el sentido del



lenguaje; así como el significado de comunicar-se; se describe la comunicación interpersonal como habilidad: la metacomunicación, el hablar y el escuchar.

También se define la comunicación asertiva, así como la no asertiva (timidez y agresividad); se describen algunas técnicas del entrenamiento asertivo y los derechos asertivos.

Así se crea el marco de referencia para sostener todo el trabajo de investigación, se fundamenta la cotidianeidad de los actos comunicativos y las situaciones que propicia.

El capítulo dos precisa el periodo de desarrollo humano al que se refiere este taller: *La Comunicación del adolescente*, señalando sus características biopsicosociales, los estilos y patrones de comunicación que se manejan y los problemas que enfrentan; así se enfatiza la necesidad de crear estrategias educativas que favorezcan la comunicación asertiva.

Para poder crear el taller que contenga dichas estrategias se hace una revisión de las propuestas que conforman la metodología; el capítulo tres, *Estrategias para la Comunicación Asertiva* contiene la investigación realizada para obtener elementos que constituyan el programa del taller: el Entrenamiento Asertivo y la Reestructuración Cognoscitiva.

Este trabajo cierra con la carta descriptiva del taller, propuesto para diez y seis horas, éste es el contenido del capítulo cuatro. Se anexa la descripción de un grupo piloto donde se implementó la propuesta: consolidación de la revisión bibliográfica, las entrevistas a padres, maestros y alumnos, la observación directa y la experimentación vivencial,

“Comunicación, éxito en los cambios” Así defino su importancia y presento este proyecto con el ideal de ser útil para mi contexto histórico y de esta manera mostrar un poco de la universalidad de la comunicación.

## Capítulo 1

### La habilidad de comunicarse

“Cuando lees esta página estás participando en el proceso social básico de la sociedad humana, *la comunicación*. Cuando piensas en algo que amas o tienes un argumento, o aprendes una lectura, o marcas el número telefónico que da la hora, o escribes o vas al cine, estás envuelto en el proceso de comunicación”.<sup>1</sup>  
Ray Hiebert

“Comunicar-se. Saberse comunicación, saberse comunicar. Identidad particular, conciencia individual. Conciencia íntima... Pensar el pensar hasta resolver el pensar, hasta conocer el objeto de intercambio como experiencia de ser. Autoconciencia. La comunicación es un proceso que nos pone en relación con el mundo, con los demás y con nosotros mismos; estamos comunicándonos todo el tiempo, vivir es comunicarse”.<sup>2</sup>

El término comunicación es común en nuestro vocabulario, sin embargo, la conceptualización que implica y los diferentes términos que de ella derivan resultan controversiales, su uso y contextualización forman parte del quehacer (particular y general) de cada individuo.

La comunicación interpersonal tiene como objetivo la interrelación, y una suposición básica es que la comprensión del proceso y de sus efectos,

“aumenta la capacidad natural del hombre para afrontar los problemas de ésta en su trabajo (actividad), cualquiera que sea la naturaleza de éste”.<sup>3</sup>

Pero permanentemente nos inquieta no poder comunicar exactamente lo que deseamos: reprimimos y nos reprimen, “La comunicación nos estructura por dentro desde afuera”.<sup>4</sup> Y a partir de esa estructuración es que procedemos.

### 1.1 La comunicación y su importancia

Para los semióticos la comunicación es una transmisión de significados, los psicólogos la entienden como “el modo de obrar que influye en las percepciones”.<sup>5</sup>

En el caso de los comunicólogos, intentar una definición resulta polémico y poco fructífero, sin embargo, para tener un concepto que sirva como parámetro de interpretación diremos que: la comunicación es un proceso universal, inherente al ser, intermitente y alternativo, en el que se expresan mensajes y provocan respuestas. Se relaciona con el modo de obrar (acciones, palabras, pensamientos o manifestaciones corporales) que influyen en las percepciones, acciones o afectos de los seres, sea de manera intencional o no, consciente o inconsciente.

Puede decirse que la comunicación es un acontecimiento, pero al conceptualizarla se convierte en proceso, el esclarecimiento de esta ambigüedad ha llevado décadas de estudio y aún nada es suficientemente convincente para establecer una definición universal, por lo que no nos detendremos en el estudio de término, “centraremos la atención en la reflexión de su trascendencia”;<sup>6</sup> misma que es inherente a la evolución del ser humano, de su cultura, ya que es un instrumento para interactuar, de todo esto se desprende su importancia: el vínculo ser humano-comunicación existe permanentemente y su conocimiento nos permite vislumbrar perspectivas de interrelación que logren establecer principios personales conscientes y eficaces, que permitan al individuo comunicarse. La comunicación en cualquiera de sus manifestaciones (personal, interpersonal, masiva) representa un evento simbólico.

“Todo acto comunicativo tiene como parte medular y, a la vez unitaria al símbolo, cuya combinación hace posible la comunicación y su entendimiento. El intento del hombre hizo que su ansia por entender y ser entendido se extendiera más allá de un simple discurso no verbal (sonidos guturales, gestos). Con el tiempo pudo dominar su propio organismo y adecuar su aparato fonador para modular los sonidos que producía desordenada y caóticamente, logrando un fenómeno único en el reino de los seres vivos: la comunicación estructurada a base de signos, es decir, el lenguaje”.<sup>7</sup>

El ser humano cuenta con unos 40 000 años aproximadamente sobre el planeta; de hecho la cronología de su aparición no es importante, porque no se

cuenta con una fecha exacta. Al igual que no se tiene un dato preciso sobre la edad del hombre, tampoco se posee a ciencia cierta la fecha que indique en qué momento el ser humano pudo estructurar su lenguaje articulado.

Los primeros pasos que dio el hombre primitivo, lo llevaron a congregarse en grupos más o menos importantes, mismos que con el transcurrir de los años engrosaron y fortalecieron sus relaciones sociales.

Dentro de estas pequeñas comunidades fue imperativo, por sus necesidades de supervivencia, hacerse entender de alguna manera. Probablemente aquí nace la comunicación humana; aunque muy primitiva ésta sólo contaba con una serie de gestos, sonidos y señales.

En nuestros días contamos con una comunicación interpersonal bien conformada, teóricamente; también tenemos una definición formalmente aceptada que indica que “la comunicación es el proceso de intercambiar símbolos mutuamente comprensibles”,<sup>8</sup> puesto que los primeros seres humanos en su afán por comunicarse no poseían símbolos propiamente dichos, fue poco a poco conformando señales y sonidos para dar a conocer sus ideas y sentimientos a sus coterráneos.

Con el transcurso de los siglos fue incrementando la capacidad para comunicar, lo cual se puede entender como una evolución comunicativa (casi de la mano con la física), ya que al cambiar fisiológicamente, también experimentó una transformación de sus órganos del habla (aparato fonador) y

por consiguiente su manera de comunicarse. -Prueba de ello es el descubrimiento de restos de civilizaciones antiguas, tan complejas, que en aquellos tiempos ya poseían un lenguaje escrito y hablado perfectamente desarrollados-.

El lenguaje es la médula de la comunicación interpersonal, sin él no podría el ser humano establecer una buena convivencia social con sus semejantes. “Existen por lo menos once teorías aceptadas sobre cómo desarrollaron el lenguaje los seres humanos, pero sea cual sea la teoría aceptada, la capacidad de hablar sigue siendo un misterio”.<sup>9</sup>

No cabe la menor duda de que al principio el ser humano se hacía entender por medio de señales, es decir mediante el lenguaje no verbal (gestos faciales, gruñidos, sonidos no articulados). Debe entenderse al lenguaje como “el conjunto de signos articulados por medio de los cuales se comunican las personas de cualquier cultura o raza. Ciertamente todas estas clases de lenguaje pueden explicarse por medio del lenguaje humano articulado”.<sup>10</sup>

Durante muchos años los estudiosos defendían verdades metafísicas sobre el lenguaje, también hubieron estudios que encontraron que el lenguaje es el resultado de un largo proceso evolutivo, por lo tanto genético, en el cual destacan aspectos importantes como lo biológico y lo antropológico. Esto quiere decir que dada la necesidad del ser humano por comunicarse, fue desarrollando su tracto respiratorio y por consiguiente su estructura de

fonación, misma que le permite hablar en diferentes idiomas, tal desarrollo biológico es el resultado de miles de años de evolución. El lenguaje nace como una necesidad primordial de expresar sentimientos, “la imitación que explica el origen del lenguaje por las onomatopeyas, es decir las imitaciones sonoras o fónicas del mundo exterior e interior representadas”.<sup>11</sup> Aún en nuestros días muchas palabras de uso ordinario representan algún sonido de la naturaleza, mismo que el hombre bautizó con dicho sonido (por ejemplo el “aullido” o el “ulular”).

La función simbólica del lenguaje es la que nace de la posibilidad de asegurar que la comunicación sea un proceso infalible, así como la correcta transmisión de sentimientos e ideas de un grupo social determinado; también puede traducirse como una función representativa en la cual “la representación consiste en crear sustitutos de la realidad que conoce el sujeto, cuya organización constituye lo que se llama pensamiento, y es en esta parte donde se conjugan el significado y la significación, todo en la estructura mental del individuo.

## 1.2 Significado de comunicarse

“Probablemente no es mero accidente histórico que la palabra persona, en su significado original, sea máscara. Es más bien un reconocimiento del hecho de que cada uno está siempre en cualquier lugar, más o menos conscientemente, interpretando un papel... Es en estos papeles donde nos conocemos unos a otros; es en estos papeles donde nos conocemos a nosotros mismos”.<sup>12</sup>  
Robert Park

Al ser los fenómenos comunicativos parte de la cotidianeidad, su valor y trascendencia se minimizan y suponen un franco conocimiento de lo que ello implica. Comunicar, comunicar-se, comunicarse acontecimientos que transcurren en el devenir de la historia individual y social, por lo que requieren de su puntualización, ya que como parte inherente del ser son un sostén interno.

Ya muchos autores han clasificado a la comunicación según los usos, fines, o formas (directa, unilateral, pública, etc.); aprovecharemos lo que se ha escrito para enfocarnos en el significado de comunicarse.

La energía, el lenguaje, la libido, las señales, los signos, las pulsiones comunican, cada una de estas formas contribuyen en acontecimientos de comunicación, estas formas permiten entender los diferentes niveles en que un individuo comunica:

“Comunicar: un acontecimiento universal”,<sup>13</sup> desde la esencia y hacia cualquier nivel de trascendencia todo elemento es comunicante, el acontecer de un acontecimiento es **comunicativo**.

Esto significa que como diría Salvador Mendiola, decano de la ENEP Aragón, en sus apuntes “la comunicación no se crea ni se destruye, únicamente se transforma”. De esto concluimos que comunicar trasciende al hombre como individuo y aún como parte del universo.



“Comunicar-se: un acontecimiento personal”<sup>14</sup> que responde a pulsiones propias e individuales, es una manifestación interna, contacto del ser con el ser mismo; es la introyección de la otredad y la autenticidad.

Comunicarse resulta entonces un acontecimiento social, es decir “tejer desde adentro y afuera la trama de las socialidades”.<sup>15</sup> “Porque la comunicación aparece como el fundamento de la política y la sociedad, el sitio de mediación entre cosmos y existencia desde donde se realiza la humanización del hombre, la transformación del mono en ser pensante, la socialización de la especie. La comunicación es el medio y la forma de identificación interna/externa que vuelve distinguibles e identificables el mundo, la conciencia y la otredad. La identificación que nos pone en verdadera situación de comunicarnos y saber que nos comunicamos”.<sup>16</sup>

Este acontecimiento social nos lleva a entender que “nos comunicamos para influir(nos) y afectar(nos) intencionalmente, por lo tanto hay que tener claros los propósitos en la comunicación y especificarlos en términos de las respuestas que se quieren obtener”.<sup>17</sup>

David Berlo menciona cuatro propósitos en el proceso de comunicación:

1. No contradictorio lógicamente, ni lógicamente inconsistente consigo mismo.
2. Centrado en la conducta; es decir, expresado en términos de la conducta humana.

3. Lo suficientemente específico para permitirnos relacionarlo con el comportamiento comunicativo real.
4. Compatible con las formas en que se comunica la gente.

Llevar estos propósitos a la cotidianidad requiere simplemente de reflexionar sobre nuestras actuaciones comunicativas:

1. No contradictorio lógicamente, ni lógicamente inconsistente consigo mismo. Esta afirmación se vuelve claramente un axioma de asertividad (término que se definirá en el apartado 1.4), ya que en ello podemos resumir la congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.
2. Centrado en la conducta; es decir, expresado en términos de la conducta humana. Aquí podemos referirnos tanto al lenguaje verbal como al no verbal (y hasta podemos utilizar la frase de *las palabras seducen pero las acciones convencen*).
3. Lo suficientemente específico para permitirnos relacionarlo con el comportamiento comunicativo real. Lo cual implica nuevamente esa asertividad para poner en práctica lo que podemos retomar desde Aristóteles “cualquiera puede ponerse furioso... eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, con la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto y en la forma correcta... eso no es fácil”.<sup>18</sup>
4. Compatible con las formas en que se comunica la gente. Para abundar sobre esto retomemos la idea de que “el sistema social en que nos desenvolvemos tiende a inhibir ciertas conductas”<sup>19</sup> (entendiendo a toda

conducta como una manifestación comunicativa, como un proceso de comunicación) “y a reforzar otras que muchas veces resultan inapropiadas para lograr un buen desarrollo en nuestras relaciones interpersonales, y la forma en que se den éstas tiene una influencia muy importante sobre la conducta humana en general”.<sup>20</sup>

Precisando este punto tenemos que “durante la infancia los padres reprenden al niño que no se somete a sus órdenes y rechaza sus instrucciones. Se le enseña a responder con un control manipulativo. La enseñanza manipulativa continúa y se refuerza fuera del hogar. En las escuelas los profesores emplean el mismo control para impartir su clase y censuran a los estudiantes que desaprobaban y discuten el sistema educativo. En los empleos la gente tiende a contener sus desacuerdos para evitar cualquier problema y no perder la oportunidad de un ascenso o ser despedidos”.<sup>21</sup> La comunicación es entonces un proceso aprendido que nos pone en relación con nuestro entorno, por lo tanto si se modifica el entorno la forma de comunicarse también se transforma.

“La tarea del consultor de la comunicación es el tratar de llevar a la gente a analizar los propósitos de la comunicación y especificarlos en términos de las respuestas que se desea obtener”,<sup>22</sup> y si partimos de la idea de hacernos autoconcientes del cómo de la propia comunicación, habrá que tomarse en cuenta el que los sentidos, tiempo, espacio, expresión facial y corporal, comunican, que aunque no digas nada ya estás diciendo<sup>23</sup> y que a todos nos pasa lo mismo, remite al entendimiento de que la existencia significa

comunicarse. Y por lo tanto es necesario aprender a comunicarse, para participar de esta sociedad con una conciencia individual.

“Cada vez que participamos en la comunicación se realiza un intercambio de significados en diferentes niveles: denotativo-operacional (para lo que sirve); estructural (forma), contextual, connotativo-semántico (la interpretación); pero todo ello encontrando los significados en las personas, no en las palabras”.<sup>24</sup>

Así, la comunicación debiera ser en un contexto personal: aprendizaje; de manera interpersonal: interacción, empatía; y como proceso dinámico no tendría punto de partida ni punto final.

Comunicarse forma parte de los sistemas sociales: roles, normas, metas grupales. El entretener socialidades crea significados, mismos que sólo serán una porción de un todo; la conciencia individual determinará el uso (habilidad) con que se participe en ello.

### 1.3 Comunicación Interpersonal

“La persona con quien estamos más familiarizados  
somos nosotros mismos, muchas de las cosas que observamos  
inmediatamente antes de comportarnos  
ocurren en el interior de nuestro cuerpo y  
es fácil que las tomemos como causa de nuestro comportamiento”  
Skinner<sup>25</sup>

“Si en todo lo que hacemos se realizan operaciones comunicativas, resulta necesario desarrollar buenos vínculos comunicativos en cualquier

ámbito, lo cual redundará en presencia asertiva e impacto en las acciones e ideas”,<sup>26</sup> la habilidad de comunicar-se nos pone en relación con el mundo, con los demás y con nosotros mismos, de ello la importancia del término comunicación para cualquier humano, en cualquier actividad que realice.

Tener destreza, disposición, capacidad de entender y manifestar actos comunicativos como fenómenos inherentes al ser (apariencias o manifestaciones de cosas captadas o emitidas por medio de los sentidos), fenómenos ontológicos (experiencias que no pertenecen al sujeto sino al ser -personal o contextualizado- más allá de su conciencia) y fenómenos sociales (modificaciones, cambios, sucesos, situaciones externas al ser como individuo), permite desarrollar aptitudes y actitudes que den a cada individuo una solidez integral. La aptitud es una disposición innata que permite cumplir convenientemente tareas o trabajos; la actitud es una disposición mental persistente para reaccionar ante ciertos estímulos. Conjuntando ambas en función de los actos comunicativos puede generarse una base de conocimientos y sensibilidad que se manifiesta en habilidades que conciernen al individuo en todos sus ámbitos y roles.

Paul Waslawick, en su libro “Teoría de la Comunicación Humana” propone cinco axiomas al respecto:

1. Un individuo no puede no comunicarse
2. Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno relacional (es por ende una metacomunicación, algo que se refiere a ella). Es decir, que dentro de la misma comunicación hay niveles no propiamente

dichos en el mensaje verbal o no verbal, la tarea primordial es encontrar, definir y analizar tales niveles.

3. La naturaleza de la relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes.
4. Toda comunicación es verbal y no verbal
5. Todos los intercambios de comunicación son simétricos y complementarios (basados en igualdades y diferencias).

Esto deriva en que comunicarse es participar en un sistema; por lo que el comunicar-se es la manera de elegir la forma de participación, por lo tanto, la creación de la habilidad.

Se entiende como comunicación interpersonal a “la relación bilateral entre emisor y receptor usando el lenguaje como medio, y en la que resulta difícil desligar o percibir la redundancia y el contexto en el plano del discurso”.<sup>27</sup> Este modo de la comunicación es el que se realiza cara a cara y en donde el emisor es receptor y viceversa, estableciendo así una relación, mensaje-respuesta inmediata. No puede posponerse la respuesta en un evento interpersonal dado que para que exista cierta coherencia en el mismo, debe existir inmediatez, es condición básica del modo que estamos atendiendo en este momento; si la respuesta no fuese inmediata perdería fluidez el acto de comunicar.

El evento interpersonal es todo un proceso en el que cada uno de sus elementos está asumiendo debidamente su papel de emisor-receptor, se

establece un intercambio de mensajes por ambas partes. La relación bilateral es la participación activa de ambas partes en un diálogo, “esta intención bilateral se refiere a la interacción que establece el emisor y el receptor”.<sup>28</sup> Interpersonal = entre personas.

A simple vista parece ser sinónimo de la comunicación humana, sin embargo, ésta engloba todo acto comunicativo del ser humano; pero cuando es cara a cara, inmediata, es más fresca y por lo tanto complicada; los resultados de una charla entre dos o más personas pueden ser positivos o negativos y reúne muchos más elementos que el modelo lineal de emisor, mensaje y receptor. Estos componentes son de orden psicológico y pueden, según el individuo, crear barreras o interferencias en la correcta decodificación de los mensajes.

Se puede decir que esta modalidad de comunicación es una serie de eventos sucesivos por el lenguaje. Éste es un catalizador importante para la cohesión social: “el entorno exterior, físico y cultural sería un caos sin la intervención del lenguaje”,<sup>29</sup> puesto que el lenguaje es la unión entre un mensaje y otro, y no sería posible establecer el principio y el final de un diálogo, quizás en dos meses o algunas horas, éste servirá de enlace para continuar con el proceso de la comunicación interpersonal.

La manera interpersonal relaciona a los seres humanos en el tiempo y el espacio, así no sólo son eventos comunicativos esporádicos, sino que es un evento constante, que se da en tiempo y espacio determinados, “la

comunicación humana ocurre en una infinita variedad de situaciones”<sup>30</sup> que están ligadas a eventos comunicativos anteriores y futuros entre las personas. Es así como puede resultar un vínculo permanente (determinado) o perder el contacto y reencontrarse, reiniciar o continuar, mantener o terminar el evento comunicativo.

La pragmática propone que la comunicación es igual a la conducta, por lo tanto la habilidad para comunicarse se verifica en parámetros sociales e individuales: en términos de eficiente, adecuada, de calidad, o sus contrarios.

Esta habilidad es entonces la reunión de los elementos que aportamos como personas en los procesos de comunicación: “aportamos nuestros cuerpos, que se mueven, tienen forma y figura. Nuestros valores, los conceptos que representan el estilo personal para sobrevivir y tener una *buena vida* (los debiera y debería para uno mismo y los demás). Nuestras expectativas del momento, mismas que brotan de las experiencias pasadas. Nuestros órganos de los sentidos, ojos, oídos, nariz, boca y piel, los cuales nos permiten ver, escuchar, oler, gustar, tocar y ser tocados. Nuestra capacidad para hablar: palabras y voz. Nuestro cerebro, los almacenes del conocimiento, que incluyen lo que hemos aprendido de experiencias pasadas, lo que hemos leído, asimilado mediante el aprendizaje y lo que ha quedado registrado en los dos hemisferios cerebrales”.<sup>31</sup>

La mezcla de ello es nuestra proyección (conducta), cuanto mayor sea el conocimiento de comunicarse, mejor proyección como habilidad social



(asertividad) y obviamente profesional. “La forma en que se seleccionan, se usan, se pronuncian todos los elementos que rodean se puede comunicar algo más que la palabra. Pueden enfatizarla, menguarla e incluso contradecirla”.<sup>32</sup>

### 1.3.1 Metacomunicación

Si la comunicación es un factor determinante de las relaciones que se establecen con los demás y lo que suceda con cada una de ellas en el mundo, como sugiere Virginia Satir, “la manera como sobrevivimos, la forma como desarrollamos la intimidad, nuestra productividad, nuestra coherencia, la manera como nos acoplamos con nuestra divinidad, todo depende de nuestras habilidades para la comunicación”<sup>33</sup> y para comprender la metacomunicación (“los mensajes que no se encuentran literalmente, las interpretaciones”).<sup>34</sup>

La metacomunicación todavía no aparece dentro del vocabulario de muchos comunicólogos actuales Etimológicamente el prefijo META significa junto a, después de, entre, con; mientras que comunicación significa correspondencia entre dos personas. Este término nació de las investigaciones del antropólogo norteamericano Gregory Bateson, quien lo utilizó para significar la comunicación acerca de la comunicación. Aunque se afirma que no hay una antropología de la comunicación, estos estudios permitieron ver los niveles que encierra un acto comunicativo (multidimensiones). Un mensaje no sólo se compone de los elementos verbales, también existe lo no verbal. La palabra

que seleccionamos es importante, pero la forma en que se encuentra envuelta lo es más (tono, intención, contexto).

La palabra en sí misma no tiene valor propio: tiene un significado que se cubre con las capas emocionales, gestos y movimientos. Y puesto que la comunicación interpersonal es un evento afectivo, la palabra muchas veces dice poco y tiene más valor psicológico lo que se dice no verbalmente.

Stewart define a la metacomunicación como “una manera de conocer más acerca de uno mismo”, por lo que se encuentra ligado a los niveles de las relaciones humanas. Birdwhistel ha ido más lejos en sus estudios y menciona que la comunicación es “un proceso en que todos los participantes, en continua interacción, aportan mensajes en dimensiones diversas y superpuestas por uno o más canales (tales como el lenguaje, el movimiento y el olor), cuyos elementos están culturalmente pautados. Este autor, junto con Tubbs se acercan al modelo propio de la comunicación interpersonal porque propone aparte del mensaje verbal diferentes niveles (metamensajes).

Támdem propone un modelo en donde interactúan otros elementos que no contemplan los comunicólogos tradicionalistas: en él se tiene que un comunicador A envía un mensaje a un receptor B; no basta el mensaje verbal en sí, sino que también interviene en parte la manera en que se metacomunica A. En la primera parte se tiene el mensaje como lo concibió A y al mandarlo a B atraviesa por el ruido, mismo que perturba el mensaje original y llega cortado o incompleto a B.

En la segunda parte B se convierte en receptor-comunicador y a su vez A en comunicador-receptor, es aquí donde se inicia el feed back. Estableciéndose un evento comunicativo en el que hay M-R-M'-R', en donde se tiene que M es mensaje y R respuesta; sin embargo, vemos que un mensaje no siempre es recibido en forma total y por lo tanto llega alterado (frecuentemente por la comunicación no verbal). Ésta se vale del lenguaje corporal (movimientos del cuerpo, gestos, ademanes) para enviar el mensaje. Las palabras suelen no ser de gran precisión y cuando se trata de comunicar sentimientos, éstas no son específicas; si se tiene un hombre con el rostro rígido como una máscara de acero, y al momento de emitir un mensaje verbal es tajante, su rostro matizará de esta rigidez a cualquier palabra que emita. Por el contrario, una sonrisa cambiará el sentido del mismo símbolo verbal.

Existen movimientos debidamente convencionalizados por ejemplo la negación con la cabeza, indicar una dirección (lateralidad) con el brazo extendido y el índice señalando. El ser humano está dotado biológicamente para ser expresivo en su totalidad y muestra de ello es la danza, el teatro, la pintura y la música, donde se expresa el propio ser sin utilizar un lenguaje articulado.

Hay otros elementos que manifiestan los matices de un mensaje: la ropa, la postura corporal, cruzar las piernas, fruncir el ceño, todo esto hace que haya o no correspondencia entre lo verbal y lo no verbal y a mayor correspondencia mayor asertividad.

Los metamensajes son el calibrador con el cual dos individuos miden su autoestima, abarca la diversidad de formas como la gente transmite información: qué da y que recibe, cómo la utiliza y cómo le da significado.

Toda comunicación es aprendida, cuando tenemos cinco años de edad es posible que hayamos tenido millones de experiencias comunicativas. A esta edad todos desarrollamos ideas de cómo nos percibimos, nuestras expectativas de los demás y lo que consideramos posible o imposible para nosotros en el mundo. A menos que algo muy poderoso cambie estas conclusiones, este aprendizaje temprano se convierte en la base sobre la que construimos el resto de nuestras vidas; pero podemos cambiar esta programación si lo deseamos. Esto es, cada uno tiene la posibilidad de generar actos comunicativos más eficientes y congruentes (asertivos), el primer paso es la toma de conciencia de los elementos que integran este proceso y luego asumir una responsabilidad personal en su utilización.

### 1.3.2 Habilidades básicas: hablar y escuchar

Dos elementos básicos (pero no únicos) que intervienen en la eficacia de la comunicación son: hablar y escuchar. Al escuchar la voz de otra persona aparecerán sonidos de fondo. La voz puede parecer fuerte, suave, aguda, grave, clara, apagada, lenta, rápida; genera pensamientos, emociones. Si se aúna la observación, la capacidad de respuesta a esa voz puede tener tal intensidad que no se asimilan las palabras y será necesario repetirlas.

El habla se emplea para una variedad de propósitos: comunicar ideas, describir sentimientos, razonar, argumentar... Las palabras que se empleen cada vez dependerán de la situación en la que se encuentre la persona, su papel en esa situación y lo que está intentando conseguir.

Investigaciones en este campo han encontrado una serie de elementos del contenido verbal que diferencian a las personas asertivas de las que no lo son: utilización de temas de interés para el otro, interés por uno mismo, expresión emocional, etc. Asimismo, se ha encontrado que la no condescendencia y las expresiones de afecto positivo ocurren con mayor frecuencia en personas socialmente habilidosas. Mucha gente no hablaría como lo hace si supiera la impresión que causa su sonido; generalmente sólo percibimos nuestra pretensión al ser escuchados, la voz de los individuos puede facilitar o entorpecer la comprensión de sus palabras.

Escuchar y mirar requieren de toda nuestra atención; todos pagamos un precio muy elevado cuando no vemos o escuchamos con claridad: terminamos haciendo suposiciones que tratamos como hechos, dejamos de escuchar en el grado en que el diálogo interno se va haciendo más fuerte.

“Al tratar de escuchar a la otra persona te encuentras en un circo de tres pistas. Atiendes al sonido de la voz del otro, sientes temores pasados y futuros concernientes a ambos, tienes o no conciencia de tu libertad para decir lo que sientes y por último te concentras en el esfuerzo que debes realizar para encontrar el significado de las palabras de tu interlocutor”,<sup>35</sup> esta complicada

actividad del espacio interior ocurre en todos los individuos; a partir de ella se desarrolla la comunicación y de ella depende la interacción entre las personas.

Siempre que dos personas se encuentren, cada una tendrá una experiencia que le afecta de alguna forma, ésta puede fortalecer lo esperado ya sea positiva o negativamente: tiene la capacidad de crear dudas sobre la valía del otro, y por lo tanto originar desconfianza o profundizar la intimidad y la unión.

Cuando la comunicación produce algo nuevo e interesante, los individuos alcanzan una nueva vitalidad y/o nueva vida. Se desarrollan relaciones más profundas y satisfactorias y las personas se sienten mejor consigo mismas y con los demás.

El cómo se maneja este todo comunicante (lo verbal y lo no verbal) se refleja en lo que Virginia Satir denomina “patrones de comunicación”:<sup>36</sup> aplacar para no hacer enfadar, culpar para que el otro me considere fuerte, calcular para enfrentar una amenaza como si fuera inocua y distraer para ignorar; estas son las formas en que las personas respondemos a la tensión (cuando la autoestima no es la más adecuada); sin embargo, una persona que es asertiva se calificará en el patrón denominado Nivelador, que consiste en saber cómo responder sin aplacar, inculpar, calcular o distraer arbitraria y consuetudinariamente, un patrón que indica una sana autoestima y obviamente la capacidad de ejercer el poder personal de manera congruente.

Las discrepancias entre comunicación verbal y no verbal producen dobles mensajes: las palabras dicen una cosa y resto del cuerpo comunica algo distinto, la única forma de unirlos es desarrollar *asertividad*.

#### 1.4 Estilos de relación

Existen tres formas fundamentales de comunicarnos con los demás: la primera es considerar únicamente nuestros objetivos, sin tener en cuenta a los demás; la segunda, considerar sólo los derechos de los otros; la tercera, el justo medio: ser la primera prioridad para nosotros mismos pero tomar en cuenta a los demás (Joseph Wolpe).

Asertividad, etimológicamente “aserción es la acción de afirmar, sostener o dar por cierto una cosa (posición en que se afirma algo) y asertar es aseverar, asegurar que es como debe decirse”;<sup>37</sup> ya “muchos autores han tratado de dar una definición”,<sup>38</sup> la utilizada en este trabajo dice: **asertividad es la capacidad de afirmarse, de ser. Consiste en poder expresar lo que se siente y piensa congruentemente, sin dañar a los demás, ni ser dañado (por lo que implica una habilidad social).**

“En los noviazgos o matrimonios muchas veces algún miembro de la pareja no manifiesta su parecer y prefiere aceptar peticiones desagradables, creen que al no provocar enojos y discusiones, conservarán la armonía en la relación. En otras ocasiones alguno de ellos reacciona con agresión y esto trae

consecuencias negativas por parte de los participantes”.<sup>39</sup> Problemas de esta clase suceden también al convivir con familiares, amigos, compañeros de escuela o de trabajo, vecinos o inclusive conocidos.

Esta socialización inadecuada provoca deficiencias en el desarrollo de habilidades sociales apropiadas y en la etapa adulta, cuando supuestamente debemos de ser responsables de nuestros actos, seguimos manteniendo comportamientos inadecuados, como evitar las expresiones de desagrado o de sentimientos afectivos cuando es oportuno demostrarlos, o experimentar ansiedad y otros sentimientos desagradables.

Los déficits de habilidades sociales causan problemas de ansiedad, fobias, aislamiento, agresión, depresión, evitación de situaciones sociales, incapacidad para expresar opiniones contrarias a otras, o rehusar peticiones irracionales, temor al rechazo, inseguridad, inhabilidad para iniciar, mantener o terminar conversaciones. Se considera que el problema es importante, ya que gran parte de la población presenta alguna de estas dificultades.

“Una alternativa para evitar la manipulación y el sentimiento de impotencia es confiar en uno mismo fomentando la igualdad de todos los seres humanos y las relaciones positivas entre personas que se valoren y respeten mutuamente”.<sup>40</sup> En la última mitad del siglo XX, ha habido un progreso significativo hacia el desarrollo de una sociedad basada en estos valores. Un verdadero comportamiento asertivo refleja la preocupación genuina por los derechos de todos.



“Desafortunadamente en nuestra sociedad el reconocimiento al comportamiento asertivo es todavía muy limitado. La asertividad individual, el derecho de expresión sin temor o culpabilidad, el derecho a discernir y la contribución singular de cada persona debería recibir más de este reconocimiento”.<sup>41</sup>

La comunicación asertiva promueve la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar de acuerdo con nuestros intereses, defender nuestras opiniones sin sentirnos culpables, expresar nuestros sentimientos con honestidad y con comodidad y ejercer nuestros derechos individuales sin transgredir a los otros.

Todos conocemos a personas que pueden describirse como interpersonalmente hábiles o socialmente competentes. Se trata de individuos que parecen poseer la habilidad de relacionarse con los demás de una forma eficaz y que resultan motivantes para aquellos con quienes interactúan. En un acto social, son personas que entablan relaciones con facilidad, conversan con otros, transmiten y recaban información y dejan a los demás con una agradable sensación después de la interacción. En resumen, se puede decir que el que una interacción nos resulte satisfactoria depende de que nos sintamos valorados y respetados, y eso, a su vez, no depende tanto del otro, sino de que poseamos una serie de habilidades para responder correctamente y de una serie de convicciones o esquemas mentales que nos hagan sentirnos bien con nosotros mismos. Las personas que poseen estas habilidades son las llamadas *personas asertivas*.

De aquí su diferencia con los otros tipos de comportamiento (y por lo tanto de comunicación): el agresivo y el tímido. Hay una dicotomía entre el comportamiento ideal que la sociedad pregona y el que realmente fomenta. A pesar de que en un principio se nos educa a respetar a los demás, es común observar que padres, maestros, instituciones y gobiernos contradicen estos valores por medio de sus acciones; de aquí surgen tres formas de respuesta: la que evade, la que invade y la que respeta y se respeta. Es conveniente enfatizar que la conducta asertiva tiene que adquirirse, no es un rasgo o disposición que un individuo posee, y consiste en un conjunto identificable de capacidades específicas.

El nivel de asertividad que se posee es la consecuencia de todas las experiencias vividas a través de todas las etapas de nuestras vidas. Por lo cual es una conducta aprendida, de igual forma por medio del aprendizaje podemos reaprenderlas a través del conocimiento de su significado en nuestros comportamientos. La asertividad puede mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en el núcleo familiar, con los amigos, los clientes, compañeros de trabajo o escuela, pero sobre todo es una herramienta valiosa para sentirse bien consigo mismo. Una posibilidad de comunicar, comunicarse y comunicarse. Ser asertivo es una habilidad social que puede ayudar a favorecer la calidad de nuestro devenir cotidiano en cada etapa vital. Podremos encontrar a personas que se asemejen al "ideal" de persona asertiva e intentar por medio de las técnicas adecuadas, acercarnos lo máximo posible a este modelo, pero jamás tendremos el perfil completo ya que nadie es perfecto.

Alberti y Emmons proponen que la asertividad es una meta, a la cual podemos llegar, antes de considerar el entrenamiento asertivo consideremos las diferentes definiciones concebidas ya que, el tema de la asertividad ha sido motivo de investigaciones y se han escrito numerosos artículos y libros respecto a él, especialmente desde la perspectiva psicológica. Gran parte de la literatura existente focaliza la asertividad con modos propios: culturales, la autoestima, el desempeño laboral, las relaciones interpersonales y el desarrollo personal entre otros. Hoy todo mundo habla de asertividad, se leen libros y se toman cursos para adquirir esta cualidad, -muy valiosa y necesaria-.

En latín *asserere*, *assertum* significa afirmar, defender, vindicar y con ello queda dicho el significado de la palabra asertividad: un aplomo y una agresividad bien entendida; un saber marchar por la vida con el paso firme y con la frente en alto; un hábito de manifestarse a partir de posturas de autoestima y confianza en sí mismo.

Quien tiene buenas relaciones consigo mismo y con los demás, valora al prójimo, se siente valorado y está bien consciente de que su mente es un manantial de energía en perpetuo funcionamiento. Dicha persona ve cada mañana como la brillante oportunidad que le da la vida para comenzar a vivirla (o seguir viviéndola) como se quiere, y ve en cada problema la oportunidad que se le presenta de dar sus mejores esfuerzos. Todo esto va involucrado en la asertividad.

La persona asertiva es enérgica, crítica y realizadora; es la persona que ve las cosas que son y se pregunta ¿por qué?, pero también sueña en las cosas que no son y que podrían ser, y se pregunta ¿por qué no?

Se han encontrado una serie de dificultades para precisar qué es la conducta asertiva. Hasta el momento los estudiosos no han acordado ninguna definición que se aplique en general a todas las situaciones interpersonales, cada quien toma el concepto que más se ajusta a sus objetivos específicos.

En psicología el concepto de asertividad surge originalmente en Estados Unidos a finales de 1940 y principios de 1950; esto se dio dentro de un contexto clínico, siendo Andrew Saiter (1949, en Egozcue 1997) quien aun sin denominar a la conducta asertiva como tal, la describe como un rasgo de la personalidad del individuo y propone las primeras formas de adiestramiento asertivo.

Posteriormente fue Wolpe quien utilizó por primera vez el término **conducta asertiva**. Flores (1989) menciona que la asertividad surgió en el contexto de la Psicología clínica e industrial, manifiesta que el ámbito social es importante debido a que es de gran utilidad para el proceso de socialización. Permite responder a situaciones problemáticas de manera asertiva sin necesidad de utilizar la agresión o la no acción (pasividad).

Así encontramos que la conducta asertiva se ha descrito y definido de las siguientes formas:

“Wolpe (1977) menciona que la conducta asertiva es la expresión adecuada de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad, dirigida hacia otra persona, o como todas las expresiones socialmente aceptables de derecho y sentimiento (Wolpe y Lazarus, 1966, en: Rich y Schroeder, 1976).”<sup>42</sup>

“O'Connor (1969, en: Rich y Schroeder, 1976) dice que es la habilidad para iniciar y mantener interacciones sociales.”<sup>43</sup>

“Lazarus (1971, en: Rimm y Masters, 1980) señala que es la conducta de “libertad emocional” que reconoce y expresa adecuadamente todos y cada uno de los estados afectivos y agrega (1973, en Rich y Schroeder, 1976) que puede dividirse en cuatro patrones de respuestas específicas: 1) la habilidad para decir no, 2) la habilidad para pedir favores o hacer solicitudes, 3) la habilidad para expresar sentimientos positivos y negativos y 4) la habilidad para iniciar, continuar y terminar conversaciones generales”.<sup>44</sup>

“Liberman (1972, en: Rich y Schroeder, 1976) se refiere a la habilidad de autoexpresión”.<sup>45</sup>

“Fensterheim y Baer (1977) nos dicen que la persona asertiva posee cuatro características: 1) se siente libre para manifestarse mediante palabras y actos, 2) puede comunicarse con personas de todos los niveles en forma

abierta, directa, franca y adecuada, 3) tiene una orientación activa en la vida, va tras lo que quiere, 4) actúa de un modo que juzga respetable, al comprender que no siempre puede ganar acepta sus limitaciones, pero siempre lo intenta con todas sus fuerzas”.<sup>46</sup>

“Lange y Jakobowski (1977) definen a la asertividad como el hacer valer los derechos, expresando en forma directa lo que uno cree, siente y quiere de manera honesta y apropiada, respetando los derechos de la otra persona”.<sup>47</sup>

“Ellis y Abrahms (1980): es la manifestación clara y directa de lo que los sujetos desean y no desean cuando se asocian con otros. Esto no implica que siempre obtengan lo que pretenden, sino sólo que expresen sus objetivos y traten de alcanzarlos”.<sup>48</sup>

“Rimm y Masters (1980): es la conducta interpersonal que implica la expresión honesta y relativamente recta de los sentimientos”.<sup>49</sup>

Smith (1983) hace referencia a “los derechos del individuo asertivo, así como a los obstáculos que impiden a los individuos ser asertivos”.<sup>50</sup>

Flores (1994) se refiere a la asertividad como la habilidad verbal para expresar deseos, creencias, necesidades, opiniones tanto positivas como negativas, así como el establecimiento de límites de manera directa, honesta y oportuna respetándose así mismo como individuo y además durante la interacción social.

Algunos piensan que es tan complejo y abarca tantas definiciones que es imposible llegar a un acuerdo. A pesar de su complejidad, por las experiencias de miles de personas sabemos que la capacitación en asertividad puede ser muy importante si los procedimientos utilizados se apegan a las necesidades específicas de cada persona.

Con base en las aseveraciones de los autores antes citados se propone la siguiente definición, ya que engloba los aspectos más importantes de la asertividad: *“el comportamiento asertivo promueve la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar de acuerdo con nuestros intereses, defender nuestras opiniones sin sentirnos culpables, expresar nuestros sentimientos con honestidad y con comodidad y ejercer nuestros derechos individuales sin transgredir los de otros”*.<sup>51</sup>

Se examinará cada elemento de la definición en detalle:

Promover la igualdad en las relaciones humanas significa poner en igualdad de condiciones las dos partes involucradas en una relación, restaurar el equilibrio del poder dando más de éste a la parte desvalida para así poder establecer una situación positiva para ambas.

Actuar de acuerdo con nuestros intereses se refiere a la habilidad para tomar nuestras propias decisiones en todos los aspectos de la vida; tener la iniciativa para entablar una conversación y organizar cualquier tipo de actividad;

confiar en nuestro propio juicio; fijarnos metas y esforzamos por lograrlas; pedir ayuda cuando la necesitemos y participar en la sociedad.

Defender nuestras opiniones incluye técnicas para responder a la crítica, al rechazo o al enojo, expresar y defender nuestros puntos de vista, fijar límites de tiempo y energía y aprender a decir "no" cuando la situación así lo requiera.

Expresar nuestros sentimientos con honestidad y con comodidad se refiere a la habilidad que debemos poseer para mostrar desacuerdo, enojo, afecto, amistad; para admitir que sentimos temor o ansiedad para expresar conformidad o apoyo; y para actuar espontáneamente sin sentimientos de culpa ni ansiedad.

Ejercer nuestros derechos individuales nos habla de nuestra competencia como ciudadanos, consumidores, miembros de organizaciones, escuelas o agrupaciones laborales; como participantes en foros para expresar nuestra opinión, para trabajar por el cambio, para defender nuestros derechos y los de otros cuando éstos sean infringidos.

No transgredir los derechos de otros significa lograr todo lo antes expresado sin pasar sobre los demás, sin criticarlos o herir sus sentimientos de forma alguna, sin usar lenguaje abusivo, sin intimidar, sin manipular.

El comportamiento asertivo es, entonces, una forma de actuar con seguridad en nosotros mismos, pero respetando los valores y derechos de los



demás. Esto contribuye tanto a nuestra propia satisfacción como a la calidad de nuestras relaciones interpersonales.

Varios estudios nos muestran que, como consecuencia directa de un comportamiento asertivo, muchas personas han recuperado la autoestima, han reducido su ansiedad, superado su depresión y aprendido a respetar a los demás, han logrado así más metas en sus vidas, han mejorado su autoaceptación y su capacidad para comunicarse con los demás.

Las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a “ganar”, sino a “llegar a un acuerdo”.<sup>52</sup> Para poder aproximarnos a una actitud asertiva requerimos hacer una suma de elementos:

#### Comportamiento externo

- 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 propios gustos e intereses, capacidad de discrepar abiertamente, capacidad de pedir aclaraciones, decir “no”, saber aceptar errores.

#### Patrones de pensamiento

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

#### Sentimientos y emociones

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

Por medio de observaciones sistemáticas, los científicos han concluido que existen varios componentes que contribuyen a “lograr un comportamiento asertivo”.<sup>53</sup> Los componentes clave son:

*Contacto visual:* Uno de los aspectos más obvios del comportamiento al hablar con otra persona es: hacia dónde dirigimos la mirada: si uno mira directamente a una persona al hablarle, esto ayudará a comunicar la sinceridad y a aumentar la precisión del mensaje. Si uno fija la vista en el piso o en cualquier otro lugar, está mostrando inseguridad o falta de respeto. Por el contrario, si se mira a la otra persona fija o insistentemente provocará que se sienta molesta e invadida.

Se debe considerar que el contacto visual es una variable cultural: lo que para algunos es aceptable, en otras culturas no lo es, especialmente entre personas de diferentes edades y sexo. A pesar de estos factores, la importancia del contacto visual es obvia. Una mirada relajada y directa, desviada en las ocasiones apropiadas, ayuda a que la conversación sea más

personal, a mostrar interés y respeto por la otra persona y a precisar el mensaje.

*Postura corporal:* Algunas personas conversan sin orientar los cuerpos hacia el interlocutor. Muchos se sientan cerca y sólo giran la cabeza al hablar. Es posible tomar una postura relativamente "dominante" en una conversación con sólo incorporarse o sentarse. Esta desigualdad de circunstancias puede verse fácilmente cuando un adulto alto habla con un niño pequeño; si el adulto es sensible y decide ponerse en cuclillas o inclinarse notará una gran diferencia en la calidad de la comunicación y una mayor receptividad en el niño.

Al encontrarse en una situación en la cual sea necesario manifestar firmeza, es recomendable asumir una posición erguida, activa y de frente al interlocutor. Esto prestará mayor fuerza y asertividad al mensaje. Una posición corporal encorvada y pasiva brinda una ventaja inmediata a la otra persona.

*Distancia y contacto físico:* Un aspecto interesante de las investigaciones multiculturales sobre la comunicación no verbal es la relación entre la distancia y la cercanía física durante una conversación. En términos generales, se puede decir que en Europa y en América es común, una mayor distancia entre interlocutores cuanto más al norte se viaje; y existen también diferencias importantes entre los distintos grupos étnicos los cuales aprecian la cercanía y el contacto corporal en distintos grados.

Los aspectos culturales y sociales son producto de complejos factores históricos: en el mundo árabe, es costumbre que los hombres se saluden con un abrazo y un beso y se acerquen mucho al entablar una conversación.

La distancia que se guarda al conversar ejerce un efecto considerable en la comunicación. Sentarse o pararse demasiado cerca y tocarse sugiere intimidad en una relación, a menos que las personas formen parte de una multitud o se encuentren en un lugar muy reducido. Un ejemplo clásico de lo embarazoso que puede ser una cercanía excesiva es la incomodidad que experimentamos al viajar en un elevador lleno de extraños. Acercarse demasiado puede ofender a la otra persona, ponerla a la defensiva o abrir las puertas a una mayor intimidad.

*Ademanos:* Nuestra expresión corporal puede añadir calor, énfasis y sinceridad a nuestro mensaje verbal. Aunque los ademanes entusiastas en efecto forman parte del condicionamiento cultural, su uso de manera relajada puede añadir intensidad y fuerza a la comunicación verbal y sugerir franqueza, seguridad y espontaneidad (siempre y cuando no sean erráticos ni nerviosos).

*Expresión facial:* Una comunicación eficaz requiere una expresión congruente; un mensaje de ira es más impactante cuando va acompañado de una expresión facial seria y firme. Por el contrario, un mensaje amistoso no puede ser expresado frunciendo el ceño.

Una mayor conciencia de las sensaciones producidas por los músculos faciales en diferentes expresiones y de la manera en que uno luce cuando

sonríe y cuando está relajado, permite un mayor control de la expresión y ayuda a ser congruente con lo que se está pensando, sintiendo o diciendo. Asimismo, se puede desarrollar una sonrisa más natural, menos *plástica*, para esas ocasiones en que realmente se quiere expresar la alegría al máximo.

*Tono de voz, inflexión y volumen:* La forma de utilizar la voz es vital para la comunicación. Las mismas palabras pronunciadas con las mandíbulas apretadas en señal de ira expresan un mensaje completamente diferente cuando son dichas en voz alta y con gran alegría o susurradas con temor.

Una voz bien modulada y serena puede convencer sin intimidar; un susurro monótono difícilmente podrá convencer a alguien de la seriedad del tema. Por otra parte, elevar demasiado la voz hará que nuestro interlocutor se ponga a la defensiva. Tres características de la voz que se debe considerar son:

- **Tono:** áspero, lastimero, seductoramente suave, iracundo.
- **Inflexión:** se tiende a enfatizar ciertas sílabas como al hacer una pregunta, se habla "cantando" o por el contrario se tiene un estilo monótono de expresarse.
- **Volumen:** se expresa en voz baja, levanta la voz más que los demás para ser escuchado o le resulta difícil hacerlo aún cuando es necesario.

Al aprender a controlar y a utilizar la voz con eficacia se adquiere un poderoso instrumento de expresión personal.

*Fluidez:* Hablar con fluidez es un instrumento valioso para comunicar los pensamientos con eficacia en cualquier conversación. No es necesario hablar rápidamente por largo tiempo, pero si se interrumpe una charla con largos periodos de duda es posible que se aburran los escuchas y dé la impresión de no estar seguro de sí mismo. Un comentario preciso y lento se entiende mejor y es más eficaz que un estilo apresurado, errático y lleno de pausas.

*El momento ideal:* La meta es adquirir espontaneidad. Aunque el titubeo puede disminuir la eficacia de la expresión, nunca es "demasiado tarde" para ser asertivo. Aun cuando el momento ideal haya pasado, es posible y recomendable expresar los sentimientos a la misma persona tiempo después. En realidad, es tan importante mostrar lo que se siente que los psicólogos han desarrollado técnicas especiales para ayudar a las personas a exteriorizar los sentimientos reprimidos hacia sus padres, por ejemplo, aun cuando éstos ya hayan fallecido. La asertividad espontánea ayudará a llevar una vida emocional sana y permitirá conocer los sentimientos más a fondo.

En ocasiones es necesario un momento especial para expresar una emoción intensa. Por ejemplo, no es recomendable enfrentarse a alguien en presencia de terceros, pues la persona afectada se pondrá más a la defensiva.

*Saber escuchar:* Este aspecto es el que tal vez resulta más difícil de describir y de cambiar; sin embargo, puede ser el más importante. Escuchar

asertivamente implica un interés activo por la otra persona. Requiere toda nuestra atención y, aunque no hace falta ninguna acción física de nuestra parte, es recomendable mantener contacto visual y ciertos ademanes, como asentir con la cabeza.

Escuchar con atención demuestra respeto por la otra persona y exige que por un momento evitemos expresar nuestra opinión; pero esto no lo convierte en un acto falto de asertividad.

Escuchar no es simplemente oír sonidos; de hecho las personas sordas pueden ser buenos "escuchas". Saber escuchar puede implicar el dar retroinformación a la otra persona para así dejar claro que comprendimos lo que dijo. Para escuchar de una manera asertiva es esencial:

*Sintonizarnos con la otra persona:* interrumpir cualquier otra actividad, apagar el televisor, e ignorar cualquier distracción para concentrarnos en quien nos esté hablando.

*Poner atención al mensaje:* mantener contacto visual de ser posible e indicar que estamos escuchando asintiendo de vez en cuando o por medio de alguna expresión física.

*Intentar activamente comprender el mensaje antes de responder:* pensar en el mensaje subyacente, es decir, en los sentimientos detrás de las palabras, en vez de "interpretarlas" o tratar de dar una respuesta inmediata.

La asertividad incluye el respeto por los derechos y los sentimientos de los demás. Esto quiere decir una manera asertiva de recibir (sensibilidad para con las personas) tanto como de enviar.

Saber escuchar es una aptitud que puede ser aprendida. Requiere un duro esfuerzo, paciencia y la participación de otros. Se puede pedir a alguien que "practique" con uno ayudándose mutuamente a mejorar la capacidad para escuchar. Repetir lo que cada uno dice con sus propias palabras; de esta manera se fortalecerá la capacidad de escuchar.

*Pensamientos:* Los pensamientos son otra característica de la asertividad que escapa a la observación directa. Aunque por largo tiempo se ha intuido que las actitudes influyen en el comportamiento:

- Algo ocurre
- La persona lo percibe y lo interpreta en su interior
- La persona reacciona de alguna manera.

La segunda parte, la percepción y el proceso cognoscitivo, es lo que se había ignorado en el pasado. Recientes descubrimientos en el campo de la *terapia cognoscitiva del comportamiento* han permitido desarrollar técnicas específicas para incrementar la asertividad en los procesos mentales. De esta manera, puede uno aprender a controlar los pensamientos tanto como la posición corporal, los gestos y el contacto visual. Obviamente, pensar es uno



de los procesos más complicados del ser humano y como se podrá imaginar, los procedimientos para cambiar los pensamientos y las actitudes son igualmente complejos.

Se deben considerar dos aspectos del pensamiento asertivo: las ideas acerca de lo recomendable que es ser asertivo y lo que se piensa para sí al encontrarse en una situación que requiere una acción asertiva. Por ejemplo, algunas personas no creen buena idea que nadie exprese sus sentimientos. Otros opinan que está bien que los demás lo hagan, pero no uno mismo.

*Contenido:* Aún cuando lo que se dice es importante, muchas veces lo es menos de lo que se piensa. En lugar de reaccionar con malas palabras, debe expresarse la ira con firmeza diciendo: "¡estoy muy molesto por lo que acabas de hacer!". Muchas personas dudan porque no saben qué decir. Otras han descubierto que decir algo sobre sus sentimientos en el momento preciso es un buen paso.

Se debe expresar y asumir responsabilidad por los sentimientos y no culpar a los demás por la manera como uno se siente. Existe diferencia entre decir: "¡es usted un estúpido!" y "estoy muy molesto con usted". No hay necesidad de humillar a los demás con agresividad para expresar ira con asertividad.

Es posible imaginar una amplia variedad de situaciones que muestren la importancia de cómo se hace uno escuchar. El tiempo que toma pensar en la

palabra apropiada se aprovecharía más diciendo lo que siente. La meta final es expresarse con honestidad, espontaneidad y de una manera apropiada: tomar una decisión incluye indicar claramente lo que uno piensa, explicar las razones y expresar comprensión. Pedir un favor o defender los derechos implica señalar el problema, hacer la solicitud y dejar la situación clara. Por último, expresar sentimientos se logra manifestando emociones en el momento justo. La asertividad no depende sólo de saber expresarse pero para algunas personas sí resulta difícil encontrar la *palabra apropiada*.

La conversación es el instrumento verbal por excelencia del que nos servimos para transmitir información y mantener unas relaciones sociales adecuadas. Implica un grado de integración compleja entre las señales verbales y las no verbales, tanto emitidas como recibidas.

Según Alberti y Emmons, elementos importantes de toda conversación son:

*Duración del habla:* está directamente relacionada con la asertividad, la capacidad de enfrentarse a situaciones y el nivel de ansiedad social. En líneas generales, a mayor duración del habla, más asertiva se puede considerar a la persona, aunque en ocasiones, el hablar durante mucho rato puede ser un indicativo de una excesiva ansiedad. De hecho, hay personas a las que les resulta más fácil hablar que tener que escuchar. En este último caso, la persona, al estar “pasiva”, tiene que mostrar muchas más conductas no

verbales que la persona que está hablando y esto puede llegar a dar una gran inseguridad.

*Retroalimentación (feed back):* cuando alguien está hablando, necesita información intermitente y regular de cómo están reaccionando los demás, de modo que pueda modificar sus verbalizaciones en función de ello. Necesita saber si los que le escuchan le comprenden, le creen, están sorprendidos o aburridos,

Los errores más frecuentes en el empleo de la retroalimentación consisten en dar poca información y no hacer preguntas y comentarios directamente relacionados con la otra persona. Una retroalimentación asertiva consistirá en un intercambio mutuo de señales de atención y comprensión, dependiendo del tema de conversación y de los propósitos de la misma.

*Preguntas:* son esenciales para mantener la conversación, obtener información y mostrar interés por lo que la otra persona está diciendo. El no utilizarlas puede provocar cortes en la conversación y una sensación de desinterés.

Por otro lado, el área paralingüística o vocal hace referencia a *cómo* se transmite el mensaje, frente al área propiamente lingüística o habla, en la que se estudia *lo que* se dice. Las señales paralingüísticas mencionadas por los citados autores son:

*Volumen:* en una conversación asertiva, éste tiene que estar en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir. Un volumen de voz demasiado bajo, por ejemplo, puede comunicar inseguridad o temor, mientras que si es muy elevado transmitirá agresividad y prepotencia.

*Tono:* puede ser fundamentalmente agudo o resonante. Un tono insípido y monótono puede producir sensación de inseguridad o agarrotamiento, con muy pocas garantías de convencer a la persona con la que se está hablando. El tono asertivo debe ser uniforme y bien modulado, sin intimidar a la otra persona, pero basándose en una seguridad.

*Fluidez-perturbaciones del habla:* excesivas vacilaciones, repeticiones, pueden causar una impresión de inseguridad, inapetencia o ansiedad, dependiendo de cómo lo interprete el interlocutor. Estas perturbaciones pueden estar presentes en una conversación asertiva siempre y cuando estén dentro de los límites normales y estén apoyados por otros componentes paralingüísticos apropiados.

*Claridad y velocidad:* el emisor de un mensaje asertivo debe hablar con una claridad tal, que el receptor pueda comprender el mensaje sin tener que sobreinterpretar o recurrir a otras señales alternativas. La velocidad no debe ser ni muy lenta ni muy rápida en un contexto comunicativo normal, ya que ambas anomalías pueden distorsionar la comunicación.

Un individuo puede decidir no hablar, o ser incapaz de comunicarse verbalmente, pero todavía sigue emitiendo mensajes acerca de sí mismo a través de su cara y su cuerpo. Los mensajes no verbales a menudo son también recibidos de forma medio consciente: la gente se forma impresiones de los demás a partir de su conducta no verbal, sin saber identificar exactamente qué es lo agradable o irritante de cada persona en cuestión.

Para que un mensaje se considere transmitido de forma socialmente habilidosa (asertiva), las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal. Muchas veces nos hemos encontrado con individuos que, aparentemente, emiten mensajes verbales correctos, pero que no consiguen que los demás les respeten o consideren interlocutores válidos. Las personas no asertivas carecen a menudo de la habilidad para dominar los componentes verbales y no verbales apropiados de la conducta, y de aplicarlos conjuntamente sin incongruencias

La mirada ha sido uno de los elementos más estudiados en la literatura sobre habilidades sociales y aserción. Casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas. Pensemos solamente en cómo nos sentimos si hablamos con alguien y éste no nos está mirando; o, al contrario, si alguien nos observa fijamente sin apartar la mirada de nosotros. La cantidad y tipo de mirada comunican actitudes interpersonales, de tal forma que la conclusión más común que una persona extrae cuando alguien no le mira a los ojos es que está nervioso y le falta confianza en sí mismo.

Los sujetos asertivos mientras hablan miran más que los sujetos poco asertivos. De esto se desprende que la utilización asertiva de la mirada como componente no verbal de la comunicación implica una reciprocidad equilibrada entre el emisor y el receptor variando la fijación, según se esté hablando o escuchando.

La expresión facial juega varios papeles en la interacción social humana: muestra el estado emocional de una persona aunque ésta pueda tratar de ocultarlo; proporciona una información continua sobre si se está comprendiendo el mensaje, si se está sorprendido, de acuerdo, en contra... de lo que se está diciendo; indica actitudes hacia las otras personas.

*Las emociones:* alegría, sorpresa, ira, tristeza, miedo, se expresan a través de tres regiones fundamentales de la cara: frente, cejas y ojos, y la parte inferior.

La gente, normalmente, manipula sus rasgos faciales adoptando expresiones según el estado de ánimo o comportamiento que le interese transmitir. También se puede intentar no traslucir estado de ánimo alguno, pero en cualquier caso, la persona está manipulando sus rasgos faciales.

La persona asertiva adoptará una expresión facial que esté de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir. Es decir, no adoptará una expresión facial que sea contradictoria o no se adapte a lo que quiere. La persona no asertiva,

por ejemplo, frecuentemente está pensando que se le da una orden injusta, pero su expresión facial muestra amabilidad.

*La postura corporal:* la posición del cuerpo y de los miembros, la forma en que se sienta la persona, cómo está de pie y cómo se pasea, reflejan las actitudes y conceptos que tiene de sí misma y su ánimo respecto a los demás.

Existen cuatro tipos básicos de posturas:

- Postura de acercamiento: indica atención, que puede interpretarse de manera positiva (simpatía) o negativa (invasión) hacia el receptor.
- Postura de retirada: suele interpretarse como rechazo, repulsa o frialdad.
- Postura erecta: indica seguridad, firmeza, pero también puede reflejar orgullo, arrogancia o desprecio.
- Postura contraída: suele interpretarse como depresión, timidez y abatimiento físico o psíquico.

La persona asertiva adoptará generalmente una postura cercana y erecta, mirando de frente a la otra persona.

*Los gestos:* los gestos son básicamente culturales. Las manos y, en un grado menor, la cabeza y los pies, pueden producir una amplia variedad de gestos que se usan, bien para amplificar y apoyar la actividad verbal o bien

para contradecir, tratando de ocultar los verdaderos sentimientos. Los gestos asertivos son movimientos desinhibidos. Sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad por parte del que habla. Para acercarnos a esa comunicación podemos apoyarnos en las técnicas de asertividad.

## 1.5 Comunicación no asertiva

Con el panorama de la asertividad, es fácil deducir que el ser humano se deviene en actitudes, conductas y resultados que nada tienen que ver con el apartado anterior, es a estas posturas de comunicación, las que no resultan un proceso de mejora personal, las inconscientes, las de los resultados negativos, las que se denominan eventos comunicativos no asertivos

### 1.5.1 Características no asertivas (tímidas)

La persona no asertiva no defiende los derechos e intereses personales. Respeta a los demás, pero no así mismo. Su conducta es por tanto, el resultado de un condicionamiento en el que la pérdida de valía marca sus interrelaciones. Castanyer señala:

#### Comportamiento externo

- Volumen de voz bajo, habla poco fluida, bloqueos, tartamudeos, vacilaciones, silencios, muletillas.



- 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 a terceros

#### Patrones de pensamiento:

- Consideran que así evitan molestar u ofender a los demás. Son personas “sacrificadas”.
- Piensan que lo que ellos sientan, piensen o deseen, no importa. Importa lo que el otro sienta, piense o desee.
- Creen que es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo.
- Tienen constante sensación de ser incomprendidos, manipulados y no tomados en cuenta.

#### Sentimientos y emociones:

- Impotencia, mucha energía mental y poca 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 tienen unas lógicas repercusiones en las personas que les rodean y el ambiente en el que suelen moverse. 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, falta de respeto de los demás.

\* Hace sentir a los demás culpables o superiores, depende de cómo sea el otro, tendrá la constante sensación de estar en deuda (“es que es tan buena...”), o se sentirá superior a ella y con capacidad de *aprovecharse* de su *bondad*.

\* 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, tienen repentinos estallidos desmesurados de agresividad, que suelen ser bastante incontrolados, ya que son fruto de una acumulación de tensiones y hostilidad y no son manifestados con habilidad social.

El comportamiento no asertivo produce varios tipos de sentimientos, desde la compasión, la confusión, hasta un desprecio total por el transmisor. Por otra parte, el receptor también puede experimentar culpabilidad o enojo por haber logrado sus metas a expensas del transmisor. El receptor de acciones agresivas suele sentirse herido y minimizado, y actúa en forma defensiva, rechazante o acaso devuelva la agresión. En contraste, el comportamiento asertivo permite que tanto el receptor como el transmisor aumenten su autoestima, expresen sus sentimientos con libertad y logren sus objetivos.

### 1.5.2 Características de la comunicación agresiva

Este tipo de personas defienden en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás: a veces, no los tienen realmente en cuenta, otras, carecen 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 esta 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.*

Emociones y sentimientos:

- Ansiedad creciente.
- Soledad, sensación de incompreensión, culpa, frustración.
- Baja autoestima.
- 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”.

Como en el caso de las personas no asertivas, los agresivos sufren una serie de consecuencias por su forma de comportarse:

- 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 su agresividad.

No todas las personas agresivas lo son realmente en su interior: la conducta agresiva y desafiante es muchas veces 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 responde a un patrón de pensamiento rígido o convicciones muy radicales (dividir el mundo en buenos y malos).

Es común, el estilo pasivo-agresivo: la persona callada y no asertiva en su comportamiento externo, pero con grandes dosis de resentimiento en 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.

Aún cuando generalmente se alaban el tacto, la diplomacia, la amabilidad, los buenos modales, la modestia y la abnegación, es común que se acepte el hecho de “pasar sobre los demás” en aras de una malentendida “superación personal”. A los niños se les inculca a ser fuertes, valientes y dominantes. Su agresividad es perdonada y aceptada, como en el caso del padre que muestra su orgullo cuando su hijo es el vencedor en una pelea callejera.

Esto es muy confuso para el niño y por demás irónico, siendo que el mismo padre le enseñó a *respetar a los adultos, tener consideración por los más débiles, y a ser amable y cortés* en todo momento. De allí que esta forma de comunicación es muchas veces favorecida por la misma sociedad.

## 1.6 Derechos Asertivos

La cientificidad que valida la integración humana ha llevado a inspirar una serie de derechos en los que se expresa la trascendencia de la asertividad como cimiento de una sana autoestima y para el éxito de las relaciones comunicativas:

- ② El derecho a ser tratado con respeto y dignidad
- ② El derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones
- ② El derecho a ser escuchado y tomado en serio
- ② El derecho a juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones
- ② El derecho a decir *NO* sin sentir culpa
- ② El derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta de que también mi interlocutor tiene derecho a decir *NO*
- ② El derecho a cambiar
- ② El derecho a cometer errores
- ② El derecho a pedir información y ser informado
- ② El derecho a obtener aquello por lo que pagué
- ② El derecho a decidir no ser asertivo
- ② El derecho a ser independiente
- ② El derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo, etc., mientras no se violen los derechos de otras personas
- ② El derecho a tener éxito
- ② El derecho a gozar y disfrutar
- ② El derecho a mi descanso y aislamiento, siendo asertivo
- ② El derecho a superarme, aún superando a los demás

En el capítulo tres vincularemos esta habilidad y sus derechos con otro concepto que contiene metacomunicación, ya que como puede interpretarse en este capítulo, en la comunicación asertiva juegan un papel predominante la intracomunicación y los sentimientos que contiene. Si a lo largo de las diferentes etapas de la vida podemos conformar una comunicación asertiva, cuanto más pronto adquiramos esta conciencia, más eficaces seremos. De ahí la propuesta de comenzar en esa etapa que afianza la identidad: la adolescencia.

---

<sup>1</sup> Hiebert, Ray E; en Maldonado Héctor, Comunicación Oral, pág. 13

<sup>2</sup> Mendiola, Salvador; Apuntes de teoría de la comunicación 1, México, UNAM-ENEP Aragón, 1994, 160 págs.

<sup>3</sup> Berlo, David; en Maldonado Héctor, op. cit.

<sup>4</sup> Mendiola, Salvador; op. cit. pag. 17

<sup>5</sup> Aisenson Kogan, Aida; en Hernández Clara, La comunicación participativa en el proceso enseñanza-aprendizaje, educación formal, México, Tesis de licenciatura en periodismo, ENEP Aragón - UNAM, 1985.

<sup>6</sup> Mendiola, Salvador; op. cit.

<sup>7</sup> Velazco, Alcántara Marco A., El colapso comunicativo entre la comunicación verbal y la metacomunicación en comentaristas de tv, Tesis de licenciatura en periodismo, ENEP Aragón UNAM, 1994, pág. 3

<sup>8</sup> Idem, pág. 5, y en Steinfat, Thomas, La comunicación Humana

<sup>9</sup> Idem, pág. 11. El lenguaje

<sup>10</sup> Idem, pág. 14

<sup>11</sup> Idem, pág. 15

<sup>12</sup> Idem, pág. 2

<sup>13</sup> Mendiola, Salvador, op cit, pág. 30

<sup>14</sup> Idem, pag. 45

<sup>15</sup> Idem, pag. 37

<sup>16</sup> Idem, pág. 37

<sup>17</sup> Berlo, David Kennet; El proceso de la comunicación, Buenos Aires Argentina, El Ateneo, 1979.

- 
- <sup>18</sup> Aristóteles, *Ética a Nicómano*, en Goleman Daniel, La Inteligencia Emocional, México, Vergara, 2000, pág. 13
- <sup>19</sup> Carrasco, Núñez José Luis, *Terapia Cognoscitiva Conductual para Establecer Conducta Asertiva*, Tesis de Licenciatura en Psicología, México, 1983, ENEP Iztacala; pág. 1
- <sup>20</sup> Idem, pág. 1
- <sup>21</sup> Idem, pág. 1
- <sup>22</sup> Berlo, David Kennet, idem pág. 9
- <sup>23</sup> Programa Entre Todos. Canal 22, 16 de mayo de 1996, TV Educativa Iberoamericana, Madrid España
- <sup>24</sup> Berlo, David, op. cit. 18
- <sup>25</sup> Velazco, Alcántara Marco A., op. cit. 16
- <sup>26</sup> Hernández, Jorge; Maestro en Ciencias de la Comunicación, entrevista, mayo 13 de 1996
- <sup>27</sup> Toussaint, Florence, en Velazco Alcántara Marco A., op. cit pág. 19
- <sup>28</sup> Idem pág. 20
- <sup>29</sup> Idem pág. 21
- <sup>30</sup> Stewart, Tubbs, en Velazco, Alcántara, op. cit. pág. 21
- <sup>31</sup> Satir, Virginia, Nuevas Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar, México, Pax México, 1991, pág. 65
- <sup>32</sup> Fast, Julius en Velazco, Alcántara, op. cit. pág. 26
- <sup>33</sup> Satir, Virginia, op. cit. pág. 64
- <sup>34</sup> Velazco, Alcántara Marco A., op. cit. págs. 24 - 35
- <sup>35</sup> Satir, Virginia, op. cit. pág. 83
- <sup>36</sup> Idem pág. 95
- <sup>37</sup> Nueva enciclopedia Sopena, Tomo 1; Ramón Sopena S.A., Barcelona, 1952 España
- <sup>38</sup> Carrasco, Núñez, op. cit. págs. 9-12.
- <sup>39</sup> Idem pág. 2
- <sup>40</sup> Alberti, Robert y Emmons, Michael L., Viviendo con Autoestima, México, Pax México, 1999, pág. 5
- <sup>41</sup> Idem pág. 13
- <sup>42</sup> Carrasco, Núñez José Luis, Terapia Cognoscitiva Conductual para establecer Conducta Asertiva, Tesis de Psicología, ENEP Ixtacala, UNAM, México, 1983 pág. 9
- <sup>43</sup> Idem
- <sup>44</sup> Idem
- <sup>45</sup> Idem
- <sup>46</sup> Idem pág. 10
- <sup>47</sup> Idem
- <sup>48</sup> Idem pág. 11
- <sup>49</sup> Carrasco, Núñez José Luis, Terapia Cognoscitiva Conductual para establecer Conducta Asertiva, Tesis de Psicología, ENEP Ixtacala, UNAM, México, 1983, págs. 9-11
- <sup>50</sup> Smith M., en Villafuerte, Cosme Selene, Aprendiendo a ser Asertivo, una oportunidad para adultos mayores, Tesis de Psicología, UNAM, México, 2001 pág. 8
- <sup>51</sup> Alberti Robert E. y Emmons Michael L., Viviendo con Autoestima, Pax México, 1999, pág. 7
- <sup>52</sup> Castanyer, O. La Asertividad: Expresión de una Sana Autoestima; España; Desclée de Brouwer, 1997, pág. 33
- <sup>53</sup> Alberti, Robert y Emmons, Michael L., idem pág. 45-53



## Capítulo 2

### La comunicación del adolescente

“Exactamente es la edad entre niño y joven,  
cuando el pensamiento es habla y el habla es la verdad”<sup>1</sup>  
Walter Scout

“La vida del ser humano constituye un proceso de crecimiento y/o desarrollo, de cambios, de adquisiciones progresivas y aprendizajes. Desde el nacimiento los diversos aspectos que conforman al ser humano: la triada de lo biológico, psíquico y social, va evolucionando integralmente en vías de lograr un todo armónico.

Las diferentes etapas que se viven en el desarrollo humano tienen características propias, muchas de ellas destinadas a alcanzar metas bien definidas, en pro de una preparación para el paso siguiente, que es enfrentar una nueva etapa. Lo relevante de cada una de estas fases es que el progreso en las diferentes áreas no siempre es simultáneo, haciendo que la triada se presente de manera disarmónica, debido a que cada uno de estos aspectos evoluciona de una manera diferente”.<sup>2</sup>

Cambios y más cambios, así podemos resumir la manera en que sucede el proceso de la adolescencia: un cúmulo de vertiginosos momentos que provocan una transformación química hormonal, física, psicológica y social; periodo cronológico que se vuelve decisivo en el futuro joven, en el pasado niño, en el lejano adulto; “muchos factores influyen sobre las percepciones del

adolescente y sobre el grado en que estas percepciones difieren de la opinión adulta -y de la infantil-. Entre estos factores se encuentran el sexo, la edad y la madurez física”,<sup>3</sup> todo ello interactuando en un proceso constante de intra e intercomunicación.

En este capítulo revisaremos lo que los estudiosos definen como componentes integrales del periodo de adolescencia: cuestiones físicas, psicológicas y sociales que conforman a los seres en busca de identidad, de una definición de los roles y de una aproximación a metas que definen los objetivos de vida. “Toda persona enfrenta cada nueva situación trayendo consigo una historia propia, que es responsable de la forma en que interpretan los hechos que vive, incluyendo las emociones que evoca; se autoevalúa haciendo predicciones acerca del resultado de su actuación, interactuando con el ambiente físico y social que forma parte de la situación, lo afecta, recibe retroinformación, corrobora o no su autoevaluación y finalmente re-evalúa la forma en que afrontó el caso”.<sup>4</sup> Un proceso de transición en que los eventos comunicativos toman una importancia especial, ya que la conciencia que se tiene de ellos va estructurando las habilidades sociales con que cuenta el futuro adulto.

## 2.1 El periodo de la adolescencia

Los años intermedios, la transición entre la infancia y la edad adulta, justo en este punto comienza la disertación, ¿dónde comienza y dónde termina la adolescencia? ¿podremos usar un simple lapso de edad o alguna descripción fisiológica, o serán más útiles las definiciones conductuales?

Marvin Powell señala la siguiente lista como una guía de donde comienza y donde termina la adolescencia:

### GUÍA DE INICIO Y FINAL DE LA ADOLESCENCIA

<i>Comienzo de la adolescencia</i>	<i>Final de la adolescencia</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubertad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• al completarse el desarrollo sexual</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• un año antes de la pubertad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a los 19 años</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• al presentarse la primera menstruación (en las niñas) y la primera eyaculación de líquido seminal en los niños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• al término del crecimiento físico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• a los 13 años</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• al salir de la escuela secundaria</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• al comenzar el <i>estirón</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• al contraer matrimonio</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• al ingresar a la secundaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• al lograr la independencia económica</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• al lograr la emancipación respecto a los padres</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• al alcanzar la madurez emocional e intelectual</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a los 18 años (definición legal)</li> </ul>

\*Cuadro elaborado con referencia en Watson Robert I. y Clay Lindaren Henry, **Psicología del niño y del adolescente**

La adolescencia se ha descrito también como un periodo durante el cual se alcanza la madurez; un periodo de transición entre la niñez y la adultez; un periodo durante el cual un individuo emocionalmente inmaduro se acerca a la culminación de su crecimiento físico y mental; “una época de renacimiento”.<sup>5</sup> Es una etapa en la que ni se es niño ni adulto, sino algo más. “Describir ese algo más es difícil ya que es más fácil decir que son adolescentes, que explicar lo que son”.<sup>6</sup> Hay que agregar que la sociedad adulta no está dispuesta a conferir niveles adultos al joven. La lucha de poder entre los grupos de edad muchas veces es visible, pero en general no se da a conocer, “sin embargo, el término adolescencia se refiere al estar convirtiéndose en adulto”.<sup>7</sup>

Si consideramos a la adolescencia como hecho social, habrá que remontarnos a mencionar que los pueblos primitivos daban paso a la edad adulta tras una ceremonia ritualizada, simbólica, que iniciaba en el momento de la pubertad. “En culturas menos desarrolladas (como en los Tuaregs del Sahara) la adolescencia es breve y la edad adulta principia a los 15 años, cuando los jóvenes están listos para encargarse de las funciones básicas de su sociedad”.<sup>8</sup>

Por lo que respecta a “las sociedades occidentales industrializadas, la duración de los estudios universitarios o las dificultades en encontrar trabajo, prolongan a menudo la dependencia del joven con respecto a sus padres, hasta más allá de la mayoría de edad, por lo que se les sigue considerando adolescentes, ya que el papel de adulto es variado y complejo, y aprenderlo requiere de mucha práctica y experiencia, y en algunos casos, entrenamiento”.<sup>9</sup>

Esto no sólo significa que “el punto terminal de la adolescencia esté lleno de ambigüedad, sino también que el periodo de la adolescencia funcional puede extenderse hasta los treinta años”.<sup>10</sup>

Entonces podemos afirmar que la adolescencia es la edad que sucede a la niñez, desde la pubertad hasta la edad adulta. Se caracteriza por vertiginosos cambios fisiológicos, emocionales, psicológicos y sociales; es la etapa en la que el ser humano busca desarrollar una identidad propia, redefinir las figuras paternas y sociales y conquistar una identificación con su género; no tiene una duración cronológica estandarizada, aunque se define como el periodo que inicia con los cambios fisiológicos de la pubertad y concluye con el alcance de la madurez, entendida esta como el momento en que el individuo es autónomo, independiente y capaz de dirigir su propio destino, lo cual implica encontrar una manera de ser productivo para la sociedad, encontrar el sentido de su vida, diseñar un plan personal y desarrollar estrategias para alcanzarlo.

No basta con hacer una definición, es preciso señalar también que tiene dos interfases: el periodo temprano y el tardío, y que la pubertad (entendida como el periodo de los cambios fisiológicos hasta alcanzar una madurez en el funcionamiento sexual) forma parte de esta adolescencia.

El periodo temprano comprende del inicio de los cambios puberales a los 15 años, aproximadamente. En esta etapa, el adolescente se caracteriza por ser retraído, se encuentra en un periodo de introspección. La etapa tardía se inicia cuando el joven termina sus estudios de secundaria (entre los 15 y 16 años), podemos decir que este cambio se marca por la diferencia que adquiere

en su rol social, aquí la introspección se sustituye por extroversión, el joven defiende su postura ante el mundo, o como dirían los adultos *se quiere comer el mundo a mordidas (y cree que puede hacerlo)*.

Podemos conceptualizar los objetivos de la adolescencia, es decir, precisar los trabajos de desarrollo que se contienen en esta etapa, ya sea como una tarea compleja o como un grupo o serie de pequeñas tareas. Havighurst (1953)<sup>11</sup> enumera las siguientes tareas:

1. Lograr relaciones nuevas y más maduras con sus iguales de los dos sexos
2. Lograr un papel social masculino o femenino
3. Aceptar el físico que se tiene y usar con eficiencia el cuerpo
4. Alcanzar la independencia emocional respecto de los padres y los otros adultos
5. Lograr una seguridad de independencia económica
6. Elegir y prepararse para una ocupación
7. Prepararse para el matrimonio y la vida familiar
8. Desarrollar capacidades y conceptos intelectuales necesarios para la competencia cívica
9. Desear y lograr una conducta socialmente responsable
10. Adquirir una serie de valores y un sistema ético como guía de la conducta.

Horroks (1962) ha presentado cinco puntos principales de referencia que, según él deben servir para considerar el crecimiento y desarrollo de los adolescentes:

1. Crecimiento y desarrollo físicos
2. En que las relaciones de grupo pasan a ser de enorme importancia
3. De buscar una situación como individuo
4. De expansión y desarrollo intelectuales y de experiencia académica
5. De desarrollo y evaluación de valores

Gardner (1957) presenta cuatro diferentes tareas de desarrollo decisivas:

1. Modificación de su concepto inconsciente de las figuras paterna y materna
2. Necesidad de adoptar una norma adecuada de moralidad
3. Identificación con el papel sexual biológicamente determinado
4. Decisiones y elecciones permanentes con respecto al futuro educativo y ocupacional.

Todo esto integrado funciona como marco de referencia para ubicar porque se requiere el desarrollo de habilidades asertivas; ya que cada una de estas tareas se analiza en relación con la naturaleza de la misma, de la base psicológica, de la base cultural, de la estructura de la clase social y de las implicaciones educativas, así como de la adopción de normas adecuadas de moralidad.

“La primera parte de este proceso se conforma por el desarrollo físico y la imagen física, vinculados por los cambios de estatura, peso, tejido y funciones endocrinas; hay variaciones intra e intersexuales, varones altos y

delgados seguidos de pequeños y aniñados, muchachas que parecen niñas y caminan y corren como tales, así como muchachas con curvas femeninas, quienes se dirigen a los varones en forma tímida o con mirada retadora".<sup>12</sup> Sin embargo, dentro del aparente caos existe un orden y los atributos de la edad adulta invariablemente van llegando.

El adolescente comienza su desarrollo con cambios en la cara: crece la nariz, se estiran las extremidades... hay que alargar mangas y pantalones. Aparecen signos de actividad hormonal (sudar con olor, acné) y junto con todo esto, los intereses son diferentes. La apariencia personal ocupa un lugar destacado, se usa y abusa de desodorantes y se intenta que la vestimenta y sus implementos sean diferentes a la de los niños y los adultos. Progresivamente van apareciendo los caracteres sexuales secundarios: desarrollo genital, vello sexual, desarrollo muscular, distribución adiposa, cambios de la voz, desarrollo mamario.

El aumento de la masa muscular requiere de buena coordinación, que no va aparejada con el rápido crecimiento del esqueleto y sus músculos; entonces se produce torpeza, desgarbo, se choca con los muebles, se rompen tazas y vasos, se busca la postura más cómoda en el suelo, en la cama, en los sillones. Aumenta la necesidad de liberar energía, lo que resulta en actividad excesiva alternando con flojera. Sin explicación un día se observa mucha actividad y al siguiente cansancio sin haber hecho nada.



Finalmente hay toda una expectación y ansiedad frente a lo que está ocurriendo al cuerpo. Se observan por largo rato al espejo y no es raro que estén insatisfechos con su aspecto, que tengan una imagen idealizada de lo que deben ser. “Les preocupa su ritmo de maduración, más rápido o más lento que su compañero de la misma edad. Interpretan mal ciertas manifestaciones consideradas normales... ¿por qué yo?”.<sup>13</sup>

Es natural que todos estos cambios que suceden rápidamente en el organismo físico afecten su funcionamiento y la coordinación motriz, y que esto tome efecto en las reacciones conductuales con que se maneja el individuo. Durante la mayor parte del ciclo vital la imagen se modifica con lentitud porque los cambios en el cuerpo son relativamente imperceptibles y pueden pasar desapercibidos; sin embargo durante la adolescencia tienen lugar cambios tan rápidos en las proporciones del cuerpo, en el tamaño, en la apariencia facial y en el desarrollo de las características sexuales primarias y secundarias, que el individuo se ve obligado a hacer cambios mayores en su imagen corporal, al mismo tiempo que los cambios rápidos provocan una preocupación aumentada, en el sentido de tener que llegar a algún ideal culturalmente determinado.

Desde el punto de vista psicosocial la imagen de sí mismos es inestable, negativa, con tendencia a la baja autoestima; tienen espíritu de contradicción, especialmente ante las indicaciones de sus padres; se sienten omnipotentes, creen que todo lo saben y todo lo pueden, se imaginan que a ellos no les va a suceder lo que les sucede a otros, y si les ocurre es por mala suerte; su egocentrismo les lleva a pensar que todos están preocupados de él o de ella y

que sólo a ellos se les critica; hay un sentimiento de soledad, aparece entonces el amigo del alma.

El adolescente mayor de 15 años es emocionalmente más estable, más extrovertido, cuenta sus vivencias en una forma espontánea sin que se le interrogue, tiene el deseo de vivir para algo o para alguien, se une a su grupo de pares. Se enfrenta a interrogantes del futuro laboral, sobre la forma de probar su virilidad o feminidad.

En lo referente al desarrollo intelectual, lo más importante es el cambio en el tipo de pensamiento que se presenta a partir de los 11 años, variando desde el pensamiento concreto al pensamiento abstracto o crítico del adulto. En la práctica esto se traduce en dos etapas de manifestaciones: el rendimiento escolar se deteriora, la memoria ya no es suficiente por sí sola, y aunque lo fuera, lo que no se comprende en esta etapa, no se aprende. “La otra manifestación es el enjuiciamiento y crítica de los actos y valores de los adultos, con defensa vehemente de sus argumentos”.<sup>14</sup>

Esto en los terrenos de comunicación tiene efectos en la intracomunicación, manifestándose hacia los demás en la forma de comunicarse: las imágenes del contexto que resultan armónicas con las expectativas se perciben como metas finales que pueden ser alcanzadas en la edad adulta y es probable que la imagen física ideal se refleje en la forma de vestir, cuidar el cabello y el tipo de actividades físicas en las que destaca, todo esto como metacomunicación.

Esta parte del individuo es precedente de la personalidad y cultura que se encuentra en transformación, entendiendo por personalidad al “patrón complejo en que las necesidades biológicas y los impulsos son modificados de acuerdo con los patrones formalizados de la conducta de la sociedad. Estos patrones se transmiten de padres a hijos y se basan en sistemas establecidos y aceptados por la sociedad”.<sup>15</sup> Y aquí entra en acción la parte cultural, ya que dependiendo de esta se modificarán las líneas de conducta e interacción (generando los modelos aceptables e inaceptables de comunicación).

La personalidad moldeará el autoconcepto, y éste genera la actitud para interactuar (forma de comunicarse), el concepto de sí mismo se vuelve entonces punto nodal para definir lo que es y no es el adolescente.

Algo muy importante para precisar en este periodo es la manera en que los adolescentes manejan su emocionalidad (sentimientos y ajuste de ellos), de esto se deriva la respuesta pasiva, agresiva o asertiva, en función de los deseos de competencia en el mundo en que se encuentran inmersos. La parte central es integrar cambios físicos, reacciones psicológicas y emocionales para generar los patrones de conducta aceptable en el adolescente; mejor dicho, como conducta socialmente aceptable.

En la adolescencia temprana (de los 12 a 15 años) la vida social del adolescente se enmarca en su grupo de pares (con sus códigos particulares, ceremonias ritualistas, demostraciones de habilidad), viviendo en contraste y ajuste por el liderazgo y la popularidad; pasan la gran parte de su tiempo en la

escuela y esta es la fuente de sus amistades; generalmente en esta época el joven tiene un sentimiento pronunciado de inseguridad que resulta en parte de sus intentos de expansión en su medio ambiente social. “El adolescente tiende a buscar a aquellos cuya inteligencia, edad, nivel de madurez, habilidades y estatus socioeconómico se aproximan más a los suyos, porque se puede sentir más seguro en un grupo cuyos miembros se parecen más a él mismo”.<sup>16</sup>

Uno de los aspectos de la adolescencia temprana que se ha criticado más públicamente, es el patrón de conformidad. Los adolescentes actúan y se visten igual, a todos les gustan las mismas comidas y la misma música. Sólo un individuo fuera de lo común desea, en esta etapa de desarrollo, ser diferente de sus iguales. La conformidad representa el intento del joven por obtener seguridad. Mientras más actúe como los demás, más fácilmente podrá identificarse con ellos y ser aceptado por ellos.

El miedo de perder la aceptación del grupo más que alguna otra norma más positiva, puede motivar al individuo a conformarse. Así, se conformará hasta el grado de disimular sus verdaderos valores y metas, para pertenecer al grupo; puede resultar una pérdida temporal de individualidad, también puede ser un patrón de aprendizaje de cómo llevarse con la gente, siendo como ella. Esto es sólo un estado transitorio del desarrollo, “los resultados pueden ser positivos ya que aumenta la identificación del adolescente con el grupo de iguales y lo ayuda a obtener un grado deseable de independencia de la familia”.<sup>17</sup>

A este respecto vale la pena mencionar lo que se refiere a la conciencia de clase que en los adolescentes se hace presente sobre todo de la clase media alta, al igual que en los adultos; un punto común es el deseo de ascender en el estrato socioeconómico. “Los muchachos muestran conciencia de que el movimiento ascendente va asociado con su elección vocacional”.<sup>18</sup>

Con frecuencia se considera que los adolescentes son bastante poco realistas en sus percepciones sociales de sí mismos, especialmente en su habilidad para evaluar las respuestas de los otros hacia ellos. “Los que son bien aceptados por sus iguales parecen menospreciar su grado de aceptación, mientras que los que no son muy bien aceptados o los rechazados tienden a sobreestimarse”.<sup>19</sup> A menudo se esfuerzan por desarrollar una conducta social abierta que no está basada en sus sentimientos sino en la aceptación del grupo de iguales, pueden tratar de comportarse como ellos piensan que el grupo espera que se comporten. Desarrollan una fachada tras la cual esconden sus verdaderos sentimientos, los verdaderos valores y actitudes están subordinados a los del grupo, aunque en la adolescencia tardía pueden surgir sin importar su compatibilidad con sus pares.

No siempre se trata de esconder, en muchas ocasiones no sabe cuales son sus verdaderos valores, porque no han cristalizado, este proceso se dará paulatinamente y si un adulto escucha dispuesto, la situación será más fácil.

Existe en el ambiente una especie de terror tanto de los padres como del adolescente, que el desarrollo sexual sea ambiguo. Las necesidades afectivas

y el quiebre familiar hace que se busquen amigos. Toma fuerza la identidad de género y la conducta apropiada con respecto a su sexualidad: las citas, *andar con alguien*; se cuestiona el hogar y la familia. Hay una necesidad de emancipación, se ajusta la disciplina: se enjuicia sobre los permisos, el dinero, el uso del coche, la elección de los amigos, el uso del teléfono, la religión, las actitudes y valores.

Parece que al pasar de la niñez a la adolescencia los intereses se estabilizarán un poco, motivando la vida presente y las metas posteriores. Una vez que sabemos que hay algo relativamente fijo es más fácil ayudar a dirigir o guiar al individuo a campos en que pueda aplicarse de manera efectiva. Esto aplica también para lo que respecta al tiempo libre, ya que los chicos no siempre se preocupan por realizar actividades importantes durante estos periodos: las elecciones de música y deportes; también aparece una queja de “no tener suficiente tiempo para ellos”.<sup>20</sup> Parece rehuir de los límites familiares y a la vez requiere de ellos. Esta es la situación de confrontación permanente entre lo que es o debiera ser la vida cotidiana de los que se encuentran en este periodo.

La aparente conciencia e interés por la comunidad y por el mundo en que viven, es un aspecto positivo de los adolescentes de hoy, su deseo de actuar para satisfacer las necesidades creadas por estos intereses es una característica favorable. No es raro que los adolescentes sepan perfectamente cuales con sus intereses, ni que les preocupe la relación de estos con sus patrones de conducta presentes y futuros. Tampoco ignoran la aparente

inestabilidad de sus intereses y se preocupan por su incapacidad para mantenerse dentro de un patrón dado. Sin embargo, “sólo saben vagamente que algunos de sus intereses pueden ser irreales o producto de la presión social y no de las necesidades personales”.<sup>21</sup>

Aquí podemos abordar este asunto vinculado con la vocación, planeación y orientación, donde el factor motivacional puede ser el interés en el trabajo, la habilidad que se tiene para algo, el interés en la gente, el progreso personal, la seguridad, el servicio a los demás, las aventuras, los viajes, idealismo creativo, planes de matrimonio, experiencia interior, necesidad de educación, prestigio social, influencia de los padres, esto enmarcado en metas como tener negocios propios, obtener una ocupación específica, llegar a tener éxito personal, éxito económico y seguridad, hacer bien su trabajo.

Para que este fin de la adolescencia se cumpla, se conjugan elementos como la inteligencia, posición económica, personalidad, experiencia e incluso factores étnicos, raciales, el manejo de esta situación requerirá de habilidades asertivas.

La escuela será un motor decisivo: su estructura (rígida, permisiva o flexible) formará la salud mental, la higiene social y emocional, ya que brinda identificación, entrenamiento de intercambio social, patrones de conducta, vínculos afectivos, relaciones con la autoridad; esto aplica para la familia, ambas instancias son el marco de desarrollo de los adolescentes.

Con respecto al punto del crecimiento intelectual, podemos decir, que este tiende a disminuir durante la adolescencia, pero no necesariamente se detiene: los niños de madurez tardía tienden a desarrollarse mejor en pruebas no verbales, mientras que los de maduración temprana se sienten mejor en las verbales, resulta curioso pero no todos los adultos llegamos a completar lo que en desarrollo cognoscitivo se llama etapa de operaciones concretas menos se llegará a las operaciones formales (en el siguiente punto se explica a que se refiere esto).

Como resumen podemos decir que esta etapa define cómo somos en el género que nos corresponde: “se desarrollan las habilidades para hacer amigos, el amor, la intimidad personal, pero sobre todo, la postura individual, única, irrepetible e irremplazable de cada ser humano”.<sup>22</sup>

## 2.2 Estilos de comunicación del adolescente

“A veces triste, otras contento: ganas de gritar o quedarse callado; reír o llorar por cualquier cosa; discutir por tonterías y hablar a gritos... Horas encerrado a solas en la recámara... Música a todo volumen... No querer hablar con nadie o llamar a todos los amigos (o pasar horas en el teléfono por si alguien llama). No querer salir o entrar y salir de casa a cada rato. La misma ropa todos los días ¡o cambio de atuendo a cada minuto! Horas frente al espejo, litros de desodorante, no bañarse en días, esconder los juguetes y acariciarlos o mirarlos después. Pelear con los amigos varias veces al día,



desquitarse con puertas y paredes. Decisiones importantes: la carrera, la pareja...<sup>23</sup> ¿qué dice el adolescente?

Bajo la perspectiva de *dilo tal cual es* debemos ser cada vez más concientes de la falta de comunicación entre las generaciones, especialmente de la confusión entre los adultos con respecto al “activismo de la juventud”<sup>24</sup>, es como si al considerarnos *maduros* bloqueáramos los recuerdos de la manera en que nos comunicábamos cuando nuestra edad fluctuaba entre los 12 y los 15 años.

Queremos que el *dilo tal cual es* funcione cuando necesitamos información y se frene cuando este estilo de comunicación ponga en riesgo nuestras creencias, nuestra autoridad, nuestro poder. “El adolescente es como una ostra, hay que esperar a que se abra para tomar la perla”,<sup>25</sup> así es que hay que tener la paciencia del buscador de tesoros marinos, porque en esta edad el estilo predominante de comunicación podría resumirse en un *interpretame* matizado con la introversión -como ostra- o la extroversión en que se vuelcan los pensamientos como una catarata incontenible de experiencias vitales.

En este punto es válido relacionar los estilos comunicativos con los intereses de los adolescentes: ya que estos son motivadores que ayudan a los individuos a alcanzar sus metas, variarán según el género, las causas biológicas y culturales, incluso según la zona geográfica y otros aspectos ambientales; puede que se requiera *usar microscopio* para identificar si lo que

manifiesta en su estilo de interacción es lo que realmente quiere o si los verdaderos deseos no fueron expresados (metamensajes).

Punto central del estilo de comunicación es la autoafirmación, que manifiesta rebeldía y emancipación para adoptar nuevas formas de relación con el entorno; “al estar en un periodo de crisis el conflicto permanente es buscar el equilibrio”:<sup>26</sup> la educación recibida pesa, una constante intracomunicación cuestiona, enjuicia, desafía, reta, entra en un periodo de aislamiento y reflexión. Tendencia al ensimismamiento, introspección y la introversión en la fase primera (adolescencia temprana) y extroversión para el periodo tardío.

“El sistema social en que nos desenvolvemos tiende a inhibir ciertas conductas y a reforzar otras que muchas veces resultan inapropiadas para lograr un buen desarrollo en nuestras relaciones interpersonales y la forma en que se den éstas tiene una influencia muy importante sobre la conducta humana en general”.<sup>27</sup> Si aplicamos esto a los estilos de comunicación de los adolescentes podemos observar que el patrón que utilicen (inculpador, calculador, distractor, aplacador o nivelador), al igual que en los adultos, ha sido aprendido a través de las experiencias personales y se aplica como una forma de sobrevivir e interactuar, que le permite enfrentar las situaciones cotidianas. Los estilos de comunicación tienen relación directa con lo que los adultos llaman *madurez*, “parece existir una estrecha relación entre la madurez sexual y el desarrollo de la personalidad, por lo que se aparejan la madurez

temprana o tardía con el éxito de cada adolescente en su ambiente de relación”<sup>28</sup> los logros deportivos, culturales o sociales.

Esto está relacionado con el proceso de desarrollo cognoscitivo que atraviesa esta edad, Piaget lo denomina “etapa de las operaciones formales”<sup>29</sup> y en ello se desarrollan ocho tipos de concepto que vincularemos con la comunicación.

1. **Combinacional.** Este concepto abarca procedimientos sistemáticos generales que se pueden utilizar para generar todos los pares posibles, combinaciones de atributos, permutaciones y variaciones en la ordenación o agrupación de cualidades u objetos. Es debido a este atributo que el adolescente juzga, cuestiona y selecciona, pues clasifica y al agrupar decide: elige el mensaje, el impacto, los medios, ya sea de manera consciente o no.
2. **Proporciones.** La capacidad de manejar la igualdad de dos proporciones, como en la dirección de un experimento de equilibrio, o la solución de una ecuación. Y en el caso de la comunicación., con la capacidad de hacer puntos de referencia entre situaciones y hacer comparaciones, implicar las experiencias previas y las expectativas también.
3. **Coordinación de los sistemas de referencia.** Este punto se refiere justo a la manera en que se manejan las experiencias vitales para ir definiendo estilos personales de respuesta y emisión de mensajes.
4. **Balance mecánico.** El principio de la igualdad de acción y reacción; concepto estrechamente ligado con la proporción. En términos

comunicativos implica medir el clima y cómo podemos utilizarlo a favor de nuestra acción, o cómo nos afecta, y con esta evaluación buscar el equilibrio: si en la interacción hay seguridad y confianza, si no la hay cómo proveerla para equilibrar.

5. **Probabilidad.** En este punto se hacen cálculos para incluso decidir si vale la pena o no enviar un mensaje en función de su respuesta.
6. **Correlación.** Como capacidad de vincular el aquí y ahora con el pasado y futuro, extrapolar situaciones y generar conjeturas (incluso prejuicios), también para formar puntos de referencia.
7. **Compensaciones multiplicativas.** Tipo de complejo de conservación que abarca las tres dimensiones (física, mental y espiritual); de esta experiencia es que el evento comunicativo toma significado y valor o se minimiza su impacto dependiendo de las necesidades intrínsecas de cada individuo.
8. **Formas avanzadas de conservación.** Abstracciones tales como inercia, momento y energía: conceptos que van más allá de la conciencia inmediata. Metacomunicación.

Si pasamos todo esto a términos comunicativos nos es más fácil comprender porqué cuestionan, rompen esquemas, se retraen, agreden, intelectualizan, se defienden, se emocionan, ya que finalmente se está reorganizando su inteligencia a favor de definir una personalidad individual y propia.

Los estilos de comunicación no son una cuestión de mayor o menor coeficiente intelectual (y emocional), sino de una serie de elementos

conjugados que interactúan constantemente para marcar la respuesta ante las experiencias de vida, más su evaluación (reflexión) reflexión y las creencias que esto genere: incluso podríamos decir que “hay una subcultura de los adolescentes”,<sup>30</sup> la cual es inestable y hace poco por protegerlos de la crisis y las experiencias de convertirse en adulto.

La necesidad de afiliación está opuesta a la necesidad de logro; la necesidad de logro se asocia con la participación en actividades que mejoran la competencia, éstas son personales y obstaculizan la relación con el grupo de coetáneos. Así que el adolescente irá eligiendo si se comunica sólo para sí, para sí y el grupo o sólo para el grupo. Las elecciones tendrán que ver con los valores, tanto propios, como de los inyectados por el mundo adulto y la definición de un estilo de comunicación se vuelve el constante devenir del bullicioso interior que oscila entre el ser y el deber ser, la realidad y las ensoñaciones, la popularidad, el éxito académico (o deportivo), la relación familiar, los juicios morales, la claridad de pensamiento por los ideales, la aceptación de sí mismo y cada situación que se vaya presentando día a día.

La validez de esta afirmación radica en que un componente vital de la comunicación (y sus estilos) es el ambiente o clima que lo genera, las pautas que se establezcan para expresar opiniones y respetar la individualidad de cada uno, así “crear un estilo de comunicación en el adolescente se referirá a su propia perspectiva de la vida, más todo su contexto”.<sup>31</sup>

Virginia Satir, propone cuatro estilos de comunicación no asertiva y uno asertivo. Al no encontrar ninguna bibliografía que describa propiamente la comunicación del adolescente tomaremos estos patrones como marco de referencia, ya que tienen una descripción completa y plenamente asumible para cualquier etapa de la vida. Ante la amenaza de rechazo (evento comunicativo) un individuo que no desea revelar su debilidad tratará de disfrazarla en una de estas cuatro formas:

1. *Aplacar*, para que la otra persona no se enfade
2. *Culpar*, para que la otra persona la considere fuerte
3. *Calcular*, para enfrentar la amenaza como si fuera inocua y la autoestima personal se oculta detrás de impresionantes palabras y conceptos intelectuales
4. *Distraer*, para ignorar la amenaza, actuando como si no existiera

Nuestros cuerpos van aprendiendo a reflejar nuestros sentimientos de valía personal, sin darnos cuenta. Aunque en esta definición se han exagerado y extendido las expresiones faciales y mensajes verbales, la totalidad del cuerpo se expresa”.<sup>32</sup>

APLACADOR

Palabras	aceptación “lo que digas me parece bien, sólo vivo para hacerte feliz”
Cuerpo	apacigua “soy un desvalido”, reflejado en postura de víctima
Interior	“siento que soy nada, sin ti no vivo, no tengo valor alguno”

El aplacador habla con un tono de voz conrgraciador, chillón y agudo, trata de agradar, se disculpa y nunca se muestra en desacuerdo sin importar la situación. Es el joven *sí* que habla como si nada pudiera hacer por él mismo; siempre tiene que recurrir a la aprobación de los demás. Acepta cualquier crítica hacia él y se muestra agradecido de que alguien quiera dirigirle siquiera la palabra, sin importar lo que diga o como lo haga. No pensará en pedir algo para sí. Tiene una actitud melosa, de mártir y humilde.

#### ACUSADOR (INCULPADOR)

Palabras	desacuerdo “nunca haces algo bien ¿qué te sucede?”
Cuerpo	acusa “yo soy el que manda aquí”
Interior	“me siento solo e inútil”

Es el que encuentra defectos, un dictador, el joven que adopta una actitud de superioridad y parece decir *si no fuera por ti todo estaría bien*. El sentimiento interno tensa músculos y órganos; entre tanto la presión arterial aumenta. La voz es dura, tensa y a menudo aguda y ruidosa. Le interesa más

maltratar que descubrir algo. Respira con inhalaciones cortas, tensa el cuello, manifiesta ira permanente; grita, insulta y crítica todo lo que tiene a la vista.

## CALCULADOR

Palabras	superrazonables “si alguien observara con detenimiento, podría notar que uno de ustedes tiene las manos maltratadas por un trabajo exhaustivo”
Cuerpo	calcula “soy sereno, frío y calculador”
Interior	“me siento indefenso”

Es un individuo muy correcto, razonable, que no muestra sentimiento alguno. Parece tranquilo, frío, contenido y es posible compararle con una computadora o un diccionario. El cuerpo se palpa seco, frío y tienen una actitud distante. La voz es seca y monótona y las palabras suelen ser abstractas, y pueden pronunciarlas aún cuando no conozcan su significado. Su voz se apaga de manera natural, no hay sensaciones, la mente se concentra en impedir el movimiento, en la palabra adecuada, en no cometer errores.

## DISTRACTOR

Palabras	irrelevantes. Las palabras carentes de sentido o no tienen relación alguna con el tema.
Cuerpo	angulado “voy a otra parte”.
Interior	“a nadie le importo”. Aquí no hay sitio para mí.



Cualquier cosa que haga o diga el distractor será irrelevante a lo que los demás hagan o digan. Esta persona no responde a la situación. Su sentimiento interno es de aturdimiento; la voz puede ser un sonsonete que a menudo no armoniza con las palabras y puede volverse aguda o grave sin razón, porque está enfocado en el vacío. Está muy ocupado de mover la boca, el cuerpo, los brazos y las piernas, su cuerpo se desplaza en distintas direcciones a la vez. Nunca va al grano, ignora las preguntas de los demás, responden a veces con preguntas relacionadas a temas distintos.

Virginia Satir propone que aprendemos estos patrones de comunicación desde la infancia. A la vez que los niños se abren camino en el mundo complejo y a menudo amenazador prueban uno u otro de estos modelos; después de utilizarlo con frecuencia, el niño ya no puede distinguir la respuesta de los sentimientos de valía.

Estos métodos de comunicación están reforzados por la manera cómo asimilamos la autoridad en la familia, por las actitudes imperantes en la sociedad; el adolescente está cursando por la decisión de cuál será el sitio que le conviene, puede que oscile en estas cuatro respuestas; pero existe otra que es *niveladora o fluida*, en ella todas las partes del mensaje siguen la misma dirección; las palabras hacen juego con la expresión facial, la postura corporal y el tono de la voz. Las relaciones son más fáciles, libres y sinceras, y la gente percibe menos amenaza de su autoestima. Esta necesidad alivia cualquier impulso de aplacar, culpar, ocultarse o permanecer en constante movimiento (*comunicación asertiva*).

De las cinco respuestas, sólo la niveladora permite resolver rupturas, abrir callejones sin salida o construir puentes de unión entre las personas. La diferencia estriba en saber lo que se hace y estar dispuesto a afrontar las consecuencias: podrá ofrecer disculpas si algo no intencionado hirió a los demás. Se podrá criticar y evaluar, con la objetividad de un acto y no culpar a la persona, hablará de cosas intelectuales, dará sermones, explicaciones o indicaciones cuando sean fundamentales los significados precisos de las palabras: se muestran los sentimientos y se percibe libertad.

El efecto de la nivelación es la congruencia, el mensaje es único y directo, representa la verdad de la persona en un momento específico, es total y no parcial (cuerpo, pensamientos y emociones). La gente niveladora muestra integración, fluidez, apertura; permite vivir con intensidad en vez de solo existir. Se requiere de valor, arrojo, nuevas creencias y habilidad para convertirse en un individuo nivelador (asertivo). Si el adolescente aprende a comunicarse de manera niveladora elevará su calidad de vida; reconocer los estilos de respuesta favorece para detectar fortalezas y debilidades, aciertos y errores en la interacción personal.

### 2.3 Problemas de comunicación del adolescente

“No hay característica de la adolescencia cuyo origen no pueda encontrarse en la infancia, y cuyas consecuencias no puedan apreciarse en la madurez y la senilidad”<sup>33</sup>  
Frederick Tracy

“Todas las conductas que se encuentran en un determinado lugar pueden ser consideradas como comunicación. En grupo, cualquier individuo no deja de interactuar, transmitir algún mensaje y responder recíprocamente: incluso cuando alguien no responde a los que le hablan, intenta alejarse o aislarse del grupo, estas acciones son comunicación”.<sup>34</sup> Con este punto de referencia podemos decir que cualquier situación que enfrente un adolescente contiene un grado de problemática comunicativa.

La situación de tensión, ambivalencia e inestabilidad que presenta el comportamiento de los púberes no hace más que reproducir con bastante fidelidad los conflictos internos de origen inconsciente; puede haber una actitud de valoración narcisista, melancolía, depresión, timidez.

En esta etapa pareciera que se acentúan los conflictos para establecer relaciones interpersonales asertivas; “es común que padres e hijos sientan y declaren que la comunicación se ve interrumpida”,<sup>35</sup> como si de manera automática el entrar en la adolescencia creara una barrera para el intercambio adecuado de información; los adultos juzgan a los muchachos como “una generación sin metas, sin objetivos ni deseos de superación”,<sup>36</sup> esto no es nuevo, ya en los años 70 se hablaba de estudios en que se relacionaba la falta de metas y la necesidad de amoldarse a los grupos, Rube (1955) insistió en el hecho de que no existe un problema total y único en la adolescencia: “Más bien

existe una serie de complejos e intrincados problemas de naturaleza cultural, psicológica y/o sociológica, muchos de los cuales influyen en la pubescencia”.<sup>37</sup> La vigencia de esta declaración es tangible, se puede hablar de la universalidad de los problemas de los adolescentes, aunque se trate de Egipto, Alemania, Polonia, Estados Unidos, Francia, Italia, Hungría o México, ya que entre mayor semejanza cultural, más semejanza en la problemática y el punto de coincidencia inicial es que como seres humanos compartimos los ingredientes físicos, las capacidades del cerebro y la posibilidad de adaptación a las circunstancias particulares de cada grupo social.

Estudios científicos que datan de los años 50 y 60 mantienen vigencia en nuestras sociedades modernas, ya desde esas décadas el adolescente manifestaba como problemática el temor al fracaso, a sentirse humillado, el deseo de conseguir aprecio, por sentirse de importancia en su grupo social, entre sus pares y con los adultos; la importancia de tener aceptación, se reconocían -y reconocen- idealistas, torpes en sus proceder, con cambios de humor repentinos, con aversión a las viejas costumbres familiares y sociales; desilusionados, con poca oportunidad para divertirse, “sintiendo desagrado por la sociedad, la escuela, la familia”<sup>38</sup>...

En este punto parece como si el tiempo no cambiará las características fundamentales de este proceso, Davis, Giltelson, William y Ross (1949) también propone que hay tres requerimientos especiales que enseñarle al adolescente para que ingrese al mundo adulto y sea competente:

1) Control sexual

2) Educación escolar larga

3) Aplazamiento del matrimonio hasta que se hayan satisfecho los “requerimientos educativos para una buena unión”.<sup>39</sup>

Si consideramos los puntos anteriores es posible afirmar que las estrategias de comunicación asertiva con que cuenten los adolescentes pueden ser determinantes para enfrentar la problemática propia de su edad, ya que el hecho de tomar contacto con las necesidades y derechos propios de sí mismos como seres humanos, puede ayudar a verbalizar las interrogantes que se presenten y así mejorar la interacción con sus pares y con el resto de su entorno.

Los conflictos de la adolescencia no siempre causan infelicidad o son graves, pero invariablemente generarán cierta tensión, misma que de forma acumulada puede provocar que las acciones y decisiones tomadas no sean óptimas para lograr los objetivos de este periodo de vida contiene. Los problemas que se presenten serán enfrentados según la percepción individual y el contexto en que se generen”,<sup>40</sup> y la capacidad de respuesta dependerá en gran medida de que tan asertivo sea el sujeto que los presencia.

En el ámbito físico los problemas pueden presentarse por falta de aceptación personal: estatura, peso, los cambios de la voz, las habilidades motoras, el proceso de desarrollo sexual, la apariencia.

También se generan barreras de comunicación que tienen que ver con el rendimiento escolar y la inteligencia, o lo que su grupo manifieste con respecto

a esto; aquí aparece el sentido de logro, el ajuste: las angustias, la tolerancia a la frustración, el desarrollo de liderazgo. Diversos estudiosos de la década de los 60 revisaron estos sucesos encontrando por ejemplo, que alumnos con altas calificaciones eran similares en inteligencia con alumnos de bajas calificaciones, mismos que mostraron preocupación por las habilidades sociales, la infelicidad y la carencia de estatus, problemas familiares y desagrado por la escuela; los de más altas calificaciones tenían rasgos de agrado por los estudios y persistencia; las chicas de calificaciones más altas fueron señaladas como menos populares entre los muchachos y como más influyentes, mientras que los muchachos de alto rendimiento se calificaban como más considerados.

Otro estudio sobre habilidades sociales (como el baile, los juegos de cartas, llevar una conversación) reveló que la aceptación de los del grupo de puntaje superior se evaluaban a sí mismos por encima de lo normal y participaban de mayor número de actividades sociales, mientras que los del grupo menos aceptado pareció tener preferencias por actividades solitarias.

Con respecto a los desertores, se les consideró individuos inadaptados, tanto social como personalmente “representan a un grupo de niños poco atractivos físicamente, mal arreglados que carecen de conocimientos de urbanidad, que son tímidos, infelices y retraídos”.<sup>41</sup> Lo que toca a las actividades que la sociedad adulta no aprueba, el adolescente considera que está plenamente justificado (y sus razones están motivadas socialmente), por ejemplo en el caso de consumo de alcohol o tabaco.

La elección de amistades también tiene que ver con el grado de salud mental, ya que se encontró que las preferencias tienen que ver con sus puntos en común: mientras que un adolescente joven acepta a un individuo de habilidad sobresaliente, los adolescentes mayores buscan como amigos a los individuos más integrados.

El adolescente oscila entre el deseo de permisividad y de autoridad, esto en constante cuestionamiento buscando las bases de la madurez emocional, he aquí la necesidad de desarrollar habilidades sociales, “ya que los adolescentes son conscientes de que muchos de sus problemas emocionales son temporales y que desaparecerán, o al menos disminuirán cuando desarrollen habilidades sociales”,<sup>42</sup> mismas que les permitirán un proceso de socialización.

La importancia del desarrollo social durante la adolescencia se ve reforzado por el hecho de que muchos de los problemas que enfrenta son sociales: “el joven debe aprender a ajustarse a las normas sociales de su cultura y a enfrentarse a nuevas situaciones que son mucho más complejas que aquellas a las que se enfrentó en la niñez, tanto en su hogar como en su entorno”.<sup>43</sup>

El status socioeconómico cobra influencia, así como el deseo de prestigio, el desarrollo de liderazgo, lo cual genera pesadas exigencias por nuestra sociedad y al mismo tiempo no les brinda un patrón preconcebido y

cuidadosamente delineado que los ayude a enfrentarse a esas exigencias; “estas presiones se relacionan con el énfasis de la sociedad sobre el desarrollo de sí mismo, las normas conflictivas que se presentan a los niños, las limitaciones en las actividades escolares y el tiempo libre y las variaciones en el grado de maduración de los individuos”.<sup>44</sup>

En cuanto a la interacción hombre-mujer, existen conflictos por prepararse para la vida de pareja, pensar o no en casarse, “andar con alguien”, no poder salir con la persona ideal, citas insuficientes, rupturas con el novio (a), cuanta intimidad permitir, llevarse bien con el sexo opuesto, entender el amor, actitud correcta hacia el sexo, caricias amorosas, masturbación...

Podemos agregar que se ha atrasado la edad del matrimonio, que la capacitación laboral requiere de un mayor número de años de estudio que el mundo de la tecnología avanza tan rápidamente que el joven tiene que adaptarse (aprender, desaprender y reaprender) con especial capacidad de selección y suficiente tenacidad para mantener un esfuerzo sostenido que le permita integrar los factores necesarios para ingresar al mundo adulto.

Un problema que encuentra a su paso es la decisión sobre el consumo de alcohol y drogas, la participación en situaciones de delincuencia; momentos de tensión que requieren de control personal y manejo de emociones, para tener claridad entre lo que el exterior comunica y lo que el joven desea comunicar.



Finalmente, debido a los rápidos y profundos cambios físicos y psicológicos, puede producirse en el joven un sentimiento de inseguridad y un debilitamiento de su autoimagen y autoestima. “El promover una buena comunicación y reforzar el desarrollo emocional redundará en una mejor calidad de vida, en lo personal, lo familiar y lo social”.<sup>45</sup>

---

<sup>1</sup> Watson, Robert, op. cit. pág. 593

<sup>2</sup> Toledo, Virginia et al; Adolescencia tiempo de decisiones, Santiago de Chile, Mediterráneo, 1998, pág. 11

<sup>3</sup> Powell, Marvin; La psicología de la adolescencia, Madrid, Fondo de Cultura Económica, 1975, pág. 35

<sup>4</sup> Fajardo V., Violeta del Carmen; La autoestima en adolescentes mexicanos: su relación con la ansiedad, depresión y asertividad, UNAM México tesis de psicología, 2001

<sup>5</sup> Powell, Marvin op. cit. pág. 14

<sup>6</sup> Watson, Robert op. cit. pág. 593

<sup>7</sup> Idem, pág. 594

<sup>8</sup> Ibidem.

<sup>9</sup> Pubertad y adolescencia, en Biblioteca práctica para padres y educadores, Pedagogía y Psicología infantil, España, Cultural S. A. 2000 pág. 209

<sup>10</sup> Watson, Robert op. cit. pág. 594

<sup>11</sup> cfr. op. cit. págs. 32, 33

<sup>12</sup> Watson, op. cit. pág. 596

<sup>13</sup> Toledo, Virginia et al, op. cit. pág. 38

<sup>14</sup> Idem, págs. 38-40

<sup>15</sup> Idem, pág. 129

<sup>16</sup> Idem, pág. 212

<sup>17</sup> Idem, pág. 213

<sup>18</sup> Powell, Marvin, op. cit. pp. 230-232

<sup>19</sup> Idem, pág. 232

<sup>20</sup> Idem, págs. 274-281

<sup>21</sup> Idem, pág. 394

<sup>22</sup> Flores, Gilberto, conferencia “Las dimensiones del ser humano” ENP 2, 1995, México

<sup>23</sup> Del Valle, Mosto María, Déjame ser adolescente, México, Gali, 1992, págs. 9-15

<sup>24</sup> Idem pág. 11

<sup>25</sup> Gutiérrez, Leal, Ana Ma., ciclo de conferencias “el reto de la adolescencia”, abril de 1999, CESEM

<sup>26</sup> Pedagogía y Psicología infantil, op. cit. pág. 145

<sup>27</sup> Carrasco Núñez, José Luis, Tesis profesional de psicología, Terapia Cognoscitiva Conductual para establecer conducta asertiva, UNAM, ENEP Iztacala, México 1983

<sup>28</sup> Watson, op. cit. pág. 601

<sup>29</sup> Idem, pág. 606

<sup>30</sup> Idem, págs. 627-672

<sup>31</sup> Toledo, Virginia, op. cit. pág. 73

<sup>32</sup> Satir, Virginia, op. cit. pág. 98

<sup>33</sup> Watson, Robert, op. cit. pág. 593

<sup>34</sup> Ricci y Cortesi, en Carrasco Núñez, op. cit. pág. 13

<sup>35</sup> Powell, Marvin, op. cit. pág. 36

<sup>36</sup> Entrevista con padres de familia de adolescentes de 14 años, 8 de junio del 2001, Esc. Sec. diurna Francisco Villa (209)

<sup>37</sup> Powell, Marvin, op. cit. pág. 18

<sup>38</sup> Idem, págs. 13-17

<sup>39</sup> Idem, pág. 18

- 
- <sup>40</sup> Idem, pág. 34  
<sup>41</sup> Idem, pág. 227, cfr. Kuhlen y Collister  
<sup>42</sup> Op. cit. pág. 201  
<sup>43</sup> Idem, pág. 207  
<sup>44</sup> Idem, pág. 226  
<sup>45</sup> Idem, pág. 63

## Capítulo 3

### Estrategias para la Comunicación Asertiva

*“Los hombres deben saber que es desde el cerebro,  
y sólo desde el cerebro, que surgen nuestros placeres,  
la risa, las alegrías,  
al igual que nuestras tristezas, penas y lágrimas.  
A través de él en particular,  
pensamos, vemos, escuchamos,  
y distinguimos lo feo de lo hermoso,  
lo malo de lo bueno, lo placentero de lo que no lo es”<sup>1</sup>  
Hipócrates*

El apoyo para elaborar un taller de comunicación se encuentra en las teorías que favorecen este proceso de tal manera que brinden metodología para sustentar actividades que desarrollen una *comunicación asertiva*, tal es el caso de la teoría cognitiva-conductual y el entrenamiento asertivo. Las técnicas derivadas de la teoría cognitivo-conductual pueden ser utilizadas como herramientas para establecer patrones de comunicación adecuados para relacionar a las personas con su entorno.

#### 3.1 La reestructuración cognoscitiva

Como referente paralelo a la teoría cognitivo-conductual, comenzaremos por revisar los principios básicos de la teoría conductual. Al avanzar la investigación sobre las diferentes formas de conducta se descubrió que la conducta humana puede modificarse bajo ciertas condiciones. Skinner (1974) aportó informaciones básicas para asegurar que gran parte de la conducta humana puede comprenderse utilizando “los principios del condicionamiento operante”.<sup>2</sup> Este hallazgo se aplicó en el tratamiento clínico y esto constituye una importante contribución al surgimiento de la terapia de la conducta, la cual

comprende una serie de técnicas para tratar la conducta humana de desadaptación.

La teoría conductual plantea los siguientes supuestos (Rimm y Masters, 1980):

1. En relación con la psicoterapia, la teoría conductual tiende a identificar la conducta específica que debe cambiarse, en vez de concentrarse en alguna causa subyacente.
2. Tanto las respuestas de adaptación como las de desadaptación son en gran parte adquiridas a través del aprendizaje del individuo y “surgen de sus mismos principios generales”<sup>3</sup> (Ulman y Krasner, 1969).
3. Los principios psicológicos, en especial los del aprendizaje pueden resultar efectivos al modificar la conducta desadaptada.
4. Los objetivos del tratamiento deben presentarse en términos claramente definidos. El propósito es ayudar a resolver los problemas que interfieren en el funcionamiento adecuado del paciente.
5. El método del tratamiento se adapta a los problemas del paciente, se emplean diferentes procedimientos de acuerdo al problema tratado.
6. La teoría conductual se centra en el presente. No es necesario conocer las condiciones precisas del aprendizaje que propiciaron las dificultades presentes. Aunque es útil cierta información biográfica, se prescinde de exploraciones detalladas de la infancia.
7. Las técnicas que comprenden teoría conductual se han comprobado empíricamente y se ha encontrado que son relativamente efectivas.

Por otra parte Albert Ellis trabajaba con la reestructuración cognitiva, su terapia, iniciada en 1955 permite reconocer las distorsiones del pensamiento, erradicar las creencias irracionales y sustituirlas por creencias sanas. Ellis llama creencias irracionales a todas aquellas que son dogmáticas, absolutistas, que

impiden o evitan que los individuos consigan lo que quieren (los debiera... tengo que) estas creencias perturban y condenan.

Las creencias sanas o racionales con útiles y ayudan a conseguir lo que se desea. La base de este entrenamiento dice que “el cambio de la conducta está al servicio del cambio cognitivo y el objeto final es producir un profundo cambio filosófico, más que un alivio del síntoma”.<sup>4</sup>

Las tres creencias básicas negativas son:

1. Estoy absolutamente obligado a hacerlo bien y a conseguir la aprobación de los demás o si no soy un inútil.
2. Los demás tienen que tratarme absolutamente de forma amable y justa, si no son detestables.
3. Las condiciones de mi vida deben ser absolutamente confortables y sin dolor ni sufrimiento o si no el mundo es tremendo, terrible e irresistible.

Las filosofías básicas de perturbación son el catastrofismo, las generalizaciones, el salto a las conclusiones y el perfeccionismo. Son válidas las exigencias y órdenes básicas: objetivos importantes, deseos, preferencias. Son negativas las exageradas exigencias.

Estos conceptos vinculados con lo que ya se ha tratado sobre los conflictos de comunicación que vive un adolescente, nos permite relacionar estas posiciones con las situaciones cotidianas a las que se enfrentan los jóvenes; se vuelven adversos el pensamiento automático y las informaciones negativas, por ello se puede colaborar propiciando autoayuda: autoafirmaciones, visualizaciones positivas, cambios filosóficos profundos, claridad sobre las tendencias a las creencias perturbadoras, ya que “las personas que se aferran fuertemente y de

manera persistente a creencias irracionales o disfuncionales están más perturbadas que aquellas que lo hacen con menor fuerza y menor frecuencia”.<sup>5</sup>

También se comprobó que las personas que utilizaron la TREC (Teoría Racional Emotivo Conductual) para aprender a pensar y como actuar con las creencias contraproducentes, se encontraron menos perturbados que cuando utilizaban otras formas de terapia (o cuando no se utilizaba ninguna).

La TREC teorizó que cuando en la vida de las personas se produce una adversidad tienen casi siempre y al mismo tiempo creencias irracionales negativas de autoayuda (mecanismos de defensa) y ofrece como ayuda el usar autoafirmaciones y visualizaciones positivas para conseguir cambios filosóficos profundos que les hagan conscientes de la necesidad de autoperturbarse y cambiarlo por el deseo y las preferencias de autoayuda.

En resumen los pasos que sigue la TREC son:

- ✓ Qué sucedió (hechos)
- ✓ Qué sentí (emoción)
- ✓ Qué me dije a mí mismo al sentir...
- ✓ Qué hice
- ✓ Qué me dije a mí mismo con lo que hice
- ✓ Debate sobre la idea irracional del *Debo* que me obliga a actuar ¿por qué debo?
- ✓ Pensamiento filosófico racional positivo
- ✓ Cuestionamiento del pensamiento filosófico positivo
- ✓ Cómo me siento después de este debate
- ✓ Pensamiento Racional

Ejemplo:

¿Qué sucedió?

--- Ví al profesor a quien debo un trabajo desde el semestre pasado

¿Qué sentí?

--- Angustia y culpa, con una intensidad de 10

¿Qué me dije a mí mismo?

--- Soy una persona horrible por no finalizar el trabajo para este profesor quien ha sido siempre amable y bueno conmigo. Jamás podré terminar este trabajo y se que debería hacerlo.

¿Qué hice?

--- Me di la vuelta antes de que me viera y utilicé las escaleras de emergencia en lugar del ascensor.

¿Qué me dije a mí misma al actuar así?

--- Más vale que salga corriendo pues moriría de pena si tuviera que enfrentarle de frente. No debo tener su desaprobación.

Debate:

¿Por qué debo terminar ese trabajo?

¿Cómo puedo probar que el no hacerlo me hace una persona horrible?

O ¿qué soy un ser humano horrible si no cuento con su aprobación?

## Pensamiento Racional filosófico

Sería preferible terminar mi trabajo, pero aun en el caso de no hacerlo, esto sólo sugeriría que soy una estudiante horrible, lo que también podría someterse a debate

¿Qué evidencia tengo para concluir que si no termino el trabajo soy una estudiante horrible, qué probablemente jamás tendrá la posibilidad de tener éxito?

Idea racional:

Una golondrina no hace verano

¿Cómo me siento ahora?

--- Menos ansiosa (intensidad 3)

Debate

¿Por qué debo tener su aprobación o moriré de incomodidad?

¿Puedo realmente probar que una cosa lleva a la otra?

Idea racional

Se que me he sentido así en otras ocasiones y sigo viva.

“Pensamiento racional final:

Sería preferible si contara con su aprobación, sin embargo, aunque no sea así, no es horrible enfrentarme a él. Es solamente algo muy incómodo; yo puedo soportar esa incomodidad. También puedo utilizar mi energía en terminar el trabajo y dar solución real al problema, en lugar de usarla para escapar”.<sup>6</sup>

Este ejemplo ilustra como se puede hacer manejo de emociones, llegar a un pensamiento positivo y como consecuencia hacer más asertiva la



comunicación. La TREC favorece la evaluación de conductas, actos y obras para el logro de metas y valores escogidos; es integrativa, multimodal, va al origen filosófico, busca los acontecimientos activadores de perturbaciones, las consecuencias en conductas y emociones, contrapone a las creencias con las adversidades. La terapia es la traducción con un nuevo lenguaje de lo que se actúa, piensa y reconceptualiza.

Un comunicólogo no es un terapeuta, sin embargo, la comunicación asertiva es por sí misma una formulación terapéutica, ya que invita a mejorar las propias posibilidades a partir de los recursos individuales, para luego crear vínculos positivos con otros seres humanos.

### 3.2 El entrenamiento asertivo

Alberti y Emmons consideraron que las consecuencias de la asertividad se logran con entrenamiento, **un entrenamiento asertivo**, en el que lo primero es no permitir que los pensamientos nos detengan, luego ir paso a paso, inicialmente este proceso fue terapéutico completamente, actualmente sus estrategias son autoempleadas.

“Cuando un terapeuta ha detectado problemas en las habilidades sociales del paciente le habla sobre el entrenamiento asertivo y le pide su cooperación, utilizando principalmente la técnica de psicodrama conductual (representaciones cortas entre el terapeuta y el paciente)”<sup>7</sup> para obtener modelamiento, reforzamiento positivo, aproximaciones sucesivas, reversión del rol retroalimentación e imitación, con la base de este entrenamiento, una persona que desee modelar su conducta asertiva puede:

1. Observar el comportamiento propio.- en este punto se trata de formar lo que yo llamo “línea base”, es decir reconocer y aceptar la realidad en que cada

individuo se encuentra y a partir de ella precisar lo más objetivamente posible cómo es el comportamiento (en este caso la conducta comunicativa).

2. Mantener un registro de las acciones asertivas.- una vez teniendo claro como se efectúa el desempeño anotar en una libreta que acciones si corresponden a las características asertivas.
3. Fijar metas realistas.- con esta comparación de lo que si es y no es asertivo se elige un rasgo de la conducta que se desee mejorar, el señalamiento de realista es para que la meta cumpla las siguientes características:
  - ✓ Medible (que se pueda cuantificar)
  - ✓ Observable (que sea de una verificación realizable a través de la observación directa)
  - ✓ Explicable a los demás (es decir en términos que permitan a los demás entender cuál es la meta deseada)
  - ✓ Realizable en un tiempo específico
  - ✓ Que motive lo suficiente para hacerla alcanzable.
4. Concentrarse en una situación en particular.- una dificultad que enfrenta esta posición es el caer en generalizaciones (siempre, nunca, jamás) La asertividad requiere ir de cosa en cosa a la vez, decir mejorar es muy general, se debe particularizar haciendo las metas realistas y de una en una.
5. Analizar las respuestas.- en el proceso de modificación de conducta es preciso revisar continuamente las anotaciones que se han hecho para evaluar si se esta yendo en el sentido que se desea, el análisis permite hacer ajustes o consolidar logros.
6. Estudiar un modelo eficaz.- se refiere a buscar como inicio el imitar a alguien que corresponda a la meta deseada, para conformar el marco de referencia y poder hacer aproximaciones hasta que se consiga la asertividad deseada.

7. Considerar respuestas alternativas.- se refiere a los ajustes que van surgiendo en el camino, ya que aún con toda la claridad de la meta es posible que se requiera hacer modificaciones y se precise encontrar nuevos caminos e incluso nuevos resultados.
8. Imaginarse enfrentando la situación.- en esta parte se requiere de visualizar el estar logrando las modificaciones en esos momentos de la vida real en que resulta menos fácil actuar asertivamente, la imaginación hace que el cerebro se vaya sensibilizando a las modificaciones y desensibilizando a los patrones que requieren cambio.
9. Practicar pensamientos positivos.- una dificultad para realizar cambios asertivos son los pensamientos negativos, catastróficos y pesimistas, alimentar al cerebro con pensamientos positivos hace que su química se modifique y con una actitud positiva es más fácil continuar con el entrenamiento.
10. Conseguir ayuda si se necesita.- no siempre se logra un autoentrenamiento, por lo que si desea proseguir en este intento es importante acudir a quienes pueden ayudar, desde el consejo del amigo hasta la consulta de una persona que profesionalmente apoye.
11. Intentarlo.- la iniciativa no da resultado si no se practica, la regla del ensayo y error aplica en este punto.
12. Obtener retroinformación.- ya que se ha iniciado el proceso es conveniente notificar a alguien de confianza sobre el propósito que se desea alcanzar, de esta manera la observación de una persona externa ayuda a ver información que de otra manera sería inaccesible.
13. Adaptarse al comportamiento.- toda modificación de conducta genera una necesidad de adaptación, ya que se mueven zonas cómodas de la persona, el proceso de adaptación requiere tiempo y mantener los pensamientos positivos y los registros.
14. Realizar una prueba en la vida real.- cuando ya está la preparación mental, es preciso aplicar el ensayo-error en una situación real, confiando en lograr el éxito.

15. Evaluar el resultado de la prueba.- una nueva reflexión y análisis permite seguir el proceso de mejora.
16. Continuar el entrenamiento.- reiniciar una y otra vez hasta alcanzar la meta.
17. Establecer refuerzos sociales.- se refiere a la premiación personal, así como a la búsqueda de apoyo en el entorno (la familia, los amigos).

Existen diferentes enfoques para desarrollar la asertividad, sin embargo “la práctica activa y voluntaria de pensamientos positivos y acciones asertivas en la vida cotidiana es la mejor manera de continuar desarrollando la personalidad y obtener beneficios”.<sup>8</sup>

## TÉCNICAS DE ASERTIVIDAD

- ❖ Técnica del disco rayado: esta técnica consiste en repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en discusiones ni provocaciones que pueda hacer la otra persona.

La técnica del disco rayado no ataca a la otra persona; es más, hasta le da la razón en ciertos aspectos, pero insiste en repetir su argumento una y otra vez hasta que la otra persona queda convencida o, por lo menos, se da cuenta de que no va a lograr nada más con sus ataques.

- ❖ Banco de Niebla: también se llama “técnica de claudicación simulada”. Consiste en dar la razón a la persona en lo que se considere puede haber de cierto en sus críticas, pero negándose, a la vez, a entrar en mayores discusiones. Así, se dará un aparente ceder el terreno, sin cederlo

realmente, ya que, en el fondo, se deja claro que no se va a cambiar de postura.

Para esta técnica, es muy importante controlar el tono de voz en el que se emite la respuesta, ya que si se dice de forma dura y tajante o excesivamente despreciativa, puede suscitar agresividad en el interlocutor. El tono debe de ser tranquilo y hasta ligeramente reflexivo, como meditando las palabras que nos dice el otro.

- ❖ Aplazamiento asertivo: esta respuesta es muy útil para personas indecisas y que no tienen una rápida respuesta a mano o para momentos en que nos sentimos abrumados por la situación o nos sentimos capaces de responder con claridad.

Consiste en aplazar la respuesta que vayamos a dar a la persona que nos ha criticado, hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente.

- ❖ Técnica para procesar el cambio: esta técnica es muy útil, ya que no suscita agresividad en la otra persona ni incita a defenderse a nadie y ayuda tanto a la persona que la emite como a la que la recibe.

Consiste en desplazar el foco de discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas. Es como si nos saliéramos del contenido de lo que estamos hablando y nos viéramos *desde fuera*.

Quizás lo más difícil en una discusión es precisamente lo que propugna esta técnica: ser capaces de mantenernos fríos y darnos cuenta de lo que está ocurriendo. No meternos *a saco* en contenidos que no nos llevan a ninguna parte, no dejarnos provocar por incitaciones ante las que creemos necesario defendernos. Es mucho más efectivo reflejar objetivamente qué es lo que está ocurriendo y reconocer nuestra parte de culpa, que defender a capa y espada cualquier pequeño ataque que nos envíen.

- ❖ Técnica de ignorar: esta técnica es parecida a la anterior, aunque en este caso, la responsabilidad recae en la otra persona solamente. Es aplicable cuando vemos a nuestro interlocutor sulfurado e iracundo y tememos que sus críticas terminen en una salva de insultos, sin llegar a tener nosotros la oportunidad de defendernos.

Es muy importante controlar el tono de voz con el que se emite. Un tono despectivo o brusco, sólo suscitaría mayor agresividad en el otro, ya de por sí enfadado, porque lo interpretaría como una provocación. Lo mejor es adoptar un tono especialmente amable y comprensivo, respetuoso con el enfado de la persona.

- ❖ Técnica del acuerdo asertivo: esta técnica se parece a la de Banco de Niebla, pero va un poco más allá, ya que no se queda en ceder terreno sin mayores comentarios, sino que deja claro además, que una cosa es el error cometido y otra, el hecho de ser buena o mala persona. Es útil en situaciones en las que reconocemos que la otra persona tiene razón al estar enojado, pero no admitimos la forma de decírnoslo.

Esta técnica logra “apaciguar” al interlocutor al admitir el error, pero separa el “hacer” del “ser”.

- ❖ Técnica de la pregunta asertiva: consiste en “pensar bien” de la persona que nos critica y dar por hecho que su crítica es bienintencionada (independientemente de que realmente lo sea). Como de todo se puede aprender, obligaremos a la persona a dar más información acerca de sus argumentos, para tener claro a qué se refiere y en qué quiere que cambiemos. (Luego dependerá de nosotros el que cambiemos o no).

Si la persona ante nuestra pregunta da respuestas vagas, la obligaremos, por medio de nuestras preguntas, a especificar más. Cuando la crítica es malintencionada o está lanzada al vuelo sin pensar, la persona pronto se quedará sin argumentos. Si está fundada en una reflexión, puede que realmente con sus datos, nos ayude a modificar algo de nuestra conducta. En cualquier caso, esta respuesta rompe los esquemas de nuestro interlocutor, ya que ni nos defendemos ni respondemos con agresividad a su crítica.

Además de aplicar con soltura las diversas técnicas asertivas para discutir adecuadamente, se hace necesario recordar la recomendación de R. Lombardi: “Si (...) sientes la urgencia de criticar a alguien motivado por el odio o resentimiento, cierra el pico hasta que tus sentimientos se serenen y te permitan criticar afirmativamente, si todavía lo consideras oportuno”.<sup>9</sup>

Las teorías anteriores, conforman las estrategias de sustento para establecer una propuesta de acción: El taller para desarrollar una comunicación asertiva en los adolescentes. Inicio este capítulo con una frase de Hipócrates que simboliza lo que considero es más importante en la comunicación: la forma en que mi cerebro recibe, procesa y codifica (y hasta resignifica) la información del proceso comunicativo. Esto debido a que ambas teorías consideran a los pensamientos y creencias como parte central de la metodología; si en el proceso de comunicación se logra influir en la manera en que piensan, se perciben y refuerzan mentalmente los adolescentes, el impacto en su conducta resultará ¡asertivo!

---

<sup>1</sup> Ibarra, Luz María, Aprende fácilmente con tus imágenes, sonidos y sensaciones, México, Garnik Ediciones, junio del 2001, pág. 13

<sup>2</sup> Carrasco, Núñez José Luis, Terapia Cognoscitiva Conductual para establecer Conducta Asertiva, Tesis de Psicología, ENEP Ixtacala, UNAM, México, 1983 pág. 7

<sup>3</sup> Idem pág. 8

<sup>4</sup> Ellis, Albert en Caro Isabel, Manual de Terapias Cognitivas, Paidós, Barcelona España, 1997, pág. 30

<sup>5</sup> Idem pág. 92

<sup>6</sup> Ellis, Albert en Caro Isabel, op. cit. pág. 111

<sup>7</sup> Carrasco, Núñez José Luis, Terapia Cognoscitiva Conductual para establecer Conducta Asertiva, Tesis de Psicología, ENEP Ixtacala, UNAM, México, 1983, pág. 35

<sup>8</sup> Alberti, Robert E. y Emmons Michael L, Viviendo con Autoestima, Pax México, 1999 págs. 105-110

<sup>9</sup> Idem



## Capítulo 4

### Taller de Comunicación Asertiva

*“Educar a una persona  
significa asistirle en el descubrimiento y desarrollo de su personalidad.  
Esto implica una capacitación para vivir en sociedad  
de manera que ella misma se convierta en un elemento  
de progreso y armonía social”.<sup>1</sup>  
Yolanda Contreras*

Es posible tener muy buenas ideas, intenciones positivas para favorecer una comunicación más plena entre los seres humanos, pero no basta con creer que hay cosas que se pueden mejorar, se requieren estrategias precisas; como propuesta de acción se realiza este programa para establecer un taller de comunicación asertiva entre los adolescentes de 11 a 15 años.

El concepto restringido de programa es el equivalente a las actividades, pero también implica las relaciones, acciones recíprocas y experiencias deliberadamente planeadas y ejecutadas por el grupo con la ayuda de su guía (el responsable del taller).

Un buen programa es el que guía la acción recíproca entre los miembros, el que permite el crecimiento del individuo y del grupo. Su contenido comprende objetivos, un área y los medios. Las actividades facilitan la acción recíproca entre los integrantes.

Hay dos principios rectores:

- a) Llevar al individuo a tener un concepto de vida que sea parte integrante de su conducta individual y meta de su conducta social
- b) integrar al individuo dentro de la vida del grupo, ya que es a través del programa que aparecen las interrelaciones que lo permiten integrarse a sí mismo.

“El programa debe ser planeado, deseado, dirigido, realizado y evaluado”.<sup>2</sup>

Para elaborar el programa se tomaron las consideraciones siguientes:

1. Exploración de los intereses de los adolescentes
2. Jerarquización de las necesidades encontradas
3. Investigación de los recursos humanos, materiales y económicos

Los contenidos del programa se presentan de la siguiente manera:

1. Datos generales: Institución, nombre del grupo, número de participantes, días de reunión, lugar, nombre del responsable.
2. Justificación
3. Objetivos
4. Recursos: materiales, local, muebles, espacios; económicos; institucionales; humanos
5. Duración
6. Actividades
7. Responsables del programa
8. Evaluación de resultados

Este esquema se utilizará a la vez que se desarrolla la estrategia de control social: individual y colectiva (lista de asistencia y crónicas de grupo), como menciona Yolanda Contreras.<sup>3</sup>

El programa del grupo plantea como estrategia de evaluación un ejercicio escrito donde los participantes hagan un test de cómo son y que saben al ingreso y al término del programa; esta modalidad es utilizada debido a que los procesos de eficiencia en comunicación son subjetivos, no se pueden contar en unidades, pero sí se pueden observar en las conductas y validar con las expectativas y resultados que cada miembro alcance.

### **Temario:**

1. Panorama actual del adolescente y su comunicación
2. Elementos de Comunicación
3. Asertividad
4. Agresividad/Timidez
5. Entrenamiento Asertivo 1
6. Entrenamiento Asertivo 2
7. Entrenamiento Asertivo 3
8. Logros obtenidos

### **Estrategias generales:**

- ✓ Visualización, desensibilización
- ✓ Relajación, manejo de estrés
- ✓ TREC: reestructuración del pensamiento
- ✓ Estrategias Asertivas

## **Exploración de los intereses de los adolescentes:**

Primeramente se realizó la investigación bibliográfica, como se abordó en el capítulo dos, además se entrevistó a estudiantes de secundaria quienes confirmaron la información documental con frases como: *soy tímido, me da miedo decir lo que pienso, me da pena que me escuchen, no confío en la forma en que los demás me atienden*. La metodología incluye la observación directa y la experiencia personal.

Estos elementos concluyen que el adolescente:

1. Se interesa en mejorar, pero no sabe como
2. La imagen que los demás tienen de él es muy importante, sobre todo el concepto que tengan sus pares
3. Es receptivo aunque cauteloso con la información que recibe y pretende *ayudarle a mejorar*
4. Está dispuesto a experimentar y probar opciones
5. No se mueve de su sitio si no llega a convencerse de su conveniencia o ganancia.

## **Jerarquización de las necesidades encontradas:**

1. El manejo de sus emociones es poco fácil
2. Necesita tiempo de calidad (suficiente, enfocado, en un ambiente de confianza) para resolver situaciones específicas
3. Requiere de herramientas para enfrentar situaciones cotidianas de comunicación

## **Investigación de los recursos humanos, materiales y económicos:**

Sería un error generalizar los recursos pensando en los adolescentes a nivel nacional (por ejemplo), por ello, esta investigación se centra en la población urbana de la Delegación Iztacalco, en la Unidad Infonavit. En ella la población predominante es media-baja, el nivel sociocultural es diverso encontrando profesionistas, comerciantes, e incluso vagancia y adicciones; las familias son desde nucleares hasta extensivas y el rango de edades comprende niños, adolescentes, adultos y ancianos. Hay cuatro escuelas secundarias de gobierno que atienden a la población de adolescentes y éstos tienen como opciones extraclase el asistir a canchas deportivas, así como a comercios y por supuesto los populares video-juegos.

En general los adolescentes entre 11 y 15 años asisten a la escuela y se dedican a actividades propias de su edad, no trabajan como necesidad prioritaria, aunque algunos ayudan a sus padres en negocios familiares, puestos en tianguis o efectuando mandados.

Las escuelas a las que asisten son de concreto y cuentan con mobiliario suficiente, aunque deteriorado por graffitis y mal uso del alumnado y las personas encargadas del mantenimiento.

Jovencitos y jovencitas gustan de salir en grupo y es común ver parejas de alumnos de secundaria, también pandillas que se van de pinta a las plazas comerciales de la zona. Muchos adolescentes están al cuidado de los abuelos u otros familiares, algunos pasan muchas horas del día solos, debido al trabajo de su(s) padre(s). Por lo que las dificultades de diálogo favorecidas por la poca convivencia son evidentes.

Los datos se obtuvieron de la observación directa, las entrevistas y la experiencia personal (ya esta población se encuentra en mi comunidad de origen).

### **1. Datos generales**

- ✓ Institución: Centro Social Número 1
- ✓ Nombre del grupo: Adolescentes de cambio
- ✓ Número de participantes 20 (28 al finalizar)
- ✓ Días de reunión: Del 5 al 16 de agosto del 2002 (las fechas se ajustaron (1º. al 27 de agosto)
- ✓ Lugar salón 5 del Centro Social
- ✓ Nombre del responsable: Nélida Villafuerte Cosme.

### **2. Justificación**

Siendo la adolescencia una etapa de desarrollo vital para marcar esa transición de la niñez a la edad adulta, es preciso proveer de herramientas que le permitan a los jóvenes entre 11 y 15 años comunicarse mejor. La vida social, familiar y escolar está llena de situaciones donde una comunicación adecuada puede contribuir en los logros, así como una ineficiente comunicación conduce a fracasos decepciones y desaliento, por ello es que toma importancia establecer un Taller de Comunicación Asertiva, que oriente de manera práctica con estrategias que den al adolescente posibilidades para favorecer una interrelación positiva consigo mismo y con los demás.

### **3. Objetivos**

Al finalizar el taller, el participante reconocerá sus emociones, potencialidades y preferencias en la comunicación, así podrá utilizar las

estrategias de asertividad para responder a las situaciones cotidianas siendo responsable de las consecuencias que genere su interacción.

El uso de una comunicación eficiente podrá favorecer su desarrollo individual y social haciéndole un ser humano más congruente entre lo que siente, piensa y hace.

#### **4. Recursos**

Local: acondicionado con 30 sillas que puedan moverse, un pizarrón o rotafolios.

Económicos: recursos para comprar hojas, plumas, una grabadora.

Institucionales: permiso para el uso de las instalaciones y apoyo moral para la ejecución del programa

Humanos: personal capacitado para la instrucción del taller

#### **5. Duración 16 hrs.**

Ocho sesiones de 2 horas

#### **6. Actividades**

a) Recepción-ambientación:

\* 15´ relajación, visualización, programación

\* 5´ Exposición de inquietudes y experiencias

b) Transferencia de datos

\* 15´ de exposición

\* 15´ para la dinámica del día

\*10´ de retroalimentación: trabajo en equipo

c) Trabajo de identidad de grupo

\* 15´ para trabajar sobre el nombre, saludo, porra, canción, mascota, lema, banderín que les identifica

d) Transformación de datos

\* 15´ de ejercicios prácticos

\* 15´ conclusiones

\* 3´ despedir formalmente

\* 12´ de libre convivencia

## **7. Responsable del programa**

Nélida Villafuerte Cosme

## **8. Evaluación de resultados**

Autoevaluaciones y calificación del taller

### **4.1 Contenidos**

Los contenidos del programa se seleccionaron con base a la revisión bibliográfica, la investigación de campo, las charlas con los adolescentes y la propia experiencia personal.

Ya que en esta etapa de la vida no basta con decirles *usa esto porque yo se lo que te conviene*, la primera parte tiene la información científica que plantea el por qué funcionan las técnicas de entrenamiento que se proponen.



La parte final es el ensayo, con los conocimientos adquiridos, de situaciones donde se pone en juego la habilidad para comunicarnos, de esta manera se hace uso del entrenamiento asertivo: utilizar el banco, de niebla, el disco rayado y el manejo de la ansiedad.

Para concluir compartiendo sus logros en la sesión final, lo que implica ponerse de pie, pasar al frente y hablar; además escuchar y respetar los momentos de exposición de los demás (ejercicio menos fácil para un adolescente)

#### 4.2 Evaluación

Siendo el proceso de comunicación una habilidad personal e individual la calificación de los asistentes será hecha por ellos mismos, un test inicial señalará la primera evaluación, en cada sesión se preguntará si se llevan elementos nuevos para integrar a sus patrones de comunicación y en la sesión final se aplicará el mismo test para comparar los cambios logrados.

### 4.3 Cartas descriptivas Taller Comunicación Asertiva

Tema	Objetivo	Bibliografía
9. Panorama actual del adolescente y su comunicación	Brindar un panorama general de la adolescencia que permita la empatía entre los asistentes y el instructor	* Watson Robert I. y Clay Lindgren Henry, <u>Psicología del niño y del adolescente</u> , México, ed. Limusa, 1991, * Capítulo 2 de la tesis
10. Elementos de Comunicación	Identificar los elementos que se presentan en los eventos comunicativos	* Satir Virginia, <u>Nuevas Relaciones en el Núcleo Familiar</u> , Pax México
11. Asertividad	Precisar el término y concluir que es la comunicación asertiva	* Alberti, Robert y Emmons Michael L., <u>Viviendo con Autoestima</u> , México, Pax México, 1999 * Castanyer, O. <u>La Asertividad: Expresión de una Sana Autoestima</u> ; España; Desclée de Brouwer, 1997 * Satir Virginia, <u>Nuevas Relaciones en el Núcleo Familiar</u> , Pax México
12. Agresividad/Timidez	Identificar estos dos extremos de comportamiento y comunicación	* Goleman Daniel, <u>La Inteligencia Emocional</u> , México, Vergara, 2000 * Alberti, Robert y Emmons Michael L., <u>Viviendo con Autoestima</u> , México, Pax México, 1999 * Satir Virginia, <u>Nuevas Relaciones en el Núcleo Familiar</u> , Pax México
13. Entrenamiento Asertivo 1	Revisar las técnicas: reestructuración cognitiva	* Alberti, Robert y Emmons Michael L., <u>Viviendo con Autoestima</u> , México, Pax México, 1999 * Castanyer, O. <u>La Asertividad: Expresión de una Sana Autoestima</u> ; España; Desclée de Brouwer, 1997
14. Entrenamiento Asertivo 2	Revisión de las técnicas para discusión: 1. disco rayado 2. banco de niebla	* Alberti, Robert y Emmons Michael L., <u>Viviendo con Autoestima</u> , México, Pax México, 1999 * <sup>1</sup> Castanyer, O. <u>La Asertividad: Expresión de una Sana Autoestima</u> ; España; Desclée de Brouwer, 1997
15. Entrenamiento Asertivo 3	Revisión de las técnicas: 3. Interrogación creativa 4. Reducción de ansiedad	* Alberti, Robert y Emmons Michael L., <u>Viviendo con Autoestima</u> , México, Pax México, 1999 * Castanyer, O. <u>La Asertividad: Expresión de una Sana Autoestima</u> ; España; Desclée de Brouwer, 1997
8. Logros obtenidos	Sesión final. Exposición al frente de los logros	

Para trabajar la identidad de grupo se trabajará con el libro: Contreras Yolanda, Trabajo Social de Grupos, Pax México, 1980



<b>Sesión</b>	<b>Técnica didáctica</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Materiales/Recursos</b>	<b>Evaluación</b>	
2. Elementos de Comunicación	1. Bienvenida	5 mins	Grabadora y compacto con música de Mozart	Comentarios verbales como conclusión	
	2. Exposición de inquietudes, dudas y expectativas	5 mins			
	3. Ejercicio de relajación, visualización de un momento erróneo de comunicación	10 mins	Música de Mozart, ejercicio escrito para leer a los participantes		
	4. Dinámica “armando la caja”	10 mins	Cajitas de cartón corrugado desarmadas, listón, pegamento y tarjeta de instrucciones Galletas y refrescos		
	5. Receso	10 mins			
	* Elaboración de pretest	10 mins	Cuestionarios fotocopiados		Elaboración del pretest
	6. Exposición del tema “elementos de comunicación”	15 mins	Música barroca de fondo Mapa mental del tema		
	7. Elaboración de resumen individual y conclusiones por equipos	15 mins	Sillas dispuestas por equipo, música de fondo		
	8. Descanso	10 mins	Espacio para convivir		
	9. Elaboración de esquemas por equipo con el tema “situaciones de comunicación del adolescente: elementos a utilizar”	15 mins	Hojas bond y plumones		
	10. Elección del nombre del grupo plenario y votación	10 mins	Pizarrón		
11. cierre de la sesión: ¿qué te llevas hoy de la clase?	5 mins				

Sesión	Técnica didáctica	Tiempo	Materiales/Recursos	Evaluación
3. Asertividad	1. Repaso en parejas de los elementos de comunicación	10 mins	Salón con sillas en pares	Oral
	2. Exposición del tema	10 mins	Música barroca	
	3. Ejercicio de relajación y visualización, en una situación no asertiva cómo sí y cambio de película	15 mins	Música para estimular sensaciones y tarjeta del ejercicio	
	4. Receso	10 mins	Galletas y refrescos	
	5. Integración de equipos para enlistar los problemas de comunicación asertiva, patrones de comunicación dominantes entre ellos y respuestas asertivas	25 mins	Hojas blancas	
	6. Exposición de sus trabajos por equipo	10 mins		
	7. Receso	15 mins		
	8. Elección del lema en plenario y votación	10 mins		
	9. Conclusiones en equipo y participación plenaria voluntaria	15 mins		

<b>Sesión</b>	<b>Técnica didáctica</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Materiales/Recursos</b>	<b>Evaluación</b>
4. Agresividad/Timidez (no asertividad)	1. Ejercicio de visualización: imaginar entrar en una persona agresiva y una tímida	10 mins	Música para estimular imágenes	oral
	2. Competencia: enlistar característica físicas, emocionales y sociales de la agresividad y la timidez	10 mins	Música para estimular los sonidos	
	3. Escenificación por parejas de conductas tímidas y agresivas	10 mins	Música para estimulas sensaciones, tarjetas de situaciones	
	4. Análisis de canción “Vivir sin ti no puedo”	7 mins	Canción de Pimpinela	
	5. Reflexión sobre las actitudes de timidez y agresividad que se marcan en la letra de las estrofas	3 mins		
	6. Receso	10 mins	Galletas y refrescos	
	7. Exposición de “El círculo de las creencias y las ideas irracionales de Ellis”	10 mins	Láminas del tema	
	8. Dinámica: estilos de pensamiento	10 mins	Material fotocopiado	
	9. Exposición de los cuadros: características agresivas y características tímidas	20 mins	Cuadros en acetatos	
	9. Descanso	10 mins		
	10. Dinámica: completar secuencias, reflexión “romper paradigmas”	10 mins	Material fotocopiado	
	11. Elaboración de la porra del grupo	7 mins		
12. Conclusiones en plenario, participación voluntaria	3 mins			

<b>Sesión</b>	<b>Técnica didáctica</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Materiales/Recursos</b>	<b>Evaluación</b>
5. Entrenamiento Asertivo 1 Habilidad Personal	1. Elección de la canción representativa	15 mins	Grabadora	Elaboración de autorregistros
	2. Elaboración de un banderín representativo del grupo, por equipos	15 mins	Cartulinas, tijeras, resistol, gises de colores, plumones	
	3. Exposición de banderines y su descripción, votación plenaria por el banderín representativo del grupo	15 mins		
	4. Receso	10 mins	Refresco y galletas	
	5. Exposición del proceso de entrenamiento asertivo “modificación de ideas irracionales”	15 mins	Láminas del tema	
	6. Elaboración de autorregistros de situaciones no asertivas	15 mins	Fichas fotocopiadas	
	7. Exposición: Los automensajes	5 mins		
	8. Elaboración de automensajes correspondientes a los autorregistros	5 mins	Ejemplos	
	9. Exposición “modelo de comunicación no violenta”	10 mins	Láminas de exposición	
	10. Receso	10 mins		
	11. Trabajo en equipo para realizar conclusiones del tema	5 mins		

<b>Sesión</b>	<b>Técnica didáctica</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Materiales/Recursos</b>	<b>Evaluación</b>
. Entrenamiento Asertivo 2 y 3 Habilidad social	1. Exposición de inquietudes y expectativas	10 mins		Elección de situaciones cotidianas en que se utilizarán las estrategias
	2. Resumen kinestésico de las estrategias:			
	a) disco rayado, banco de niebla, b) interrogación creativa y manejo de ansiedad	15 mins	Tarjetas con el resumen elaborado	
	3. Ejercicio de relajación: programar la reducción de ansiedad	10 mins	Música de Mozart y guión de la programación	
	4. Receso	10 mins	Refresco y galletas	
	5. Escenificación de situaciones utilizando las diferentes estrategias	20 mins	Tarjetas con las situaciones previstas	
	6. Elaboración de esquema con los conceptos explicados y exposición individual espontánea	35 mins	Hojas blanca y plumones	
	7. Vivencia de la identidad del grupo: escuchar la canción, decir la porra y comentar sobre este punto	15 mins	Grabadora	
8. Conclusiones en plenario y mención del área en que se utilizarán las estrategias	5 mins	Guión para los comentarios sobre el espacio en que se utilizarán las estrategias		



Sesión	Técnica didáctica	Tiempo	Materiales/Recursos	Evaluación
8. Logros obtenidos	<p>1. Ejercicio de relajación<sup>4</sup> y visualización: como sí actuar y accedando excelencia</p> <p>2. Convivencia para intercambiar impresiones</p> <p>3 Exposición de testimonios y elaboración del post test</p> <p>4. Cierre del taller con la canción, porra y un abrazo, elaboración de hoja de comentarios libre</p>	<p>15 mins</p> <p>El resto de la sesión</p> <p>Durante la sesión</p>	<p>*Música de relajación Guión del ejercicio</p> <p>Refrescos, galletas Ambientación del salón con frases positivas e imágenes adecuadas</p> <p>Disposición de las sillas en herradura para favorecer la vista de los participantes que expongan</p> <p>Grabadora y recuerdo alusivo</p>	<p>Testimonio Post test Hoja de comentarios libre</p>

medición

Pretest y Postest  
Taller de Comunicación Asertiva

Por favor, responde con libertad a los siguientes reactivos

1. Menciona tres objetivos de la adolescencia

1)

2)

3)

2. Menciona cinco elementos que intervienen en la comunicación

3. ¿Qué tan adecuada es tu comunicación? Califícate del 5 al 10\_\_\_\_\_

4. La asertividad es:

5. Los extremos del péndulo de la asertividad son:

6. Las técnicas asertivas para mí son:

7. Las técnicas asertivas para la discusión son:

8. Las técnicas asertivas para reducir la ansiedad son:

9. Los elementos para lograr mis objetivos son:

10. Comentarios

#### 4.4 Crónicas de Grupo

##### Centro Social Número Uno de la Unidad Infonavit Iztacalco

Grupo: Adolescentes de cambio

Líder profesional: Nérida Villafuerte Cosme

Fecha: 1° de agosto 2002

Reunión Número: 1

Asistentes: 30

Inasistentes: 0

Asistentes nuevos: 0

Visitas: 3

Programa: Taller de Comunicación Asertiva

Sesión: Panorama actual del adolescente y su comunicación

Objetivo: Brindar un panorama general de la adolescencia que permita la empatía entre los asistentes y el instructor

Sesión anterior: ninguna

Relato:

Se recibió al grupo en la entrada, dándoles la bienvenida con un saludo de mano a todos los asistentes, se notaba nerviosismo y expectativa.

Para captar su atención y hacerlos participar se les entregaron tarjetas a algunos asistentes, éstas contenían los objetivos de la adolescencia, cada uno deletreó su tarjeta y el resto de los presentes armaron los enunciados y los dijeron y escribieron. Leyeron los objetivos y se explicaron.

En seguida salieron al receso, inicialmente se separaron y se miraban, los que ya se conocían se empezaron a sentar cerca y estuvieron platicando.

Los varones y las mujeres se separaron en grupos.

Al terminar el receso se encontraba el cromo “la recámara del adolescente”, se les expuso por tres minutos, después se quitó y se les hicieron preguntas de lo que vieron y el texto. Hubo buena respuesta. Después se expuso el tema: las características de la adolescencia y los problemas de comunicación.

Para afirmar el conocimiento se les pidió que anotaran retos y soluciones, después como lluvia de ideas se anotaron en dos listas en bond, en el pizarrón. Y se les pidió que de manera espontánea dijeran sus conclusiones.

Se les dio el descanso y ya hubo más interacción entre todos. Al volver se les pidió que escucharan la canción *Uno entre mil* y tomaran datos en que estaban de acuerdo y en que no. Hicieron equipos para hacer las conclusiones finales. La evaluación se hizo con la expresión verbal de unos cuantos que hablaron (12 personas).

Se les despidió desde dentro para observar su salida, salieron despacio, dos o tres se quedaron dentro del salón hasta que se fue la mayoría, tres niñas se acercaron para agradecer el taller y dijeron que se iban contentas.

Los resultados fueron: empatía con los alumnos, interés por el tema y atención en las actividades.

## Crónica de Grupo

### Centro Social Número Uno de la Unidad Infonavit Iztacalco

Grupo: Adolescentes de cambio

Líder profesional: Nélide Villafuerte Cosme

Fecha: 6 de agosto 2002

Reunión Número: 2

Asistentes: 27

Inasistentes: 1

Asistentes nuevos: 0

Visitas: 3

Programa: Taller de Comunicación Asertiva

Sesión: Elementos de Comunicación

Objetivo: Identificar los elementos que se presentan en los eventos comunicativos

Sesión anterior: Panorama actual del adolescente y su comunicación

Relato:

Se les recibió con música de Mozart y se les pidió que expresaran sus inquietudes, dudas y expectativas, conforme la información recibida la sesión anterior, al principio nadie habló, después fueron comentando sobre lo que en la semana observaron que antes no habían prestado atención: que se peleaban por tener la razón y que no entendían sus emociones.

Con esta reflexión se introdujo al ejercicio de relajación, visualización de un momento erróneo de comunicación, antes de cerrar los ojos se les pidió que recordaran y eligieran un momento que consideraran les falló la comunicación; se les describió el ejercicio y se les pidió que cerraran los ojos. Había inquietud, pero

consiguieron tener los ojos cerrados. Al final dos niñas y un niño mencionaron que no lograron visualizar nada, los demás lo consiguieron, según ellos mismos expresaron.

Aún con esta sensación de incomodidad se les pidió que se pusieran por equipo (numerando del 1 al cuatro, quedando dos equipos de siete y dos de ocho) para hacer la dinámica “armando la caja”; se les dio el material, a dos integrantes se le vendaron los ojos, a otros dos se les inhabilitaron las manos, otro tenía tapones en las orejas, otro no podía hablar, en los grupos de siete el integrante que sobraba hacía todo lo posible por deshacer el trabajo del equipo y en los de ocho, el octavo sólo era espectador.

Se dieron 10 minutos, hubo desde ansiedad hasta enojo, pasando por las risas y la indiferencia. No terminaron la caja, se hicieron conclusiones libres y se dio el receso.

Al regreso se elaboró el “pretest” y cuando lo concluyeron se inició la exposición “elementos de comunicación”, participaron comentando como se habían sentido al estar inutilizados de alguno de sus sentidos y al recibir la influencia negativa de quien estorbaba el trabajo, cada quien hizo un resumen individual y conclusiones por equipos.

Salieron al descanso y al volver elaboraron una tabla por equipo con el tema “situaciones de comunicación del adolescente: elementos a utilizar”, se dieron ejemplos en casa, con los amigos, en la escuela. Se les pidió que propusieran nombres para el grupo, se eligió por votación. El nombre elegido fue *Adolescentes de cambio*.

El cierre de la sesión se realizó preguntando: ¿qué te llevas hoy de la clase? Y dejando que hablaran de manera espontánea

## Crónica de Grupo

Centro Social Número Uno de la Unidad Infonavit Iztacalco

Grupo: Adolescentes de cambio

Líder profesional: Nélide Villafuerte Cosme

Fecha: 8 de agosto 2002

Reunión Número: 3

Asistentes: 25

Inasistentes: 3

Asistentes nuevos: 0

Visitas: 0

Programa: Taller de Comunicación Asertiva

Sesión: Asertividad

Objetivo: Precisar el término y concluir que es la comunicación asertiva

Sesión anterior: Elementos de Comunicación

Relato:

Primero se hizo el repaso en parejas de los elementos de comunicación y cómo los percibieron en la semana, lo cual generó muchas risas; las situaciones en las que se usan los diversos patrones no se escenificaron, se mencionaron y ellos opinaron, ya que no hubo voluntarios para realizar escenificaciones.

Con el respeto a esta situación se inició la exposición del tema y después de describir lo que es la asertividad se realizó el ejercicio de relajación y visualización, en una situación no asertiva cómo sí hubiera sido asertivo y la imagen de cómo podría hacerlo ahora para darle un “cambio de película”.

Se dio el receso y platicaron sin mucho escándalo, sin tantas risas, pero animadamente.

Al entrar al salón se hizo la integración de equipos para enlistar los problemas de comunicación asertiva y respuestas asertivas; se dio tiempo para cada punto: 15 minutos para la lista y 10 para proponer las respuestas asertivas.

Luego se expuso el resultado de sus trabajos por equipo.

Enseguida se dio descanso y las risas y las palabras altisonantes comenzaron a escucharse, platicaban anécdotas entre ellos y comenzaron a preguntar sobre qué hacer en diferentes situaciones, me tomaron en cuenta para opinar, pero ellos mismos daban las opciones con mucha fluidez.

Con este ánimo regresamos al salón para hacer la elección del lema en plenario y votaron por: *“ser joven no es una enfermedad es un privilegio”*

Las conclusiones se dieron por equipo y participación plenaria voluntaria, pocos participaron, pero había risitas de complicidad.



## Crónica de Grupo

Centro Social Número Uno de la Unidad Infonavit Iztacalco

Grupo: Adolescentes de cambio

Líder profesional: Nélide Villafuerte Cosme

Fecha: 13 de agosto 2002

Reunión Número: 4

Asistentes: 24

Inasistentes: 4

Asistentes nuevos: 0

Visitas: 0

Programa: Taller de Comunicación Asertiva

Sesión: Agresividad y timidez

Objetivo: Identificar estos dos extremos de comportamiento y comunicación

Sesión anterior: Asertividad

Relato:

Empezamos con la visualización: imaginar entrar en una persona agresiva y una tímida, mentalmente le pusieron características a cada una, cualidades y defectos, imaginaron situaciones en donde se enfrentaban estas personas a lo que ellos se enfrentan y cómo saldrían libradas cada una con esa forma de actuar, se dejó libre la visualización y al terminar el ejercicio se efectuó la competencia por equipos para enlistar características físicas, emocionales y sociales de la agresividad y la timidez.

Después de diez minutos se realizó la escenificación por parejas de conductas tímidas y agresivas que ellos mismos propusieron.

Al terminar 10 minutos de escenificaciones se les pidió que escucharan con atención la canción "Vivir sin ti no puedo" y que reflexionaran sobre las actitudes de timidez y agresividad que se marcan en la letra de las estrofas. Se veían inquietos y poco dispuestos, pero llegaron a comentarios como: todos pasamos por eso, a mí no me gustaría una relación así, así son en mi casa, yo por eso no me voy a casar...

Se dio el tiempo del receso y se pusieron a platicar sin referir al tema.

Se reinició la clase con la exposición de "El círculo de las creencias y las ideas irracionales de Ellis" y se mostraron atentos e interesados. Se hizo la dinámica: estilos de pensamiento, donde ellos mismos calificaron como es su tendencia personal de imágenes y palabras en su cerebro. Esto les entusiasmó.

Cuando terminaron se expuso: características agresivas y características tímidas para que ellos mismos se identificaran y se dio el descanso, en él se pusieron a etiquetar a los otros e incluso a amigos en común que no estaban presentes.

De regreso a la sesión se repartieron fotocopias con secuencias psicométricas y se realizó la reflexión "romper paradigmas", cuestionándoles porqué habían elegido determinada figura y no otra, si realmente yo tendría razón en la respuesta, si la lógica era la única guía, para qué romper paradigmas, qué no hace audaces, qué temerarios, que vale la pena acatar y qué hay que desafiar.

Primero jugaron con el tema y hasta usaron la picardía, pero al insistir iban concluyendo que no todo es por romper reglas ni todo se debe acatar, y que en el proceso se cometen errores, algunos leves y otros graves, estas conclusiones se fueron conduciendo para que tomaran responsabilidad sobre su timidez o agresividad desafiando el así soy "y qué" y que mejoren su autocontrol.

Luego elaboraron la porra del grupo, que no les entusiasmó mucho, terminamos con las conclusiones en plenario, participación voluntaria, en general reconocieron a otras personas, pero no hablaron de ellos.

Porra:  
*Joven soy  
Joven me siento  
Y lo que quiero  
Puedo cambiar.*

## Crónica de Grupo

Centro Social Número Uno de la Unidad Infonavit Iztacalco

Grupo: Adolescentes de cambio

Líder profesional: Nérida Villafuerte Cosme

Fecha: 15 de agosto 2002

Reunión Número: 5

Asistentes: 22

Inasistentes: 6

Asistentes nuevos: 0

Visitas: 0

Programa: Taller de Comunicación Asertiva

Sesión: Entrenamiento Asertivo 1

Objetivo: Revisar las técnicas: reestructuración cognitiva

Sesión anterior: Agresividad/Timidez

Relato:

Lo primero que se hizo fue la elección de la canción representativa, pero no trajeron propuestas por lo que se quedó la decisión sin completar, dijeron que no era importante y se respetó ya que uno de los muchachos que menos participaban uso el sarcasmo de “este es un paradigma que quiero romper”, no necesitamos canción y seguimos siendo un grupo participativo...

Luego se les pidió que elaboraran el banderín representativo del grupo, por equipos y en este caso sí se dispusieron a trabajar, hicieron la exposición de

banderines y su descripción, votaron por el banderín representativo del grupo y eligieron dos.

Se fueron al receso contentos y platicadores

Al volver se dio la exposición del proceso de entrenamiento asertivo “modificación de ideas irracionales” y elaboraron autorregistros de situaciones no asertivas.

Luego expusieron los automensajes, se les explicó como funcionan las frases que nos decimos a nosotros mismos y crearon mensajes en positivo para esas situaciones que se van repitiendo, trabajaron con interés, hicieron automensajes correspondientes a los autorregistros

Se expuso la importancia de hablar en primera persona, reconocer emociones y pedir lo que se desea y necesita con el título: “modelo de comunicación no violenta”, del que tomaron nota y también hicieron preguntas sobre sus situaciones personales; se repetían casos de papás que siempre quieren tener la razón, etiquetas que tienen como: otra vez tú, nunca haces caso, siempre te enojas y se dieron ideas de cómo usar el modelo.

En el descanso se acercaron tres adolescentes (dos niñas y un joven) para comentar su situación personal y qué hacer, con un padre alcohólico, una madre soltera y un novio violento...

Regresamos a hacer conclusiones por equipo del tema

## Crónica de Grupo

Centro Social Número Uno de la Unidad Infonavit Iztacalco

Grupo: Adolescentes de cambio

Líder profesional: Nélide Villafuerte Cosme

Fecha: 20 de agosto 2002

Reunión Número: 6

Asistentes: 27

Inasistentes: 1

Asistentes nuevos: 0

Visitas: 0

Sesión: Entrenamiento Asertivo 2

Objetivo: Revisión de las técnicas para discusión:

5. disco rayado
6. banco de niebla

Sesión anterior: Entrenamiento asertivo 1

Relato:

Ante la inquietud de usar la asertividad con los demás esta sesión inició con gran expectativa, les interesaba saber que hacer ante el sermón y para hablar sin gritar o para decir justo lo que pensaban y no lo que los demás quieren escuchar.

Así que fue muy fácil que se interesaran en el resumen kinestésico de las estrategias: disco rayado y banco de niebla, inmediatamente saltaron a las preguntas y estuvieron atentos a los ejemplos.

Para canalizar toda esta euforia hicimos el ejercicio de relajación: programar la reducción de ansiedad y cómo usarían las técnicas, en él visualizamos una situación no asertiva, luego cómo sí quisieran haberla resuelto, también se vieron a sí mismos para perdonarse el no haber actuado de la manera “correcta” y en su imaginación realizaron lo que sí era adecuado. Finalmente se programaron actuar cada vez más asertivamente; se repasaron las estrategias y se dio tiempo para que las utilizaran en diferentes situaciones.

El ejercicio fue largo, sin embargo hubo buena actitud; después de él se dio el receso

Al volver en sus lugares habían tarjetas para realizar la escenificación de situaciones utilizando las diferentes estrategias, eligieron pareja y todos al mismo tiempo estaban escenificando, hubo ruido y distracción, pero también interés y disposición.

Luego elaboraron un esquema con los conceptos explicados y tuvieron tiempo para hacer una exposición individual espontánea.

Al terminar se les pidió que dijeran la porra y comentaran sobre cómo se sentían en el grupo, de sus comentarios se reflexionó sobre la identidad, la importancia de su nombre, su familia, sus cualidades y qué hacían con ellos mismos.

Las conclusiones se dieron en plenario y mencionaron el área en que se utilizarán las estrategias, cada uno se puso como meta ejercitar su asertividad al menos en una situación de la semana.

## Crónica de Grupo

Centro Social Número Uno de la Unidad Infonavit Iztacalco

Grupo: Adolescentes de cambio

Líder profesional: Nérida Villafuerte Cosme

Fecha: 22 de agosto 2002

Reunión Número: 7

Asistentes: 27

Inasistentes: 1

Asistentes nuevos: 0

Visitas: 0

Sesión: Entrenamiento Asertivo 3

Objetivo: Revisión de las técnicas:

7. interrogación creativa
8. manejo de ansiedad

Sesión anterior: Entrenamiento asertivo 2

Relato:

La inquietud de usar la asertividad con los demás se mantuvo y efectivamente su ansiedad aumentó pues experimentaron con resultados de todo tipo: a quien le fue muy bien y se sentía maravilloso y quien acabó tan enojado, peleado y regañado como en otras ocasiones. Esta sesión también inició con gran expectativa, les interesaba saber qué más seguía y como remediar lo que no les

salió bien. Comencé utilizando la interrogación creativa, a la que respondieron y hubo quien dijo: estás haciendo lo que nosotros tenemos que hacer...

Hubo comentarios positivos y algunos desalentadores como: si yo pregunto así me cortan la conversación, parece que te burlas de la persona, esto está feo...

Di tiempo para externar las opiniones y después hicimos el ejercicio de relajación para: programar la reducción de ansiedad Se explico la importancia de la respiración y de las imágenes mentales. Después de él se dio el receso

Al volver en sus lugares habían tarjetas para realizar la escenificación de situaciones utilizando las diferentes estrategias, eligieron pareja y como la sesión anterior tenían que trabajar al mismo tiempo, pero ellos propusieron que se observaran a las parejas aunque tuvieran menos tiempo, así se trabajó.

Luego elaboraron un esquema con los conceptos explicados y comentaron como usarlos en casa y en la escuela.

Al terminar se les volvió a pedir que dijeran la porra y comentaran sobre cómo se sentían en el grupo después de la sesión anterior, en general estaban contentos y a quienes se veían ansiosos se les solicitó que practicasen ahí mismo la respiración, dos de ellos no quisieron.

Las conclusiones se dieron en plenario y mencionaron nuevamente el área en que utilizarían las estrategias, cada uno se puso como meta ejercitar su asertividad al menos en una situación diferente a la de la sesión anterior, o retomar la misma si no habían tenido los resultados que esperaban.



## Crónica de Grupo

Centro Social Número Uno de la Unidad Infonavit Iztacalco

Grupo: Adolescentes de cambio

Líder profesional: Nélide Villafuerte Cosme

Fecha: 27 de agosto del 2002

Reunión Número: 8

Asistentes: 28

Inasistentes: =

Asistentes nuevos: 0

Visitas: 4

Programa: Taller de Comunicación Asertiva

Sesión: Logros obtenidos

Objetivo: Sesión final. Exposición al frente de los logros

Sesión anterior: Entrenamiento asertivo 3

Relato:

Desde la sesión pasada los alumnos se mostraron entusiasmados con ir llegando al final y a la vez, manifestaron su interés por continuar con este tipo de actividades, ya el grupo se había identificado, aún con los más tímidos, respetando su actitud.

Se inició con un ejercicio de relajación, desde antes de iniciar las indicaciones ya se encontraban en su disposición previa y entraron a nivel laboratorio sin dificultad, se hizo el cambio de película con una de las situaciones que habían visualizado durante el taller, y se acceso excelencia, en este punto se veían sonrisas.

El ejercicio duró 25 minutos y se mantuvieron con los ojos cerrados, después se dio tiempo de libre convivencia, mientras se elaboraba el postest. También se preparó un escritorio como estrado para que de manera voluntaria pasaran a hablar de sí mismos con la estructura de dos minutos de exposición, sólo dos no se levantaron.

Al finalizar las exposiciones se retomó la importancia de ser joven y se habló sobre la importancia de tener éxito, entendido como la posibilidad de ir resolviendo problemas y llegar a él no como una experiencia solitaria, sino compartida.

Se hizo un ambiente de fiesta hubieron cuatro papás (tres mamás y un papá), ellos comentaron que fue una buena experiencia, que sí notaron cambios y se integraron a la convivencia.

El cierre se hizo escuchando la canción “puedes llegar” y luego “sueña”, porque al no haber canción elegida necesitábamos buscar alguna que tuviera un mensaje positivo, la porra se dijo y se les pidió que se dieran un abrazo, mismo que se dio con mayor facilidad que en los primeros días de taller.

Los papás comentaron que sería bueno tener esos talleres para ellos y los muchachos se rieron.

## Evidencias de la realización del pretest

Número de cuestionarios aplicados: 31

Características.- en la sesión dos se entregó la hoja del cuestionario.

Como antecedente se había dado un panorama de la adolescencia en la sesión anterior.

Las instrucciones se dieron de manera verbal:

- El cuestionario tiene como objetivo ser una referencia de tu aprendizaje en el taller, por lo que te pido que contestes según tu criterio, con libertad.
- No es necesario que pongas nombre al cuestionario
- Cuando termines de realizarlo déjalo sobre tu mesa para poder revisar las respuestas, con fines estadísticos.
- Guarda después tu cuestionario y consérvalo hasta el final para que tú mismo evalúes el aprendizaje obtenido de las actividades que realizamos.

Resultados:

1. Menciona tres objetivos de la adolescencia

Respuestas más mencionadas:

1. crecer (18)
2. que cambie tu cuerpo (17)
3. madurar (17)
4. convertirse en adulto (15)
5. ser mejor (14)
6. hacerte libre (14)
7. aprender (12)

2. Menciona cinco elementos que intervienen en la comunicación

Respuestas más mencionadas:

1. hablante, oyente, mensaje (22)
2. las ideas (12)
3. el ruido (10)
4. las palabras (8)
5. que escuches, que hables (5)

3. Qué tan adecuada es tu comunicación. Califícate del 5 al 10 (siendo 10 lo más alto)

1. 10 – 2 personas
2. 9 - 3 personas
3. 8 - 8 personas
4. 7 - 15 personas
5. 6 - 3 personas

4. La asertividad es:

1. lo que acierta 10
2. no sé 8
3. decir la verdad 7
4. cómo hablas 6

5. Los extremos del péndulo de la asertividad son:

1. no sé 26
2. lo bueno y lo malo 3
3. la verdad y la mentira 2

6. Las técnicas asertivas para mí son:

1. no sé 28
2. hacer bien las cosas 3

7. Las técnicas asertivas para la discusión son:

1. no sé 28
2. dejar hablar 1
3. oír 1
4. hablar y oír 1

8. Las técnicas asertivas para reducir la ansiedad son:

1. no sé 26
2. respirar 3
3. contar hasta diez 1
4. dormir 1

9. Los elementos para lograr mis objetivos son:

1. luchar 16
2. tener metas 10
3. estudiar y trabajar 4
4. mis sueños 1

10. Comentarios

1. Estuvo difícil 12
2. no entendí bien 10
3. estuvo fácil 8
4. me gustó 1

#### Evidencias de la realización del postest

Número de cuestionarios aplicados: 28

Características.- en la sesión final (ocho), se entregó la hoja del cuestionario, antes de iniciar el reconocimiento de logros.

Las instrucciones se dieron de manera verbal:

- Como se dijo en el principio, el cuestionario tiene como objetivo ser una referencia de tu aprendizaje en el taller; contiene las mismas preguntas de el test inicial, por lo que es importante que al contestarlo tomes en cuenta los temas que revisamos en el taller.
- No es necesario que pongas nombre al cuestionario
- Cuando termines de realizarlo déjalo sobre tu mesa para poder revisar las respuestas, con fines estadísticos.
- Guarda después tu cuestionario y compáralo con el inicial.
- Autoevaluarte te hace responsable de tus alcances y posibilita tu mejora continua.

Resultados:

1. Menciona tres objetivos de la adolescencia

Respuestas más mencionadas:

1. Desarrollo físico 28
2. Ser independientes económicamente 28
3. Tener un papel social (masculino o femenino) 25
4. Tener una ocupación 24
5. Lograr relaciones nuevas y maduras 22
6. Ser independientes emocionalmente 16
7. Tener valores 14

2. Menciona cinco elementos que intervienen en la comunicación

Respuestas más mencionadas:

1. los sentidos 28
2. la autoestima 28
3. el cerebro 28
4. las experiencias 26
5. las palabras 24
6. el cuerpo 16
7. los sentimientos 8

3. Qué tan adecuada es tu comunicación. Califícate del 5 al 10 (siendo 10 lo más alto)

1. 10 – 4 personas
2. 9 - 4 personas
3. 8.5 – 5 personas
4. 8 - 5 personas
5. 7 - 10 personas

4. La asertividad es:

1. una habilidad social 23
2. una herramienta 3
3. un modo de mejorar la comunicación 2

5. Los extremos del péndulo de la asertividad son:

1. agresividad y timidez 28

6. Las técnicas asertivas para mí son:

1. herramientas de comunicación 25
2. estrategias para mejorar 2
3. disco rayado y banco de niebla 1

7. Las técnicas asertivas para la discusión son:

1. disco rayado y banco de niebla 24
2. disco rayado 2
3. banco de niebla 1

8. Las técnicas asertivas para reducir la ansiedad son:

1. relajación 28
2. cambio de película 4
3. aplazamiento asertivo 1

9. Los elementos para lograr mis objetivos son:

1. tener metas 23
2. conocer lo que siento 20
3. planes 20
4. saber que necesito 14
5. decir lo que pienso 14
6. planear y actuar 14
7. mejorar mi comunicación 8

10. Comentarios

1. me gustó 26
2. que haya más talleres 16
3. gracias 16

### Lista de asistencia e interacciones

Alumno	Número de sesión								Interacciones			
	1	2	3	4	5	6	7	8	participativo	Tímido	agresivo	Asertividad final
1. ALPIDE HERNÁNDEZ SOFIA	+	+	+	+	A	+	+	+	A VECES	FREC.	NUNCA	Igual
2. ANAYA NUNEZ KARLA	+	+	+	+	+	+	+	+	SIEMPRE	NUNCA	NUNCA	Mayor
3. BARRAGÁN REYES MIGUEL	+	+	+	+	+	+	+	+	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Mayor
4. BAUTISTA RUIZ TERESA	+	+	+	+	+	+	A	+	SIEMPRE	A VECES	FREC.	Igual
5. CALIZ RODRIGUEZ JOEL	+	+	+	A	A	b	j	a	-	-	-	Baja
6. CAMARILLO HERNAN ELIA	+	+	+	+	+	+	+	+	FREC.	A VECES	NUNCA	Mayor
7. CASTILLO SORIA RUTH	+	+	+	+	+	+	+	+	SIEMPRE	NUNCA	A VECES	Mayor
8. DELGADO COSS DANIELA	+	+	+	+	+	+	+	+	A VECES	A VECES	A VECES	Igual
9. ESCOBEDO GERMAN ODIN	+	+	+	+	+	+	+	+	A VECES	SIEMPRE	NUNCA	Igual
10. ESQUIVEL MORA JULIO	+	+	+	+	+	+	+	+	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Mayor
11. FLORES TREJO HILDA	+	+	+	+	+	+	+	+	A VECES	NUNCA	A VECES	Mayor
12. GARCÍA COLINA ULISES	+	+	+	+	+	+	+	+	FREC.	A VECES	NUNCA	Mayor
13. GASCA OSORIO YUNUEN	+	+	+	+	+	+	+	+	SIEMPRE	NUNCA	A VECES	Mayor
14. GONZALEZ PEREA ARTURO	+	+	+	+	A	+	+	+	A VECES	SIEMPRE	NUNCA	Igual
15. GUTIERREZ LÓPEZ JUAN	+	+	+	+	+	+	+	+	FREC	A VECES	A VECES	Mayor
16. GUZMÁN PIÑA LETICIA	+	+	A	A	A	b	a	j	-	-	-	Baja
17. HERNAN SEGOVIA MAYTE	+	+	+	+	+	+	+	+	FREC	A VECES	NUNCA	Mayor
18. HERNÁNDEZ ARTURO ALEX	+	+	+	+	+	+	+	+	NUNCA	SIEMPRE	NUNCA	Igual
19. LÓPEZ CARRASCO MARÍA	+	+	+	+	+	+	+	+	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	Igual
20. MELENDEZ ORTEGA SOL	+	+	+	+	+	+	+	+	FREC.	NUNCA	NUNCA	Mayor
21. MENDOZA TREJO VERA	+	+	+	+	+	+	+	+	FREC	A VECES	NUNCA	Mayor
22. MONROY VARGAS JOSS	+	+	+	+	+	+	+	+	SIEMPRE	NUNCA	NUNCA	Mayor
23. NÁJERA RIOS CELIA	+	+	A	A	A	A	b	j	-	-	-	Baja
24. NUÑEZ PADILLA ANTONIO	+	+	+	+	+	+	+	+	FREC	NUNCA	A VECES	Mayor
25. PAVÓN URIBE MAX DAVID	+	+	+	+	+	+	+	+	NUNCA	NUNCA	SIEMPRE	Igual
26. PÉREGRINA TORO MOISES	+	+	+	+	+	+	+	+	A VECES	A VECES	A VECES	Mayor
27. PUEBLA CANALES SILVIA	+	+	+	+	+	+	+	+	SIEMPRE	NUNCA	NUNCA	Mayor
28. QUIROZ MUÑIZ RITA G.	+	+	+	+	+	+	+	+	SIEMPRE	NUNCA	NUNCA	Mayor
29. QUIROZ LOPEZ ISMAEL	+	+	+	+	+	+	+	+	A VECES	A VECES	A VECES	Mayor
30. QUINTANA RAMIRO JULIA	+	+	+	+	+	+	+	+	FREC.	A VECES	NUNCA	Mayor
31. RAMIREZ SAVALA CINTHIA	V	+	+	+	+	+	+	+	A VECES	FREC.	NUNCA	Mayor
32. REYES ISLAS MARCO	V	A	A	A	b	a	j	a	-	-	-	Baja
33. VILLA SOTO ADOLFO	V	+	+	+	+	A	A	A	NUNCA	SIEMPRE	-	Baja

<sup>1</sup> Contreras Yolanda, Trabajo Social de Grupos, Pax México, 1980, pág. xv

<sup>2</sup> Idem, págs. 65-69

<sup>3</sup> Idem, págs 71-75

<sup>4</sup> Los ejercicios de relajación están basados en el curso de Dinámica Mental, de la Doctora Rosa Argentina Rivas Lacayo, directora de ALADEH

\* La música clasificada como “estimular imágenes, sonidos y sensaciones” es de Ediciones Garnik.



## Conclusiones

Cuando elegimos amar lo que nos rodea, podemos alcanzar nuestros propósitos, potencializar recursos internos y obtener el grado de felicidad que merecemos entonces, comunicarnos asertivamente es el proceso de amar y amarnos, lo cual implica una sana autoestima, el desarrollo de una visión integradora y el deseo de mejorar como seres humanos el espacio en que nos encontramos con relaciones interpersonales más armónicas y plenas.

Este trabajo ha sido el resultado de varios años de investigación, de experimentación empírica, de ensayo y error para aportar algo significativamente útil en la vida de esos jóvenes con quienes he convivido y quienes han aportado sus experiencias para validar o refutar lo que la teoría dice.

*Mi hipótesis planteó “a través de un taller de comunicación para adolescentes, se pretende inculcar en los alumnos que la comunicación es un fenómeno inherente al ser humano y el conocimiento de ésta y sus elementos facilita su uso y aplicación, por lo tanto, cuanto mayor calidad en la comunicación, mayores ventajas en su aprovechamiento personal y posteriormente profesional”.*

Los resultados en este grupo piloto demuestran su validez, ya que mostraron diferencias entre el inicio y el final; con excepción de casos que se calificaron con el mismo puntaje en el principio y en la conclusión, quienes señalaron una disminución en su puntaje o quien después de la primera sesión no volvió; sin embargo revisando quiénes fueron los alumnos en los casos señalados, encontramos otros factores de incidencia sobre el resultado: la falta de

apoyo paterno, los conflictos familiares existentes, la sobreprotección de los padres con dichos adolescentes o el abandono por falta de tiempo, es decir, problemas de comunicación que superan la capacidad de enseñanza de las 16 horas de trabajo.

Promover el desarrollo de habilidades asertivas es una tarea que implica deberes terapéuticos: sanar heridas emocionales, vencer creencias irracionales, aprender a desarrollar la capacidad creativa y de visualización. Podemos resumir lo obtenido con el modelo de comunicación no violenta propuesto por M. Rosenberg<sup>1</sup>, a través de él revisaré las generalidades de este trabajo:

La asertividad es una habilidad social, implica saber mostrar nuestras emociones, saber expresar y contagiar nuestra motivación, aprender a trabajar en grupo, ser hábiles para negociar soluciones, ser buenos amigos o compañeros de trabajo, ser capaces de intimar; evita los juicios moralistas, las comparaciones, la negación de la responsabilidad, las exigencias.

El primer ingrediente es **observar los hechos**, separarlos, no evaluar; para ello se emplearon en el taller los ejercicios de visualización y se desglosaron los elementos de la comunicación.

Segundo ingrediente: **expresar lo que sentimos**, lo cual consiste en desarrollar la inteligencia emocional y utilizar el patrón nivelador (asumir la responsabilidad de lo que sentimos) a través de un lenguaje positivo. Distinguir entre lo que se siente, lo que se piensa y lo que se cree, se practica hablando en primera persona, aceptando lo que se siente como auténtico.

Tercer ingrediente: **exponer lo que necesitamos** (sentimientos y necesidades bien conectadas), para ello contamos con las estrategias de entrenamiento asertivo, así como con la metodología de la TREC.

Cuarto ingrediente: **lo que pedimos**, usando un lenguaje de acción positiva, saber conscientemente lo que se pide, a través del contacto con nosotros mismos (como en los ejercicios de visualización de cambio de significado y accedendo excelencia); solicitando la confirmación de nuestras palabras, aprendiendo a escuchar y a responder con las técnicas de entrenamiento asertivo; pidiendo en lugar de exigiendo modificando los patrones de comunicación; precisando cual es el objetivo (programando metas y reconociendo necesidades).

Quinto ingrediente: **estableciendo las consecuencias constructivas y las no deseables**, lo que se refiere al establecimiento de límites y reglas para la sana convivencia.

Con esta puntualización, el taller tiene los ingredientes para favorecer una comunicación más inteligente, pero la mezcla de ellos no dará resultados homogéneos, como ya se ha mencionado, lo que sí consiguió fue cumplir con los objetivos particulares de esta tesis:

1. Vincular el concepto comunicación con la práctica cotidiana de actividades comunicativas. Ya que desde la revisión del capítulo uno y dos se marca la relación que guarda el fenómeno comunicativo con el desarrollo del ser humano.
2. Elaborar el programa del taller de acuerdo con los criterios formales establecidos para el diseño de los mismos. A eso se dedicaron los capítulo tres y cuatro.
3. Diseñar el material didáctico apropiado para impartir con eficiencia el taller. En este punto quiero resaltar que “apropiado” es un calificativo muy ambiguo, ya que realmente depende de cada tipo de grupo: si predominan aprendizajes kinestésicos, visuales o auditivos. Las clases se diseñaron para captar los tres canales, sin embargo depende de los receptores la utilización del material. Ahora necesitaría incluir el uso de mapas mentales y gimnasia cerebral, sobre todo

recursos didácticos de diferentes índoles, ya que la práctica me ha mostrado que el aprendizaje integral para un adolescente no queda completo con una exposición clara y conceptos explicados detalladamente.

. En este punto quisiera resaltar el papel protagónico que tiene la intracomunicación, ya que aún cuando se tengan estrategias y materiales excelentes, el nivel de diálogo interno es lo que marca la capacidad de recepción de información, por ejemplo, si los alumnos estaban inquietos, ansiosos o preocupados, el impacto de la sesión fue menor, según ellos mismos refirieron con comentarios como “hoy la clase estuvo interesante pero yo no me pude concentrar”.

Sobre las estrategias de comunicación utilizadas quiero señalar que no se utilizó ningún instrumento de medición estandarizado pues la pretensión del taller fue, como se explica en el método de dinámica de grupo, respuestas individuales en un contexto social, debido a ello se utilizaron sólo ejercicios de autoevaluación, tomando como referencia el inventario de habilidades asertivas de Gambrill y Richey.

También quiero mencionar que la TREC tiene como objetivo demostrar a los pacientes que sus autoverbalizaciones han sido y siguen siendo el origen de sus trastornos emocionales y que por tanto sus cadenas de autoverbalizaciones son ilógicas e irreales en determinados aspectos relevantes y que ahora tienen la posibilidad de controlar sus emociones introduciendo autoverbalizaciones más racionales y menos autodestructoras.<sup>2</sup>

Revisemos las afirmaciones racionales que Ellis propone en función de los contenidos trabajados para el taller de comunicación:

1. Aceptar lo que existe realmente en el mundo. (Patrón nivelador)

2. Tratar de vivir con armonía en un grupo social (derechos asertivos)
3. Relacionarse íntimamente con miembros de su comunidad (objetivos de la adolescencia y técnicas de entrenamiento asertivo)
4. Comprometerse en un trabajo productivo y agradable (meta del taller, establecer objetivos y estrategias para alcanzarlos)
5. Participar en empresas recreativas elegidas por selección y que van desde los deportes hasta las artes y las ciencias (objetivo del uso de la dinámica de grupos)

El entrenamiento asertivo fue la práctica de los conocimientos, en un principio la participación era tímida e incluso se resistían a escenificar situaciones, pero en los comentarios escritos sobre este trabajo realizado, mencionaban frases como “me identifiqué con la situación”, o “he mejorado mi relación con mi familia”, que fue el conflicto recurrente.

Considero que ser adolescente es una etapa que define el hacia dónde de la vida y tiene tantos elementos que la triada se sale de control: cambios físico, emocionales, de rol funcional. Reconocer al ser humano como una unicidad de cuerpo-mente-espíritu hace que los estilos de comunicación se vean contextualizados e individualizados.

Las investigaciones de los adolescentes de los 50's, 60's, ú 80's siguen vigentes. Al momento de realizar la investigación para este trabajo no se encontró un texto que propiamente aborde la comunicación de los adolescentes, lo cual me hace suponer, que como en el caso de la enseñanza en comunicación, se da por hecho en los libros que la abordan entre otros temas y tácitamente.

Desde mi punto de vista, la creación del taller manifiesta una veta para la labor del comunicólogo, no como terapeuta, sino como especialista en los procesos de intercambio de información, ya que la comunicación masiva es reflejo

de lo que sucede en cada microcosmos (en cada individuo). Personalmente he diseñado talleres y conferencias, basados en la estructura aquí presentada; así se ha desarrollado mi labor profesional como asesora de proyectos escolares y conferencista (desde 1993 a la fecha).

Si abordamos la comunicación organizacional, se trata de traspolar a las personas en un contexto de trabajo productivo, en las empresas son los conflictos interpersonales una barrera de calidad total. Un chisme, una información distorsionada, la falta de atención ante una indicación: todos conflictos de comunicación. Y que decir de los procesos en la política, en la economía, en los acuerdos y desacuerdos internacionales, en todos hay personas con deficiencias para expresar-se, para comunicar-se. Desde la elección de una carrera hasta la manera de encontrar un empleo, todos con actos comunicativos, y cuanto más conscientes de ello, más *comunicativos*.

Este trabajo fue el comienzo de mi creciente interés en la comunicación interpersonal, a partir de él se han creado talleres para maestros, alumnos y padres de familia del nivel básico de educación, pues cada tema abordado aquí tiene material para trabajar semestres completos; pero sobre todo me ha dado material para trabajar permanentemente en mi propia asertividad y en el esfuerzo por buscar congruencia entre lo que soy, lo que hago, los resultados que logro ¡y la forma en que todo ello comunica!

---

<sup>1</sup> Rosenverg M. en Rivas Lacayo Rosa Argentina, III Módulo del Diplomado Ética y Desarrollo Integral, ALADEH, México, mayo del 2002

<sup>2</sup> Carrasco Núñez José Luis, Terapia Cognoscitiva Conductual para Establecer Conducta Asertiva, Tesis de Psicología, UNAM ENEP Iztacala, México, 1983, pág. 42

## Bibliografía

- Alberti, Robert y Emmons, Michael L., Viviendo con autoestima, México, Pax México, 1999.
- Berlo, David Kennet, El proceso de la comunicación, Buenos Aires, Argentina, El Ateneo, 1979.
- Caro, Isabel, Manual de Terapias Cognitivas, Barcelona, España, Paidós, 1997.
- Carrasco Núñez, José Luis, Terapia Cognoscitiva Conductual para establecer conducta asertiva, tesis de Licenciatura en Psicología, ENEP Iztacala, UNAM, México, el autor, 1983.
- Castanyer, O., La asertividad: expresión de una sana autoestima, España, Desclée de Brouwer, 1997.
- Contreras, Yolanda, Trabajo Social de Grupos, México, Pax México, 1980.
- Del Valle Mosto, María, Déjame ser adolescente, México, Gali, 1992.
- Fajardo V., Violeta del Carmen, La autoestima en adolescentes mexicanos: su relación con la ansiedad, depresión y asertividad, tesis de Licenciatura en Psicología, Facultad de Psicología, UNAM, México, la autora, 2001.
- Goldhaber, Gerald, Comunicación Organizacional, México, Diana, 1989.
- Goleman, Daniel, La inteligencia emocional, México, Vergara, 2000.
- Hernández, Clara, La comunicación participativa en el proceso enseñanza-aprendizaje, educación formal, tesis de Licenciatura en Periodismo, ENEP Aragón, UNAM, México, la autora, 1985.
- Ibarra, Luz María, Aprende fácilmente con tus imágenes, sonidos y sensaciones, México, Garnik Ediciones, 2001.
- Mendiola, Salvador, Apuntes de teoría de la comunicación 1, México, UNAM-ENEP Aragón, 1994.
- Nueva enciclopedia Sopena, Tomo 1; Ramón Sopena S.A., Barcelona, España, 1952.
- Powell, Marvin, La psicología de la adolescencia, Madrid, Fondo de Cultura Económica, 1975.
- Pubertad y adolescencia, en: Biblioteca práctica para padres y educadores, Pedagogía y Psicología infantil, España, Cultural S. A., 2000.
- Rosenberg, Marshall, Comunicación no violenta, México, Urano, 2002.
- Satir, Virginia, Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar, México, Pax México, 1991.
- Toledo, Virginia *et al*, Adolescencia tiempo de decisiones, Santiago de Chile, Mediterráneo, 1998.
- Velazco Alcántara, Marco A., El colapso comunicativo entre la comunicación verbal y la metacomunicación en comentaristas de tv, tesis de Licenciatura en Periodismo, ENEP Aragón, UNAM, México, la autora, 1994.

Villafuerte Cosme, Selene, Aprendiendo a ser asertivo, una oportunidad para adultos mayores, tesis de Licenciatura en Psicología, Facultad de Psicología, UNAM, México, la autora, 2001.

Watson, Robert I. y Clay Lindaren, Henry, Psicología del niño y del adolescente, México, ed. Limusa, 1991.

#### Otras fuentes

Entrevistas con adolescentes de 14 años, 7 de junio del 2001, Escuela Secundaria Diurna, ES1-209, "Francisco Villa".

Entrevista con padres de familia de adolescentes de 14 años, 8 de junio del 2001, Escuela Secundaria Diurna, ES1-209, "Francisco Villa".

Entrevista con Hernández, Jorge; Maestro en Ciencias de la Comunicación, mayo 13 de 1996.

Conferencia de Flores, Gilberto, "Las dimensiones del ser humano" ENP 2, UNAM, México, 1995.

Conferencia de Ledezma, Norma, ALADEH, México, 2002.

Rivas Lacayo Rosa Argentina, III Módulo del Diplomado Ética y Desarrollo Integral, ALADEH, México, mayo del 2002.

Programa Entre Todos. Canal 22, 16 de mayo de 1996, TV Educativa Iberoamericana, Madrid España

Waslawick, Paul, Teoría de la Comunicación Humana, en apuntes de clase, seminario de Adolescencia, CESEM 1998; Lic. Alma Robles, psicóloga de la FES Zaragoza

#### Páginas de Internet

[www.adolescentesano.com](http://www.adolescentesano.com)

[www.monografias.com/trabajos12/habilsoc.shtml](http://www.monografias.com/trabajos12/habilsoc.shtml)

[www.gueb.org/Comunicacion/Asertividad](http://www.gueb.org/Comunicacion/Asertividad)

[www.psicologia-online.com/autoayuda/hhss/HH554.htm](http://www.psicologia-online.com/autoayuda/hhss/HH554.htm)

[www.definicion.org/asertividad](http://www.definicion.org/asertividad)

[www.redrrpp.com.ar/modules.php?name=News&file=article&sid=559](http://www.redrrpp.com.ar/modules.php?name=News&file=article&sid=559)

[www.geocities.com/ansiedadyvinculos/negativa.htm](http://www.geocities.com/ansiedadyvinculos/negativa.htm)

[www.chaco.gov.ar/MECCyT/DireccionDocumentacion/ediciones/ADOLESCENT/ADOLESCENTE.htm](http://www.chaco.gov.ar/MECCyT/DireccionDocumentacion/ediciones/ADOLESCENT/ADOLESCENTE.htm)