

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE PEDAGOGÍA



MI EXPERIENCIA PROFESIONAL COMO PEDAGOGA EN EL ÁREA DE
CAPACITACIÓN EN CRISOL CENTRO DE POSGRADO EN TERAPIA
FAMILIAR A TRAVÉS DEL "TALLER DESARROLLANDO MIS
HABILIDADES ASERTIVAS"

INFORME ACADÉMICO POR ACTIVIDAD PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

FACULTAD DE FILOSOFÍA
Y LETRAS

PRESENTA



ANA MARÍA ALTAMIRANO GONZÁLEZ



COLEGIO DE PEDAGOGÍA

ASESORA: MTRA. ALEJANDRA ESMERALDA LÓPEZ QUINTERO

MÉXICO, D.F.

NOVIEMBRE 2011



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.

DEDICATORIA

A mi Padre Eterno, a Jesucristo y a su Espíritu, GRACIAS por darme un cerebro pensante, un corazón amante, y un hijo extraordinario.

A mi amado hijo Mario Lasky, por enseñarme a despertar y a volar, gracias hijo por acompañarme en este proyecto desde tus primeros años hasta el día de hoy, gracias por tu comprensión, por los momentos que este proyecto te robó mi presencia. Gracias por tu amor y apoyo incondicional a mis inquietudes profesionales, y por esas tardes de café, que siempre llevaré en mi corazón. Este logro también es tuyo.

A mis amados nietos que vienen en camino.

AGRADECIMIENTOS

A mi madre por darme la vida y heredarme un espíritu resiliente.

A la memoria de mi padre quien con su vida sin darse cuenta me lanzó a mi destino.

A la memoria del compañero de mi vida, Mario Lasky Lask, que ya partió a la presencia del Padre Celestial y me dejó lo mejor de él, un hijo.

A mis hermanas Tere y Mary por haber creído en mí, gracias Tere por tu oración constante, gracias Mary por haber sido mi compañera de vida por mucho tiempo, hermanas, ustedes son parte de este anhelo realizado.

A mi hermano Alberto Esteban por ser un ejemplo de vida a toda mi familia, gracias Alberto por ser como eres.

A mi querida maestra y asesora Alejandra E. López Quintero, por su invaluable aportación a este proyecto y a mi vida, quien desinteresadamente me asesoró. Si alguien tiene el don de la calidad humana es usted.

A mis sinodales: Maestra Ma. De la Cruz Lourdes Samaniego Araujo, Maestra Susana del Sagrado Corazón Aguirre y Rivera, Maestra Laura Georgina Ortega Navarro y la Maestra Thelma Lomelí Sánchez, a todas ustedes mi agradecimiento por el tiempo y dedicación

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1.- 1

MARCO INSTITUCIONAL. Crisol Centro de Posgrado en Terapia Familiar.

1. 1 Marco histórico..... 1

1. 2 Organigrama..... 3

1. 3 Misión, visión, valores. 3

1. 4 CRISOL está formada por cinco áreas de trabajo. 3

 1. 4. 1 A. Clínica, B. Capacitación, C. Investigación, D. Institucional. 4

 E. Educación Continua. 14

CAPÍTULO 2.-

EDUCACIÓN DE ADULTOS. 16

2. 1 Educación. 16

2. 2 Adulto. 22

2. 3 El constructivismo en la educación del adulto. 26

2. 4 Andragogía. 30

 2. 4. 1 Antecedentes. 31

 2. 4. 2 El modelo andragógico. 34

 2. 4. 3 Principios de horizontalidad, de participación, de flexibilidad. 35

 2. 4. 4 El educador andragógico. 38

CAPÍTULO 3.-

ASERTIVIDAD. 42

3. 1 Qué es la asertividad. 43

3. 2 Fundamento teórico de la asertividad. 43

CAPÍTULO 4.-

DESARROLLO DEL TALLER DESARROLLANDO MIS HABILIDADES ASERTIVAS.....	83
4.1 Justificación.....	83
4.2 Planeación.....	85
4.3 Implementación.....	90
4.3.1 Metodología.	91
4.3.2 Objetivo General.	92
4.3.3 Contenido Temático y Objetivos por tema.	93

CAPÍTULO 5.-

ANÁLISIS CRÍTICO DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.	96
CONCLUSIONES.	101
BIBLIOGRAFÍA.	105

ANEXOS.	108
---------------------	------------

CARTAS DESCRIPTIVAS

MANUAL DEL PARTICIPANTE

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo contiene las actividades profesionales del Taller *Desarrollando mis Habilidades Asertivas* realizado a lo largo de cuatro años (2007-2011), en Crisol Centro de Posgrado en Terapia Familiar, el cual forma parte del programa de capacitación anual de dicho centro, teniendo como objetivo principal responder a las necesidades de los consultantes específicamente en el área de la comunicación.

Crisol es una institución orientada a la investigación psicosocial de la familia, la pareja y la salud mental, además de la formación de psicoterapeutas sistémicos. Cuenta con un sólido programa de atención en el área de salud mental y un amplio grupo de terapeutas, conformado con distintas áreas de trabajo, una de ellas, la psicoeducativa en la cual se ubica mi labor pedagógica.

Motivos que dieron origen al trabajo.

Está inscrito en la naturaleza humana el sentido de progreso, auto realización, las personas desean una vida de dignidad, de afirmación, sin embargo los avatares de la misma los distraen de esas metas, son muchos los factores sociales, familiares y económicos que intervienen en ello. El adulto tiene en su esencia la capacidad de desarrollarse día con día, sin embargo las exigencias imperantes lo rebasan por mucho constantemente.

Actualmente vivimos en un mundo donde el hombre parece no concebirse como tal, los valores de la modernidad, rapidez, precisión, eficacia, eficiencia son los que gobiernan, a la par de las exigencias y presiones familiares, sociales y laborales.

Ese adulto que alguna vez fue niño y que muchas veces fue a la escuela con miedos, con temores, con angustias, carencialmente alimentado, es el adulto que hoy está en las empresas, en las instituciones, en los despachos trabajando, enfrentándose a una serie de demandas emocionales para las cuales no cursó asignatura alguna.

Con frecuencia encuentro en mi práctica pedagógica, al adulto que, aunque exitoso laboralmente, se desempeña con una actitud que oscila a lo largo de dos extremos, en uno se muestra inseguro, cohibido, temeroso, y en el otro se muestra agresivo, demandante y poco tolerante. Estas personas muestran un déficit importante en la habilidad para comunicarse con los demás de manera clara, firme y respetuosa.

Los que se muestran tímidos, no reconocen su propia fuerza, ceden con facilidad a los intereses de los demás, se inclinan ante sus deseos callando los propios, sienten que no

tienen ningún control de su propia vida, todo esto trae como resultado que se sientan enojados e inseguros.

La falta de habilidad para expresar emociones como el enojo, el miedo, la duda y la confusión, trae como resultado de esto el surgimiento de problemas en sus relaciones personales.

Observar estos contrastes en la comunicación del adulto es algo que llamó mi atención de manera importante inquietándome a elegir el tema.

Sumado a esto y considerando que desde que concluí mis estudios de pedagogía en la UNAM, he tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos, en instituciones gubernamentales y privadas en el área de capacitación, participando en programas de desarrollo humano a nivel nacional, teniendo el tema de la Asertividad como uno de los ejes de la enseñanza, es así como decidí desarrollar el presente Informe Académico de Actividad Profesional como opción para obtener el título de Licenciatura en Pedagogía, con el propósito de presentar cómo la pedagogía interviene desde la perspectiva de la enseñanza del adulto, por medio de un Taller de Asertividad, en la tarea de generar herramientas que faciliten el desarrollo de las habilidades sociales, específicamente en el área de la comunicación, esperando que mi experiencia laboral y profesional sea una herramienta útil y eficaz para quienes en el futuro deseen capacitarse en este rubro.

En el año 2002 tuve mi primer contacto con Crisol Centro de Posgrado en Terapia Familiar, como alumna del Diplomado en Orientación Familiar, el cual concluí, esta experiencia me inspiró la inquietud para continuar y es así que inicié estudios de formación como psico terapeuta familiar sistémica con una duración de tres años.

Incursionar en este ámbito ha fortalecido seria y profundamente mi trabajo como pedagoga, lo que me permite desempeñarme cada vez mejor como facilitadora del aprendizaje de adultos en talleres, cursos y conferencias, labor que realizo desde que concluí mis estudios universitarios a la fecha.

Trabajar con adultos en el área de capacitación es un escenario que me ha mantenido en forma profesionalmente, ha sido y es una experiencia valiosa que me ha permitido por un lado, consolidar mis conocimientos teórico prácticos adquiridos en la carrera, y con ello optar por otras oportunidades tanto laborales como académicas, y por el otro me brinda la posibilidad de aportar al adulto a través de la práctica pedagógica, elementos que mejoren su calidad de vida.

El informe está estructurado en cinco capítulos:

En el primero presento el marco institucional de CRISOL Centro de Posgrado en Terapia Familiar, desde su fundación hasta el momento actual, las áreas que lo componen, los distintos servicios que ofrece, principalmente el área psicoeducativa en la cual me encuentro trabajando, los distintos planes de formación de psicoterapeutas sistémicos, los vínculos con instituciones afines nacionales e internacionales, y el enfoque de educación continua.

En el segundo capítulo describo en qué consiste la educación del adulto, conceptualmente quién es un adulto y cómo éste es visto desde distintas perspectivas para poderlo describir, tomando en cuenta que la edad adulta es el período más largo en la vida de la persona, aproximadamente las tres cuartas partes del tiempo que se vive transcurre en esta etapa, menciono de manera general la relación que tiene el constructivismo con la educación del adulto, y su interconexión con la andragogía, mencionando el modelo andragógico, los principios de horizontalidad, de participación y flexibilidad, plataforma operativa de la andragogía, y concluyo con un breve comentario acerca del perfil del educador andragógico.

En el tercer capítulo abordo el tema de asertividad, su fundamento teórico, sus componentes, los derechos asertivos, los tres estilos básicos de la conducta interpersonal: la conducta agresiva, sumisa y asertiva y en qué consiste cada una de ellas para que el participante adulto empiece a identificarlas, las técnicas verbales asertivas desarrolladas en el taller "Desarrollando mis habilidades asertivas", cómo enfrentar la crítica y la manipulación desde una postura asertiva, el efecto que tiene el pensamiento distorsionado en la comunicación y la reestructura cognitiva para aprender a modificar los pensamientos automáticos. Concluyo con un repertorio de frases asertivas que se aplican a distintas situaciones.

En el cuarto capítulo presento la justificación del taller, la planeación, la implementación, los ejes sobre los cuales se sustenta el taller "Desarrollando mis habilidades asertivas", la metodología de trabajo, el objetivo general, el contenido temático, y los objetivos por cada tema.

El quinto capítulo contiene el análisis crítico de mi actividad profesional, menciono lo que el Colegio de Pedagogía me dio en mi formación, lo que aprendí como pedagoga y lo que sugiero se integre al plan de estudios, hago mención de los obstáculos y de los logros alcanzados durante el desempeño pedagógico y cierro el capítulo con las conclusiones del trabajo realizado.

Finalizo el informe con la presentación de la bibliografía consultada, los anexos, como son: las cartas descriptivas del taller “Desarrollando mis habilidades asertivas”, y el manual del participante.

Considero pertinente mencionar que los tiempos estimados en las cartas descriptivas para cada actividad fueron los reales, no se modificaron, esto es con la idea de tener la estimación real de los tiempos necesarios para desarrollar cada situación de aprendizaje tomando en cuenta el número de participantes.

Las Cartas descriptivas. Se constituyen como un auxiliar indispensable para el facilitador, contienen la descripción de los temas, los objetivos, las actividades a realizar, los recursos y los tiempos de cada actividad. Todo esto permite hacer una planeación adecuada de cada uno de los rubros y sobre todo la estimación del tiempo que tomará cada actividad y cada exposición.

El manual del participante es un recurso didáctico impreso, que tiene como objetivo:

- Que el participante cuente con un documento escrito acerca de todo el proceso de aprendizaje que va a cursar.
- Que conozca de manera anticipada la secuencia del taller.
- Que cuente con una fuente de consulta a futuro.
- Que no se distraiga por hacer anotaciones apresuradas.

CAPÍTULO 1.

MARCO INSTITUCIONAL. Crisol Centro de Posgrado en Terapia Familiar.

En este capítulo presento el marco institucional, como el espacio que ha cobijado y apoyado el desempeño profesional del pedagogo, al aceptar y desarrollar la metodología aquí propuesta.

1.1 Marco histórico.

El interés por la capacitación en la Terapia Familiar y la necesidad de realizar investigaciones psicosociales sobre la familia, la pareja, y la salud mental, sirvió de motivación para crear una institución que cumpliera con ambos fines. Son estos objetivos los que dan origen, a las primeras actividades profesionales de Crisol como tal, elevándose a escritura pública No. 18,516 con fecha 30 de julio de 1991 en el Distrito Federal.¹

En ese mismo año, se concluyó la Especialización en Terapia Familiar y de Pareja que se había impartido, en conjunto con el Instituto de Terapia Gestalt de la Ciudad de México, ubicado en la calle de Viena en la Colonia del Carmen, Coyoacán, y que se constituiría entonces, como la primera generación de terapeutas familiares egresada de nuestra institución en 1992.

A partir de ese año, se inició el programa de Especialidad en Terapia Familiar y de Pareja con una segunda generación, incorporándose algunos psiquiatras que venían del Departamento de Salud Mental y de Medicina Familiar de la UNAM, y que habían cursado una Especialidad en Terapia Familiar avalada por el postgrado de la Facultad de Medicina, con la coordinación del médico psiquiatra Dr. Javier Vicencio Guzmán, y que concluyeron sus estudios de acuerdo con los lineamientos elaborados por Crisol, como institución de

¹ (Enero 2011), de <http://www.institutocrisol.org/curriculum/> consultado el 10/05/2011.

Capacitación de Posgrado y con un programa aprobado por el Departamento de Posgrado de la Facultad de Medicina de la UNAM.²

El Programa de la Especialidad en Terapia Familiar y de Pareja fue presentado para su acreditación a la Asociación Mexicana de Terapia Familiar en 1994, y aprobado en la asamblea de Noviembre de 1995, convirtiéndose así, en el cuarto programa de especialización aprobado como tal, como antes había sido el caso de otros institutos afines como Instituto de la Familia A.C. (IFAC), Instituto Latinoamericano de Estudios de la Familia (ILEF) y el Instituto Personas.

Desde 1995 en adelante, se ha continuado la capacitación de terapeutas familiares y de pareja en México y Cuernavaca, alternando las fechas y el año de inicio de cada generación en ambas ciudades, hasta completar actualmente el entrenamiento de diez generaciones. El programa está acreditado como maestría, por la SEP del estado de Morelos, desde 1999, donde se encuentra la sede principal con domicilio en Paseo del Conquistador número 611 colonia Lomas de Cortés.

Crisol Centro de Investigaciones Psicosociales, A. C., ha sido acreditado como institución de investigación en el CONACYT con la Constancia de Inscripción No. 1998/658 y refrendado con el No. 2003/658.- El personal docente y de investigación está formado por psiquiatras, psicólogos y sociólogos, con especialización en la problemática de la familia y la Salud Mental.

Cuenta con vínculos internacionales, con instituciones similares en USA, Inglaterra, Italia y Sudamérica. De estos vínculos internacionales ha surgido la oportunidad de realizar talleres anuales, a los que asisten profesionistas nacionales y extranjeros y que se llevan a cabo en la ciudad de Cuernavaca en la modalidad de **Practicum Clínico**.

² (Enero 2011), de <http://www.institutocrisol.org/curriculum/> consultado el 10/05/2011.

Por último, dicho centro ha tenido presencia como ponente en congresos nacionales de la Asociación Mexicana de Terapia Familiar (AMTF) desde 1984, e internacionales desde 1995. Ha sido invitado a la implementación de talleres en USA, Chile, Argentina e Italia.³

1.2 Organigrama.

En la figura 1 se presenta la estructura gráfica que organiza las distintas áreas que conforman a Crisol.⁴

1.3 Visión, misión, valores.

Visión. Ser más allá de lo que ahora somos para construir un mundo donde todos despertemos.

Misión. Nuestro compromiso:

- **Institucional.** Formar terapeutas de la salud mental de alto nivel.
- **Profesional.** Promover la salud emocional de los individuos.
- **Personal.** Colaborar a que otros vean y se conviertan en los protagonistas de su propia historia.

Valores

Respeto y Calidez, Estudio y Esfuerzo.

1.4 Crisol está formado por cinco áreas de trabajo.⁵

A.- Clínica.

B.- Capacitación.

³ (Enero 2011), de <http://www.institutocrisol.org/curriculum/> consultado el 15/05/2011.

⁴ Idem.

⁵ (Enero 2011), de <http://www.institutocrisol.org/blog/instituto-crisol/> consultado el 15/05/2011.

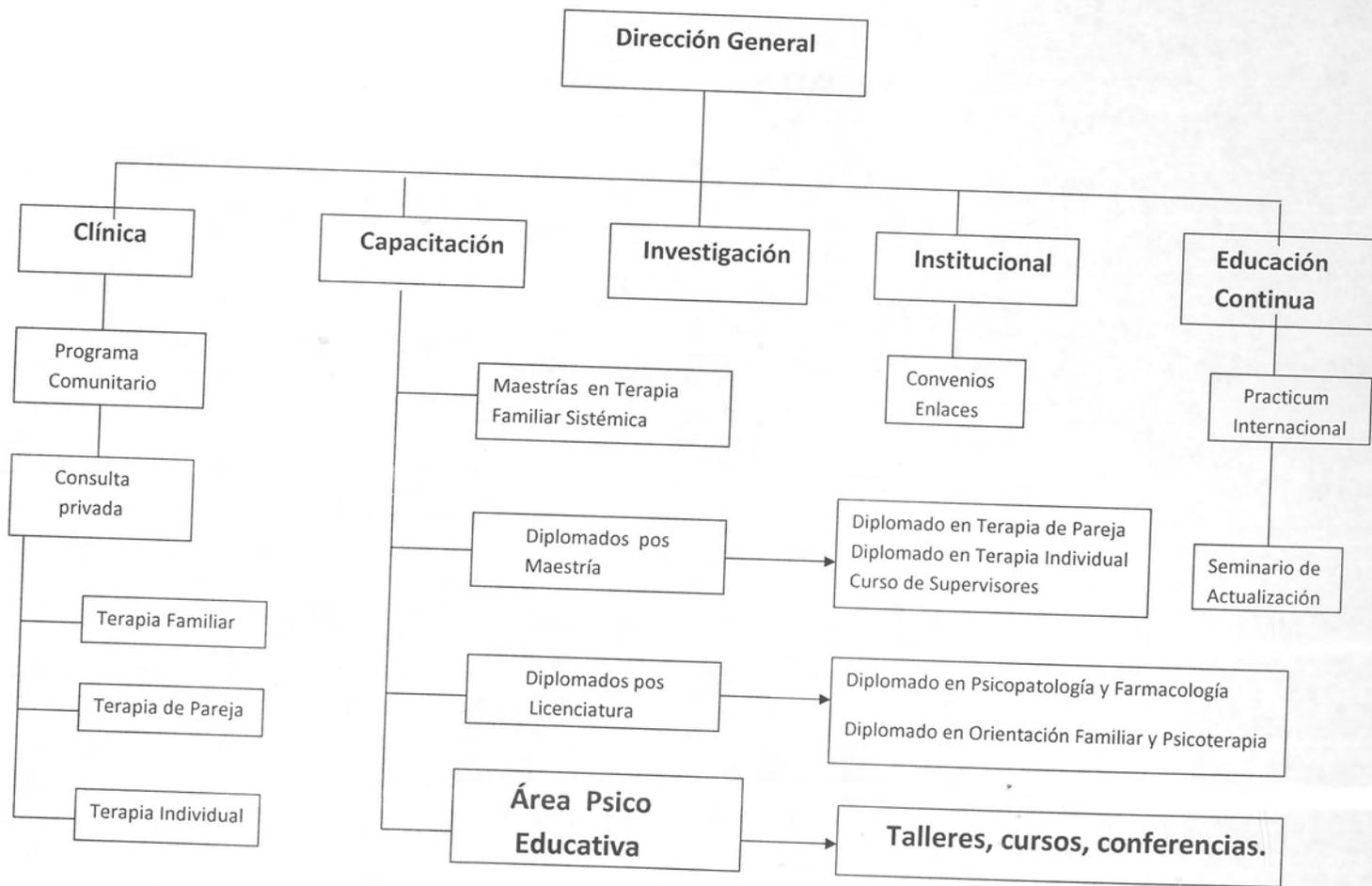


Figura 1 El esquema sintetiza la forma como se encuentran organizadas las áreas de CRISOL Centro de Postgrado en Terapia Familiar.

C.- Investigación.

D.- Institucional.

E.- Educación Continua.⁶

A. Clínica.

Proporciona atención a nivel comunitario brindando atención especializada a personas de escasos recursos, para solucionar problemas emocionales y psiquiátricos, por medio de un estudio socio económico las personas pueden tener acceso a esta atención. El programa comunitario está atendido por terapeutas en formación y por terapeutas titulados. Se atienden problemas de familia, de pareja e individuales, desde una perspectiva que se fundamenta en la Terapia Familiar Sistémica. (Figura 1).

Los terapeutas de la Clínica de Crisol, trabajan en sesiones de sesenta minutos, con una periodicidad semanal o quincenal dependiendo del caso. El Instituto tiene vínculos con otros especialistas, de manera que problemas complejos se trabajan en equipo para abordarlos de manera integral.

A partir del año 2008 cuenta con un programa de atención orientado al tratamiento integral y especializado de las adicciones en adolescentes y familias, con los lineamientos del modelo multidimensional creado por el Dr. Howard Liddle especialista en el tema, de la Universidad de Miami. Este modelo se ha utilizado en diferentes países con una efectividad del 70 % en el tratamiento de adicciones, con un programa de 12 sesiones a lo largo de tres meses. Para estos fines se ha conformado un grupo de especialistas destinado al tratamiento ambulatorio de estos problemas, evitando la hospitalización en la medida de lo posible. El centro cuenta con una capacitación en este modelo a partir de la visita del Dr. Liddle en mayo del 2008 y la clínica se complace en ofrecer esta alternativa de tratamiento por primera vez en México.⁷

⁶ (Enero 2011), de <http://www.institutocrisol.org/blog/instituto-crisol/> consultado el 30/05/2011.

⁷ Idem.

B. Capacitación.

Es el área de formación en terapia familiar, de pareja e individual de profesionales de la salud mental a través de las siguientes modalidades:

- Maestría en Terapia Familiar Sistémica.
- Diplomados Pos Maestría.
- Diplomados Pos licenciatura.
- Área Psico Educativa.

Maestría en Terapia Familiar Sistémica.

Objetivo:

a).- Formar profesionales en terapia sistémica (familia, pareja e individuo) que puedan desempeñarse en actividades asistenciales de salud mental en un contexto público o privado. Los terapeutas que se encuentran en formación tienen prácticas clínicas denominadas "supervisión" la cual consiste en trabajar con familias, parejas o individuos en vivo, en cámara de Gesell bajo la supervisión de un supervisor. Dicha supervisión se lleva a cabo en las sedes del centro y en hospitales psiquiátricos.

b).- Facilitar la participación de los alumnos en proyectos clínicos de investigación psicosocial y salud mental. Esta maestría está reconocida oficialmente:

- **En el Estado de Morelos** por La Subsecretaría de Educación con el Registro No.0099P04009 SEP-MORELOS, con fecha 19 de junio de 1999.
- **En el estado de Sinaloa** con registro número RVOE-107-02.
- **En el Distrito Federal** por la Secretaría de Educación Pública según acuerdo número 2005648 con fecha de octubre del 2005.
- **En el estado de Guerrero** con el número SEG/004/2009.⁸

⁸ (Enero 2011), de [http://www.institutocrisol.org/blog/instituto-crisol/consultado el 30/05/2011](http://www.institutocrisol.org/blog/instituto-crisol/consultado%20el%2030/05/2011).

Dirigida a:

Psiquiatras, psicólogos, trabajadores de la salud mental con experiencia clínica y profesionales con grado de licenciatura afines o equivalentes. Se imparte con una programación mensual, un fin de semana cada mes (viernes en la tarde, sábado todo el día y domingo por la mañana), en las diferentes sedes del país.

Duración:

7 cuatrimestres y comprende el estudio de todos los enfoques de la terapia familiar. Los alumnos cursan un taller sobre familia de origen y familia actual, y participan en sesiones de supervisión en vivo hasta completar 200 horas, además asisten a dos eventos de actualización denominados "Practicums" internacionales, los cuales se llevan a cabo una vez al año. El programa de la maestría es actualizado en cada generación.⁹

Diplomados pos maestría.

Para terapeutas que ya acreditaron la maestría en Terapia Familiar Sistémica.

Los diplomados que se imparten son:¹⁰

a) Diplomado en Terapia de Pareja.

Crisol es una institución de formación de terapeutas familiares que se ha dedicado a desarrollar un modelo propio de terapia de pareja basado en la evidencia. La experiencia clínica con diferentes modelos de intervención de pareja es el tema de este diplomado de posgrado. Tiene validez curricular por la SEP del estado de Morelos, con un total de 120 horas.

Objetivo:

Conocer los diferentes modelos de terapia de pareja basados en la evidencia, aplicar el modelo clínico multidimensional desarrollado por Crisol con parejas en supervisión, revisar los avances más recientes en esta disciplina.

⁹ (Julio 2011), de www.institutocrisol.org/programas/maestría-en-terapia-familiar-2/ consultado el 15/08/2011.

¹⁰ Idem.

Dirigido a:

Terapeutas familiares con formación a nivel de maestrías y a especialistas en psicoterapia.

Duración:

Un total de 120 horas, un fin de semana (sábado todo el día y domingo por la mañana), de cada mes.¹¹

b) Diplomado en Terapia Sistémica Individual.

Abarca los desarrollos más actuales de la terapia individual que incursionan en la comprensión del individuo y del abordaje clínico individual breve.

Objetivo:

Conocer los marcos de referencia sobre el individuo y la terapia, proporcionando mapas conceptuales que incluyan al cuerpo, a la estructura del carácter y de la personalidad, desarrollando un modelo de terapia que incorpore estos componentes.

Dirigido a:

Terapeutas familiares con formación previa a nivel de especialidad o maestría, y a psicoanalistas o terapeutas familiares individuales con experiencia clínica que cumplan con los requisitos del comité de selección.

Duración:

Un total de 120 horas, un fin de semana (de la manera ya mencionada antes) de cada mes durante 9 meses.

c) Curso de Supervisores.

Crisol por ser una institución dedicada a la formación de terapeutas familiares, se enfrenta a la creciente demanda de capacitación en terapia familiar de docentes y

¹¹ (Julio 2011), de www.institutocrisol.org/programas/maestría-en-terapia-familiar-2/ consultado el 15/08/2011.

supervisores. El programa está basado en el curso que se realiza en el Instituto de Terapia Familiar de Londres, como parte del doctorado avalado por el Birkbeck College de la University of London.¹²

Objetivo:

Formar supervisores que observen y asesoren el trabajo clínico de los terapeutas en formación.

Dirigido a:

Docentes en terapia familiar que hayan terminado su entrenamiento a nivel maestría, con dos años de experiencia clínica, que deseen desarrollar sus capacidades en la docencia y supervisión en terapia familiar, de pareja e individual.

Duración:

Nueve meses en la sede del Distrito Federal y en una sede hospitalaria.¹³

Diplomados pos licenciatura.

Son programas de capacitación orientados a brindar conocimientos teóricos que fortalezcan la práctica profesional de aquellos que se dedican a la salud mental, en esta modalidad no hay horas de práctica ni supervisión como en las otras modalidades.¹⁴

a) Diplomado en Orientación Familiar y Psicoterapia.

Objetivo:

Proporcionar las herramientas indispensables para brindar orientación, detección temprana y psicoterapia a individuos, parejas y familias, además que proporciona una

¹² (Julio 2011), www.institutocrisol.org/programas/curso-de-supervisores/consultado el 20/08/2011.

¹³ Idem.

¹⁴ Idem.

introducción a los candidatos a la maestría en Terapia Familiar que no cuentan con una experiencia clínica adecuada.

Dirigido a:

Psiquiatras, Psicólogos, Trabajadores de la Salud Mental, Psicoterapeutas con grado de licenciaturas afines o equivalentes.

Duración:

Nueve módulos, cada módulo es de un mes, la asistencia es un sábado y domingo de cada mes.¹⁵

b) Diplomado en Terapia Familiar y Psicopatología.

Objetivo:

Proporcionar las herramientas indispensables en psicopatología y farmacología para terapeutas de diferentes orientaciones teóricas.

Dirigido a:

Psiquiatras, Psicólogos, Trabajadores de la Salud mental, psicoterapeutas con experiencia clínica y profesional, consejeros en adicciones, con grado de licenciatura afines y/o equivalentes, consejeros en adicciones.

Duración:

Nueve meses, un fin de semana por mes, (viernes y sábado).¹⁶

¹⁵ (Julio 2011), de www.institutocrisol.org/programas/diplomado-en-terapia-familiar-y-psicopatologia/ consultado el 25/08/2011.

¹⁶ Idem.

Área psico educativa.

Esta área proporciona servicios psicoeducativos a los adultos que asisten al centro, brindándoles información por medio de cursos, talleres y conferencias, en aquellos temas relacionados con la interacción familiar, laboral o de pareja, etc., con la finalidad de mejorar su calidad de vida.¹⁷ Es aquí donde se ubica la labor que como pedagoga realizo.

El formato de trabajo es el siguiente:

- Al inicio del año se lleva a cabo reuniones semanales para acordar los temas que van a integrar el programa del año en curso.
- Conforme a las necesidades percibidas de la población que asiste solicitando los servicios de psicoterapia, se diseñan los contenidos temáticos de los cursos, talleres y conferencias.
- Según el tema, se elige al ponente que va a desarrollar el trabajo.
- Se procede a realizar la calendarización, identificando: fecha, tema, ponente, lugar, horario.
- Se informa a todo el equipo que participará en el programa, para que vayan preparando su tiempo y material. Cada instructor prepara su material didáctico.
- Diseñar la estrategia de convocatoria.
- La difusión de los servicios los realizamos a través de: presentación de un tema en la radio, en la televisión, publicidad vía internet, dípticos, trípticos, posters, volanteo y en ocasiones directamente con las instituciones interesadas en el tema.
- En ocasiones nosotros llevamos la conferencia a las instituciones y en otras ocasiones ellas nos piden específicamente el tema.
- Un ejemplo de esto es, la UAM de Xochimilco solicitó a Crisol un taller de comunicación, que proporcionara herramientas en el área de la comunicación a los profesores que integran el Programa Institucional de Atención Personalizada (PAPYT), con el propósito de eficientar su trabajo con los tutorandos, conociendo

¹⁷ (Enero 2011), de <http://www.institutocrisol.org/blog/instituto-crisol/> consultado el 20/05/2011.

CRISOL mi formación como pedagoga y mi trayectoria laboral en el área de capacitación, me asignó el diseño e impartición del taller con el nombre de “Favoreciendo el Desarrollo de una Comunicación Efectiva a través de la Tutoría” teniendo como ejes temáticos *La Asertividad y La Resiliencia*, con una asistencia promedio de dieciocho profesores. Fue una experiencia enriquecedora para ambas partes, se motivaron tanto que solicitaron una segunda parte del taller la cual también impartí bajo el nombre de “Inteligencia emocional”.

Contar con mi formación como pedagoga me ha permitido desarrollar las siguientes actividades:

- Planeación de cursos, talleres y conferencias.
- Ejecución de cursos, talleres, conferencias.
- Diseño de contenidos temáticos para talleres.
- Elaboración de materiales didácticos.
- Elaboración del manual del participante.
- Elaboración del manual para el instructor.
- Diseño de Cartas descriptivas.
- Presentaciones en power point.
- Dinámicas vivenciales.
- Evaluación inicial y final.
- Elaboración de diplomas.

La gama de talleres, conferencias y cursos que se imparten es muy amplia y puede ir desde una conferencia de 90 minutos, hasta talleres o cursos de un fin de semana, o bien cursos y talleres secuenciales.

En el año 2010 los talleres y ciclos de conferencias que se impartieron fueron:

Taller de Asertividad: Se imparte durante todo el año de manera calendarizada.

Ciclo "Adolescencia": Conferencias.

- Alcoholismo: su prevención en la adolescencia.
- Comunicación de padres y adolescentes.
- Madres e hijas. Una breve mirada.
- El cuerpo habla.
- Auto estima: cómo fortalecerla.
- Prevención del abuso sexual.¹⁸

Ciclo "La pareja hoy en día. El gran reto". Taller secuencial

- Desarrollando las habilidades asertivas.
- La relación de pareja a través del tiempo.
- Intimidad + Pasión + Compromiso = Amor comprometido. ¿Quieres saber cómo lograrlo?
- Personalidad. Cómo influye en la relación.
- Crítica, desprecio, actitud evasiva y actitud defensiva: enemigos principales de la relación de pareja.
- Problemas típicos: ¿cuáles son y cómo los enfrentas?
- Cómo desarrollar intimidad en la relación de pareja.
- Erotismo y sensualidad: cómo fomentarla.
- Construyendo una nueva visión de pareja: Ganar – Ganar.¹⁹

En este ciclo desarrollé las siguientes tareas:

- El diseño del contenido temático.
- La estrategia de difusión.

¹⁸ (Enero 2011), de <http://www.institutocrisol.org/blog/instituto-crisol/> consultado el 20/05/2011.

¹⁹ Idem.

- Elaboración de material didáctico del primer tema.
- La labor de contacto con las parejas.

Para conocer la efectividad de cada una de las tareas realizadas, se llevan registros de asistencia, de respuestas de llamadas telefónicas, cuestionario acerca de cuál fue el medio por el cual las personas se enteraron del evento.

C. Investigación.

En problemas de salud mental frecuentes e importantes para la salud pública y la familia, tales como: adicciones, depresión, migración, trastornos de la alimentación y psicosis.

D. Institucional.

Realiza convenios con instituciones gubernamentales y no gubernamentales en materia de intercambio y asesoría tanto nacional como en el extranjero. Algunos de ellos son:

- Instituto Latinoamericano de Estudios de la Familia (ILEF) (México).
- Ackerman Institute.
- Mental Research Institute.
- University of Massachusetts, Boston/Gonzalo Bacigalupe (Boston, EUA).
- Centro Milanese de Terapia Sistémica (Milán, Italia).
- Institute of Family Therapy (IFT). Inglaterra.
- Instituto Chileno de Terapia Familiar.
- Scuola Mara Selvini Palazzoli.
- Family Therapy Centre (Calgary).
- Campos Elíseos.
- Houston Galveston Institute.
- Planet Therapy.²⁰

²⁰ (Enero 2011), de <http://www.institutocrisol.org/links/> consultado el 25/05/2011.

E. Educación Continua.

La educación continua en el centro se realiza de la siguiente manera:

- a) Se organiza un evento clínico denominado *“Practicum”* con casos en vivo en Cuernavaca Morelos, con la participación de especialistas de reconocimiento internacional como ponentes, tiene una duración de dos días y su objetivo es dar a
- b) conocer los últimos avances que ilustran los modelos y técnicas de intervención de los ponentes.
- c) En este año (2011) tuvo lugar el primer *Seminario de Actualización* con el propósito de revisar y trabajar en plenaria, bibliografía de actualidad que permita la actualización de conocimientos en temas específicos. Dicho evento se llevó a cabo en la sede del Distrito Federal, con la asistencia aproximada de 40 terapeutas provenientes de distintos estados de la República Mexicana.
- d) En octubre de este año (2011) con motivo de su 20 aniversario, Crisol lleva a cabo el primer Simposium Internacional de Terapia Familiar con el nombre de *“Prácticas Sistémicas, Arte y Oficio”* en Cuernavaca Morelos. Para este evento se contará con la presencia de connotados expositores provenientes de Europa, Estados Unidos, Latinoamérica y México, quienes compartirán los avances más actuales en la práctica clínica y la docencia en las áreas en las cuales son especialistas.²¹

Este simposium es el primer evento que se realiza en colaboración con la Red Latinoamericana de terapeutas familiares y prácticas sistémicas. Esta es una red virtual creada por y para profesionales en Latinoamérica que están interesados en las teorías y prácticas sistémicas, construccionistas sociales, dialógicas, colaborativas y demás teorías posmodernas que trabajan con las personas para aumentar su bienestar. Creada en 2010, la red se ha consolidado como un lugar

²¹ (Enero 2011), de [http://www.institutocrisol.org/blog/instituto-crisol/consultado el 25/05/2011](http://www.institutocrisol.org/blog/instituto-crisol/consultado%20el%2025/05/2011).

virtual de encuentro para intercambiar artículos, informarse de eventos y sobre todo, para construir un directorio virtual de profesionales que trabajan en diferentes áreas desde unos intereses similares.

En este capítulo expuse la organización de las distintas áreas de trabajo que conforman Crisol y los datos más relevantes de cada una de ellas, enfatizando el área psicoeducativa en la cual se ubica mi actividad pedagógica.

En el siguiente capítulo abordaré el tema de la educación de los adultos.

CAPÍTULO 2.

EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS.

Para hablar de la educación de los adultos considero pertinente hacer una distinción entre *educación* y *aprendizaje*.

2.1 Educación.

Etimológicamente proviene de dos vocablos latinos, *educatio*: *acto de criar animales, plantar, y por extensión, formación del espíritu, instrucción, y educare, formado por e (afuera) y ducare* que significa conducir, *guiar*.²²

El término educación ha sido definido por distintos autores, uno de ellos, Emile Durkheim pedagogo francés, considera a la educación como el medio de socialización a través del cual las generaciones adultas preparan a las más jóvenes para incorporarlas a la sociedad, la plantea como la acción ejercida por las generaciones adultas sobre aquellas que no han alcanzado aún un grado de madurez suficiente para desenvolverse en la vida social” Considera que el niño cuando nace aporta a la vida sólo su naturaleza de individuo, y que cada generación presente se ve obligada a enseñar a ese ser que acaba de nacer, para que sea capaz de llevar una vida moral y social, y es la sociedad, a medida que se ha ido formando y consolidando, y que ha extraído de sí misma esas grandes fuerzas morales, la que va a cimentar a las generaciones nacientes.²³

Para Giuseppe Nérici Imideo (pedagogo), la educación es entendida desde dos ángulos: el sociológico y el biopsicológico.

Desde lo sociológico, considera a la educación, como el proceso a través del cual las nuevas generaciones son preparadas para reemplazar a las adultas, realiza la conservación y transmisión de la cultura para asegurar su continuidad.

²² Nérici, Imideo G. (1973). *Hacia una didáctica general dinámica*. Buenos Aires: Editorial Kapelusz. P. 19.

²³ Durkheim, Emile. (1996). *Educación y Sociología*. México: Editorial Ediciones Coyoacán S.A. de C.V. P. 8-9.

Desde lo **biopsicológico**, la educación tiene por finalidad llevar al individuo a desarrollar su personalidad, teniendo presente sus posibilidades intrínsecas. Luego, la educación pasa a ser el proceso que tiene como finalidad actualizar todas las virtualidades del individuo, en un trabajo que consiste en extraer desde adentro del propio individuo lo que hereditariamente trae consigo.²⁴

Tomando en cuenta ambos ángulos, Giuseppe Nérici considera la educación como un proceso que contempla los siguientes aspectos:²⁵

- **Que tiende a capacitar al individuo para actuar conscientemente frente a nuevas situaciones de la vida.** Es decir, el carácter dinámico de la educación nos muestra que educar no es preparar para repetir, sino para tomar conciencia de situaciones nuevas que exigen soluciones originales, por lo tanto es necesario una toma de conciencia de la situación presente para resolverla con eficiencia y de manera satisfactoria, tanto para el individuo como para la colectividad.
- **Aprovecha la experiencia anterior.** La educación es acumulativa, los esfuerzos del pasado no pueden perderse, sino contribuir a resolver las dificultades presentes, aplicando el comportamiento que resultó útil en experiencias pasadas y modificándolo de acuerdo a las peculiaridades de la nueva situación. Es decir, aprovechar la experiencia anterior, ya sea colectiva, ajena o la del propio individuo para resolver nuevas situaciones que la vida le presenta.
- **Tiene en cuenta la integración del individuo con su medio,** no como un número o cosa, sino como persona que comprende y ama a su medio y a sus semejantes, es decir, a participar de manera responsable en una colectividad.

²⁴ Durkheim, Emile. (1996). Educación y Sociología. México: Editorial Ediciones Coyoacán S.A. de C.V. P. 19.

²⁵ Nérici, Imideo G. (1973). Hacia una didáctica general dinámica. Buenos Aires: Editorial Kapelusz. P. 20.

- **La continuidad.** Este aspecto es importante pues de no existir cada generación tendría que iniciar su propio proceso de cultura y por lo tanto cada generación moriría con ella. Gracias a esta continuidad social se puede escribir la historia y avanzar tanto individual como colectivamente.
- **El progreso.** Cuando una nueva generación recibe el legado cultural lo depura, lo enriquece en profundidad y extensión, de tal manera que responda a las nuevas necesidades sociales que surgen ininterrumpidamente como resultado de una sociedad en evolución. Progreso en el sentido de ampliación de la herencia cultural para atender las nuevas exigencias sociales, y de su profundización para tornarla más eficiente.²⁶
- **La realidad de cada uno.** Resalta la necesidad de la educación de considerar las peculiaridades del educando de manera que se le pueda encaminar para que ocupe dentro de la sociedad el lugar que mejor armonice con sus posibilidades biopsicológicas, es decir, el reconocimiento de las diferencias individuales y el respeto que ellas merecen.
- **Atención de las necesidades individuales y colectivas.** Giuseppe Nérici subraya que ninguna educación tendrá valor si no proporciona satisfacción al individuo y si no armoniza con la sociedad. El propósito es formar al hombre en armonía con la sociedad.²⁷

Desde esta perspectiva, considero a la educación como un proceso complejo de formación del individuo a lo largo de su vida, que le permite el acceso al mundo, a la herencia cultural que la humanidad ha construido, que posibilita su desarrollo, a través del conocimiento de sí mismo y del reconocimiento de todo aquello que le proporciona bienestar y armonía a su ser.

²⁶ Nérici, Imideo G. (1973). *Hacia una didáctica general dinámica*. Buenos Aires: Editorial Kapelusz. P. 20.

²⁷ *Ibidem*. 21.

El aprendizaje es: << *Proceso mediante el cual un individuo adquiere destrezas o habilidades prácticas, incorpora contenidos informativos o adopta nuevas estrategias de conocimiento de la acción*>>²⁸

El aprendizaje implica un cambio, involucra la adquisición de hábitos, conocimiento y actitudes, capacita al individuo para hacer ajustes sociales y personales. Dado que el concepto de cambio es inherente al concepto de aprendizaje, cualquier cambio en la conducta significa que tiene o ha tenido lugar un aprendizaje.

Para Harris y Schwahn, “*El aprendizaje es en esencia un cambio producido por la experiencia*”, y hacen la siguiente distinción del aprendizaje según el momento en que éste se efectúa:²⁹

- **Aprendizaje como producto**, que pone de relieve el resultado final o el desenlace de la experiencia del aprendizaje.
- **Aprendizaje como proceso**, que destaca lo que sucede en el curso de la experiencia de aprendizaje para obtener un producto de aprendizaje o un resultado.
- **Aprendizaje como función**, que realza ciertos aspectos críticos del aprendizaje, como la motivación, la retención y la transferencia que presumiblemente hacen posible cambios de conducta en el aprendizaje humano.³⁰

Como podemos observar, la educación hace referencia al individuo y la sociedad en una relación continua, el aprendizaje enfatiza al individuo, como pedagoga considero importante entender la educación como un proceso integral que prepara al individuo para su óptimo desarrollo.

A continuación describiré conceptualmente la *educación de adultos*.

²⁸ Knowles, Malcolm S. (2005). Andragogía. El aprendizaje de los adultos. México: Editorial AlfaOmega. P. 14.

²⁹ Idem.

³⁰ Idem.

Educación de adultos.

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) la educación de adultos son todas las actividades educativas y formativas realizadas por adultos, ya sea por razones personales o profesionales. El concepto contempla la formación general, profesional y empresarial efectuada en un contexto de educación permanente a lo largo de la vida.³¹

Para efectos de este informe, considero pertinente mencionar la distinción que la UNESCO hace de la educación de adultos, y es: Educación formal, no formal, e informal, términos surgidos a partir del trabajo que realizó sobre educación a lo largo de la vida y las sociedades del conocimiento, (Education Today and tomorrow UNESCO, 1972).³²

- **La educación formal** se define como aquella que tiene lugar en un escenario organizado y estructurado. Se identifica claramente como una actividad educativa, ejemplo: la educación primaria, secundaria, superior o formación profesional. Este tipo de educación por su propia naturaleza conduce a la obtención de un certificado o título expedido por las instituciones oficiales.
- **La educación no formal** se refiere a aquellas actividades organizadas que no se identifican de manera explícita como actividades educativas pero que poseen un componente educativo importante. Esto significa por ejemplo que no conduce a la obtención de algún título o certificación. Puede tener lugar en el centro de trabajo o fuera de él. Este tipo de enseñanza complementa la educación formal.
- **La educación informal** se adquiere durante las actividades cotidianas, (trabajo, vida familiar, actividades de ocio, etc.).³³

³¹ OCDE Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del Reino de España. (2005). Educación para Adultos. Más allá de la retórica. España: Editorial Fondo de Cultura Económica. P. 15.

³² Ibidem. P. 46.

³³ Ibidem. P. 46-47.

Con frecuencia cuando se habla de educación de adultos se asocia sólo a la educación formal, aquella que se lleva a cabo en los centros para adultos, que trata de la enseñanza de materias y niveles que van encaminadas a la obtención de una titulación básica que va a facilitar la incorporación del adulto al mundo laboral o a una mejora del empleo.

Fuera del ámbito escolar o institucional de cualquier tipo, la educación informal es consecuencia de las experiencias diarias, no sólo como efecto del tiempo vivido, sino de la búsqueda voluntaria de nuevos aprendizajes, libros, exposiciones, cine, conferencias, talleres, etc., por lo tanto, relacionada directamente con el medio ambiente y las ofertas educativas o culturales que éste puede dar.

Educación permanente. Sistema global e integrador de educación, recurso inagotable, proceso continuo que abarca todas las dimensiones de la vida, con el fin de mejorar ésta.³⁴

En el tiempo, vemos que esta educación permanente abarca toda la vida del individuo y no sólo es propia de la edad adulta y que no depende de la escolarización, ya que las experiencias vividas siempre aportan aprendizajes.³⁵

Con base en lo antes descrito, podemos decir que los adultos se educan a lo largo de la vida de manera continua, no sólo en la etapa de infantes cuando asisten a la escuela, los adultos continúan aprendiendo y educándose a lo largo de su vida, pues todos aprendemos dentro y fuera de la escuela.

A continuación describo conceptualmente quién es un adulto y los aspectos que le caracterizan desde diferentes perspectivas.

³⁴ Jabonero, M.; López I.; Nieves R. (1999). Formación de adultos. España: Editorial Síntesis Educación. P. 27-28.

³⁵ Ibidem. P. 27.

2.2 ADULTO

Etimológicamente la palabra adulto proviene de la voz latina **adultus**, que significa crecer. El origen latino de *adulto* define el concepto como “el que ya ha crecido”, en oposición a “*adolescente*”, “el que está creciendo”.³⁶

La edad adulta se identifica tradicionalmente con la plenitud, con ella concluye un largo proceso evolutivo alcanzándose la madurez. Cada sociedad puede situar el concepto de adulto en períodos cronológicos diferentes, con distintos roles, responsabilidades y atribuciones, en términos jurídicos podríamos afirmar que cada sociedad cuenta con una definición propia de la persona adulta.

Podemos definir al adulto desde distintas perspectivas:

- ❖ **Perspectiva biológica:** es el individuo que ha llegado a la edad en la que es capaz de reproducirse.
- ❖ **Perspectiva legal:** adulto es aquella persona que ha llegado a la edad para votar, obtener una licencia de manejo, casarse sin consentimiento de los padres.
- ❖ **Perspectiva social:** adulto es aquel individuo que empieza a desempeñar papeles de adulto como el trabajar de tiempo completo, desempeñarse como cónyuge, como padre, ciudadano que vota.
- ❖ **Perspectiva psicológica:** nos decimos adultos cuando somos capaces de formarnos un auto concepto de personas responsables de nuestra propia vida y gobierno.³⁷

Un concepto actual de la edad adulta implica verla como un amplio período evolutivo conformado a su vez por diferentes etapas.

³⁶ Jabonero, M.; López I.; Nieves R. (1999). Formación de adultos. España: Editorial Síntesis Educación. P. 26.

³⁷ Knowles, Malcolm S. (2005). Andragogía. El aprendizaje de los adultos. México: Editorial AlfaOmega. P.69.

entorno y la adquisición de nuevos saberes. Son dos factores que para uno como facilitador del aprendizaje son importantes de considerar y son:

Los factores físicos: como son la visión, la capacidad auditiva, el control motriz, tanto grueso como fino, y el tiempo transcurrido en la generación de respuestas ante cualquier tipo de estímulo. Es necesario saber que todos estos factores van a registrar constantes y continuas pérdidas a partir del final de la edad adulta media, pérdidas que, sin embargo, van a ser compensadas durante largo tiempo con las estrategias intelectuales o sociales que proporciona la madurez.

Factores intelectuales. Se podría pensar que el deterioro intelectual lleva un proceso parejo con el físico, incurriendo, si así se hiciera en un completo error. La inteligencia de los adultos es concebida en estos momentos como un complejo conjunto de destrezas y saberes donde a su vez pueden distinguirse:⁴⁰

Inteligencia fluida: relacionada con estructuras del sistema nervioso. Tiene un crecimiento rápido que concluye aproximadamente hacia los veinte años, momento a partir del cual inicia su declive. Depende de la base fisiológica del individuo y se puede definir como la capacidad cognitiva básica y general, no asociada ni a conocimientos, ni a experiencias, ni tampoco a habilidades.

Inteligencia cristalizada, aquella que comprende las habilidades y saberes relacionados con la cultura propia, la experiencia personal y la inteligencia colectiva, es mayor cuanto más importante es la formación del individuo y la culturización de la sociedad.

Comprende conocimientos culturales y sociales, así como estereotipos y modelos intelectuales adquiridos y consolidados tales como la información general, el vocabulario, la capacidad de reproducir hipótesis y procedimientos, la posibilidad de completar percepciones incompletas, etc.⁴¹

⁴⁰ Jabonero, M.; López, I.; Nieves R. (1999). Formación de adultos. España: Editorial Síntesis Educación. P. 39-40.

⁴¹ Idem.

Es decir, se puede considerar que la inteligencia cristalizada se apoya en la experiencia, mientras que la fluida lo hace en la dotación fisiológica.

El declive temprano de la inteligencia fluida lo compensa la persona adulta utilizando cada vez con mayor reiteración e intensidad recursos, información, métodos y procedimientos culturalmente determinados, es decir, recurriendo a la inteligencia cristalizada que, hasta llegar a edades muy avanzadas, se incrementa de manera progresiva.

Es evidente que las características de cada momento de la vida adulta difieren de manera significativa, tanto por motivos de orden físico, intelectual, como emotivos o sociales.⁴²

Néstor Fernández Sánchez describe al adulto de la manera siguiente:⁴³

El adulto es aquel individuo que:

- Pretende y desarrolla una vida autónoma en lo económico y en lo social.
- Posee un concepto de sí mismo como capaz de tomar decisiones y auto dirigirse.
- Juega un papel social que conlleva responsabilidades desde el punto de vista económico y cívico.
- Forma parte de la población económicamente activa y cumple una función productiva.
- Actúa independientemente en sus múltiples manifestaciones de la vida.
- Además por su preocupación por el *Saber, requiere del Saber hacer y el Saber ser.*
- Sus experiencias sexuales y sociales, así como sus responsabilidades lo separan sustancialmente del mundo del niño.
- En los últimos años de esta etapa, se considera como alguien que enseña, educa o instruye, así como buen aprendiz.
- Necesita sentirse útil y la madurez requiere la guía y el aliento de aquello que ha producido y que debe cuidar.

⁴² Jabonero, M.; López, I.; Nieves R. (1999). Formación de adultos. España: Editorial Síntesis Educación. P. 39-40.

⁴³ Fernández, Sánchez. N. (julio 2001). ANDRAGOGÍA. Su ubicación en la educación continua, México: UNAM. P.6. De <http://www.e-continua.com/documento/andragogia.pdf>. Consultado el 10/09/2011.

Como pedagoga orientada a trabajar con adultos, contar con los conocimientos antes mencionados ha sido de gran utilidad, para planear y realizar sesiones ágiles, considerando en todo momento la experiencia de cada participante y promoviendo su participación.

2.3 EL CONSTRUCTIVISMO EN LA EDUCACIÓN DEL ADULTO.

El constructivismo es un enfoque que sostiene que el aprendizaje significativo surge cuando el alumno como constructor de su propio conocimiento relaciona los conceptos a aprender, y les da un sentido a partir de la estructura conceptual que ya posee, es decir, construyen nuevos conocimientos a partir de los que ya adquirió anteriormente. Además construye un nuevo conocimiento porque está interesado en ello.⁴⁴

David Paul Ausubel, psicólogo estadounidense, propone el concepto de *aprendizaje significativo* (1963 a 1968), como el proceso a través del cual una nueva información o un nuevo conocimiento se relaciona de manera no arbitraria y sustantiva con la estructura cognitiva de la persona que aprende.⁴⁵

Es decir, esto se logra cuando el adulto relaciona los nuevos conocimientos con los adquiridos anteriormente.

Jerome Bruner psicólogo y pedagogo estadounidense, constructivista, autor del aprendizaje por descubrimiento y de la teoría de la instrucción, considera importante que el instructor presente todas las herramientas necesarias al individuo, para que éste descubra por sí mismo lo que desea aprender.

En este tipo de aprendizaje el individuo tiene una gran participación. El instructor no expone los contenidos de un modo acabado, su actividad se dirige a darles a conocer una

⁴⁴ Jabonero, M.; López, I.; Nieves R. (1999). Formación de adultos. España: Editorial Síntesis Educación. P. 39-40.

⁴⁵ Ausubel, David. Constructivismo en la educación. David Ausubel: el aprendizaje significativo.

De <http://www.psicopsi.com/> DAVID-AUSUBEL-EL-APRENDIZAJE-SIGNIFICATIVO. Consultado 15/10/2011.

meta que ha de ser alcanzada, y además de servir como mediador y guía, para que los individuos sean los que recorran el camino y alcancen los objetivos propuestos.⁴⁶

Mariano Jabonero como pedagogo y profesor del departamento de didáctica y organización escolar en la Universidad Complutense de Madrid, considera que las ideas básicas del modelo constructivista aplicado a la educación de adultos pueden ser:⁴⁷

1. La adquisición de nuevos conocimientos por el adulto es la consecuencia de un proceso constructivo basado en tres factores: el contexto en el que se aprende, la actividad generada en la resolución del problema que se plantea con el nuevo conocimiento y el apoyo que prestan los conocimientos anteriores y la experiencia de cada individuo.
2. La realidad o sus elementos, se va conociendo como consecuencia de las acciones de transformación que sobre ella realizan los sujetos. La realidad es resistente a la acción antes descrita y esa resistencia es, precisamente, el elemento favorecedor del aprendizaje.
3. Los conocimientos deben ser asimilados de manera correcta y para ello es preciso que cada persona descubra por sí misma su propio proceso de construcción del conocimiento.

Ese conocimiento va a ser tanto de un proceso de introspección personal, como de plantear la acción sobre la realidad, ya sea de una manera real, abstracta o simulada, para con ese procedimiento tomar conciencia de ella y, a la vista de los resultados, modificar el conocimiento si así fuera necesario.⁴⁸

Para Mariano Jabonero el aprendizaje significativo en la educación de adultos, se inspira en cuatro principios:

⁴⁶ Jabonero, M.; López, I.; Nieves R. (1999). Formación de adultos. España: Editorial Síntesis Educación. P. 39-40.

⁴⁷ Ibidem. P. 45-46.

⁴⁸ Ibidem. P. 46.

- a) Aprendizaje significativo y asimilación de contenidos.
- b) El aprendizaje significativo es, al tiempo, construcción de nuevos conocimientos y modificación de los anteriores.
- c) Conforme se produce el aprendizaje significativo se diferencian de manera progresiva los contenidos que cada persona aprende.
- d) Se llama reconciliación integradora de los contenidos del aprendizaje al efecto más notorio del aprendizaje significativo.⁴⁹

Podemos concluir que en el modelo constructivista, el conocimiento sólo puede construirse mediante la acción de cada persona, proceso que variará en cuanto a sus mayores o menores posibilidades, de acuerdo con el nivel de desarrollo previamente adquirido, puesto que el progresivo incremento de aprendizaje aumenta, aún más, las capacidades futuras.

Además, para que un aprendizaje sea significativo, es imprescindible que la persona relacione ese nuevo contenido con los que ya poseía y con las experiencias realizadas. Es decir, es necesario que exista algún vínculo entre lo que se desea aprender y lo que, con anterioridad ya se conoce. Si ese vínculo no existe, el aprendizaje no será significativo.

Cuando una persona adulta aprende, relaciona los conocimientos recién adquiridos con los que ya sabía, y con ello, atribuye significado al objeto del nuevo aprendizaje, es decir, construye, modifica y reelabora sus esquemas previos del conocimiento, produciendo un nuevo y *diferente* reequilibrio cognitivo.⁵⁰

Principios Docentes Constructivistas:

Mariano Jabonero retoma los Postulados presentados por Savery, John R. y Thomas M. Duffy, en "Problem Based Learning: An Instructional Model and its Constructivist Framework", 1996.⁵¹

⁴⁹ Jabonero, M.; I. López, Nieves R. (1999). Formación de adultos. España: Editorial Síntesis Educación. P. 40.

⁵⁰ Ibidem. P. 47.

⁵¹ Knowles, Malcolm S. (2005). Andragogía. El aprendizaje de los adultos. México: Editorial. AlfaOmega. 5a ed. P.158.

1. Vincular todas las actividades de aprendizaje a problemas o tareas mayores.
2. Ayudar a que el alumno se apropie de cualquier problema o tarea.
3. Diseñar tareas auténticas.
4. Preparar el ambiente de aprendizaje y trabajo para que reflejen la complejidad del entorno donde los alumnos han de ser capaces de desenvolverse al terminar de aprender.
5. Darle al alumno la propiedad del proceso seguido para establecer una situación.
6. Organizar el ambiente de aprendizaje de modo que sustente y estimule la capacidad de razonar.
7. Favorecer la comprobación de las ideas desde otros puntos de vista y en otros contextos.
8. Apoyar y permitir la reflexión sobre los contenidos aprendidos y el proceso de aprendizaje.⁵²

El modelo constructivista en la educación de adultos es claramente útil, además de ser un modelo actual, su aplicabilidad se puede argumentar de la siguiente manera:

1. Si el conocimiento se adquiere de manera significativa, su retención, permanencia y fijación va a ser por un tiempo mayor y además de una manera más estable en la estructura cognitiva del sujeto.
2. La información asimilada de manera significativa potencia la capacidad para el aprendizaje de otros conceptos relacionados con los que acaba de ser asimilado, aprendizaje que se realiza de manera más eficiente.
3. La información aprendida de manera significativa, aún cuando posteriormente se olvide, ya ha pasado a enriquecer la estructura cognitiva del sujeto, ha producido una ampliación, diferenciación y reestructuración de las ideas y de las estructuras cognitivas de la persona.⁵³

⁵² Knowles, Malcolm S. (2005). *Andragogía. El aprendizaje de los adultos*. México: Editorial. AlfaOmega. 5a ed. P. 158.

⁵³ Idem.

2.4 ANDRAGOGÍA.

Educar al individuo en su etapa adulta y establecer la manera más efectiva de hacerlo, ha sido una permanente preocupación de investigadores y docentes como Eduard Lindeman, Malcolm Knowles, Félix Adam, Adolfo Alcalá, por mencionar algunos, quienes a través de sus escritos e investigaciones, han formulado sus ideas, conceptos, propuestas y planteamientos relacionados tanto con la teoría, como con la práctica, dentro del proceso educativo. La necesidad de conocer cómo aprende el adulto ha sido la motivación que ha dirigido sus pasos en este tema.

La palabra *andragogía* es un término acuñado a partir de dos raíces griegas: *andros*, hombre, entendiéndose persona adulta, y *gogos*, enseñar o conducir.

“Es la ciencia y el arte que, siendo parte de la antropología y estando inmersa en la educación permanente, se desarrolla a través de una praxis fundamentada en los principios de Participación y Horizontalidad; cuyo proceso al ser orientado con características sinérgicas por el facilitador del aprendizaje, permite incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad del participante adulto, con el propósito de proporcionarle una oportunidad para que logre su auto-realización”.⁵⁴

2.4.1 ANTECEDENTES

El término “Andragogía” fue usado por primera vez por el maestro de gramática alemán Alexander Kapp en 1833, con el propósito de dar explicación a la teoría educativa de Platón, aunque éste nunca empleó el término, el cual durante un siglo cae en el olvido y en 1921 es retomado por el sociólogo alemán Eugen Rosenstock, profesor de la Academia de los Trabajadores de Frankfurt, para referirse al conjunto de elementos curriculares propios de la educación de adultos, como son: filosofía, profesores y métodos. En un informe a la academia, expresó su opinión de que la educación para adultos requería

⁵⁴ Alcalá, Adolfo. “La praxis andragógica en los adultos de edad avanzada”. De <http://www.andragogia.org> Consultado el 15/05/2011.

maestros especializados, métodos especiales y una filosofía propia. "No es suficiente trasladar los conceptos de la teoría de la educación (o pedagogía) a las situaciones de adultos, los profesores deben ser profesionales que cooperen con los discípulos, pues sólo ellos serán, más que pedagogos, andragogos".⁵⁵

Eduard C. Lindeman (1885-1953), es una de las grandes figuras en la generación de conceptos de la educación de adultos, y en la formación del pensamiento de la educación informal. Fue el primer norteamericano en utilizar el término en dos de sus escritos.⁵⁶

Edward L. Thorndike. Sus estudios demostraron que los adultos eran capaces de aprender, esto fue importante porque sentó los fundamentos científicos de un terreno en el que antes sólo se tenía fe en que los adultos podían aprender. De esta manera los educadores tenían evidencias científicas de que los adultos podían aprender y poseían intereses y habilidades diferentes de las de los niños.⁵⁷

John Dewey es considerado como el que más influencia ha tenido en este ámbito, contrastó sus principios básicos con los de la educación tradicional. "Toda educación genuina viene de la experiencia".⁵⁸

Dewey considera que el aprendizaje experiencial es activo y genera cambios en las personas y en sus entornos, y que no sólo va al interior del cuerpo y del alma del que aprende, sino que utiliza y transforma los ambientes físicos y sociales. Para Dewey la experiencia es siempre el punto de partida del proceso educativo, nunca el resultado.

Malcolm Knowles introdujo en Estados Unidos de América en la década de los setenta el concepto de Andragogía y la noción de que los adultos y los niños aprenden de manera

⁵⁵ Knowles, Malcolm S. (2005). Andragogía. El aprendizaje de los adultos. México: Editorial. Alfaomega. 5a edición. P.63.

⁵⁶ Yturralde, Ernesto. "Andragogía es al adulto, como pedagogía al niño".
De <http://www.yturralde.com/andragogia.htm>. consultado el 30 de mayo 2011.

⁵⁷ Knowles, Malcolm S. (2005). Andragogía. El aprendizaje de los adultos. México: Editorial AlfaOmega. 5a ed. P.41- 42.

⁵⁸ Ibidem. P. 43.

diferente. El enfoque de la andragogía obtuvo fuerte impulso mediante el denominado Grupo Andragógico de Nottingham en los años ochenta.⁵⁹

La UNESCO al interesarse por el proceso de la formación y de la educación permanente de hombres y mujeres adultas, de manera diferencial a la formación del niño, retomó el concepto en sustitución de la expresión de *pedagogía para adultos*.⁶⁰

A últimas fechas, se ha dado suma importancia a los preceptos andragógicos para identificar la forma en que se logra el aprendizaje en la educación de adultos de forma tal que éstos logran el desarrollo auto sostenido e integral que les lleva a ubicarse como individuos capaces de contribuir a logros profesionales, de crecimiento personal y de intervención comunitaria y social.

La fuerza de la andragogía reside en que es: un conjunto de principios fundamentales sobre el aprendizaje de adultos que se aplica a todas las situaciones de aprendizaje.

Lindeman nos dice respecto a la andragogía “En la educación convencional al aprendiz se le pide que se ajuste al currículo establecido; en la educación de los adultos el currículo se elabora según las necesidades y los intereses de los aprendices. Cada adulto se encuentra en situaciones peculiares respecto a su trabajo, recreación, vida familiar, vida en su comunidad, etc., situaciones que debe adaptar. La educación empieza en este punto. Los textos y los profesores desempeñan un papel secundario en este tipo de educación....*la fuente más valiosa de la educación para adultos es la experiencia del alumno. Si la educación es vida, la vida es también educación*”.⁶¹

Lindeman identificó cinco supuestos sobre aquellos que desean aprender:

⁵⁹ Knowles, Malcolm S. (2005). Andragogía. El aprendizaje de los adultos. México: Editorial AlfaOmega. 5a ed. P.63.

⁶⁰ Ibidem. P. 63.

⁶¹ Ibidem. P. 41.

1. Los adultos se motivan para aprender cuando experimentan necesidades e intereses que el aprendizaje satisfecerá.
2. El aprendizaje del adulto se centra en la vida, por lo tanto se organiza de acuerdo a sus circunstancias de vida y no a un currículo determinado.
3. La experiencia es el recurso más enriquecedor del aprendizaje del adulto, por lo tanto el método principal de esta educación es el análisis de la experiencia.
4. Los adultos tienen una profunda necesidad de auto dirigirse.
5. Las diferencias individuales aumentan con la edad y por lo tanto es necesario considerar en su educación las diferencias de estilo, tiempo, espacio y ritmo de aprendizaje.⁶²

2.4.2 EL MODELO ANDRAGÓGICO.

Es un sistema que incluye supuestos pedagógicos, alternos, es un modelo transaccional que comprende las características de la situación del aprendizaje y que se basa en las siguientes premisas:

1. **La necesidad de saber del adulto.** Los adultos necesitan saber por qué deben aprender algo antes de aprenderlo.
2. **El concepto personal del adulto.** Los adultos tienen un auto concepto de seres responsable de sus propias acciones, de su propia vida, por lo mismo sienten una necesidad psicológica profunda de ser considerados y tratados como capaces de dirigirse y se resisten y se resisten a las situaciones en que otros les imponen su voluntad.
3. **La experiencia previa del adulto.** El adulto tiene un cúmulo de experiencias que pueden facilitar y obstaculizar su aprendizaje y de ahí la importancia de la metodología a usar de parte del facilitador.

⁶² Knowles, Malcolm S. (2005). Andragogía. El aprendizaje de los adultos. México: Editorial AlfaOmega. 5a ed. P.44.

4. **Su disposición para aprender.** Los adultos están dispuestos a aprender lo que necesitan saber y sean capaces de hacer, con el propósito de enfrentar las situaciones de la vida.
5. **Su inclinación al aprendizaje.** Los adultos a diferencia de los niños y jóvenes están centrados en la vida, o en una tarea, o en un problema, por lo tanto se motivan a aprender en la medida en que perciben que el aprendizaje les ayudará a su desempeño y a tratar con los problemas que enfrentan.
6. **Su motivación para aprender.** Los adultos responden a motivadores externos como mejores empleos, ascensos, salarios más altos etc., sin embargo los motivadores más potentes son las presiones internas, tales como el deseo de incrementar su auto estima, la satisfacción laboral, la calidad de vida.⁶³

Como podemos observar, los paralelismos entre las posturas del constructivismo y la andragogía son fuertes, ambas insisten en que los alumnos se adueñen del proceso de aprendizaje, en el aprendizaje por experiencia y en los métodos de aprendizaje por solución de problemas.

El modelo andragógico se enfoca en la educación para adultos y se basa en lo preceptos de: los adultos necesitan saber por qué deben saber algo, mantienen el concepto de responsabilidad de sus propias decisiones, sus propias vidas, participan en una actividad educativa con más experiencias y más variadas que los niños, tienen la disposición de aprender lo que necesitan saber para enfrentar con eficacia las situaciones de la vida, se centran en su vida al orientar su aprendizaje y responden mejor a los motivadores internos que a los externos.

⁶³ Knowles, Malcolm S.(2005). Andragogía. El aprendizaje de los adultos. México: Ed. AlfaOmega. 5a ed. P. 69-73.

2.4.3 LA ANDRAGOGÍA Y LOS PRINCIPIOS DE HORIZONTALIDAD, PARTICIPACIÓN Y FLEXIBILIDAD.

Principio de Horizontalidad:

Es uno de los principios fundamentales de la operatividad andragógica.

Por lo general, en la educación de adultos, el principio de horizontalidad se puede conceptualizar como una amplia relación entre iguales, en la que se comparten activamente actitudes, actividades, responsabilidades y compromisos orientados básicamente hacia el logro de objetivos y metas factibles.⁶⁴

El principio de horizontalidad andragógica se refiere fundamentalmente al hecho de ser tanto el facilitador como el participante iguales en condiciones (característica cualitativa), al poseer ambos la adultez y la experiencia, pero con diferencias en cuanto a niveles de desarrollo de la conducta observable.⁶⁵

La **horizontalidad andragógica** es uno de los principios fundamentales de la praxis andragógica. Puede entenderse como una relación compartida de actitudes y compromisos dirigidos hacia logros y resultados.

En esta relación el participante trabaja y ayuda a que su compañero de experiencia llegue hasta donde su potencial se lo permita, así mismo él logrará llegar.

Según este principio, los participantes pueden estar en capacidad de entender y respetar el concepto que cada uno tiene de sí mismo. Es importante señalar que dentro de la horizontalidad hay dos características básicas: cualitativas y cuantitativas.

- a) Las cualitativas se refieren al hecho de ser, tanto el facilitador como el participante, iguales en condiciones, al poseer ambos adultez y experiencia, que son condiciones determinantes para organizar los correspondientes procesos educativos considerando: madurez, aspiraciones, necesidades, vivencias e intereses de los adultos.

⁶⁴ Yturalde, Ernesto. "Andragogía es al adulto, como pedagogía al niño".
De <http://www.yturalde.com/andragogia.htm>. consultado 30/05/ 2011.

⁶⁵ Idem.

- b) Las cuantitativas tienen relación con los cambios físicos experimentados en las personas adultas, en general después de los cuarenta años, tales como el decaimiento de la visión y la audición y la disminución de la velocidad de respuesta del sistema nervioso central. Sin embargo, estos factores se compensan cuando el ambiente es el adecuado a los adultos en situación de aprendizaje.

La horizontalidad permite a los participantes y al facilitador interactuar su condición de adultos, aprendiendo recíprocamente respetándose mutuamente y valorando las experiencias de cada uno en un proceso educativo de permanente enriquecimiento y realimentación.⁶⁶

Principio de Participación.

En educación de adultos, la participación se entiende como la posibilidad de realizar, conjuntamente con otros, una determinada actividad. El estudiante no es sólo receptor, sino que es capaz de interactuar con sus compañeros, intercambia experiencias que les permiten la mejor comprensión del conocimiento. El estudiante que realmente participa es aquel que puede tomar decisiones en conjunto con otros estudiantes y trabajar en equipo para ejecutar una tarea asignada.

- a) Para lograr resultados efectivos, la participación requiere: madurez, reflexión, actividad crítica y constructiva, interacción, confrontación de ideas y experiencias, creatividad, comunicación y retroalimentación, todo ello en forma constante y permanente.
- b) Si el participante siente que existe una situación de aceptación por parte de los otros compañeros, entonces la praxis educativa se desenvolverá de manera agradable, sincera y armónica, estableciéndose comunicaciones directas, auténticas, orientadas a una actitud de liderazgo compartido donde la vinculación se transforma en una interacción efectiva entre participantes y el facilitador. En la

⁶⁶ Yturralde, Ernesto. "Andragogía es al adulto, como pedagogía al niño".
De <http://www.yturralde.com/andragogia.htm>. consultado el 30/05/2011.

educación de adultos, el intercambio de información se traduce en provecho de todo el grupo enriqueciendo su experiencia e incrementando la fuente de productividad en la situación de aprendizaje. La participación es la manifestación del deseo de compartir con alguien. Puede interpretarse como una acción de dar y recibir.⁶⁷

Principio de Flexibilidad.

Consiste en que los adultos poseen una carga educativa formativa, llena de experiencias previas y cargas familiares o económicas, y en ocasiones es necesario considerar los lapsos de aprendizaje acordes con sus aptitudes y destrezas para no afectar su proceso andragógico de aprendizaje.⁶⁸

2.4.4 EL EDUCADOR ANDRAGÓGICO.

Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto es necesario ubicar el papel del educador que orienta su función docente respetando las características del adulto.

Bajo esta idea, el educador requiere:

- Tener una conciencia clara de las necesidades de aprendizaje de sus educandos.
- Ubicarse como una fuente de conocimientos, experiencias e informaciones.
- Asumir un rol del facilitador del aprendizaje.
- Atender el proceso educativo al considerar las necesidades generales y específicas del grupo de educandos.
- Aceptar el desempeño de su múltiple función como asesor, monitor, mentor, guía y orientador al practicar en forma eficiente la evaluación permanente y formativa.
- Aceptar que el educando adulto es capaz de manifestar la autoevaluación.

⁶⁷ Idem.

⁶⁸ Yturalde, Ernesto. "Andragogía es al adulto, como pedagogía al niño".
De <http://www.yturalde.com/andragogia.htm>. consultado el 30/05/2011.

- Establecer relaciones interpersonales con sus educandos e identificar positivamente sus características.
- Asumirse como parte del grupo de adultos y como un agente de cambios.
- Ser partícipe de la planeación del currículo o programa educativo que conducirá.
- Mantener apertura y flexibilidad ante la necesidad de hacer cambios al programa para atender las necesidades específicas de los educandos.
- Promover un clima de aceptación, reconocimiento y participación entre los educandos.
- Captar y aprovechar la energía dinámica (sinergia) del grupo para lograr los objetivos de aprendizaje.
- Aceptar al grupo como un conjunto más de recursos para el aprendizaje, descubriendo y reconociendo el bagaje con el que cuentan sus integrantes.
- Provocar que los educandos tomen parte en el acto académico como agentes de intra e inter aprendizajes.
- Considerar que los educandos cuentan con ritmos y estrategias de aprendizaje diferenciales.⁶⁹
- Promover la transferencia de los aprendizajes hacia situaciones reales de cada uno de sus educandos. Esto implica necesariamente contar con información acerca de las expectativas de éstos desde el inicio del desarrollo del acto educativo.
- Aprovechar la utilidad del uso del objetivo como estrategia de enseñanza – aprendizaje.
- Evitar discursos con contenidos desconocidos que provoquen interferencia para el aprendizaje.
- Mantenerse atento a todos los cambios que intervienen en la vida escolar y profesional relacionado con su campo de dominio y el de sus educandos.

⁶⁹ Fernández, Sánchez N. (julio 2001). Andragogía. Su ubicación en la educación continua. De nfs@servidor.unam.mx Consultado el 30/05/2011

- Esforzarse por establecer vínculos entre los contenidos del acto educativo y las condiciones actuales del contexto de sus receptores.
- Permanecer permanentemente a la expectativa acerca de lo que los educandos manifiestan en sus discursos como necesidad de aprendizaje.
- Procurar un ambiente en la cual el adulto pueda expresarse, rescatar y compartir sus experiencias sin presión de patrones autoritarios.
- Favorecer un clima de respeto hacia el logro de objetivos comunes en grupos, en los cuales el fracaso no sea una amenaza.
- Influir para que los errores que cometen y la heterogeneidad de conocimientos y experiencias sean gestores de nuevos aprendizajes.
- Acordar entre el o ella y el grupo un contrato o convenio en el que se manifiesten las responsabilidades de ambas partes, siempre orientadas hacia el logro del aprendizaje.⁷⁰

Los principios acerca de cómo aprende el adulto hace que la andragogía sea útil en cualquier ámbito donde se efectúen actividades de aprendizaje, un ejemplo de esto es la capacitación en las empresas comerciales, industriales o de servicios para adiestrar a sus trabajadores, así como para las entidades del sector público o privado, para dar seminarios a sus empleados, y en general para toda actividad que conlleve aprendizaje, como es el caso de conferencias en los diferentes sectores de la sociedad no importando el tema a desarrollar, siempre y cuando esté dirigido a personas adultas.

En mi práctica docente contar con los principios de la andragogía ha sido de una enorme utilidad, en cada paso de la planeación del taller, de su implementación, hasta la evaluación y más allá, está presente, al tomar en cuenta las características que tiene el

⁷⁰ Fernández, Sánchez N. (Julio 2001). Andragogía. Su ubicación en la educación continua. De nfs@servidor.unam.mx
Consultado el 30/05/2011

adulto que asistirá al taller, si son hombres o son mujeres, o en el caso de grupos heterogéneos, si son casados o solteros, las expectativas que traen consigo, la motivación que los lleva a inscribirse al taller, etc.

En este capítulo se describieron aspectos relacionados a la Andragogía y como ésta interviene en el aprendizaje de los adultos, aportando principios para un mejor entendimiento de cómo aprenden los adultos, con la finalidad de optimizar el proceso de enseñanza aprendizaje.

A continuación abordaré el tema de la asertividad y su importancia en la educación del adulto.

CAPÍTULO 3

LA ASERTIVIDAD.

El Doctor Herbert Fensterheim, psicólogo clínico norteamericano, especialista en el aprendizaje asertivo, considera que los seres humanos a través de sus relaciones interpersonales desean una vida de dignidad y autorrealización, sin embargo los múltiples elementos socializadores le enseñan a actuar de modo incompatible con estos objetivos, y como consecuencia de esto existen muchas personas que se consideran a sí mismas como disminuidas, tímidas, temerosas, con sentimientos de inferioridad y con grandes dificultades para expresar sus sentimientos.⁷¹

Ceden dócilmente ante los deseos de los demás y reprimen los suyos en su interior, y de esta manera dejan de tener control sobre su vida, sintiéndose inseguros y aceptando como normal este estado de inseguridad e insatisfacción. Creen tener mil razones para no actuar, carentes de autosuficiencia viven la vida según las reglas de los demás. En términos psicológicos decimos que tienen una personalidad inhibida. Con frecuencia estas personas no identifican su inseguridad ya que no la reconocen como un problema emocional pues están habituados a ella. Y por otro lado tenemos el extremo del espectro, individuos que aprendieron que para ser escuchados necesitan agredir a los demás.⁷²

Un ejemplo de esto es: Pedro se siente molesto pues un compañero de trabajo le da órdenes frecuentemente. El malestar que Pedro siente se debe a que no se atreve a hablar de su molestia, por temor a que su compañero se disguste con él. Por lo tanto en este caso el *Taller Desarrollando mis Habilidades Asertivas* tendría como objetivo que Pedro aprenda a enfrentar la situación y a que exprese verbalmente su malestar al compañero de trabajo. Si Pedro no lo hace continuará acumulando insatisfacción.

⁷¹ Fensterheim, H.; Baer, J.(1975). No diga si cuando quiera decir no. Barcelona: Editorial De Bolsillo. P. 12.

⁷² Ibidem. P. 19-20.

El adulto al aprender cómo enfrentar eficazmente estas situaciones tan cotidianas y comunes, se sentirá tranquilo, seguro y capacitado para responder en cualquier situación que requiera expresar su opinión.

3.1 ¿QUÉ ES LA ASERTIVIDAD?

Etimológicamente la palabra asertividad viene del latín *asserere*, *asertum* que significa afirmar, es decir, afirmación de la personalidad, de sí mismo, aplomo.

Asertividad es la capacidad del adulto para expresar sus opiniones, creencias o sentimientos a otras personas de manera directa y eficaz, sin sentirse incómodo, es una habilidad social gracias a la cual es capaz de afirmarse, de expresar: "Yo soy así", "esto es lo que yo pienso, esto es lo que yo opino, esto es lo que yo creo".⁷³

La asertividad no es un rasgo de carácter o de personalidad, no es genética ni tiene relación alguna con la herencia, *es una habilidad social específica de la competencia interpersonal relacionada con la comunicación*, que por ser una conducta se puede aprender y desarrollar a partir de un entrenamiento dirigido, el cual equipa al adulto para expresar lo que quiere sin humillarse, siendo respetuoso consigo mismo y con los demás, asumiendo la responsabilidad de lo que dice y hace.⁷⁴

3.2 FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA ASERTIVIDAD.

El fundamento teórico de la asertividad se enmarca en la psicología cognitivo conductual.

Andrew Salter psicólogo conductista considerado uno de los pioneros en los estudios de la asertividad, la describió como un rasgo de personalidad.

Joseph Wolpe psicólogo estadounidense, director de la Unidad de Terapia de la Conducta en la Escuela de Medicina de la Universidad de Temple, en Estados Unidos, define la

⁷³ Fensterheim, H.; Baer, J.(1975). No diga si cuando quiera decir no. Barcelona: Editorial De Bolsillo. P. 19-20.

⁷⁴ Rodríguez, Estrada M.(1991). Asertividad para negociar. México: Editorial Mc Graw Hill. P. 4-6.

conducta asertiva como “..la expresión adecuada de cualquier emoción distinta a la ansiedad hacia otra persona” Por qué distinta a la ansiedad? Porque no es una emoción original, sino el resultado de procesos neuróticos”. El trabajo del doctor Wolpe en el tema de la asertividad, consiste en reducir las ansiedades y temores interpersonales que le impiden al individuo comportarse con aplomo y defender sus derechos, y lo lleva a cabo mediante la aplicación clínica de su “principio de inhibición recíproca” que consiste en provocar una respuesta inhibitoria de la ansiedad en presencia de estímulos que la evocan, eso debilitará el lazo entre dichos estímulos y la ansiedad.

Arnold Lazarus (1966) psicólogo estadounidense y director del programa de psicología de la universidad de Rutgers en Estados Unidos, destaca la *libertad emocional* como el reconocimiento y expresión adecuada de todos y cada uno de los estados afectivos propios.

Saber lo que sentimos no es suficiente, es necesario expresarlo adecuadamente.⁷⁵ La conducta asertiva emerge como ese aspecto de la libertad emocional que contempla la defensa de los derechos propios como:

- La capacidad de decir no.
- La capacidad de pedir favores y hacer requerimientos.
- La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos
- La capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones.⁷⁶

El Taller Desarrollando mis Habilidades Asertivas se basa en los principios de la teoría del aprendizaje social (modelado, instrucciones, ensayos de conducta, reforzamiento y feedback) para modificar la conducta que se considera área de oportunidad, y así equipar al adulto de competencias sociales más adaptativas y eficaces.

La asertividad contempla dos formas de trabajar según el contexto donde se desarrolla la interacción y el objetivo a alcanzar: **La oposición asertiva y la aceptación asertiva.**

⁷⁵ Rodríguez, Estrada M.(1991). Asertividad para negociar. México: Editorial Mc Graw Hill. P. 4-6.

⁷⁶ Idem.

3.2.1 Oposición asertiva.

Es una habilidad que le permite al adulto enfrentar asertivamente la conducta hostil de otra persona, sin recurrir a la agresión. El objetivo es la expresión tranquila y serena de sus sentimientos e invitar al antagonista a que cambie su conducta, no se trata de descargar comentarios beligerantes sobre el otro. En este caso la finalidad no es establecer mejores relaciones sociales, sino impedir conductas hostiles o incluso de abuso a nuestra persona. Ahora bien, independientemente del resultado el adulto sabrá que ha actuado adecuadamente en lugar de someterse pasivamente a las demandas de la persona. Es importante que el adulto confíe en el mismo y en sus capacidades, y suceda lo que suceda sepa que podrá con eso.⁷⁷

El siguiente ejemplo muestra los componentes verbales de la oposición asertiva:

Situación laboral en la que Carlos siempre se marcha más temprano dejando a Jorge con las responsabilidades y tareas pendientes.

Carlos: "Hoy me espera una noche muy ocupada y voy a salir un poco antes."

Jorge: "Me parece que tenemos un problema Carlos, porque cuando tú te vas más temprano yo tengo que encargarme de todo lo que surja en tu ausencia (expresión del problema). Se que te gustaría marcharte para planear lo de esta noche (expresión de entendimiento), pero no es razonable que esperes que yo vaya a ocuparme de tu trabajo y además, yo no estoy dispuesto a hacerlo (expresión del desacuerdo). Preferiría que te quedaras hasta que terminemos, en vez de irte ahora, así los dos terminaríamos antes" (petición de cambio de conducta/propuesta de solución).⁷⁸

⁷⁷ Kelly, Jeffrey A. (2002). Entrenamiento en habilidades sociales. España: Editorial Descleé de Brower. P. 175-176.

⁷⁸ Idem.

3.2.2 Aceptación asertiva.

Se refiere a la habilidad de un individuo para transmitir calidez y expresar cumplidos u opiniones a los demás cuando la conducta positiva de éstos lo justifica. Muchas personas temen mostrar sus sentimientos de amor y comprensión porque piensan que serán avasallados y que no podrán con esto. Expresar nuestros sentimientos afectivos por otra persona es un acto asertivo. Esta habilidad equipa al adulto para que exprese confiadamente estos sentimientos sabiendo que es capaz de tolerar y manejar lo que de esto se derive.⁷⁹

La ejecución eficaz de ambas requiere de las **formas verbales** (lo que se dice y cómo se dice) y **no verbales** (volumen de voz, contacto visual, modulación y entonación de la voz, fluidez verbal, expresión facial, postura corporal, contenido verbal del mensaje y saber escuchar), llamadas **componentes físicos de la asertividad**.

3.3 COMPONENTES FÍSICOS DE LA ASERTIVIDAD.

**Voz:
Tono,
inflexión y
volumen.**

La forma de utilizar nuestra voz es vital para la comunicación de los sentimientos, el contenido del mensaje puede ser nulificado ante la ausencia de una adecuada entonación. La inflexión pone énfasis en aquello que queremos destacar. Una voz bien modulada puede persuadir a alguien sin intimidar, un susurro difícilmente podría convencer a alguien en los negocios.

Un adecuado volumen de voz representa confianza, fuerza, seguridad.

⁷⁹ Kelly, Jeffrey A. (2002). Entrenamiento de las habilidades sociales. España: Editorial Desclée De Brouwer. P. 183-184.

- Contacto visual.** { Una mirada relajada y directa, desviada por momentos según el caso hace que la persona se sienta respetada, escuchada, favorece la conexión con el otro estimulando la atención y el interés en el otro.
- Fluidez verbal.** { Requiere de espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy largos de respuesta, los titubeos como m..m..m, aah, las muletillas como "¿me explico?" provocan aburrimiento y pérdida de interés.
- Expresión facial.** { Los gestos son la entonación del cuerpo que acompañan físicamente al lenguaje hablado y completan su sentido.
Es expresión pura, transmite interés, fuerza, y confirma el contenido de la conversación.
- Postura corporal.** { Al igual que la expresión facial, comunica actitudes, es lo primero que se ve antes de escuchar a la persona hablar.
Una persona erguida muestra firmeza, fuerza, seguridad, interés, a diferencia de una postura encorvada la cual proyecta debilidad e inseguridad.
- Contenido verbal** { El contenido del mensaje asertivo es la transcripción en palabras de lo que se desea comunicar, debe ser claro, directo y respetuoso.
- Ademanos** { Su uso de manera relajada añade énfasis a la comunicación verbal, sugiriendo con ello seguridad, franqueza y espontaneidad.

Saber escuchar

Escuchar asertivamente implica un interés activo por la otra persona. Requiere de toda la atención, recomendable el contacto visual y ciertos ademanes, como asentir con la cabeza, interrumpir la actividad que se esté realizando en ese momento, tal vez apagar el televisor si es el caso, pensar en el mensaje antes de responder. Implica el respeto por los derechos y sentimientos de los demás.⁸⁰

La expresión verbal es una necesidad humana universal y cada persona tiene una forma única de hacerlo. En el aprendizaje asertivo es importante *lo que se comunica y cómo se comunica el mensaje*, por lo tanto el conocimiento y manejo consciente de los componentes físicos de la comunicación asertiva son indispensables.⁸¹

Al llegar a este momento el grupo desarrolla el ejercicio “afirmándome” el cual consiste en grabar en audio un mensaje que cada participante va a expresar, y posteriormente se pasa a dar retroalimentación acerca de los componentes escuchados, enfatizando aquellos aspectos a mejorar o fortalecer.

Quienes han participado en este taller comparten la opinión de que uno de los momentos más impactante lo constituye esta sesión destinada a grabar, escuchar y analizar el ejercicio realizado por ellos mismos. Cuando los participantes se escuchan en el audio, generalmente hacen comentarios como “sorprendente e impactante”, con frecuencia se observa que muchos jamás se habían escuchado, algunos dicen: “con razón mi pareja se enoja, tengo una voz poco amable”.

Una parte del taller se asigna a ejercicios de comunicación que den cuenta de estos componentes en cada participante, para que a partir de esto, se enfoquen los ejercicios comunicacionales que se realizarán a lo largo del taller y en casa para modificar o fortalecer, según sea el caso.

⁸⁰ Alberti, Robert E.; Emmons, Michael L. (1999). *Viviendo con auto estima*. México: Editorial Pax .P. 43-56.

⁸¹ Idem.

3.4 DERECHOS ASERTIVOS

Los derechos asertivos son afirmaciones inspiradas en la idea de que todos somos creados iguales en un sentido moral y por lo tanto, tratarnos con equidad. Desde esta perspectiva, en las relaciones sociales ninguna persona tiene privilegios exclusivos porque las necesidades y los objetivos de cada una tienen que ser valorados y respetados igualmente.⁸²

Un derecho básico en el contexto de la asertividad es: todo adulto tiene derecho a ser respetado, a ser escuchado, a tener opiniones distintas a los demás, a pedir lo que quiere, en virtud de su existencia como ser humano.

La premisa subyacente del comportamiento asertivo es humanista: no producir tensión o ansiedad indebida en los demás y fomentar el crecimiento y el progreso de cada persona. Tomando en cuenta que no toda la gente reconoce los mismos derechos humanos básicos, pueden plantearse conflictos en el momento de tratar de defenderlos, una habilidad primaria para llegar a ser más asertivo consiste en aprender a definir e identificar los derechos humanos básicos.⁸³

Jakubowsky (1977) señala cuatro razones por las que es importante desarrollar un sistema de creencias que ayude a las personas a sostener y justificar su actuación asertiva:

1. La persona puede continuar creyendo en su derecho a actuar asertivamente, incluso cuando es criticada injustamente por su conducta asertiva.
2. Puede contraatacar cualquier culpa irracional que pueda ocurrir más tarde como resultado de haberse comportado asertivamente.
3. Puede estar orgulloso de su aserción incluso en el caso de que a nadie más le agrade su conducta.
4. Será más probable que se comporte asertivamente.⁸⁴

⁸² Smith, Manuel J. (1975). Cuando digo no me siento culpable. Barcelona: Editorial Grijalbo. P. 54-55

⁸³ Idem.

⁸⁴ Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad. Bogotá: Editorial. Grupo Editorial Norma. P. 40.

Conocer los derechos asertivos constituye una estructura básica para establecer interacciones saludables, racionales y respetuosas con los demás. Cabe mencionar que son principalmente idiosincráticos, a continuación presento una lista de ellos extractada de varias fuentes y de mi propia experiencia pedagógica.

Estos derechos asertivos son las siguientes afirmaciones: “Tengo derecho a:”

- ❖ Mantener mi dignidad y respeto comportándome de manera asertiva – incluso si la otra persona se siente herida – mientras no viole sus derechos humanos básicos.
- ❖ Ser tratado con respeto y dignidad.
- ❖ Decir “no” sin justificarme ni sentirme egoísta.
- ❖ A experimentar y expresar mis sentimientos.
- ❖ A querer estar solo cuando así lo desee.
- ❖ A tomarme el tiempo necesario para pensar antes de decidir.
- ❖ A pedir, tomando en cuenta que la otra persona tiene derecho a decir “no”.
- ❖ Ser independiente.
- ❖ Sentirme a gusto conmigo mismo.
- ❖ A decir “no se”.
- ❖ A equivocarme y ser responsable de esto.
- ❖ A no ser lógico.
- ❖ A no ser asertivo.
- ❖ A guardar silencio.
- ❖ A pedir información.⁸⁵
- ❖ Cambiar de opinión.
- ❖ A decidir sin presiones.
- ❖ A decir “no quiero”.
- ❖ A tener éxito y a fracasar.
- ❖ A ser escuchado y tomado en serio.

⁸⁵ Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad. Bogotá: Edit. Grupo Editorial Norma. P. 40.

- ❖ A no cubrir las expectativas de los demás.
- ❖ A hacer menos de lo que humanamente soy capaz.
- ❖ A tener y expresar creencias y opiniones diferentes.⁸⁶

El desconocimiento de: "Tengo derecho a equivocarme, sin que por ello me sienta culpable", puede parecer simple para algunos, pero a una gran mayoría la lleva a experimentar importantes niveles de ansiedad, de culpa, de vergüenza, o auto reprobación cuando interactúan con otros.

Preguntas que involucran los derechos asertivos:⁸⁷

¿Tengo derecho a negarle un favor a mi mejor amigo?

¿Tengo derecho a decirle a mi jefe que no quiero quedarme a trabajar tiempo extra?

¿Tengo derecho a sentirme bien por no hacer nada?

¿Tengo derecho a saber realmente mi estado de salud aunque éste sea de muerte?

¿Tengo derecho a hablar del problema con la persona involucrada y aclarar las cosas?

¿Tengo derecho a defenderme aunque me haya equivocado?

¿Tengo derecho a desconfiar?

La práctica asertiva permite que el adulto pueda conseguir lo que considere mejor, teniendo en cuenta en todo momento los derechos de los demás.

¿Derecho, petición o exigencia? ¿Cómo distinguirlo?

Cuando de derechos se trata, hay un hilo muy fino en el momento de ejercerlos, muchas personas piensan que por el hecho de pedirlo de la siguiente manera: "*Yo quiero...*" o bien "*yo no quiero hacer tal cosa*" supone una altanería o una exigencia. Sin embargo existe una diferencia entre exigencia y petición, si usted pronuncia la frase: "*quiero...*" la otra

⁸⁶ Smith, Manuel J. (1975). Cuando digo no me siento culpable. Barcelona: Editorial Grijalbo. P. 80-100.

⁸⁷ Ejemplos de la práctica pedagógica de Ana María Altamirano González.

persona dice que no y usted siente desilusión pero no ira, enojo, ni depresión, entonces fue una petición, le dio al otro la libertad de negarse.

Si usted hace la declaración y recibe una respuesta negativa y se pone furioso o deprimido, es que se trataba de una exigencia y no le daba a la otra persona la libertad de negarse.⁸⁸

Yo tengo derecho:

- a) En mi casa b) en mi trabajo c) con mis amigos.

Los otros tienen derecho a recibir de mí:

- a) En mi casa b) en mi trabajo c) con mis amigos.

Una gran mayoría de personas que desconocen sus derechos básicos tienen respuestas como: *"así es el/ella"*, *"no es para tanto"*, *"ya se le bajará"*, *"si no le contesto al rato se calma"*, el problema con conductas como estas es que las personas se quedan anclados al déficit y jamás alcanzan estados de bienestar. En una ocasión le pregunté a una mujer por qué su esposo sí podía ser infiel y ella no, me contestó: *"porque el es hombre"* Esta mujer hasta ese momento no sabía que tiene derecho a ser tratada con respeto.

El adulto que no sabe afirmarse y defender sus derechos, tiene y se vive con una sensación de poca libertad, se siente incómodo y temeroso, y en su hambre de libertad se muestra a veces rencoroso, insatisfecho, con estallidos de carácter fuera de tono. Para tales personas el aprendizaje asertivo les enseña a distinguir sus derechos legítimos, así como a defenderlos e impedir que les sean quitados.⁸⁹

3.5 TRES ESTILOS BÁSICOS DE CONDUCTA INTERPERSONAL.

Agresividad (*lucha*), sumisión (*huida*) y asertividad.

⁸⁸ Fensterheim, H.; Baer, J. (1975). No diga sí cuando quiera decir no. Barcelona: Editorial De Bolsillo. P. 86.

⁸⁹ Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad. Bogotá: Editorial Grupo Editorial Norma. P. XVI.

Los seres humanos tenemos por evolución una capacidad hereditaria (capacidades de lucha) para enfrentarnos a toda clase de problemas, sin esa capacidad la especie humana habría dejado de existir hace ya mucho tiempo.⁹⁰

Si prestamos atención a los estudios que han realizado los antropólogos, los zoólogos y otros hombres de ciencia, vemos que hace muchos años tuvo lugar en esta tierra una larga lucha evolutiva. En esa lucha, la familia genética de nuestros antepasados humanos y animales compitió con otras especies por la supervivencia, bajo las duras condiciones climáticas que imperaban en esa época. Nuestros antepasados primitivos sobrevivieron, no a pesar de los problemas que se les presentaron, sino precisamente a causa de ellos.

Al observar el comportamiento del hombre primitivo y los animales no humanos, vemos que tenían dos tipos de respuesta ante situaciones de peligro, las conductas de *lucha* y de *huida*. Un ejemplo de esto es si un animal los atacaba y ellos consideraban que podían ganar también atacaban si no emprendían la retirada.⁹¹

Actualmente podemos observar que *tanto la lucha como la huida son medios para el enfrentamiento entre animales*. Estas dos reacciones surgen de manera automática, muy útil para la supervivencia en el caso de animales inferiores al hombre. *Los individuos tenemos en común con los animales inferiores la lucha y la huida, sin embargo lo que nos distingue de ellos es nuestra capacidad verbal para resolver problemas* la cual se fortaleció y se convirtió en la principal herramienta de comunicación, es la parte de nuestra herencia evolutiva más importante para la supervivencia como seres humanos, sin embargo hoy en día, un gran número de adultos siguen luchando o huyendo al enfrentar situaciones de conflicto.⁹²

⁹⁰ Smith, Manuel J. (1975). Cuando digo no me siento culpable. Barcelona: Editorial Grijalbo. P. 23-30.

⁹¹ Ibidem. P. 22-26.

⁹² Ibidem.P. 24-26.

Un ejemplo de esto es: cuando llaman por teléfono y nos negamos a contestar, cuando procuramos no encontrarnos en una sala de espera con determinada persona, estamos **huyendo**. Los gritos, las exigencias, las discusiones son formas **civilizadas de lucha**.

Las especies animales no humanas cuentan con dos comportamientos para la supervivencia: la lucha y la huida, los individuos contamos con tres estilos de comportamiento para la supervivencia: **la lucha, la huida y la capacidad verbal para resolver problemas**.

En asertividad la conducta de lucha se denomina **conducta agresiva** y la conducta de huida se denomina **conducta sumisa**. La alternativa es: **la conducta asertiva**.⁹³

Podemos decir que un primer paso en todo entrenamiento de habilidades asertivas es identificar los tres estilos básicos posibles de toda conducta interpersonal: La conducta agresiva, la conducta pasiva-sumisa, y la asertiva.

3.5.1 Características de la conducta agresiva.

- Obtiene lo que quiere pasando por encima del otro.
- Defiende sus derechos y opiniones sin importarle los demás.
- No le importa lastimar, lo que le importa es obtener lo que quiere.
- Obtiene lo que quiere a corto plazo.
- Impone sus puntos de vista.
- Hace uso de la intimidación, manipulación, sarcasmo, ofensa, crítica.
- Obtiene lo que quiere humillando y degradando a los demás.
- Con esto hace que los demás se sientan débiles e incapaces de expresar y defender sus derechos y necesidades.
- La conducta agresiva puede traer como resultado a corto plazo para quien la ejerce una experiencia emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados, sin embargo las consecuencias de esta conducta a

⁹³ Smith, Manuel J. (1975). Cuando digo no me siento culpable: Barcelona. Editorial Grijalbo. P. 18-30.

mediano y largo plazo son negativas, generalmente la gente se resiente y se aleja de estas personas, no quieren estar cerca de ellas.

- Puede expresarse de manera directa o verbal y de manera indirecta o no verbal.⁹⁴

Expresión Verbal:

- Pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva, que transgrede los derechos de las otras personas.
- Ofensas, insultos, amenazas y comentarios hostiles, humillantes.
- La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones maliciosas.⁹⁵

No verbal:

- Puede incluir gestos hostiles o amenazantes, como esgrimir el puño, o las miradas intensas, e incluso los ataques físicos.

Es importante no confundir la agresión con la aserción. * La agresión es un acto contra los demás. La aserción es la defensa adecuada de uno mismo.⁹⁶

Ejemplo de un caso de agresividad.

Lina es una doctora famosa por su antipatía. No sólo regaña a las mamás angustiadas por sus "ilógicas" preocupaciones frente a la salud de sus hijos, sino que incluso regaña a los pequeños que van al consultorio. Sonríe poco, habla áspero y su tono de voz es seco, duro. Cuando está discutiendo con alguien abre los ojos de manera amenazante, manotea, pierde fácilmente el control y no mide sus palabras. Los colegas reconocen que es una buena profesional pero le temen a sus reacciones agresivas. Ella piensa que los más fuertes tienen que imponerse a los más débiles. "

⁹⁴ Smith, Manuel J. (1975). Cuando digo no me siento culpable: Barcelona. Editorial Grijalbo. P. 34.

⁹⁵ Idem.

* La palabra asertividad indica la cualidad y la palabra aserción el acto precedente de ella.

⁹⁶ Rodríguez, Estrada M.; Serralde Martha. (1991). Asertividad para negociar. México: Editorial Mc Graw Hill. P. 11.

Su premisa es demoledora: “Yo soy más importante que tú: lo que tu pienses y sientas no me interesa”. Lina una mujer **agresiva**, acaba de cumplir cuarenta y dos años, está casada y tiene tres hijos hombres.

La creencia que rige su comportamiento es que sus derechos son más importantes, no toma en cuenta a los demás, y se comporta de manera agresiva infundiendo temor, no respeto.⁹⁷

3.5.2 Características de la conducta sumisa.

- La transgresión a los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones, o al expresarlos de manera auto derrotista, victimizada, con múltiples disculpas, con falta de confianza, su voz es poco escuchada.
- La sumisión es lo opuesto a la agresión, donde la persona resulta dañada o sometida a la voluntad del otro.
- La sumisión muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades.
- Las personas sumisas se acostumbran tanto a los abusos de los demás que ya no sienten malestar ante ellos, incluso pueden llegar a justificarlos con expresiones como “así es el /ella” “siempre ha sido así, se parece a mi papá” “no le hagas caso, se le pasará”
- Se dice que una persona tiene una conducta pasiva cuando “no protesta y siempre dice sí”. La desventaja es que los demás se aprovechan de ella y acaba por acumular una pesada carga de resentimiento y de irritación.
- Personas con este estilo de personalidad necesitan enfatizar su entrenamiento asertivo en **aprender a decir no**.
- El adulto ha de ser capaz de defender sus derechos por medio del simple acto de decir **no**.
- Esto no significa que ha de decir a todo **no**, de lo que se trata es que aprenda a decir libremente **sí o no** cuando quiera decirlo, no aprender a decir **no**, nos lleva a

⁹⁷ Riso, Walter. (2002). Cuestión de dignidad. Bogotá: Editorial Grupo Editorial Norma. P.5-6.

perder el control de nuestra vida y que otros decidan por nosotros con las consecuentes consecuencias a mediano y largo plazo y la pérdida del respeto y dignidad por sí mismo.

- La sumisión no nos beneficia y rara vez conseguimos con ella lo que deseamos.⁹⁸

Ejemplo de un caso de sumisión.

Claudia es una empleada que se desempeña como secretaria, trata de responder a las exigencias de su jefe a través de un comportamiento "sumiso". Cada vez que le toca preparar el café de la oficina, tarea que no le gusta realizar, hay un desastre seguro, Claudia preparaba el café demasiado ligero o cargado, o se le derramaba, en fin, mostraba una gran torpeza, ella como la mayoría de la gente luchaba pasivamente contra algo.

Cuando se le pedía que se quedara a trabajar una hora más cometía muchos errores en la tarea asignada, tardando el doble de tiempo. Claudia en lugar de hablar con su jefe y decirle que no le gusta preparar el café de todos, que no quiere quedarse a trabajar tiempo extra, ella apela a la sumisión con un alto costo principalmente para ella.

Así como Claudia, *cada vez que actuamos de manera sumisa, nos toca limpiar el café derramado o volver a prepararlo*, o terminar nuestro trabajo más tarde de lo normal, ella como muchos individuos enfrentaba las situaciones que no le gustaban apelando a la *huida sumisa*.⁹⁹

3.5.3 Características de la conducta asertiva.

- Expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin transgredir sus derechos.
- La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas.

⁹⁸ Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad. Bogotá: Editorial Grupo Editorial Norma. P. 4-5.

⁹⁹ Idem.

- Esto implica asumir la responsabilidad y consecuencias resultantes de la expresión de esos sentimientos. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes; su objetivo es potenciar las consecuencias favorables y minimizar las desfavorables.
- La asertividad es una de las habilidades sociales que nos permite afrontar situaciones incómodas de manera inteligente.
- La conducta asertiva no siempre nos lleva al logro de las metas deseadas, pero sí aumenta la autoestima.
- Enfrentarse de manera asertiva a los conflictos es enfrentarse a ellos de manera confiada en lo que uno es.
- La carencia de asertividad además de ser un problema de habilidad social es también un problema de dignidad personal.¹⁰⁰

Ejemplo de un caso de asertividad.

Martha es una mujer adulta que ha sido víctima de una suegra entrometida durante más de cuatro años. Su marido es el menor de ocho hermanos, el único hombre y el consentido de su madre. Cuando supo que se iba a casar, la señora lloró por semanas enteras y odió profundamente a su futura nuera. No obstante con el correr del tiempo aprendió a soportarla como a un mal necesario. Luego de que se casaron, la suegra de Martha empezó a vigilar de cerca los intereses de su hijo y a dirigir personalmente los quehaceres de la casa, las comidas, el arreglo de la ropa, la decoración, las vacaciones, en fin, casi todo tenía que ver con ella. En una de las tantas intromisiones Martha expresó lo siguiente con tono de voz firme y cortés: “Mire, voy a decirle algo que está molestándome desde hace tiempo y quizás por respeto o por miedo he evitado decirle”.

Entiendo que sus intenciones son buenas y lo que usted quiere en realidad es cuidar y proteger a su hijo. Mi casa es su casa y tiene las puertas abiertas, yo la estimo y siempre será bienvenida, pero quiero que tenga presente que algunos de sus comportamientos me

¹⁰⁰ Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad. Bogotá. Editorial Grupo Editorial Norma. P. Prólogo.

incomodan porque me siento invadida en mi espacio y en mi privacidad. Mi marido y yo necesitamos más intimidad y tomar nuestras propias decisiones. Le aseguro que nunca voy a lastimar a su hijo intencionalmente, confíe en mí". La señora reaccionó como lo hace cualquier persona no acostumbrada a la asertividad, se sintió profundamente ofendida y se alejó indignada. Sólo al cabo de unos meses aceptó ser más discreta y no meterse en la relación de su hijo.¹⁰¹

Martha actuó asertivamente. Y aunque posiblemente no lo dijo a la perfección, ya que se puso roja y tartamudeó un poco, logró su objetivo: poner a la suegra en el lugar que le correspondía, lejos de su hogar. No fue sumisa porque peleó contra el miedo y dijo lo que pensaba, es decir. Defendió su derecho a la intimidad. No fue agresiva por que no insultó a la suegra, no le faltó al respecto e incluso hizo énfasis en que la quería. Martha fue digna pese al costo y a la manipulación familiar.¹⁰²

La conducta asertiva no es una llave mágica con la cual uno puede conseguir siempre lo que uno quiere, pero el actuar asertivamente provoca que la persona esté bien con ella misma, y como efecto de esto, con los demás, sin embargo puede haber momentos en que esto no sea así, sin embargo la persona estará tranquila de haber actuado adecuadamente. Es decir hay un grado de satisfacción personal porque el adulto ha manifestado lo que quería sin contradecirse ni humillarse, no quedándose callado, al mismo tiempo ha sido respetuoso con el otro. La conducta asertiva implica que la persona asume la responsabilidad de lo que hace y dice, y por tanto asume las consecuencias positivas y negativas de sus actos.¹⁰³

En este sentido la asertividad no resuelve por sí misma las dificultades o los conflictos, pero los plantea de un modo más satisfactorio para las partes implicadas, principalmente para el adulto, quien de esta manera se expresa y conserva su sentido de dignidad, de autonomía y auto eficacia. La conducta asertiva no necesariamente produce cambios en el

¹⁰¹ Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad. Bogotá. Editorial Grupo Editorial Norma. P. Prólogo. P. 6-8.

¹⁰² Ibidem. P. 22.

¹⁰³ Güell, Manel. (2005). ¿Por qué he dio blanco si quería decir negro? Barcelona. Editorial Graó. P. 14-15.

otro, aunque a veces lo logra, hay que tener en cuenta que **la expresión de la emoción es importante en sí misma.**

El trabajo del Dr. Wolpe, en el tema de la asertividad, consiste en reducir las ansiedades y temores interpersonales que le impiden al adulto hacer determinadas cosas y vivir una vida plena, y dice: *“Saber lo que el individuo siente no es suficiente, hay que expresarlo y expresarlo adecuadamente”*.¹⁰⁴

La asertividad permite que el adulto se afirme constantemente, interactúe sin temores, sin ansiedades incapacitantes, lo que le mantendrá una autoestima saludable.

¿Por qué somos inasertivos?

- Porque no enseñamos a los alumnos, a los hijos, a afirmarse a sí mismos sin tener que justificarse o dar una razón para todo lo que hacen o quieren hacer.
- **En la Infancia** muchos padres censuran a los niños que se atreven a defender sus derechos, confundiendo esto con rebelión.
- **Los maestros** premian al alumno que no discute y tratan con rudeza a los que se resisten.
- **En el trabajo** con frecuencia el individuo aprende a quedarse callado sobre todo al principio de su carrera, sabe que si protesta no tendrá aumento de sueldo o alguna promoción y que incluso puede perder el trabajo.
- **La religión** fomenta la idea de sumisión, obediencia, sacrificio.
- Por otro lado, la gente aprende que para avanzar hay que pasar por encima de los demás. Si consideramos seriamente esta herencia cultural observaremos que estas acciones e interacciones están cargadas de inseguridad.¹⁰⁵
- Este aprendizaje impide la aserción o afirmación adecuada, las personas entonces se enfrentan a temores sociales como el verse desairado o rechazado, a temores internos como el temor a la ansiedad, o una manifestación de ira o de ternura.

¹⁰⁴ Smith, Manuel J. (1975). Cuando digo no me siento culpable. Barcelona: Editorial Grijalbo. P. 110.

¹⁰⁵ Rodríguez, Estrada M.; Serralde, M.; (1991). Asertividad para negociar. México: Editorial Mc Graw Hill. P. 13-14.

- Cuando uno teme ciertas situaciones, tiende a evitar las circunstancias que las producen, inhibiendo así la conducta asertiva.

3.6 TÉCNICAS VERBALES ASERTIVAS.

A continuación describo las técnicas verbales asertivas desarrolladas en el taller “Desarrollando mis habilidades asertivas”.

3.6.1 Disco rayado.

Se llama así porque uno **repite** una y otra vez el argumento necesario para **persistir** hasta obtener lo que uno desea, evitando distraernos con los argumentos que nos dan.

Su finalidad es aprender a afirmarnos verbalmente con persistencia. Es decir:

- **Persistir** hasta obtener lo deseado **repitiendo** una y otra vez lo que se desea.
- Sin levantar la voz, sin enojarse, ni irritarse.
- Sin dar razones, excusas o explicaciones de por qué quiere lo que quiere.
- No sucumbir a las estrategias manipuladoras de la otra persona.¹⁰⁶

Ejemplo:

Vendedor: Sin duda usted desea que sus hijos aprendan lo mejor posible.

Carlos: Comprendo, pero no me interesa comprar los libros.

Vendedor: Sin duda su esposa desearía que usted les comprara a sus hijos el libro.

Carlos: Comprendo, pero no me interesa comprarlos.

El vendedor: No creo que lo comprenda porque si lo comprendiera compraría los libros.

Carlos: Comprendo lo que piensa, pero no me interesa comprar los libros.

Vendedor: Que edad tienen sus hijos?

Carlos: Comprendo, pero no me interesa comprar nada.

Vendedor: No sabe decir otra cosa que repetir “comprendo”

¹⁰⁶ Smith, Manuel J. (1975). Cuando digo no me siento culpable. Barcelona: Editorial Grijalbo. P. 113-115.

Carlos: Entiendo su desconcierto, no me interesa comprar los libros.

Vendedor: Su vecino tiene hijos pequeños?

Carlos: Comprendo su trabajo, le repito, no es de mi interés comprar sus libros, gracias.¹⁰⁷

Esta técnica enseña a modificar el hábito compulsivo de contestar cuanta pregunta nos hacen. Este hábito se basa en la creencia de que cuando alguien nos hable “debemos” tener una respuesta.¹⁰⁸

A continuación describo tres técnicas que nos ayudan a enfrentar la crítica y la manipulación de manera eficaz, sin sentirnos impulsados a defendernos, a justificarnos, a resistirnos, o a contra atacar, devolviendo la crítica y generando con esto ansiedad o enojo, emociones que se producen con frecuencia al enfrentarnos a éstas.¹⁰⁹

3.6.2 Banco de niebla.

Esta técnica se denomina así porque tiene las siguientes características:

- No podemos ver con claridad a través del banco.
- Si lanzamos un objeto hacia el banco de niebla, observaremos que no lo detiene, lo atraviesa, no lo devuelve y no le afecta.
- No ofrece resistencia a la penetración del objeto lanzado.¹¹⁰

Es muy similar a lo que sucede cuando nos lanzan una crítica, podemos reaccionar asertivamente absteniéndonos de ofrecer resistencia.

El siguiente ejemplo ilustra esta técnica, se trata de la persona que critica (crítico), y la persona que recibe y responde a la crítica (alumno):

Crítico: Veo que sigues vistiendo descuidadamente, como de costumbre.

¹⁰⁷ Smith, Manuel J. (1975). Cuando digo no me siento culpable. Barcelona: Editorial Grijalbo. P. 121-123.

¹⁰⁸ Ibidem. P. 110.

¹⁰⁹ Ibidem. P. 148-157,437-438.

¹¹⁰ Rodríguez, Estrada M. (1991). Asertividad para negociar. México: Editorial Mc Graw Hill. P. 81.

- Alumno: **Es verdad**, sigo vistiendo como de costumbre. (**Banco de niebla**).
- Crítico: Vaya pantalones, los lavaste, los tendiste y te los pusiste, ni siquiera los planchaste.
- Alumno: Están un poco arrugadillos, verdad? (**Banco de niebla**).
- Crítico: Eso de arrugadillos es un piropo, están horribles.
- Alumno: **Probablemente tienes razón**, realmente están como para tirarlos. (**Banco de niebla**).
- Crítico: Y esta camisa! Qué mal gusto tienes.
- Alumno: **Probablemente tienes razón**, el buen gusto en ropa no es mi fuerte. (**Banco de niebla**).
- Crítico: Y veo que ni siquiera te da vergüenza.
- Alumno: **Seguramente tienes razón**, debería sentir vergüenza. (**Banco de niebla**).
- Crítico: Si fueras más listo pedirías a alguien que te asesore.
- Alumno: **Es verdad**, podría pedir a alguien que me asesore y sin duda podría ser más listo de lo que soy. (**Banco de niebla**).
- Crítico: Se te nota que te pones nervioso cuando te digo cosas que no te gustan.
- Alumno: **Estoy seguro que se me nota**, en efecto. (**Banco de niebla**).
- Crítico: Pues no tienen, motivo para ponerte nervioso, sabes que soy tu amigo.
- Alumno: **Es verdad**, no debería ponerme nervioso. (**Banco de niebla**).
- Crítico: Probablemente soy la única persona que te dice tus verdades.
- Alumno: Sin lugar a dudas. (Con sarcasmo).
- Crítico: Estás hablando con sarcasmo.
- Alumno: **Es verdad**, lo reconozco. (**Banco de niebla**).
- Crítico: Así obran las personas estúpidas.
- Alumno: Seguramente **tienes razón** y ha sido una estupidez de mi parte. (**Banco de niebla**).
- Crítico: No haces más que darme la razón.
- Alumno: **Es verdad**. (**Banco de niebla**).
- Crítico: Y encima sonríes como si nada pasara.
- Alumno: **Tienes razón**, no debería sonreír. (**Banco de niebla**).
- Crítico: Vamos a ver, ¿es que no eres capaz de decir "no" cuando eso es lo que piensas?
- Alumno: **Tal vez**. (**Banco de niebla**).
- Crítico: No lo sabes?
- Alumno: Habría que verlo, no? ¹¹¹

¹¹¹ Smith, Manuel J. (1975). Cuando digo no me siento culpable. Barcelona: Editorial Grijalbo. P. 158-159.

Como podemos ver en este diálogo de entrenamiento en la técnica “banco de niebla”, ésta tiene varios efectos:

- **Enseña a la persona a escuchar exactamente lo que dice el crítico.** Si el crítico dice: “pareces..” el alumno contesta: “Tienes razón, parezco..” si dice “creo que eres..” el alumno contesta: “comprendo que creas eso..” **Es decir, nos entrena a escuchar, no a interpretar.**
- **Enseña al adulto a pensar en términos de probabilidades y no en términos absolutos,** (Tienes razón, es probable, probablemente tienes razón, es verdad), en sí o **no**, negro o blanco. “eres un tonto” probablemente tiene razón, “No soy brillante en todo”.¹¹²

3.6.3 Interrogación negativa.

A la mayoría de nosotros se nos ha enseñado a sentirnos ansiosos o culpables cuando no hacemos lo que **debemos** hacer. Esta técnica nos enseña cómo responder en situaciones donde alguien intenta hacernos sentir culpables, rompiendo el ciclo de la manipulación y esto lo hacemos a través de pedir que nos digan más cosas acerca de nosotros mismos o de nuestro comportamiento que puedan ser negativas.¹¹³

Ejemplo:

Esposa: *Pasas muchas horas frente a la computadora.* (Está diciendo: pasar muchas horas frente a la computadora está mal, se asume como juez, ella dice lo que está bien y lo que está mal para su esposo, ejerciendo una estructura moral).

Esposo: ¿Quién eres tú para decirme lo que yo debo hacer? *Respuesta agresiva.*

Esposo: ¿Que hay de malo en pasar muchas horas frente a la computadora? *Interrogación negativa.* Promueve que la esposa pida lo que realmente quiere sin manipular.

¹¹² Smith, Manuel J. (1975). Cuando digo no me siento culpable. Barcelona: Editorial Grijalbo. P. 158-159.

¹¹³ Ibidem. P. 172-173.

Esposo: *Realmente no entiendo, que tiene de malo que pase muchas horas frente a la computadora, qué es lo que no te gusta de esto? O bien: qué es lo que no te gusta realmente?*

Esta postura asertiva alienta a la esposa a exponer los verdaderos motivos de su molestia.¹¹⁴

3.6.4 Aserción negativa.

- Es una técnica que nos enseña cómo enfrentar la crítica ante un error cometido, o una falta, y aceptarlos como parte de nuestra humanidad, sin sentirnos disminuidos por eso.¹¹⁵
- Nos permite modificar nuestra forma habitual de reaccionar cuando nos enfrentamos a un error. Recordemos que hemos sido enseñados de que el error es “malo” (y por lo tanto **somos culpables**), también aprendimos a justificarnos y dar muchas explicaciones cuando nos equivocamos.
- Al aprender a responder asertivamente ante nuestros errores, estamos evitando que se instale la culpa (está automáticamente asociada a la comisión de un error), la vergüenza, la frustración, la ansiedad, emociones que son aprovechadas por las personas no asertivas para manipularnos.
- Esto nos desensibiliza emocionalmente de las críticas.¹¹⁶

Una persona no asertiva tiende a manejar el error de la siguiente manera:

- Siente culpa, ansiedad, vergüenza.
- Es presa fácil de la manipulación.
- Busca la manera de compensarlo de cierto modo.
- Tiende a negarlo adoptando una actitud defensiva.
- La premisa que subyace a este comportamiento es: “los errores son malos por lo tanto soy culpable”.

¹¹⁴ Smith, Manuel J. (1975). Cuando digo no me siento culpable. Barcelona: Editorial Grijalbo. P. 172-173.

¹¹⁵ Ibidem. P. 168-169

¹¹⁶ Idem.

La respuesta a la pregunta: ¿Cómo reaccionar ante un error manteniendo la dignidad y el respeto por mi mismo? El siguiente **ejemplo** lo ilustra:

*“Acepto que no se planear mi tiempo, pero te vengo a avisar que no participaré en el proyecto”.*¹¹⁷

3.6.5 Aserción positiva.

- Esta técnica nos ejercita a la aceptación asertiva de los elogios, felicitaciones, reconocimientos que nos den, sin desviarnos del tema central que nos ocupa.

Ejemplo: *“Es verdad, es un tema que domino y me alegro que te guste, sin embargo no me es posible dar la conferencia que me pides”.*

- Aunque parezca paradójico las personas que son incapaces de reaccionar asertivamente ante el error, también con frecuencia lo son para reaccionar ante el elogio.
- Esta incapacidad no es modestia, tiene su origen en la creencia infantil de que los demás son los verdaderos jueces de nuestras acciones.

Ejemplo: Cuando alguien nos felicita sinceramente por el vestuario que llevamos: “qué lindo tu traje” podemos contestar: “gracias, a mi también me gusta mucho” sin embargo si pensamos que sólo tratan de adularnos, podemos decir: “¿que tiene este traje para que te guste tanto?”.

- Si mis pensamientos acerca del tema son contradictorios, poco definidos, puedo contestar: “agradezco mucho su cumplido, por mi parte aún no se qué pensar”.
- **Es decir, el comportamiento y la actitud de aserción básica son: tenemos derecho a ser nuestros propios jueces.**¹¹⁸

3.6.6 Compromiso viable.

Esta técnica consiste en ofrecer opciones (compromiso viable) que permitan llegar a un acuerdo, siempre que no esté en juego el respeto a nosotros mismos.

¹¹⁷ Rodríguez, Estrada M.; Serralde, M. (1991). Asertividad para negociar. México: Editorial Mc Graw Hill. P.82.

¹¹⁸ Smith, Manuel J. (1975). Cuando digo no me siento culpable. Barcelona: Editorial Grijalbo. P.55, 173.

Podemos negociar cuando se trate de nuestro interés y objetivos materiales, pero si el asunto atañe a nuestra dignidad no hay lugar para compromisos.¹¹⁹

Ejemplo:

“Está bien, entrégame el trabajo el martes por la tarde en vez del lunes en la mañana”¹²⁰

3.7 Identificando la manipulación.

Definición de manipulación. De manera general podemos decir que *manipulación es el ejercicio de influencia sobre alguien*, induciéndolo a tomar decisiones o asumir comportamientos contrarios a los que hubiera tomado a partir de su propia decisión.¹²¹

Características de las persona manipuladoras:

- Amables, seductores socialmente.
- Muy hábiles para transferir sus responsabilidades a otros.
- No comunican de manera clara y directa sus necesidades, opiniones, sentimientos.
- No reconocen sus errores ni admiten críticas de ningún tipo.
- Critican constantemente a todos y a todo, con frecuencia descalificando.
- Usan frases incompletas.
- Hacen uso de la ironía.
- Tiende a culpar a las personas y manipularlas a través de ese sentimiento.¹²²

Ejemplos de conductas manipuladoras:

- No puse el despertador porque tú siempre lo pones, ahora se me va a hacer tarde.
- ¿Para qué llevo llaves si siempre hay gente en casa? Estuve esperando veinte minutos a que alguien llegara, ¿por que no avisan que van a salir todos?.
- “Yo se que esto no es asunto mío pero.....no, mejor no digo nada”.
- Tú lo haces mejor que yo, como tú no lo hace nadie.

¹¹⁹ Rodríguez, Estrada M.; Serralde, M. (1991). Asertividad para negociar. México: Editorial Mc Graw Hill. P. 83.

¹²⁰ Idem.

¹²¹ Husman, G.; Chiale, G. (2008). Los manipuladores. Buenos Aires: Editorial Océano. P.17-18.

¹²² Idem.

- Negociar el aumento cualquiera lo hace.
- Persona A: ¿Estás ocupada?
- Persona B: Si estoy ocupada.
- Persona A: Porque hay unos cheques para depositar.
- En lugar de decir: “Por favor necesito que vayas al banco”¹²³

La manipulación es una intrusión en la psique de las personas, es una agresión disfrazada. A menos que las personas tengan un entrenamiento para identificar la manipulación, ésta es difícil de identificar, ya que existen componentes emocionales involucrados.¹²⁴

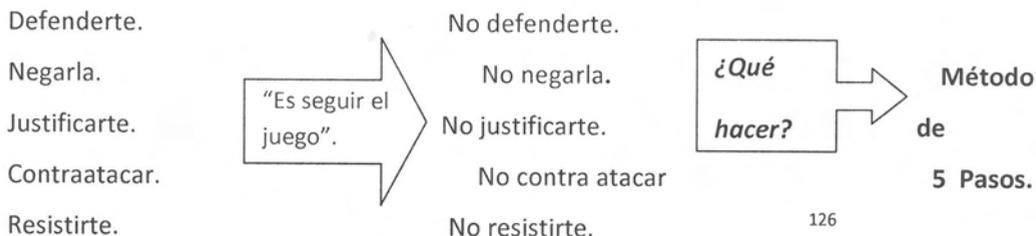
Pensamientos que genera la persona manipulada: “mejor no le digo nada”, “se va a enojar”, “al final se va hacer como él dice” “voy a terminar pidiendo una disculpa al final”.

Estar en contacto con una persona manipuladora por tiempo prolongado es un estresante muy fuerte, es desgastante, sin embargo lamentablemente encontramos muchos adultos que se acostumbran a convivir con un estado de displacer.

Las técnicas asertivas son de gran utilidad para enfrentar la manipulación, ya que al contar con un método específico de respuesta, éste corta los hilos emocionales de la conducta manipuladora.¹²⁵

3.7.1 ENFRENTANDO LA CRÍTICA DESDE UNA POSTURA ASERTIVA.

La crítica es el “gran manipulador” La tendencia al enfrentarla es:



126

¹²³ Husman, G.; Chiale, G. (2008). Los manipuladores. Buenos Aires: Editorial Océano. P.17-19.

¹²⁴ Idem.

¹²⁵ Idem.

¹²⁶ Gráfico realizado por Ana María Altamirano González.

Método de cinco pasos. A continuación describo los cinco pasos que le ayudan al adulto a recibir y emitir críticas de manera respetuosa y responsable.

1. **CUANDO/ CADA VEZ QUE** (expresa su crítica de forma concreta, esto es mejor que atacar a la persona).

.....

2. **ESO QUE DICES / HACES HACE QUE ME SIENTA** (expresa su emoción con tono calmado y si magnificar)

.....

3. **ME GUSTARÍA QUE** (dile lo que quieres que haga, es conveniente darle una o varias alternativas en vez de decirle "no quiero que..").

.....

4. **POR MI PARTE ME COMPROMETO A** (haz notar que tu también te vas a esforzar para que todo te vaya bien).

.....

5. **AHORA EXPRÉSALE TU AGRADECIMIENTO POR ESCUCHARTE.**

..... 127

Ejemplos:

Cuando le dedicas tu tiempo al automóvil los sábados en la tarde mientras yo estoy en casa, eso me hace sentir ignorada, me gustaría que saliéramos juntos al cine, de mi parte te ofrezco darte tu espacio para que le dediques tiempo a tu auto.

Cada vez que me callas delante de nuestros amigos me siento ofendida y no respetada, me gustaría que te dirigieras a mí de un modo más amable, diciéndome por ejemplo: permíteme, quiero agregar algo, yo lo entenderé y sabré callar.¹²⁸

¹²⁷ Bello, Alejandro.; Crego, Antonio. (2003). Auto manejo emocional. España: Editorial Desclée de Brouer. P 118.

¹²⁸ Ejemplos de la práctica pedagógica de Ana Ma. Altamirano González.

La aceptación y reconocimiento de críticas por parte de la persona asertiva se basa en el derecho a cometer errores sin sentirse culpable por ello, sintiéndose solamente responsable.

La crítica es uno de los grandes manipuladores a la que nos enfrentamos generalmente de manera no asertiva, ya sea en forma de *lucha o de huida*.

Como a la mayoría de nosotros se nos ha enseñado a sentirnos ansiosos, nerviosos o culpables cuando cometemos algún error por la equivocada idea de que "cometer errores es malo", la persona objeto de la crítica tratará con toda probabilidad de negar, mediante la lógica, argumentando e incluso contra criticando a la otra persona creando así un círculo de comunicación no asertivo.

Ejemplo:

Mamá: *Si sigues llegando tan tarde, dormirás poco y en la mañana no te quieres levantar.*

Hija: *Tienes razón, llegué tarde, lo tomaré en cuenta.*

Señales que le permiten al adulto identificar la falta de aserción:

- Permite que otros le impliquen en situaciones que no son de su agrado.
- Piensa que no puede expresar sus deseos legítimos.
- Cree que los derechos de los demás son más importantes que los suyos propios.
- Se siente intimidado ante los superiores y representantes de la autoridad.
- Se ofende con facilidad por lo que los demás dicen y hacen, inhibiéndose a sí mismo de continuo.
- A menudo se siente triste y no sabe porqué.
- Se deja siempre dominar por los demás por que nunca ha aprendido a defenderse y si lo hace es de manera agresiva.

- Se siente inferior (porque es inferior). Limita sus experiencias y no usa todo su potencial.¹²⁹

Hasta aquí he mencionado aspectos teóricos importantes, que caracterizan a la asertividad como una habilidad social, así como las tres conductas básicas a identificar por los participantes durante el taller , y las técnicas que permitirán desarrollar la conducta que se desea lograr, es decir la conducta asertiva.

A continuación describo en que consiste la reestructura cognitiva y el papel que desempeña en los nuevos aprendizajes del adulto en el contexto del taller.

3.8 REESTRUCTURA COGNITIVA.

La falta de asertividad proviene a menudo de pensamientos irracionales, de reacciones emocionales desbordadas, fuera de control e interpretaciones erróneas, actuamos según nuestras suposiciones y evaluaciones, ya sean conscientes o inconscientes. Es aquí donde la reestructura cognitiva tiene su utilidad.

Hablar de ella me remite primeramente a clarificar el concepto *cognición*: Es la manera en que el cerebro representa y procesa internamente la información que recibe del exterior a través de los sentidos, es decir, nos referimos a los *pensamientos*.¹³⁰

Por lo tanto, la reestructura cognitiva es:

- Un procedimiento técnico específico para hacer conscientes los pensamientos automáticos y poderlos controlar, es decir, pasar de un procesamiento automático a uno controlado, por el cual los adultos aprenden a cambiar algunas maneras de pensar distorsionadas, automáticas, que conducen a malestar emocional.
- Permite re enmarcar, re significar la interpretación de la realidad, escogiendo un mejor punto de vista.

¹²⁹ Fensterheim, H.; Baer, Jean. (2004). No diga sí cuando quiera decir no. Barcelona: Editorial De Bolsillo. P.34-35.

¹³⁰ Riso, W. (2006). Terapia cognitiva. Bogotá: Editorial Grupo Norma. P. 83

- De esta forma, transforma una idea negativa en otra positiva, que le permita generar estrategias de afrontamiento funcionales y adaptativas. ¹³¹

La piedra angular de la reestructuración cognitiva son los pensamientos automáticos, generalmente irracionales, provocadores de malestar y sufrimiento en el adulto. Son creencias, ideas que las personas tienen de manera involuntaria cuando enfrentan diversas situaciones de su vida. Se llaman automáticos porque no se hace ningún esfuerzo para que se presenten, simplemente aparecen. ¹³²

Es posible que en el trajín de la vida, no siempre nos demos cuenta de lo que estamos haciendo y menos aún lo que estamos pensando, actuamos por hábito y "automáticamente". Por eso, nuestros pensamientos automáticos generalmente pasan desapercibidos. Lo que es muy difícil que podamos pasar por alto son nuestras emociones, de ahí que les llamamos sentimientos, porque se sienten.

Entonces, si queremos identificar nuestros pensamientos automáticos, nuestros emociones nos pueden servir de guía, cuando se experimenta alguna emoción como ansiedad, miedo, tristeza, enojo, podemos preguntarnos, ¿en qué estaba pensando?, ¿cuál es la idea que recién cruzó mi cabeza? Si estoy sintiendo algún efecto negativo, eso significa que posiblemente tuve un pensamiento automático. Una vez que logré identificarlo, lo mejor es anotarlo, pues estos pensamientos se olvidan rápidamente.

Cabe mencionar que el simple hecho de detectar nuestros pensamientos automáticos no significa que mejoremos nuestro estado emocional, esto es sólo el principio del trabajo que se va a realizar para modificar los pensamientos que producen estados de tensión. ¹³³

Aprender a identificar los pensamientos automáticos es sólo el primer paso para cambiarlos.

¹³¹ Riso, W. (2006). Terapia cognitiva. Bogotá: Editorial Grupo Norma. P. 63.

¹³² Beck, Judith S. (2007). Terapia cognitiva para la superación de retos. Barcelona: Editorial Gedisa. P.39.

¹³³ Ibidem. P. 63

Nuestras reacciones emocionales son muchas veces exageradas con respecto a la situación en que se presentan porque los pensamientos automáticos que anteceden dichas emociones pueden contener algunas distorsiones o exageraciones. Por lo tanto, aunque nuestros pensamientos automáticos parezcan lógicos y plausibles, el siguiente paso consiste en someterlos a prueba.¹³⁴

Los pensamientos automáticos son, por así decir, un fenómeno de superficie, el aspecto visible de todo un estilo de interpretación del mundo que es importante identificar para lograr un auténtico cambio cognitivo. Los pensamientos automáticos paulatinamente van delineando creencias y supuestos básicos, es decir, reglas de vida muy poco conocidas por nosotros mismos, pero sobre las cuales las personas armamos nuestra interpretación del mundo y damos sentido a nuestra experiencia cotidiana.

Para cambiar los estados emocionales negativos, es muy importante aprender a identificar los pensamientos automáticos pues, ellos anteceden al disparo de las emociones y, en parte, provocan esas emociones negativas. Una característica importante de los pensamientos automáticos es que no son resultado del razonamiento y reflexión, sino que ocurren como "por reflejo", son relativamente autónomos, aparecen como razonables y plausibles para nosotros, esto es, en el momento en que los experimentamos, los pensamientos automáticos son altamente creíbles para nosotros, no dudamos de ellos, de ahí su poder para provocar emociones.¹³⁵

3.8.1 DISTORSIÓN COGNITIVA.

Son pensamientos que resultan del procesamiento erróneo de la información, es decir, razonamientos erróneos, inferencias hechas a partir de ciertos estímulos, que no le permiten al adulto elaborar estrategias de afrontamiento eficaces. También llamados pensamientos distorsionados, generalmente están cargados de una gran negatividad ocasionando que el mundo se perciba en forma distorsionada, amenazante, por lo tanto,

¹³⁴ Riso, W. (2006). *Terapia cognitiva*. Bogotá: Editorial Grupo Editorial Norma. P. 63-65.

¹³⁵ Idem.

cuando se presenta una situación muchas veces no se analiza, sólo se reacciona. Muchas veces no distingue si esa situación le afecta o no, y si le afecta en qué nivel, sólo reacciona.¹³⁶

Ejemplo: la escena típica de la mujer que les tiene miedo a los ratones ilustra este proceso. Cada vez que encuentra un ratón, sin considerar su tamaño, esta mujer se pone ansiosa, grita, se sube a los muebles. Su creencia subyacente es que los ratones son peligrosos, repulsivos. Si le preguntamos por qué les tiene tanto miedo, posiblemente contestará que no sabe exactamente porqué les tiene miedo a los ratones, o bien tal vez conteste que cuando era chica tuvo contacto con ellos, sin embargo esta información es insuficiente para sustentar una reacción tan magnificada.¹³⁷

En el siguiente cuadro comparativo, presento algunos ejemplos del pensamiento racional frente al pensamiento irracional.

Pensamiento irracional	Pensamiento racional
No puedo soportarlo.	Puedo tolerar lo que no me gusta.
Es horrible, espantoso.	Es un contratiempo.
Soy una estúpida.	Mi comportamiento fue estúpido.
Esto no debería ocurrir.	Esto ocurre porque es parte de la vida.
No tiene derecho.	Pues no, pero tiene libertad.
Todo sale siempre mal.	A veces, frecuentemente, a menudo.
Nada funciona.	Las cosas fallan con más frecuencia de lo

¹³⁶ Riso, W. (2006). *Terapia cognitiva*. Bogotá: Editorial Grupo Editorial Norma. P. 65-66.

¹³⁷ Güell, Manel. (2005). *¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro?* Barcelona: Editorial Graó. P. 89.

Esto es toda mi vida.	que desearía.
Esto debería ser más fácil.	Esto es una parte muy importante de mi vida.
Deberías hacerlo mejor.	Desearía que esto fuera más fácil.
Soy un fracaso.	Me hubiese gustado haberlo hecho mejor, sin embargo, hice lo que pude en ese momento.
	Soy una persona que a veces fracasa. ¹³⁸

Para eliminar las distorsiones cognitivas es necesario:

- a) Darse cuenta del pensamiento distorsionado.
- b) Contactar la emoción que produce ese pensamiento.
- c) Rechazarlo con una argumentación lógica.¹³⁹

Características generales de los pensamientos distorsionados:

- Llegan en automático.
- No son reales.
- Te llevan sólo a reaccionar.
- No te permiten resolver situaciones.
- Te llevan a dar vueltas en círculos.
- Te impiden aprender de la experiencia.
- Crean escenarios en contra.¹⁴⁰

La falta de asertividad proviene a menudo de pensamientos irracionales, de reacciones emocionales desbordadas, fuera de control, y de patrones de comportamiento no funcionales, actuamos según nuestras suposiciones y evaluaciones ya sean conscientes o

¹³⁸ Güell, Manel. (2005). ¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro? Barcelona: Editorial Graó. P.87.

¹³⁹ Ibidem. P. 38.

¹⁴⁰ Ibidem. P. 87.

inconscientes. Nos sentimos ansiosos o deprimidos porque estamos convencidos de que lo que nos pasa no sólo es desafortunado y molesto, sino que es terrible y catastrófico que las cosas no salgan como pensábamos, o cuando nos rechaza una persona que nos importa. Sentimos molestia porque creemos que los demás no “deberían” comportarse de la manera que lo hacen.

De ahí la importancia del conocimiento y afirmación de los derechos humanos básicos, como el derecho a sentir lo que siento y expresarlo de una manera respetuosa, aquí la finalidad no es tanto resolver el conflicto, sino la expresión de la emoción.

Los pensamientos irracionales impiden al adulto generar estrategias de afrontamiento ¹⁴¹ eficaces ante situaciones problematizadas, y sólo la persona que los genera los puede frenar.

3.8.2 DIFERENTES TIPOS DE PENSAMIENTO DISTORSIONADO. ¹⁴²

A continuación presento una lista de las distorsiones más frecuentes:

Pensamiento	Descripción	Ejemplos
Todo o nada.	Es la tendencia a verlo todo en categorías opuestas. Dividen al mundo en dos.	<i>“O sabes o no sabes” “Conmigo todo o nada” “O negro o blanco, sin medias tintas”</i>
Perfeccionismo	Si no está perfecto no sirve.	<i>“Tiene que salir al 100 %”.</i>
Catastrófico	El pensamiento se centra en	<i>“Todo es un desastre desde</i>

¹⁴¹ Estrategia de afrontamiento. Todo lo que hago, verbal, emocional y cognitivamente para resolver una situación.

¹⁴² Burns, David D. (1999). Sentirse bien. México: Editorial Paidós. P. 46-60.

lo peor.

que me casé"

Visión de túnel	Tendencia a fijar toda la atención en un detalle.	<i>"La escuela es chafa"</i>
Magnificar	Exagera lo negativo de sí o de los demás.	<i>"Estoy que me muero"</i>
Descalificar	Negar los aspectos positivos.	<i>"Lavar el patio cualquiera lo hace"</i>
Atención centrada en el otro	Busca la aprobación de los demás de manera ansiosa.	<i>"Que te parece"</i> <i>"Tú cómo ves"</i>
Personalización	Todo lo relaciona con su persona.	<i>"Mi esposo es infiel porque yo no soy una buena amante"</i>
Auto evaluación negativa	Se ve como fracasado, como víctima, como perdedor.	<i>"Yo no nací para eso"</i>
Razonamiento emocional	cree que sus emociones negativas le indican que lo que siente es verdadero.	<i>"Lo siento, entonces, si lo siento, es verdad"</i>
Lectura de mente	Cree que sabe lo que el otro piensa.	<i>"Quiere fastidiarme"</i>
Adivino	Cree que sabe lo que va a suceder.	<i>"Vas a ver, en dos años se divorcian"</i>
Etiquetar	Aislar una conducta específica y atribuirla a toda la personalidad.	<i>"Es un ridículo"</i> <i>"Es un corrupto"</i> <i>"Es un bueno para nada"</i>

Deberías	Exigencia o demanda en exceso al desempeño del otro.	<i>“Si soy bueno con la gente, la gente debería serlo conmigo”</i>
Atribuir culpas	Poner la responsabilidad en otra persona.	<i>“Yo estaba bien, pero tus comentarios me echaron a perder la tarde”¹⁴³</i>

Se considera una conducta asertiva cuando se defienden los derechos propios de modo que no queden violados los ajenos. Además se pueden expresar los gustos, intereses de forma espontánea, se puede hablar de uno mismo sin sentirse cohibido, se pueden aceptar los cumplidos sin sentirse incómodo, se puede discrepar con la gente abiertamente, se puede pedir aclaraciones de las cosas y se puede decir “no”, sin sentirse ansioso, temeroso o culpable.

En definitiva, cuando se ha adquirido la habilidad asertiva hay una mayor relajación en las relaciones interpersonales.

Algunos piensan que el entrenamiento asertivo vuelve a las personas en frías, calculadoras, secas, insensibles, esto no es cierto. Toda persona tiene derecho a responder conservando la honestidad para consigo mismo sin dejar de respetar al otro.

3.9 Aprendizaje del lenguaje asertivo para distintas situaciones.

Cada escenario de desempeño del adulto es una excelente oportunidad para practicar lo aprendido, a continuación describo una serie de expresiones para aplicarlas según las necesidades, con frecuencia los participantes refieren sentirse extraños al usarlas, sin embargo, con el tiempo se van apropiando de ellas, hasta que las incorporan a su estructura lingüística y a partir de ahí fluyen con naturalidad y espontaneidad.

¹⁴³ Burns, David D. (1999). Sentirse bien. México: Editorial Paidós. P. 46-60.

La habilidad asertiva puede semejarse a la adquisición de una lengua extranjera, al principio hay dificultad y extrañeza en su uso, pero en la medida en que se practica se llega a dominar.

3.9.1 Asertividad en la familia. Solicite, no ordene.

- “Preferiría.. “
- “Quisieras acompañarme..”
- “Podrías darme..”
- “Sería en verdad muy útil si..”
- “Necesito que me ayudes con..”
- “Harías esto por mí..”
- “Te pediría..”¹⁴⁴

3.9.2 Asertividad con la pareja:

- Es más apropiado hacer una petición que una demanda. Ejemplo: *¿puedes apagar la tele mientras hablamos?*
- Es mejor hacer preguntas que acusaciones. Ejemplo: *¿Me estás escuchando?*
- Al criticar, hablar de lo que se hace, no de lo que es. Ejemplo: *Haz olvidado nuevamente sacar la basura. En lugar de: “eres un irresponsable, no cumples con lo que te comprometes”.*¹⁴⁵
- Evitar las generalizaciones. Ejemplo: *siempre llegas tarde. Asertivamente: “Con frecuencia llegas tarde”.*
- Hable de sentimientos más que de razonamientos. Ejemplo: *“Siento que nosotros...en lugar de “pienso que nosotros”.*
- *“Lo que comentaste no fue amable”.*¹⁴⁶

¹⁴⁴ Davidson, Jeff. (1999). Serie Fácil Asertividad. México. Editorial Prentice Hall. P.145-147, 158-159.

¹⁴⁵ Idem.

¹⁴⁶ Ibidem. P. 149.

3.9.3 Asertividad en el trabajo.

Un enunciado breve de amabilidad suaviza cualquier afirmación:

- *"Necesito pedirte algo..."*
- *"Sé que haz estado trabajando mucho, sin embargo es necesario..."*
- *"Ya sé que quisieras descansar..."*
- *"Hay algo que quisiera que hicieras..."*
- *"Veo que estás muy ocupado, sólo dame unos minutos..."*
- *"¿Puedo distraerte un momento...?"*
- *"Regálame una sonrisa, si?"¹⁴⁷*

3.9.4 Ante el acoso sexual.

- *"Sabes que lo que acabas de decir está penado por la ley".*
- *"No acepto ese lenguaje ni esos comentarios".*
- *"No me gustó lo que dijiste, tus comentarios son humillantes".*
- *"Te he pedido que suspendas tus comentarios, si insistes en hacerlos te aseguro que habrá consecuencias".¹⁴⁸*

3.9.5 Enfrentando el doble mensaje.

- *"¿Qué me estás preguntando en realidad?"*
- *"¿Qué hay detrás de tu preocupación?"*
- *"Tengo la sensación de que no es eso lo que quieres saber".*
- *"¿Realmente qué es lo que quieres saber?"¹⁴⁹*

3.9.6 Situaciones comprometidas.

- *"Me gustaría tener algo valiosos que aportar pero no lo tengo"*
- *"No tengo una opinión al respecto"*

¹⁴⁷ Davidson, Jeff. (1999). Serie Fácil Asertividad. México. Editorial Prentice Hall. P. 148-149, 238.

¹⁴⁸ Idem. P. 189, 203.

¹⁴⁹ Ibidem. P. 271.



- *“Bueno, me doy cuenta que en este momento no tengo nada que aportar”*
- *“Lo siento, no me voy a involucrar”*¹⁵⁰

3.9.7 Terminar una cita, una conversación.

- *“El tiempo se acabó”.*
- *“Bien, hemos concluido, hasta pronto”.*
- Hágales saber a los demás lo que espera. Si quiere que las personas sepan que las 6:30 significa 6:30 puede decir *“No creo que podamos salir ni un minuto después de las 6:30 porque más tarde el tráfico está muy congestionado.* Y hágales saber que se retirará a esa hora. Levántese y retírese.
- Si alguien llegó tarde a una cita hágale saber que disponen de menos tiempo para la entrevista, usted puede decir: *“Qué bueno que ya está aquí, tenemos sólo 35 minutos para hablar sobre el tema que nos ocupa”.*¹⁵¹

3.9.8 Afirmando al otro.

- *Aprecio que me haya escuchado.*
- *Gracias por su paciencia y por hablar conmigo.*
- *Le agradezco el tiempo y la atención que le presta a mi asunto.*¹⁵²

Una vez que tenemos edad para ir a la escuela y empezar a socializar, la convivencia implica todo un reto, ésta no es fácil, se requieren habilidades sociales, lidiar con la ansiedad, con la inseguridad y muchas otras cosas, hoy en día los niños en edad escolar se enfrentan a la violencia en las escuelas, los adultos no somos la excepción, también enfrentamos situaciones en el diario vivir y convivir con otros que nos demandan competencias sociales.

¹⁵⁰ Davidson, Jeff. (1999). Serie Fácil Asertividad. México. Editorial Prentice Hall. P. 162.

¹⁵¹ Ibidem. P. 185-187, 230.

¹⁵² Ibidem. P. 154, 158.

La aserción no es un estado permanente, uno cambia, cambian las circunstancias de la vida, constantemente nos vemos enfrentando desafíos, por lo tanto necesitamos nuevas habilidades para resolverlos. La asertividad es un lenguaje que requiere del conocimiento del tema y la práctica de los principios en la vida diaria.

La asertividad parte de la capacidad humana de decidir “cómo me quiero comportar” vs “cómo me tengo que comportar”, es decir, del valor de la libertad de elegir.

Es cierto que puede darse el caso que ante situaciones muy complicadas sea difícil actuar de manera asertiva, sin embargo, en tales momentos, las personas deciden si van a responder asertivamente o no. Por lo tanto, ellas eligen manifestar las conductas que consideran más adecuadas para su bienestar.

El objetivo más importante de este proceso didáctico es lograr que los adultos se apropien de las reflexiones, los conceptos y la metodología para aplicarlas en la realidad.

En este capítulo he descrito qué es la asertividad, su fundamento teórico, las técnicas asertivas desarrolladas en el taller, la importancia de conocer los derechos asertivos, cómo identificar y afrontar la crítica y la manipulación, así como formar un bagaje lingüístico a través del aprendizaje de frases asertivas, para aplicarlas en la convivencia con los demás, todo esto con la finalidad de disminuir la tensión y ansiedad que muchas veces se genera al entrar en contacto con otros. Lo cual le permitirá al adulto establecer relaciones más satisfactorias.

A continuación hablaré del desarrollo del taller.

CAPÍTULO 4.

DESARROLLO DEL TALLER DESARROLLANDO MIS HABILIDADES ASERTIVAS.

4.1 JUSTIFICACION

En el año 2007 la UAM de Xochimilco solicitó al Instituto CRISOL un taller de comunicación para los profesores integrantes del programa PAPyT, con el objetivo de eficientar los niveles comunicacionales de los tutores en su trabajo con los tutorandos.

El Doctor Javier Vicencio, director general del Instituto CRISOL conociendo mi formación pedagógica y mi trayectoria laboral en el ámbito de la capacitación en programas de Desarrollo Humano me asignó esta tarea.

Me puse en contacto con la responsable del área para explorar las necesidades del solicitante, así como el perfil del grupo, con esta información estructuré el contenido temático del taller, teniendo como un eje de aprendizaje el tema asertividad, posteriormente lo presenté para su revisión a la Dra. María Isabel Ysunza coordinadora de Curso de Educación Continua y a Distancia siendo aprobado por ella y desarrollado en su momento bajo el nombre de: "Favoreciendo el desarrollo de una comunicación efectiva a través de la tutoría" Esto se constituyó en una primera etapa pues los profesores solicitaron una segunda parte del taller que se impartió con el nombre de "Inteligencia Emocional".

Una inquietud percibida en los profesores fue:

Ellos se preguntaban a menudo **cómo** hacer mejor su trabajo, con un tutorando heterogéneo, complejo, con motivaciones distintas, problemáticas diversas, personalidades diferentes, entonces la pregunta es: **cómo** enfrentar las distintas situaciones interpersonales que surgen como parte de ese acompañamiento del tutor-tutorando. El mundo académico como todos los demás contextos, plantea retos en la interacción con los demás. Un profesorado con habilidades asertivas tiene en sus manos una herramienta para motivar, formar, y construir relaciones respetuosas con los tutorandos, considerando que la asertividad no resuelve por sí misma los problemas o

conflictos, sino que permite plantearlos de manera más satisfactoria para las partes implicadas.

La asertividad es un tema que ha estado presente en muchos talleres del ámbito de desarrollo humano, en programas de capacitación a nivel nacional como fue el caso de BANCRESER en el año de 1998 en el cual participé como instructora del taller "Renegociación planeada".

Al ingresar a CRISOL y escuchar las necesidades expresadas por las personas que asisten solicitando servicios de psicoterapia por "problemas de comunicación" es como surge la inquietud de extender este taller a la población consultante.

Si bien es cierto que el pedagogo realiza una gama de tareas en el ámbito educativo, esas tareas como en este caso están orientadas a acercar las herramientas, los recursos al adulto que le permitan un mayor equipamiento comunicacional que erradique el dolor y sufrimiento que provoca la ansiedad social, el miedo, el temor provocados por la inseguridad.

Durante mi trabajo he observado una larga lista de consecuencias que trae el no saber cómo responder ante determinadas situaciones, problemas en la pareja que han llegado hasta el divorcio porque no supieron cómo lidiar con los conflictos, problemas familiares cuando los hijos crecen y son adolescentes y los padres no saben cómo enfrentar las demandas y exigencias de éstos, los solteros y solteras que ante la presión social, familiar, o del reloj biológico conservan a una pareja a su lado que no les conviene.

Incluyo mi última experiencia en el ámbito universitario: un alumno a quién no le dieron información clara acerca de un documento que tenía que conseguir. Fui testigo de su peregrinar, de una ventanilla a otra, de confusión en confusión porque el documento que le pedían no era claro, y él no se atrevió a solicitar se le aclarara, y prefirió ir de un departamento a otro, hasta que llegó al de apoyo a la titulación y ahí se le auxilió con paciencia y respeto.

Uno de los objetivos del *Taller Desarrollando mis habilidades Asertivas* es que los adultos lo experimenten como un espacio donde compartir sus experiencias comunicacionales, siendo parte del conocimiento grupal e individual, lo cual resulta alentador y normalizador para el adulto, escuchar las experiencias y las dificultades, que otras personas han tenido en esta área.

El presente taller está pensado para adultos con niveles de preparación media, media superior, insertos en el escenario laboral, que no se explican cómo es que siendo exitosos en su ámbito de trabajo, en su familia no pueden resolver ciertos conflictos de índole comunicacional, aunque no es privativo para adultos con estas características, pues la asertividad es un tema enseñable a todos los individuos a partir de los 7 años (salvo aquellas excepciones que tienen que ver con salud mental).

El presente trabajo contiene las actividades profesionales desarrolladas a lo largo de un período de cuatro años (2007-2011) con el diseño y ejecución del *Taller Desarrollando mis habilidades Asertivas* cuyo objetivo fundamental es responder a las necesidades expresadas de los adultos que asisten al Instituto Crisol para atención psicoterapéutica: “mejorar nuestra comunicación”.

4.2 PLANEACIÓN DEL TALLER.

Como ya mencioné anteriormente, la necesidad detectada en la población que asiste a Crisol me dio la oportunidad de plantear la propuesta del taller al Instituto la cual fue aceptada, por lo tanto me di a la tarea de concertar reuniones de trabajo con los responsables del área psicoeducativa para conocer sus requerimientos, su forma de trabajar y para darles a conocer los aspectos relevantes de la propuesta del taller.

Sus principales demandas fueron que los consultantes al término del taller contaran con recursos concretos en el ámbito de la comunicación, que les permitiera convivir de una manera más funcional y de esta manera contribuir a mejorar su calidad de vida.

Fue así como diseñé la estructura del temario y contenido que se encuentra en las cartas descriptivas. A continuación describo los aspectos relevantes de la planeación:

❖ **Duración del taller:**

El taller está planeado para impartirse en 24 horas distribuidas de la siguiente manera: seis sesiones, cada una de cuatro horas los sábados. Esta modalidad surge como resultado de las necesidades de tiempo detectadas en la población solicitante, tomando en cuenta que son adultos que trabajan y que sólo disponen de tiempo los fines de semana.

❖ **Horario:**

De las 4 de la tarde a 8 de la noche. Se elige este horario tomando en cuenta el perfil promedio de las asistentes, la mayoría son profesionistas que desempeñan labores de mamás, de esposas, y el sábado cuentan con el apoyo del esposo para atender a los hijos mientras ellas asisten al taller.

❖ **Frecuencia:**

Cada ocho días, los sábados. El propósito de impartir el taller en sesiones semanales es, darle tiempo y espacio a las participantes para que lo aprendido en el aula, lo lleven a sus escenarios naturales y apliquen los conocimientos adquiridos, y traer su experiencia al grupo en la siguiente sesión para retroalimentar.

❖ **Difusión.-**

Se realizó por medio de cartas de invitación vía correo electrónico dirigidas a la población consultante, instituciones afines al Instituto CRISOL, carteles en escuelas, dípticos en la sala de espera del Instituto.

❖ **A quién va dirigido.**

En este caso a mujeres interesadas en mejorar sus habilidades de comunicación principalmente con su pareja.

Y en general a todos los adultos que deseen contar con herramientas que les permitan enfrentar de manera eficaz situaciones problematizadas como son: la manipulación, el temor social, la crítica, la descalificación, la agresividad, el abuso, la ofensa, y también para aquellos que deseen ampliar su repertorio de habilidades sociales. ***No existe ninguna restricción de nivel académico.***

❖ **Número de participantes:**

Lo impartí a 14 mujeres con edades entre 24 y 60 años.

Otras modalidades:

- Desde un adulto hasta 16 como máximo. Hombres y mujeres.
- Sólo mujeres, desde una participante hasta 16.
- Hombres, de uno a tres. (con problemas de violencia y maltrato hacia la pareja).
- A ejecutivos de dos en dos de las 7 p.m. a las 10 p.m. los lunes, pues al ser inicio de semana están menos cansados y pueden asistir con mayor energía y motivación.
- El número que se propone como máximo es entre 14 y 16 participantes para una óptima ejecución de las actividades.

❖ **Instalaciones:**

El taller lo impartí en las instalaciones del Instituto CRISOL ubicadas en la calle 23 número 15 de la colonia San Pedro de los Pinos, en el aula principal, ésta cuenta con pantalla para proyección de diapositivas, equipo de audio, cañón, pizarrón, las sillas y mesas son individuales y movibles.

En general el Taller se puede impartir en cualquier institución, empresa o escuela que cuente con un salón ventilado e iluminado, mesas, sillas, (que puedan moverse), pizarrón o rotafolio, pantalla de proyección, cañón, reproductor de videos, de audio.

❖ **Apoyo del Instituto:**

El apoyo del Instituto para la realización del taller ha sido total, desde la planeación hasta su implementación, a través del trabajo del equipo de trabajo del área psico

educativa, para la difusión del evento, el uso de las computadoras para la elaboración de los materiales didácticos, la logística.

❖ Evaluación del taller:

La evaluación es necesaria e importante, porque permite conocer el impacto del taller en los participantes.

Al inicio del taller, a través de un auto reporte se lleva a cabo una prognosis¹⁵³ que permite conocer cuánto conoce el grupo acerca del concepto de asertividad, posteriormente las actividades programadas en cada sesión se consideran como instrumentos de evaluación formativa,¹⁵⁴ es decir, es una evaluación que está presente durante todo el proceso de formación.

Cabe mencionar que la evaluación llevada a cabo a través de las distintas actividades, es cualitativa, puesto que pone énfasis en la participación y el desempeño de las actividades por parte de los adultos.

La evaluación en los cambios de actitud o hábitos en la persona es complejo, debido a que es difícil cuantificar los logros alcanzados en este aspecto, pero puede reflejarse en algunos instrumentos como: cuestionario de preguntas abiertas, lluvia de ideas, entrevistas, sociodrama o cuestionarios de escalas.

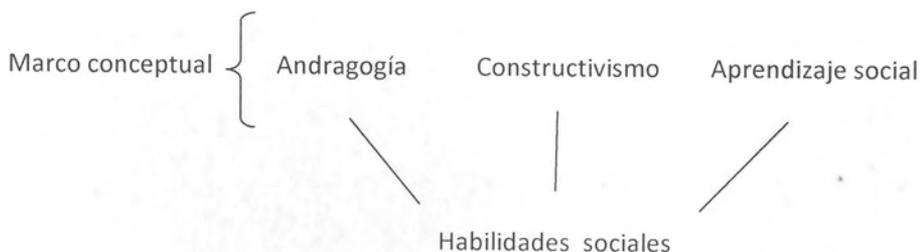
En este caso, la evaluación que se lleva a cabo en el taller es principalmente cualitativa por medio de sociodramas, plenaria, lluvia de ideas y auto reportes.

¹⁵³ Díaz Barriga, F. (2002). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. México: Editorial McGraw-Hill. P. 396.

¹⁵⁴ Idem.

4.3 IMPLEMENTACIÓN.

Los ejes pedagógicos sobre los cuales sustento la estructura del taller “Desarrollando mis habilidades asertivas” son los siguientes:



Elegí como eje conceptual la **Andragogía** por su enfoque en el aprendizaje de los adultos y que a través de sus principios andragógicos de horizontalidad, de participación y flexibilidad considera que el adulto:

- ❖ Se motiva a aprender cuando lo que aprende se relaciona de manera inmediata con su realidad.
- ❖ La experiencia que posee el adulto es su principal capital.

De acuerdo con estos principios el facilitador (es llamado de esta manera puesto que su trabajo estará orientado a incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad del participante adulto, con el propósito de proporcionarle las condiciones favorables para que logre su auto realización).¹⁵⁵

El **Constructivismo** lo seleccioné considerando que el aprendizaje es un proceso activo en el que los adultos construyen nuevas ideas o conceptos basados en sus conocimientos actuales y pasados.

¹⁵⁵ Yturralde, Ernesto. “Andragogía es al adulto, como pedagogía al niño”. P.12
De <http://www.yturralde.com/andragogía.htm>. consultado el 30/05/ 2011.

El facilitador deberá promover a través de la metodología planeada, que el adulto vaya construyendo su aprendizaje sobre lo previamente aprendido integrando lo nuevo. En términos simples podríamos decir que esto es lo que se identifica como metodología constructivista, la co-construcción de conocimientos.

El aprendizaje social. Es otro de los ejes conceptuales, que por ser la asertividad una habilidad social, su adquisición y práctica se inserta en este ámbito del aprendizaje.

Estos ejes conceptuales están presentados de manera más amplia en los capítulos 2 y 3 del presente informe.

4.3.1 METODOLOGÍA DE TRABAJO.

- Está fundamentada en los principios andragógicos del aprendizaje del adulto, es decir, una manera participativa que promueva la reflexión, y el aprehender con “h”, que el adulto se apropie del fundamento teórico de tal manera que cuente con un apoyo epistemológico que le de sentido a las acciones que va a ejecutar en los distintos escenarios en los que se desempeña.
- El desarrollo de las sesiones se efectuará mediante exposiciones, revisión breve de fundamentos teóricos, lecturas del manual del participante, análisis de casos, ejercicios con dramatizaciones, trabajo en equipo, dinámicas de grupo, las mismas que se manejarán en forma dinámica e interactiva con los adultos, relacionando cada uno de los conceptos teóricos con casos prácticos.
- La exposición se caracteriza por ser breve, concreta, concisa, que proporcione los elementos teóricos básicos, para dar lugar al análisis de conceptos y pasar a la aplicación de los mismos en el trabajo grupal.
- Dinámicas estructuradas grupales e individuales.
- Se generarán grupos de trabajo para el desarrollo de los temas, en forma dinámica, teniendo en cuenta un proceso de exposición de la internalización de cada uno de los conceptos vertidos en clase en términos prácticos.

- Los seres humanos por naturaleza buscamos cambios positivos y el aprendizaje es una forma de iniciar estos cambios, el taller es un espacio que promueve la construcción de aprendizajes bajo el principio andragógico de horizontalidad donde nadie sabe todo y juntos sabemos más, donde cada adulto tiene la oportunidad de participar, reflexionar en grupo sobre sus propias experiencias, alternando el trabajo del aula con escenarios naturales, reales, donde ejercitan los conocimientos adquiridos grupalmente.

4.3.2 OBJETIVOS.

Los objetivos especifican lo que el adulto será capaz de lograr al término del taller, una vez alcanzados éstos, reflejan el esfuerzo del participante y dan la pauta para retroalimentar el proceso de enseñanza aprendizaje.

General:

El Taller *Desarrollando mis habilidades asertivas* tiene como finalidad proporcionar al adulto los elementos teórico práctico para que identifique el flujo de pensamientos irracionales, aprenda a detenerlos y sustituirlos por otros más funcionales, de tal manera que pueda comunicar sus necesidades, intereses, sentimientos, decisiones, dudas de manera clara, efectiva, respetándose a sí mismo y respetando a los demás, y de esta manera reducir la ansiedad, el temor, la inseguridad, la tensión que le impiden comunicarse con efectividad.

Específicos:

Los describo a continuación con la descripción de cada tema y también en las cartas descriptivas.

4.3.3 CONTENIDO TEMÁTICO Y OBJETIVOS POR TEMA.

El orden del contenido lo estructuré de manera que el adulto se vaya introduciendo y sensibilizando en el tema central del taller de acuerdo al objetivo general, quedando como sigue:

1. Presentación del taller.

Objetivos:

- a) *Los participantes conocerán los objetivos del taller, el contenido temático y la metodología.*
- b) *Generar un ambiente de confianza y de cordialidad que favorezca el aprendizaje.*

2. Asertividad.

Objetivos:

- a) *Los participantes conocerán la definición del concepto asertividad.*
- b) *Tendrán un acercamiento teórico a los antecedentes de la asertividad.*

3. Los tres modelos de conducta en la interacción personal: agresiva, sumisa y asertiva.

Objetivo:

- a) *Los participantes distinguirán las características de la conducta agresiva, sumisa y asertiva.*

4. Afirmándome.

Objetivos:

- a) *Los participantes se familiarizarán progresivamente con el concepto afirmación.*
- b) *Se ejercitarán en expresar sentimientos afectivos.*

5. Los componentes físicos de la asertividad. (Contacto visual, postura corporal, distancia, contacto físico y ademanes, expresión facial, tono de voz, inflexión, volumen y fluidez.

Objetivo:

- a) *Los participantes conocerán los componentes que conforman su voz y la importancia de ejercitar aquellos susceptibles de fortalecer.*

6. Reestructura cognitiva de la conducta no asertiva. (Pensamientos distorsionados más frecuentes, estrategia de afrontamiento).

Objetivos:

- a) Conocerán la definición del concepto reestructura cognitiva.
- b) Conocerán los diferentes tipos de pensamientos distorsionados.
- c) Conocerán qué es una estrategia de afrontamiento.

7. Los derechos asertivos. (Qué es y cómo ejercerlo).

Objetivos:

- a) Los participantes conocerán qué es un derecho asertivo.
- b) Ejercitarán sus derechos asertivos en situaciones específicas.

8. Técnicas asertivas. Disco rayado, Banco de niebla, Aserción negativa y Aserción positiva, Compromiso viable.

Objetivos:

- a) Los participantes conocerán las diferentes técnicas asertivas.
- b) Aplicarán el conocimiento adquirido a situaciones complejas sin sentirse abrumados por el temor o la ansiedad.

9. Identificando la manipulación y la crítica.

Objetivos:

- a) Los participantes identificarán las sutiles características de la conducta manipuladora y la crítica.
- b) Aplicarán las técnicas específicas para enfrentarlas asertivamente.

10. Guía para el aprendizaje asertivo. (Quién, Cuándo, Qué, Cómo; Temor, Objetivo).

Objetivo:

- a) Los participantes distinguirán los elementos básicos que guiarán su conducta asertiva.

11. Uso del lenguaje asertivo para distintas situaciones.(En la familia, en la pareja, en el trabajo, ante el acoso sexual, enfrentando el doble mensaje, en situaciones comprometidas, para terminar una cita o conversación).

Objetivo:

- a) *Los participantes aprenderán una amplia gama de frases asertivas para aplicarlas en los distintos escenarios en los que se desempeñan.*

En este capítulo he mencionado los aspectos que justifican la razón de ser del taller, así como la planeación, la implementación, la metodología de trabajo, el objetivo general y los objetivos por tema, así como el contenido temático.

En el siguiente capítulo presento el análisis crítico de la actividad profesional.

CAPÍTULO 5

ANÁLISIS CRÍTICO DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.

En el año de 1985, estando por finalizar el octavo semestre de la carrera de pedagogía en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, mi profesor de la materia de didáctica Licenciado Rafael Hernández Lemus, me invitó a colaborar con él, en su despacho de *Capacitación y Consultoría, HELE Consultores S.C.*

Me explicó que tenía una amplia cartera de clientes y que iniciaría trabajando en la elaboración de material didáctico para los cursos y talleres que impartían, y que mi sueldo por el momento sería simbólico.

Acepté la propuesta considerando que en ese tiempo trabajaba como enfermera general en el IMSS, y la invitación del profesor fue la oportunidad para prepararme en el área de la capacitación, y así aspirar a un cambio dentro del Seguro Social, hacia la Dirección de Recursos Humanos y de esta manera decirle adiós a la carrera de enfermería. Esto se hizo realidad a principios de 1986, en ese mismo año ingresé a trabajar al Centro Nacional de Capacitación Postal, dependencia regulada por la Secretaría de Comunicaciones y Transporte, estando como director del Centro el profesor Rafael Hernández Lemus, no fui registrada en nómina pero a cambio de ello, asistí a todos los talleres de formación de instructores y temas afines que el centro impartió a lo largo de seis meses, posteriormente, en 1987 cursé en el Colegio de Estudios Avanzados en Administración un Diplomado en Capacitación de 170 horas, en este mismo año obtuve mi registro como instructora externa independiente ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Simultáneamente a esta formación, empecé a trabajar como instructora bajo la asesoría y supervisión del profesor Hernández Lemus, mis primeras experiencias fueron muy difíciles por varias razones, me costaba mucho trabajo hablar en público, el manejo de los grupos, de mis propias emociones, considero que la carrera de pedagogía me dió una base conceptual que me permitió despegar, sin embargo la práctica de trabajo demandó muchas competencias como instructora que no tenía, y que adquirí de manera intensiva y extra muros los dos primeros años después de terminar la carrera.

Recuerdo la primera vez que impartí un taller, no dormí la noche anterior al evento, me la pasé repasando los contenidos, las dinámicas, revisando los tiempos para cada actividad, que los materiales estuvieran completos, etc., a esta tensión se sumó la responsabilidad de representar la firma de consultoría de mi profesor.

Uno de los aprendizajes significativos en lo personal y profesional, fue mi primer acercamiento a los principios andragógicos, conocer cómo aprende el adulto, me hacía un sentido muy particular porque yo estaba viviendo justo eso, la motivación y el interés para aprender, la aplicación inmediata de lo aprendido en mi realidad profesional.

Encontrar un ambiente donde el principio de horizontalidad se ejercía, para mí fue totalmente nuevo, tomando en cuenta que venía de un contexto de formación y trabajo rígido, como lo es el ámbito de enfermería. A esto se sumaba el interés, la necesidad de adquirir las herramientas necesarias para desempeñarme como capacitadora, todo esto favoreció por mucho mi formación.

Considero que la vida laboral ha sido y es muy benigna conmigo, por muchos años disfruté de relaciones preferenciales en los despachos de consultoría y capacitación en los cuales trabajé, esto en parte hizo que pospusiera mi titulación, ya que podía trabajar sin estar titulada.

En 1999 un suceso familiar le dio un giro fuerte a mi vida laboral. Suceso que me llevó a ausentarme del campo de la capacitación durante dos años, en la búsqueda de soluciones, fue así como llegué a CRISOL Centro de Posgrado en Terapia Familiar, y en el año 2002 me inscribí en el Diplomado de Orientación Familiar, es así como tengo mi primer contacto con la psicoterapia sistémica.

Posteriormente en el año 2004 obtuve la matrícula para cursar la maestría en Terapia Familiar, y fui descubriendo algo muy similar a lo que había detectado en mi práctica de capacitación empresarial, la dificultad que tienen muchas personas para comunicar sus pensamientos, sus sentimientos, sus creencias de manera firme, siendo esto un eje importante para el manejo y solución de los problemas y conflictos.

Simultáneamente a mi formación como psicoterapeuta, la que concluí en el año 2006, continué con mi práctica profesional como capacitadora, impartiendo talleres, cursos y conferencias, y en el año 2007 Crisol me invitó a laborar como pedagoga en el Área Psicoeducativa del Centro, lo cual acepté.

Una de mis primeras tareas a realizar fue la organización del plan anual de conferencias, lo cual implicó el desarrollo de una serie de pasos que a continuación describo:

- Elección de los temas.
- Diseño de cartas descriptivas.
- Asignar el ponente de acuerdo a la experiencia que tiene en el tema.
- Calendarización de las conferencias.
- Difusión de la conferencia. Esto implica a veces asistir a la radio y hablar del tema y hacer la invitación al radio escucha.
- Elaboración de dípticos, trípticos o volantes, con el tema de la conferencia.
- Inscribir a los participantes y llevar el registro de los mismos.
- Apoyar logístico el día de la conferencia.
- Evaluación del evento.

En estas tareas me desempeñaba cuando la UAM Xochimilco pidió a Crisol un taller sobre comunicación para los profesores del programa PAPyT.

El Doctor Javier Vicencio, director del Centro que sabía de mi formación pedagógica, me pidió que realizara esta tarea, fue el primer taller que impartí como parte del equipo de Crisol teniendo como eje de enseñanza la asertividad.

Este taller ya lo había impartido en otras ocasiones bajo diferentes nombres, así que ya contaba con materiales, con ideas claras acerca del mismo, por lo tanto, procedí a reunirme con la responsable del área solicitante, la Doctora María Isabel Ysunza Breña, para escuchar sus peticiones y acordar los objetivos.

Saber que estaría al frente de profesores universitarios fue todo un reto profesional, así que me di a la tarea de adecuar los materiales, definir los objetivos, reorganizar los contenidos y dinámicas vivenciales de acuerdo al perfil del grupo.

La UAM Xochimilco a través de la coordinadora dio todo el apoyo para la realización del taller, el aula asignada contaba con espacio amplio, cómodo, bien ventilado, bien iluminado, la reproducción del material didáctico se llevó a cabo a tiempo, y con muy buena calidad de fotocopiado. Asistieron en promedio dieciocho profesores, la puntualidad se mantuvo en el transcurso del taller, así como la expectativa, la colaboración y el interés que mostraron al inicio. Quedaron tan motivados que pidieron una segunda parte, ésta se llevó a cabo bajo el nombre de "Inteligencia emocional".

Fue una experiencia enriquecedora, a diferencia de mis primeras experiencias, ahora sí dormí y hasta disfruté ampliamente el evento, y aunque al inicio de las sesiones sentí una leve tensión, ésta se fue conforme avanzó el desarrollo de la sesión.

Reflexionar acerca de esta experiencia en la UAM de Xochimilco, me llevó a pensar en la titulación que tenía pendiente, y aunque puedo titularme por medio de la maestría que cursé en CRISOL pues está incorporada a la Secretaría de Educación Pública, preferí tomar el reto de realizar este informe de actividades profesionales, pues ingresar a la UNAM fue un anhelo grande y quiero cerrar el ciclo de esta manera.

Realizar este proyecto como opción de titulación me permite, por un lado, constatar que mi formación pedagógica me ha facilitado el trabajo que desempeño desde que egresé de la carrera hasta el momento actual, y por el otro, me ha enriquecido significativamente, si bien es cierto que la asertividad es un tema con el cual continuamente he trabajado, organizarlo con este fin me llevó a detectar las áreas de oportunidad de mejora en los contenidos y en los materiales didácticos. Todo esto ha afinando mi competencia como facilitadora del aprendizaje.

Colegio de Pedagogía.

El Colegio de Pedagogía como formador inicial del pedagogo, con su plan de estudios de 1983-1987, me proporcionó a través de la impartición de sus materias, los elementos básicos y generales para entrar al escenario laboral, en particular, fueron las materias de Taller de Didáctica, Didáctica General, Psicología de la Educación, Sociología de la educación, Didáctica y Práctica de Especialidad, Taller de Didáctica fueron las que más me formaron para mi desarrollo laboral.

Realizar el servicio social en el Colegio de Pedagogía, me permitió vincularme al mundo laboral, clarificando al paso de la experiencia, la labor del pedagogo en la educación.

Si pienso en términos de obstáculos y logros del taller *Desarrollando mis habilidades asertivas*, puedo decir lo siguiente:

Obstáculos en cuanto al taller:

El tema de la asertividad puede resultar amenazante para algunos adultos y llegando incluso a la deserción, como fue el caso del último taller que impartí en Crisol, donde una persona asistió solo a dos sesiones y no regresó. En este caso el equipo de apoyo del área psicoeducativa se encarga de darle seguimiento. De ahí la importancia de la metodología en la primera sesión, de crear un ambiente de horizontalidad, de confianza, de respeto, de hacerle saber al individuo que la espontaneidad es bienvenida, no censurada.

Otro impedimento que se presenta con frecuencia es de índole económico, hay personas interesadas en tomar el taller pero no pueden pagar el costo. Esto me lleva a pensar últimamente en la alternativa de realizarlo por "módulos" es decir, adaptar los contenidos de manera que las personas lo puedan tomar indistintamente en sesiones separadas con una duración de 2 a 4 horas.

LOGROS.

Mi experiencia de trabajo como pedagoga, me ha forjado como mejor ser humano, permitiéndome una convivencia cálida y respetuosa de las personas, ha enriquecido por

mucho mi desempeño profesional, retomando el principio de horizontalidad, he aprendido que “las personas siempre tienen un motivo para actuar de la manera cómo lo hacen”, aunque a los ojos de otros sea incomprensible, este aprendizaje me ha inspirado profundamente a respetar la historia que hay detrás, no importa que no la conozca.

Todo este bagaje incorporado al desarrollo del taller me permite hacer un buen acompañamiento en el trabajo con los adultos, y ellos responden a esta sinfonía con su esfuerzo, sus aportaciones y logros alcanzados, impactando su calidad de vida, motivándose para continuar con actividades que no tenían contempladas, como asistir a cursos, conferencias, talleres, leer libros, entre otros.

CONCLUSIONES.

El presente informe da cuenta de mi trabajo con adultos, como facilitadora de aprendizaje en la implementación e impartición del Taller Desarrollando mis Habilidades Asertivas, teniendo como ejes conceptuales la educación de adultos, la andragogía y el constructivismo.

Impartir este taller durante años y en distintos escenarios me ha permitido observar lo siguiente:

- La motivación más fuerte que tiene un adulto para aprender es una necesidad sentida.
- El adulto se resiste a aprender aquello que no se relaciona con su realidad, o con sus esquemas de pensamiento.
- A veces su resistencia a aprender está originada por miedos a hacer el ridículo, a mostrar su nivel de conocimiento o competencia en algún tema, o simplemente a hablar ante el grupo. Se puede estimular el interés de los adultos, pero no forzarlos.
- Su experiencia y conocimientos no siempre son una ventaja, en ocasiones son un obstáculo.

- Son prácticos, ellos desean aprender aquello que aporte de manera inmediata un beneficio a su vida.

En el caso de este taller, en ocasiones los adultos asisten al final del día de trabajo, (de las 19 horas a las 22, y a veces de las 20 a las 22 horas.). Esto implica una planeación ágil de la sesión, donde los contenidos son abordados a través de mapas mentales, dinámicas, presentaciones ágiles en power point, no hay lectura de contenidos durante la sesión.

Por eso es muy importante la primera sesión, pues habrá momentos en que el taller se iniciará con una presentación “formal y tradicional” de contenido y objetivos, y habrá otros momentos donde se abre con una metáfora, una anécdota o bien con algo que haya dicho un participante en ese momento y que se relacione con la apertura del evento.

Tomando en cuenta el género:

- Las mujeres son más abiertas a introducirse en este tema.
- Son más las mujeres que asisten al taller, que hombres.
- Un porcentaje importante está formado por parejas que tienen problemas crónicos, cuando esto es así, los invitamos a que tomen el taller en forma separada.

Los principios de horizontalidad, participación y flexibilidad, juegan un papel muy importante en el clima emocional que se desarrolla en el aula, pues el adulto en general aprende mejor en un ambiente flexible, sobre todo en este momento, que llega al taller para trabajar conductas que le han causado problemas de naturaleza comunicacional, y que posiblemente se originaron en contextos de rigidez o de autoridad vertical.

Una pregunta que me planteé fue: ¿Puede un Taller de Asertividad proporcionar las herramientas para ayudar a las personas adultas a mejorar su relación con otros siendo la comunicación el tema a trabajar? La experiencia me dice que sí.

Por lo tanto, considero que si se promueve la enseñanza de estas herramientas, estaremos contribuyendo a favorecer cambios en las personas en la forma como se comunican, esto se puede hacer desde la infancia, por eso he decidido dedicar el presente trabajo a la promoción, fomento y difusión de elementos que favorezcan la competencia comunicacional del adulto, y con esto influir en su calidad de vida, al disminuir los miedos al hablar, la ansiedad social al enfrentarse a situaciones donde antes no tenía ni idea de cómo responder.

Como pedagoga considero fundamental que los docentes orientados a la enseñanza aprendizaje con adultos, cuenten con bases andragógicas, pues éstas son aplicables a todo ámbito educativo, sea público o privado, capacitación de empresas comerciales, industriales o de servicios, universidades y en general para toda actividad que conlleve aprendizaje.

Propuesta al Colegio de Pedagogía.

Considero necesario se incluya ya sea en el plan de estudios o como materia optativa, o como diplomados, talleres que aborden el tema de la asertividad, el cual forma parte de lo que se conoce como inteligencia emocional, como mencioné al principio, la mayoría de egresados formados en la UNAM nos insertamos en el escenario laboral sin los recursos emocionales mínimos, si bien adquirimos un sólido fundamento teórico, en el área emocional hay una gran carencia.

Considerando que la educación en un sentido muy básico es la socialización del individuo para llevarlo a alcanzar su autorealización, esto implica poner el foco en la educación del área emocional.

Para concluir este informe quiero mencionar, que, haberlo desarrollado, me ha reconciliado con la importancia y utilidad que tiene el proceso de titulación, pues me ha conducido a recorrer caminos conceptuales que pensaba tenía claros, si bien esto es cierto en parte, la experiencia que me brinda el presente trabajo es de un mayor acomodo

epistemológico que madura mi experiencia profesional y laboral, ha sido altamente interesante y motivador, es una experiencia que disfruté.

BIBLIOGRAFIA.

Alberti, Robert E, Michael L. Emmons. (1999). *Viviendo con Autoestima. Cómo fortalecer con asertividad lo mejor de tu persona*. México: Pax México.

Beck, Judith S. (2007). *Terapia Cognitiva para la Superación de Retos*. Barcelona: Gedisa.

Bello, Alejandro.; Crego, Antonio. (2003). *Auto manejo emocional*. España: Desclée de Brouwer

Burns, David D.(1999). *Sentirse Bien*. México: Paidós.

Davidson, Jeff. MBA.CMC. (1999). *Asertividad*. México: Prentice Hall.

Durkheim, Emile. (1996). *Educación y Sociología*. México: Ediciones Coyoacán S.A. de C.V.

Díaz, Barriga F. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. México: McGraw-Hill.

Fensterheim, Herbert.; Baer Jean. (1975). *No diga si cuando quiera decir no*. Barcelona: De Bolsillo.

Güell Manel. (2005). *¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro?* Barcelona: GRAÓ.

Husman,G.; Chiale,G. (2008). *Los manipuladores*. Buenos Aires: Océano.

Jabonero, Mariano.; López I.; Nieves R. (1999). *Formación de adultos*. España: Síntesis Educación.

Kelly, Jeffrey A. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Knowles, Malcolm S. (2001). *Andragogía. El aprendizaje de los adultos*. México: Alfa Omega.

Nérici, Imideo G. (1973). *Hacia una didáctica general dinámica*. Buenos Aires: Kapelusz.

OCDE Ministerio de Educación de Cultura y Deporte del Reino de España. *Educación para Adultos. Más allá de la Retórica*. (2005). España: Fondo de Cultura Económica.

Riso, Walter. (2002). *Cuestión de dignidad*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Riso, Walter. (2006). *Terapia cognitiva*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Riso, W. (2004). *Pensar bien, sentirse bien*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Raquin, B. (2009). *¡No dejes que te manipulen!* Argentina: Lumen México.

Rodríguez, Estrada. M. (1991). *Asertividad para negociar*. México: Mc Graw Hil.

Smith, M.J. (1988). *Si puedo decir no*. Barcelona: Editorial De Bolsillo.

Smith, M.J. (1975). *Cuando digo no me siento culpable*. Barcelona: Grijalbo.

Bibliografía complementaria.

Sitios visitados. Mesografía.

<http://www.institutocrisol.org>

Fernández, Sánchez N. (2001). ANDRAGOGIA. Su ubicación en la educación continua. De <http://www.uanm.mx/redec> Consultado: 15/05/2011.

Yturralde, E. Andragogía es al adulto, como pedagogía al niño". <http://www.yturralde.com/andragogia.htm> Consultado 15=05/2011.

Yturralde,E.& Asociados. ¿Qué es andragogía? <http://www.yturralde.com/andragogía.htm> Consultado: 29/05/2011.

La andragogía y el principio de horizontalidad. (07/ 2010). <http://andragogos.blogspot.com> Consultado: 25/05/2011.

Fernández, Sánchez N. (julio 2001). Andragogía. Su ubicación en la educación continua. nfs@servidor.unam.mx Consultado: 15/05/2011.

Ausubel, D. Constructivismo en la educación. El aprendizaje significativo. DAVID-AUSUBEL-EL-APRENDIZAJE-SIGNIFICATIVO De <http://psicopsi.com/>. Consultado:15/10/2011.

Videografía.

“Quién se llevó mi queso”

Autor: Spencer Jhonson, M.D.

Compañía productora: Double Take Productions. 1998.

Versión animada del libro: Quién se ha llevado mi queso.

Personajes principales: Kif y Kof.

Anexos

Cartas Descriptivas

Tema	Objetivos	Subtema	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo minutos
1. Presentación del Taller.	Presentación del Taller.	1.1 Presentación del Facilitador.	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura del taller • Presentación del facilitador. • Bienvenida al grupo. • Entrega del Manual del Participante. 	Cañón y diapositiva de bienvenida.	15
	<p>Que los participantes <i>se conozcan</i>.</p> <p><i>Romper el hielo</i> que caracteriza casi siempre el inicio de un taller.</p> <p><i>Generar un ambiente de confianza</i> y cordialidad que favorezca el aprendizaje.</p>	1.2 Bienvenida al grupo.	Plenaria	<p>Dinámica de integración "Nos conocemos".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escoge una pareja en el grupo, uno es <i>A</i> y el otro <i>B</i>. • <i>A</i> entrevista a <i>B</i> mediante preguntas que le permitan informarse acerca de <i>B</i>, y él es el encargado de presentar a <i>B</i> ante el grupo. • Posteriormente se invierten los papeles y <i>B</i> presenta a <i>A</i>. 	Etiquetas adheribles. Plumones.	30
	<p><i>Que los participantes:</i></p> <p><i>Clarifiquen sus expectativas</i> y las compartan con el grupo.</p> <p><i>Manifiesten</i> ante los demás su compromiso con el fin de beneficiarse todos.</p> <p><i>Promover</i> desde el inicio del Taller el compromiso y la colaboración de los participantes.</p>	1.3 Presentación de Expectativas.	Expositiva / Participativa. Plenaria.	<p>Dinámica "Mi expectativa y mi compromiso"</p> <p>Formar equipos de 3 participantes. Como equipo responder a las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qué espero del curso. • Qué me gustaría que sucediera. • Qué estoy dispuesto a aportar para lograrlo. • El consenso de equipo se anota en hojas de rota folio y se colocan en un lugar visible. 	Hojas para rota folio Plumones Diurex	30

Tema	Objetivos	Sub tema	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo
	<i>Los participantes conocerán los objetivos del taller, el contenido temático y la forma de trabajo grupal, así como los horarios.</i>	1.4 Objetivos. 1.5 Contenido. 1.6 Metodología. 1.7 Horarios. 1.8 Logística.	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> El facilitador apoyado en la proyección de diapositivas hace la presentación de los objetivos del programa, su contenido temático, la duración, la metodología haciendo énfasis en la participación como eje de trabajo para la experiencia de aprendizaje. 	Cañón Marcadores Manual del participante	30
2. Qué es la asertividad.	<i>Los participantes conocerán el significado de asertividad.</i>	2.1 ¿Asertividad. Qué es?	Expositiva / Participativa. Plenaria.	<ul style="list-style-type: none"> Lluvia de ideas acerca de lo que cada participante entiende del concepto "asertividad" El instructor forma un consenso conceptual y lo anota en el pizarrón y apoyado en diapositivas y material impreso, procede a clarificar el término, siempre validando la aportación de cada adulto. 	Cañón Diapositivas Manual del participante.	15
	<i>Los participantes identificarán su nivel de aserción al inicio del taller.</i>			Expositiva. Plenaria		
	<i>Los participantes se sensibilizarán cada vez más a identificar su nivel de aserción.</i>		Plenaria	<p>Contestar el auto reporte: "Inventario de la Asertividad" (Auto reporte 2). Se forman equipos y se comparte la experiencia.</p>	Auto reporte 2	15
	<i>Los participantes conocerán los antecedentes de la conducta asertiva.</i>	2.2 Antecedentes de la conducta asertiva.	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> Lectura compartida por equipos. Cada adulto expone lo que entendió de la lectura. El facilitador complementa lo presentado por los participantes, promoviendo el intercambio de ideas. 	Manual del participante. Diapositivas Cañón	30

Tema	Objetivos	Sub tema	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo
	<p><i>Los participantes identificarán</i> su nivel de tolerancia e irritación frente a situaciones cotidianas.</p> <p><i>Los participantes clarificarán</i> las áreas donde tiene problemas de aserción.</p>		<p>Expositiva. Participativa Plenaria</p> <p>Plenaria</p>	<p>Dinámica : "Juego de roles"</p> <ul style="list-style-type: none"> • El facilitador solicita tres voluntarios para realizar el ejercicio. • Les pide que salgan del aula. • Al grupo le pide: que cuando entre el primero se muestren antagónicos, con el segundo, indiferentes, y con el tercero, participativos. • Sale y da instrucciones a los voluntarios: cada uno le va a presentarle al grupo una propuesta, y su tarea es convencerlos de aceptarla. • Cierra el ejercicio analizando la información que se obtuvo individualmente y a nivel grupal con esta dinámica. • Cómo se sintió cada uno de los voluntarios. • Cómo se sintió el grupo. • Qué observaron cada uno. <p>Contestar el auto reporte: "Escala de irritación Novaco" (Auto reporte 3)</p>	<p>Auto reporte 3</p>	<p>15</p> <p>15</p>
<p>Tarea: NIVEL UNO</p>	<p><i>Los participantes ejercitarán</i> en escenarios reales, acciones que promuevan el desarrollo de su conducta asertiva</p>			<p>El facilitador cierra la sesión distribuyendo a cada participante el formato: Tarea NIVEL UNO Explicando en qué consiste la actividad</p>		<p>10</p>

Tema	Objetivos	Subtema	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo minutos
Tarea NIVEL UNO	Retroalimentar a los participantes de la actividad realizada durante la semana.	Tarea NIVEL UNO	Plenaria	Se forman equipos y se comparte la experiencia de la "Tarea NIVEL UNO" En plenaria se exponen las experiencias.	Pizarrón.	20
3. Los tres modelos de conducta: <i>Agresiva, Sumisa y Asertiva.</i>	Los participantes: <i>Distinguirán</i> las características de la conducta agresiva, sumisa y asertiva.	3.1 Agresiva. 3.2 Sumisa o pasiva. 3.3 Asertiva	Expositiva	El facilitador apoyado en las diapositivas describe las características del comportamiento agresivo, del comportamiento sumiso y del comportamiento asertivo.	Diapositivas. Cañón. Manual del participante.	30
			Estudio de caso. Plenaria	Estudio de caso: <i>Un caso de sumisión, un caso de agresividad y un caso de asertividad.</i>		15
				<i>Ejercicio: "Identificando conductas"</i>		15
4. Afirmándome	<i>Se familiarizarán</i> progresivamente con el concepto "afirmación" a partir de sus propias experiencias. <i>Aprenderán</i> frases de afirmación y en la medida en que las practique, las introducirá en su estructura cognitiva. <i>Se ejercitarán</i> en la expresión de sentimientos afectivos.	4.1 Afirmar. 4.2 Frases de afirmación	Expositiva/ Participativa, Plenaria	Ejercicio: "Afirmándome" <ul style="list-style-type: none"> Ante la pregunta: ¿De pequeño cuando hacías algo bien que te decían tus papás? Y cuándo hacías algo mal que te decían? Con base en sus respuestas, clarificar el término: "<i>afirmándome</i>" Ejercicio: "Conociendo mi voz." <ul style="list-style-type: none"> Cada participante lee en voz alta "<u>frases de afirmación</u>" indicándole que será grabado. Posteriormente el grupo escuchará la grabación, el facilitador pedirá que describan las características de la voz grabada para dar retroalimentación al participante. <p>El tiempo total de este ejercicio varía según el número de participantes</p>	Pizarrón	15
			Ensayo de conducta. Plenaria.			70 Aprox. 5 x c/u

Tema	Objetivos	Subtema	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo
5.Componentes físicos de la conducta asertiva.	<i>Los participantes identificarán</i> los componentes que integran su voz y la importancia de ejercitar aquellos susceptibles de fortalecer.	5.1 Contacto visual. 5.2 Postura corporal. 5.3 Distancia y contacto físico. 5.4 Ademanes. 5.5 Expresión facial. 5.6 Tono de voz, inflexión y volumen. 5.7 Fluidez	Expositiva/ participativa. Plenaria	El facilitador apoyado en las grabaciones del ejercicio "conociendo mi voz" explicará al grupo los distintos componentes físicos de la conducta asertiva, Retroalimentación grupal.	Manual del participante. Cañón. Rotafolio.	30
	Retroalimentar a los participantes.		Plenaria	Se forman equipos de 3 Integrando el ejercicio "Conociendo mi voz" y los componentes físicos de la conducta asertiva, en plenaria se retroalimenta a cada participante.		15
Tarea: NIVEL DOS	<i>Los participantes ejercitarán</i> en escenarios reales acciones que promuevan el desarrollo de la conducta asertiva			El facilitador cierra la sesión distribuyendo a cada participante el formato: Tarea NIVEL DOS Explicando en qué consiste la actividad.		5

Tema	Objetivos	Subtema	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo minutos
Tarea: NIVEL DOS	Retroalimentar a los participantes de la actividad realizada durante la semana.	Tarea: NIVEL DOS.	Plenaria	Se forman equipos y se comparte la experiencia de la "Tarea NIVEL DOS" En plenaria se exponen las experiencias.	Pizarrón.	20
6. Reestructura cognitiva de la conducta no asertiva.	<i>Conocerán</i> cuáles son los pensamientos distorsionados más frecuentes. <i>Los participantes observarán sus pensamientos.</i> <i>Identificarán</i> en la película los distintos tipos de pensamiento distorsionado. <i>Aprenderán</i> estrategias de afrontamiento eficaces	6.1 Pensamientos distorsionados más frecuentes.	Expositiva	El instructor apoyado en diapositivas explica los diferentes tipos de pensamiento distorsionado y sus características.	Cañón. Manual del participante.	50
			Expositiva	Ejercicio "La leche" El facilitador da las instrucciones. Un representante de la firma lechera presentará un nuevo producto lácteo y el objetivo es posicionarlo.	Leche, vasos desechables, tintura, una jeringa.	15
			Plenaria			15
			Expositiva.	Película "quién se llevó mi queso" <ul style="list-style-type: none"> El facilitador pide al grupo identifiquen los pensamientos distorsionados de cada personaje. Se forman equipos de trabajo. En plenaria se trabaja: Qué observaron? Se concluye con una reflexión individual por escrito. 	Película.	15
			Plenaria			45
		6.2 Estrategia de afrontamiento.		El facilitador apoyado en diapositivas explica qué es una estrategia de afrontamiento y su utilidad.		20

Tema	Objetivos	Subtema	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo minutos
	<i>Aprenderán</i> a ejercitar su mente para pasar de un pensamiento automático a un pensamiento controlado.	6.3 Reestructurando la conducta no asertiva. 6.4 Las distorsiones más frecuentes que produce la irritación.	Expositiva.	El facilitador presenta al grupo la forma como un adulto puede trabajar en sus pensamientos para hacerlos más funcionales. Ejercicio: Identificando mis pensamientos distorsionados.		15 15
Tarea: NIVEL TRES	<i>Los participantes ejercitarán</i> en escenarios reales acciones que promuevan el desarrollo de la conducta asertiva			El facilitador cierra la sesión distribuyendo a cada participante el formato: Tarea NIVEL TRES Explicando en qué consiste la actividad.		10

Tema	Objetivos	Subtema	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo minutos
Tarea: NIVEL TRES 7. Los derechos Asertivos.	Retroalimentar a los participantes de la actividad realizada durante la semana.	Tarea: NIVEL TRES 6.1 Qué es un Derecho Asertivo.	Plenaria	Se forman equipos y se comparte la experiencia de la "Tarea NIVEL CUATRO" En plenaria se exponen las experiencias.	Pizarrón.	20
	Los participantes: <i>Conocerán</i> qué es un derecho asertivo. <i>Se familiarizarán</i> con sus derechos asertivos. <i>Aprenderán</i> a ejercitar sus derechos asertivos en situaciones específicas.		6.1 Cómo ejercerlo.	Expositiva/ Participativa. Plenaria.	Ejercicio: "Tengo derecho a.." <ul style="list-style-type: none"> Distribuye las tarjetas: "Tengo derecho a..." Pide formen equipos, lean el contenido y reflexionen el material. En plenaria compartir la experiencia. El facilitador complementa la experiencia del grupo con una breve presentación del tema. 	Tarjetas. Manual del participante. Cañón.
			Psicodrama	El facilitador pide a los participantes: <ul style="list-style-type: none"> Que elijan el escenario donde quieren practicar sus derechos asertivos. Que realicen un guión. (Quién, dónde, cuándo). Que elijan un compañero para trabajar. Que elaboren un guión. Se les pide que frente al grupo desarrollen el guión, se graba la conversación analizando los componentes de la conducta asertiva. El grupo escucha la grabación y retroalimenta a sus compañeros. El grupo en este momento, ya cuenta con elementos teóricos para identificar los componentes físicos de la conducta asertiva de sus compañeros. 	Grabadora. Reproductor de audio. Guión.	30
						35
						20

Tema	Objetivos	Subtema	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo minutos
8. Técnicas asertivas	<i>Identificarán</i> la importancia de establecer prioridades	7.1 Los <i>debo...</i> los <i>quiero..</i> y los <i>sería estupendo tener.</i>	Expositiva. Plenaria.	Contestar el formato: "Los debo..los quiero..los sería estupendo tener"		20
	Los participantes:	7.1 Disco rayado. 7.2 Banco de niebla.	Expositiva y participativa. Plenaria.	Técnicas asertivas: Descripción y ejemplo.	Tarjetas.	15
	<i>Conocerán</i> las diferentes técnicas asertivas.			<ul style="list-style-type: none"> • Les pide que lean el material. • Que formen equipos. • Que intercambien experiencias de lo leído. • Que expongan ante el grupo. 		15
	<i>Aprenderán</i> a usarlas según la situación lo amerite.		Expositiva. Plenaria.	El facilitador retomando las aportaciones del grupo complementa exponiendo las características de cada técnica y su aplicación a situaciones concretas e invita a los participantes a: <ul style="list-style-type: none"> • Que apliquen lo leído a una situación específica que deseen cambiar. • Ejercicio: Frases incompletas. • Que expongan la experiencia ante el grupo. 	Diapositivas. Cañón. Manual del participante.	30
Tarea: NIVEL CUATRO	<i>Los participantes ejercitarán</i> en escenarios reales acciones que promuevan el desarrollo de la conducta asertiva			El facilitador cierra la sesión distribuyendo a cada participante el formato: Tarea NIVEL CUATRO explicando en qué consiste esta actividad.		10

Tema	Objetivos	Subtema	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo minutos
Tarea: NIVEL CUATRO	Retroalimentar a los participantes de la actividad realizada durante la semana	Tarea: NIVEL CUATRO.	Plenaria	Se forman equipos y se comparte la experiencia de la "Tarea NIVEL CUATRO" En plenaria se exponen las experiencias		60
10. Guía para el aprendizaje asertivo.	Los participantes: <i>conocerán</i> los elementos básicos, concretos para guiar su conducta asertiva	10.1 Quién, Cuándo, Qué quiero conseguir, Cómo, Mi temor es, Mi objetivo es..	Expositiva Plenaria	El facilitador solicita formen equipos para trabajar: Apoyados en el manual. Cada equipo trabaja un tema y en plenaria se trabajan las conclusiones.	Presentación power point. Manual del participante.	15
	identificarán las conductas que bloquean la conducta asertiva.	10.2 Estrategias que Bloquean la Conducta asertiva.				15
	Distinguirán en qué escenarios mostrarse asertivos.	10.3 Dónde y cuándo Mostrarme asertivo.				15
	Elaborarán su propio mapa asertivo.	10.4 Mi mapa asertivo				15

Desarrollando mis habilidades asertivas



Manual del Participante

TEMA 1. PRESENTACIÓN DEL TALLER



Meta de aprendizaje.

Los participantes:

- ❖ Conocerán Los objetivos del taller, el contenido temático y la metodología.
- ❖ Generar un ambiente de confianza y de cordialidad que favorezca el aprendizaje.

-
- **Presentación del taller.**
 - **Bienvenida al grupo.**
 - **Que los participantes se conozcan.**

1. Desarrollando mis habilidades asertivas

Presentación

Actuar asertivamente tiene como objetivo fundamental lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de relación humana lo haga necesario.

La asertividad parte de la premisa de que el adulto ha aprendido formas insatisfactorias de comunicación, que han hecho de él una persona tímida, temerosa del rechazo, incapaz de afirmarse ante otros, de defender sus derechos más elementales como ser humano, esto lo lleva a convivir con los demás de manera ansiosa.

Comunicarse asertivamente significa tener la habilidad para transmitir mensajes de sentimientos, creencias u opiniones de manera respetuosa, oportuna y honesta.

Ser asertivo no es ganarle al otro, es mantener el respeto mutuo, no importando que a veces no se logre un resultado práctico, personalmente benéfico, o incluso se requiera ceder. Implica no doblegarse ante cualquier situación que intente violar el respeto propio y al mismo tiempo se somete a la firme exigencia individual de respetar los derechos humanos de los demás.

Un adulto asertivo es aquel que se siente libre para manifestar sus opiniones, se comunica con todo estilo de personalidades de manera abierta, directa, franca y adecuada. Hace que las cosas sucedan porque tiene una actitud activa ante las circunstancias.

La asertividad le permite al adulto eliminar la tensión adquiriendo serenidad al comunicarse con otros.

1. Desarrollando mis habilidades asertivas

Contenido Temático

Tema 6 *Reestructura Cognitiva de la conducta no asertiva.*

- *Pensamientos distorsionados más frecuentes.*
- *Estrategia de afrontamiento.*
- *Reestructurando la conducta no asertiva.*
- *Las distorsiones más frecuentes que produce la irritación.*

Tema 7 *Los derechos asertivos.*

- *Qué es un derecho asertivo.*
- *Cómo ejercerlo.*
- *Los **debo**, los **quiero** y los **sería** estupendo tener.*

Tema 8 *Técnicas asertivas.*

- *Disco rayado.*
- *Banco de niebla.*
- *Interrogación negativa.*
- *Aserción negativa, aserción positiva.*
- *Compromiso viable.*

Tema 9 *Identificando la manipulación y la crítica..*

- *Cómo se comporta un manipulador.*
- *Identificando la crítica.*
- *Aplicación de las distintas técnicas asertivas según el caso.*

Tema 10 *Guía para el aprendizaje asertivo.*

- *Quién, Cuándo, Cómo.*

Tema 11 *Uso del lenguaje asertivo para distintas situaciones.*

- *En la familia, con la pareja, en el trabajo, ante el acoso sexual.*
- *Enfrentando el doble mensaje, situaciones comprometidas.*
- *Terminar una cita, cerrar una conversación.*

1. Desarrollando mis habilidades asertivas

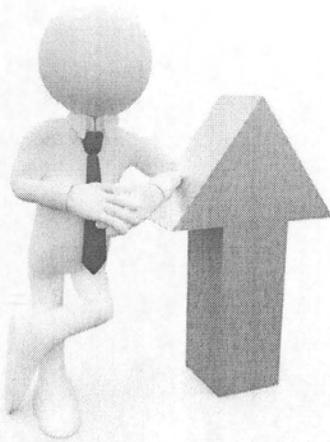
Metodología

- Revisión de fundamentos teóricos.
- Análisis de casos.
- Trabajo en equipo.
- Dinámicas estructuradas grupales e individuales.
- Auto evaluaciones dirigidas.

Evaluación

- Participación activa durante el curso.
- Lectura y discusión del material asignado.
- Integración del material revisado durante el taller.
- Evaluación práctica y auto evaluación.

TEMA 2. ASERTIVIDAD ¿QUÉ ES?



Meta de aprendizaje.

Los participantes:

- ❖ Conocerán la definición del concepto asertividad.
- ❖ Tendrán un acercamiento teórico a los antecedentes de la asertividad.

-
- **Definición del concepto de asertividad.**
 - **Antecedentes de la conducta asertiva.**

2. Asertividad.

Definición del concepto.

• Asertividad.

Definición etimológica: del latín *assere*, *asertum* que significa **afirmar**.

La **asertividad** es una **habilidad social** específica de la competencia interpersonal relacionada con la **comunicación**.

Antecedentes de la conducta asertiva.

Los antecedentes de la conducta asertiva la encontramos en las conductas de lucha y la conducta de huida que tienen los mamíferos. Ante una dificultad éstos actúan luchando o huyendo, según sus circunstancias. Huyen si sienten que pueden perder la batalla y luchan cuando tienen claras posibilidades de ganar o no pueden huir.

Las personas también huimos o luchamos en nuestra vida cotidiana. Cuando llaman por teléfono y nos negamos a contestar, estamos huyendo. También huimos cuando procuramos no encontrarnos en una sala con una persona.

Los gritos, las exigencias, las discusiones son formas civilizadas de lucha, el lenguaje verbal agresivo es un modo a menudo de lucha.

Es importante identificar dos formas de comportamiento que los seres humanos tenemos en común con los animales cuando nos enfrentamos a una situación problemática y que revisten especial importancia en nuestra conducta **no asertiva**, estas dos formas de comportamiento a las que nos referimos son: **El ataque y la huida**.

Cuando luchamos o huimos nuestras emociones y nuestro estado de ánimo son negativos, malhumor, sensación de fracaso, rabia, stress, vergüenza, etc., son posibles consecuencias de una conducta de huida u de lucha.

En asertividad la conducta de lucha se denomina conducta **agresiva** y la conducta de huida se denomina **pasiva**. La conducta asertiva es la alternativa a las conductas de lucha y huida.

2. Asertividad.

Conducta asertiva

FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA ASERTIVIDAD.

El **fundamento teórico de la asertividad** se enmarca en la psicología cognitivo conductual.

En **1949** fue descrita por **Andrew Salter** (psicólogo conductista pionero en el tema) como un **rasgo de personalidad**. Sin embargo, más tarde fue definida por Wolpe (1958) y Lazarus (1966) como “la expresión de los derechos y sentimientos personales”, y se dieron cuenta que la mayoría de las personas pueden ser asertivas en algunas situaciones y en otras no.

La conducta asertiva puede definirse como una habilidad social gracias a la cual una persona es capaz de afirmarse, es decir poder expresar: “Yo soy así”, “esto es lo que yo pienso, opino, creo”. La conducta asertiva implica lo que se dice y cómo se dice, es decir, tanto las formas verbales como las no verbales: mirada, gestos, tono de voz, actitudes, etc.

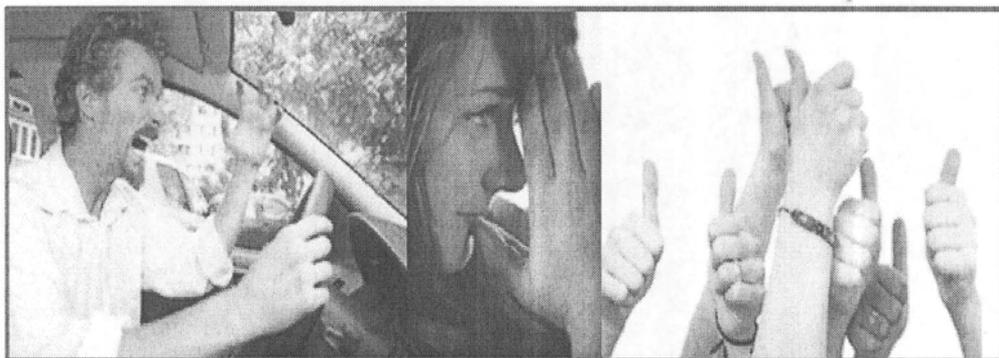
La conducta asertiva tiene muy en cuenta el respeto a la integridad de la persona y el respeto a la integridad del otro, y en este sentido es una habilidad social también relacionada con la comunicación.

La conducta asertiva equipa al individuo para manifestar lo que quiere sin humillarse, y al mismo tiempo ser respetuoso con los demás, implica que la persona asume su responsabilidad de lo que hace y dice, y por tanto de sus consecuencias positivas o negativas.

La asertividad no es un rasgo de carácter o de personalidad, no es genética ni tiene relación alguna con la herencia. Es una conducta aprendida a partir de los múltiples elementos socializadores desde el nacimiento hasta la edad adulta.

Al definir la asertividad como una conducta, se deduce que puede ser aprendida a partir de un entrenamiento.

TEMA 3. LOS TRES MODELOS DE CONDUCTA EN LA INTERACCION PERSONAL



Meta de aprendizaje.

Los participantes:

- ❖ Distinguirán las características de la conducta agresiva, sumisa y asertiva.

-
- Agresiva.
 - Sumisa.
 - Asertiva

3. Los tres modelos de conducta

Desarrollando mis habilidades

asertivas

Agresiva, sumisa, asertiva.

En las reacciones que puedo tener cuando una persona se mete en la fila del cine, o en la forma como manifiesto a un mesero mi molestia por su servicio lento y poco atento, dada mi urgencia por pagar mi cuenta y retirarme, puedo encontrar un indicador de mi estilo comunicativo.



Conducta agresiva.

Los ejemplos típicos de este tipo de conducta son: la pelea, las acusaciones, la amenaza y en general aquellas conductas que signifiquen agredir a los demás sin tener en cuenta sus sentimientos.



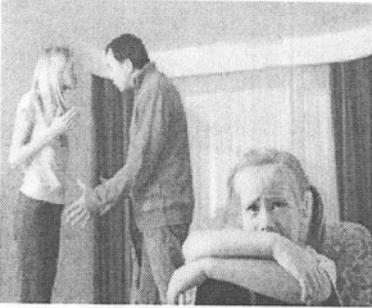
Conducta sumisa.

Cuando renuncio a la satisfacción de mi necesidad en función de la de otro y paso "por encima" de ella, cuando no defiendo mis intereses y hago lo que me dicen sin tomar en cuenta lo que siento y pienso, puedo decir que estoy teniendo una conducta **sumisa**.

En ambos casos mi conducta se rige por una actitud de "**ganar – perder**" y tiene un carácter similar al que en situaciones de peligro lleva a un animal a reaccionar instintivamente **atacando o huyendo**.

3. Los tres modelos de conducta

Agresiva, sumisa, asertiva.



Estas dos formas de conducta, aunque contrarias se relacionan estrechamente, como las dos caras de una moneda; la sumisión invita a la agresión y la agresión provoca sumisión o mayor agresión.

Conducta asertiva.



La opción que tenemos ante estas dos conductas es la asertividad, ésta se fundamenta en la conciencia y el respeto por las propias necesidades, derechos y expectativas, que tiene en cuenta la de otros y busca por lo tanto, generar creativa e inteligentemente una respuesta a las necesidades y expectativas de los demás, es decir, respuestas con una actitud de ***“ganar – ganar”***

Las implicaciones de la conducta asertiva en la comunicación interpersonal son tales, que **podemos considerar a la asertividad una verdadera estrategia de comunicación.**

3. Los tres modelos de conducta

Agresiva.

Las personas que tienen una conducta agresiva poseen las siguientes características:

- ❖ Defienden sus derechos, opiniones, sentimientos sin importarles los demás.
- ❖ Obtienen lo que quieren pasando por encima del otro.
- ❖ Obtienen lo que quieren a corto plazo.
- ❖ No les importa lastimar, lo que les importa es salirse con la suya.
- ❖ Imponen sus puntos de vista.
- ❖ Ganar- perder es su estilo de vida.
- ❖ Son personas que se abren paso con ira, con reproches.
- ❖ Hacen uso de la intimidación, manipulación, ofensa, sarcasmo y otros.
- ❖ La gente evita relacionarse con ellos.

3. Los tres modelos de conducta

Sumisa o Pasiva.

Características

- ❖ No se toman en cuenta a sí mismos.
- ❖ No ponen límites.
- ❖ Siempre dicen sí a todo.
- ❖ No se atreven a pedir lo que quieren.
- ❖ Se dejan humillar, callan sin protestar.
- ❖ Tratan de quedar bien con todos.
- ❖ Demasiado conformistas.
- ❖ Se resignan fácilmente.
- ❖ Voz quejumbrosa.
- ❖ Se muestran débiles
- ❖ Permiten que los demás decidan por ellos.
- ❖ Se dan por vencidos con facilidad.
- ❖ Demasiado amables y complacientes con los demás.
- ❖ Ejercen actitudes encubiertas: queja, reproches.

3. Los tres modelos de conducta

Agresiva.

Las personas que tienen una conducta agresiva poseen las siguientes características:

- ❖ Defienden sus derechos, opiniones, sentimientos sin importarles los demás.
- ❖ Obtienen lo que quieren pasando por encima del otro.
- ❖ Obtienen lo que quieren a corto plazo.
- ❖ No les importa lastimar, lo que les importa es salirse con la suya.
- ❖ Imponen sus puntos de vista.
- ❖ Ganar- perder es su estilo de vida.
- ❖ Son personas que se abren paso con ira, con reproches.
- ❖ Hacen uso de la intimidación, manipulación, ofensa, sarcasmo y otros.
- ❖ La gente evita relacionarse con ellos.

3. Los tres modelos de conducta

Sumisa o Pasiva.

Características

- ❖ No se toman en cuenta a sí mismos.
- ❖ No ponen límites.
- ❖ Siempre dicen sí a todo.
- ❖ No se atreven a pedir lo que quieren.
- ❖ Se dejan humillar, callan sin protestar.
- ❖ Tratan de quedar bien con todos.
- ❖ Demasiado conformistas.
- ❖ Se resignan fácilmente.
- ❖ Voz quejumbrosa.
- ❖ Se muestran débiles
- ❖ Permiten que los demás decidan por ellos.
- ❖ Se dan por vencidos con facilidad.
- ❖ Demasiado amables y complacientes con los demás.
- ❖ Ejercen actitudes encubiertas: queja, reproches.

3. Los tres modelos de conducta

Desarrollando mis habilidades

asertivas

Asertiva

Características

- ❖ Es un ejercicio que se mantiene a lo largo de la vida
- ❖ Encuentra salidas constructivas a la agresividad.
- ❖ Elimina la culpa y los diálogos auto acusadores
- ❖ Saben defender sus derechos con firmeza y cortesía.
- ❖ Es prudente, no tímido.
- ❖ No se reprime.
- ❖ Procura establecer contacto visual y postural con los demás.
- ❖ Se muestra firme y relajado.
- ❖ Conoce sus sentimientos, sus prioridades.
- ❖ Está dispuesto a dar y recibir.

3. Los modelos de conducta

Agresiva, Sumisa y Asertiva.

Un caso de agresividad.

Lina es una doctora famosa por su antipatía. No solo regaña a las mamás angustiadas por sus “ilógicas” preocupaciones frente a la salud de sus hijos, sino que incluso regaña a los pequeños que van al consultorio. Sonríe poco, habla áspera y su tono de voz es seco, duro. Cuando está discutiendo con alguien abre los ojos de manera amenazante, manotea, pierde fácilmente el control y no mide sus palabras. Los colegas reconocen que es una buena profesional pero le temen a sus reacciones agresivas. Ella piensa que los más fuertes tienen que imponerse a los más débiles. “

Su premisa es demoledora: “Yo soy más importante que tú: lo que tu pienses y sientas no me interesa”.

Lina una mujer **agresiva**, acaba de cumplir cuarenta y dos años, está casada y tiene tres hijos hombres. La creencia que rige su comportamiento es que sus derechos son más importantes que los derechos de otras personas. Su comportamiento infunde temor, más no respeto.

Un caso de sumisión.

Mauricio es psicólogo clínico y tiene serios problemas con el manejo de sus pacientes. Muchos de ellos no vienen a las citas, llegan tarde o simplemente no pagan. Su secretaria colabora bastante con el caos administrativo ya que es bastante desordenada y poco eficiente. Mauricio teme al rechazo de la gente y en especial a quedar mal con sus pacientes. Su cartera vencida es enorme y aún queriendo hacer algo al respecto no hace nada.

No sólo está inmovilizado sino que inexplicablemente se muestra “comprensivo” con los clientes incumplidos. En su interior hay un volcán próximo a estallar, hay violencia acumulada.

Es probable que en algún momento de ira algunos de sus pacientes salgan psicológicamente lastimados. El comportamiento de Mauricio puede considerarse como **no asertivo** (sumiso).

3. Los modelos de conducta

Agresiva, Sumisa y Asertiva.

Un caso de asertividad.

Martha ha sido víctima de una suegra entrometida durante más de cuatro años. Su marido es el menor de ocho hermanos, el único hombre y el consentido de su madre. Cuando supo que se iba a casar la señora lloró por semanas enteras y odió profundamente a su futura nuera. No obstante con el correr del tiempo aprendió a soportarla como a un mal necesario.

Luego de que se casaron la suegra de Martha empezó a vigilar de cerca los intereses de su hijo y a dirigir personalmente los quehaceres de la casa, las comidas, el arreglo de la ropa, la decoración, las vacaciones, en fin, casi todo tenía que ver con ella.

En una de las tantas intromisiones Martha expresó lo siguiente con tono de voz firme y cortés: "Mire, voy a decirle algo que está molestándome desde hace tiempo y quizás por respeto o por miedo he evitado decirle. Entiendo que sus intenciones son buenas y lo que usted quiere en realidad es cuidar y proteger a su hijo. Mi casa es su casa y tiene las puertas abiertas, yo la estimo y siempre será bienvenida, pero quiero que tenga presente que algunos de sus comportamientos me incomodan por que me siento invadida en mi espacio y en mi privacidad. Mi marido y yo necesitamos más intimidad y tomar nuestras propias decisiones. Le aseguro que nunca voy a lastimar a su hijo intencionalmente, confíe en mí"

La señora reaccionó como lo hace cualquier persona no acostumbrada a la asertividad; se sintió profundamente ofendida y se alejó indignada. Sólo al cabo de unos meses aceptó ser más discreta y no meterse en la relación de su hijo.

Martha actuó asertivamente. Y aunque posiblemente no lo dijo a la perfección, ya que se puso roja y tartamudeó un poco, logró su objetivo: poner a la suegra en el lugar que le correspondía, lejos de su hogar. No fue sumisa porque peleó contra el miedo y dijo lo que pensaba, es decir. Defendió su derecho a la intimidad. No fue agresiva por que no insultó a la suegra, no le faltó al respecto e incluso hizo énfasis en que la quería.

Martha fue digna pese al costo y a la manipulación familiar.

3. Los tres modelos de conducta

Identificando conductas 1

Situación: Un compañero de trabajo a quien le prestaste un libro que para ti es muy importante por que lo mandaste traer de España, te dice que lo ha perdido. Tú le dices:

a) Que es un irresponsable, que nunca se le pueden confiar las cosas y que no piensas volver a prestarle algo.

Tu conducta es:

b) Que el libro era muy especial para ti y que te molesta que lo haya perdido, que intente hacer un esfuerzo por encontrarlo y que a veces estas cosas ocurren.

Tu conducta es:.....

c) Que no se preocupe, que ya sabe que a veces las cosas se pierden, que ya buscará la forma de obtenerlo nuevamente.

Tu conducta es:

3. Los tres modelos de conducta

Identificando conductas 2

Situación: Estás en el pasillo de tu escuela o trabajo, una persona pasa rápidamente a tu lado te da un codazo y te tira al suelo los papeles que tienes contigo los cuales quedan esparcidos de manera desordenada. Tú le dices:

a) ¡Fíjate por donde caminas! ¿Qué no tienes ojos? Siempre andas en la luna, ahora recoge lo que tiraste.

Tu conducta es:

b) Me has dado un golpe y se me han caído los papeles, te pido que tengas más cuidado y que me ayudes a recogerlos.

Tu conducta es:

c) ¡Vaya! ¡Qué mala suerte! Seguramente fue sin querer, veo que tienes prisa, no te preocupes, yo los recojo.

Tu conducta es:

3. Los tres modelos de conducta

Identificando conductas 3

Lee el siguiente diálogo y analiza la conducta de Marta y la de José.
¿A qué tipo de conducta corresponden: agresiva, pasiva o asertiva?

Marta:

José:

Marta: *¿Puedes hacerme un favor José?*

José: *Depende..*

Marta: *Mañana tengo que entregar este informe al jefe de área y..*

José: *¿Y?*

Marta: *Ya sabes que no me cae muy bien..*

José: *¿Tú estás loca? A mi me cae fatal...*

Marta: *Ya lo sé...no te pongas así...ha sido mala idea...lo siento, no quería...*

José: *Pues lo has conseguido...*

Martha: *Si, me doy cuenta que te puse de mal ánimo...*

José: *Que sea la última vez...*

La conducta de Marta es..... La conducta de José es:

Modifica el diálogo anterior, de modo que Marta tenga una conducta

3. Los tres modelos de conducta

Identificando conductas

Diálogo modificado.

Marta: *José, quiero pedirte un favor..*

José: *Depende..*

Marta: *mañana tengo que entregar este informe al jefe de área y...*

José: *¿ Y?*

Marta: *No me cae bien y no me apetece tener que dárselo. Desearía que se lo entregaras tú en mi nombre.*

José: *Tu estás loca, ¿pero que te has creído? A mi me cae fatal.*

Marta: *Ya se que te cae fatal y que no tienes mucha relación con él. Pero desearía que se lo entregaras tú, y también te pediría que no me llames loca.*

José: *¿Mira, que te pasa? Insistes en que se lo de y encima me dices cómo he de tratarte..*

Marta: *bien, de acuerdo, entiendo que no quieras hacerlo. Por otro lado, no es mi intención decirte cómo tienes que tratarme. Solamente quiero decirte que no me gusta que me llames loca.*

José: *bueno, bueno, pero no te pongas así..*

Marta: *No te preocupes, yo ya he dicho lo que deseaba decir y ya está. Otro día será..*

José: *m..m..m.., no lo creo...*

TEMA 4. AFIRMANDOME



Meta de aprendizaje.

Los participantes:

- ❖ Se familiarizarán progresivamente con el concepto "afirmación".
- ❖ Se ejercitarán en expresar sentimientos afectivos.

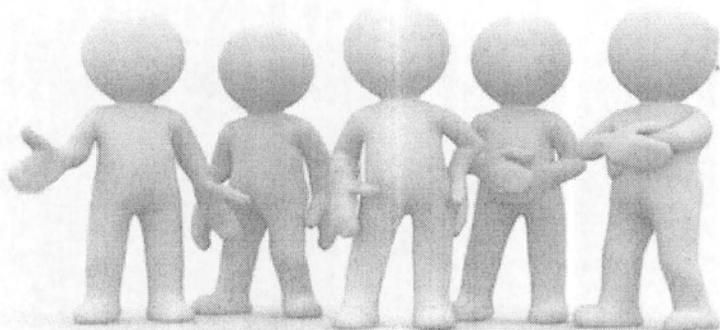
-
- **Concepto de afirmación.**
 - **Cómo afirmarme.**
 - **Frases de afirmación.**

4. Afirmándome

Frases de afirmación.

- “Buen trabajo”
- “Agradezco tus esfuerzos”
- “Bien hecho”
- “Sigán así”
- “Qué buen trabajo hiciste, felicidades”
- “Te ves espléndido”
- “Qué gusto saber de ti”
- “Me hacen feliz tus llamadas”
- “Tu voz me anima”
- “Tu cuarto se ve reluciente, qué bien lo hiciste”
- “Qué placer entrar en una recámara limpia”
- “Me encanta cuando limpias tu cuarto”
- Se trata de un principio psicológico simple: **la conducta recompensada se repite.**

TEMA 5. COMPONENTES FISICOS DE LA CONDUCTA ASERTIVA



Meta de aprendizaje.

Los participantes:

Identificarán los componentes que conforman su voz y la importancia de ejercitar aquellos susceptibles de fortalecer.

-
- **Contacto visual.**
 - **Postura corporal.**
 - **Distancia, contacto físico y ademanes.**
 - **Expresión facial.**
 - **Tono de voz, inflexión, volumen y fluidez.**
-

5. Componentes físicos de la conducta.

Contacto visual

Ejercitar más			Bien			Excelente
---------------	--	--	------	--	--	-----------

Postura corporal

Ejercitar más			Bien			Excelente
---------------	--	--	------	--	--	-----------

Distancia y contacto físico

Ejercitar más			Bien			Excelente
---------------	--	--	------	--	--	-----------

Ademanos

Ejercitar más			Bien			Excelente
---------------	--	--	------	--	--	-----------

Expresión facial

Ejercitar más			Bien			Excelente
---------------	--	--	------	--	--	-----------

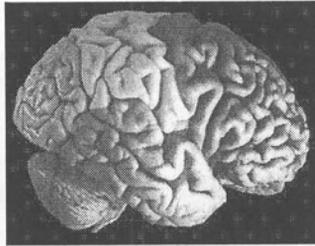
Tono de voz, inflexión y volumen

Ejercitar más			Bien			Excelente
---------------	--	--	------	--	--	-----------

Fluidez

Ejercitar más			Bien			Excelente
---------------	--	--	------	--	--	-----------

TEMA 6. REESTRUCTURA COGNITIVA DE LA CONDUCTA NO ASERTIVA



Meta de aprendizaje.

Los participantes:

- ❖ Conocerán la definición del concepto reestructura cognitiva.
- ❖ Aprenderán qué es una distorsión cognitiva.
- ❖ Conocerán los diferentes tipos de pensamiento distorsionado.
- ❖ Elaborarán sus propias estrategias de afrontamiento.
- ❖ Aprenderán a detener el pensamiento automático.

-
- Pensamientos distorsionados más frecuentes.
 - Estrategia de afrontamiento.
 - Reestructurando la conducta no asertiva.
 - Las distorsiones más frecuentes en la irritación.

6. Reestructura cognitiva

- Distorsión cognitiva.*
- Tipología del pensamiento distorsionado*

<p style="text-align: center;">Distorsión cognitiva</p> <p style="text-align: center;"><i>Pensamiento distorsionado cargado de negatividad que hace que el mundo se perciba de manera amenazante.</i></p>	<p>Los pensamientos distorsionados se presentan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>De manera automática.</i> ❖ <i>Crean escenarios en contra.</i> ❖ <i>Impiden aprender de la experiencia.</i> ❖ <i>Te llevan a dar vueltas en círculos.</i> ❖ <i>No te permiten resolver situaciones.</i>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Todo o Nada</p> <p>Es la tendencia a verlo todo en categorías opuestas. Dividen al mundo en dos.</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 20px;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p><i>"O sabes o no sabes"</i> <i>"Conmigo todo o nada"</i> <i>"O negro o blanco, sin medias tintas"</i></p> </div> </div>	<p>Perfeccionismo</p> <p>Si no está perfecto no sirve.</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 20px;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p><i>"Tiene que salir al 100 %"</i></p> </div> </div>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Catastrófico</p> <p>El pensamiento se centra en lo peor.</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 20px;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p><i>"Todo es un desastre desde que me casé"</i></p> </div> </div>	<p>Visión de túnel</p> <p>Tendencia a fijar toda la atención en un detalle.</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 20px;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p><i>"La escuela es chafa"</i></p> </div> </div>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6 . Reestructura cognitiva

- Distorsión cognitiva*
- Tipología del pensamiento distorsionado*

<p>Magnificar</p> <p>Exagera lo negativo de sí o de los demás.</p>  <p><i>"Estoy que me muero"</i></p>	<p>Descalificar</p> <p>Negar los aspectos positivos.</p>  <p><i>"Lavar el patio cualquiera lo hace"</i></p>
<p>Atención centrada en el otro</p> <p>Busca la aprobación de los demás de manera ansiosa.</p>  <p><i>"Qué te parece" "Tú cómo ves"</i></p>	<p>Personalización</p> <p>Todo lo relaciona con su persona.</p>  <p><i>"Mi esposo es infiel porque yo no soy una buena amante"</i></p>
<p>Auto evaluación negativa</p> <p>Se ve como fracasado, como víctima, como perdedor.</p>  <p><i>"Yo no nací para eso"</i></p>	<p>Razonamiento emocional</p> <p>Cree que sus emociones negativas le indican que lo que siente es verdadero.</p>  <p><i>"Lo siento, entonces, si lo siento, es verdad"</i></p>

6. Reestructura cognitiva

- Distorsión cognitiva.*
- Tipología del pensamiento distorsionado.*

Lectura de mente

Cree que sabe lo que el otro piensa.



"Quiere fastidiarme"

Adivino

Cree que sabe lo que va a suceder.



"Vas a ver, en dos años se divorcian"

Etiquetar

Aislar una conducta específica y atribuirla a toda la personalidad.



*"Es un ridículo"
"Es un corrupto"
"Es un bueno para nada"*

Deberías

Exigencia o demanda en exceso al desempeño del otro.



"Si soy bueno con la gente, la gente debería serlo conmigo"

Atribuir culpas

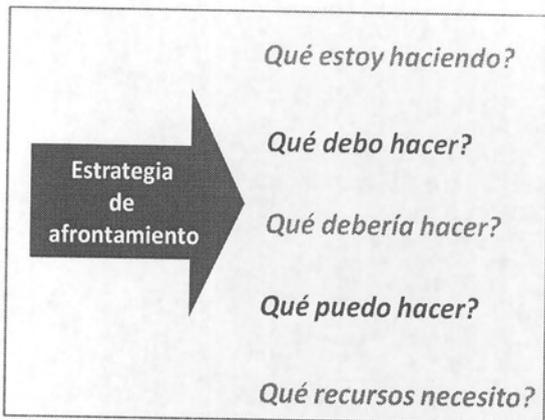
Poner la responsabilidad en otra persona.



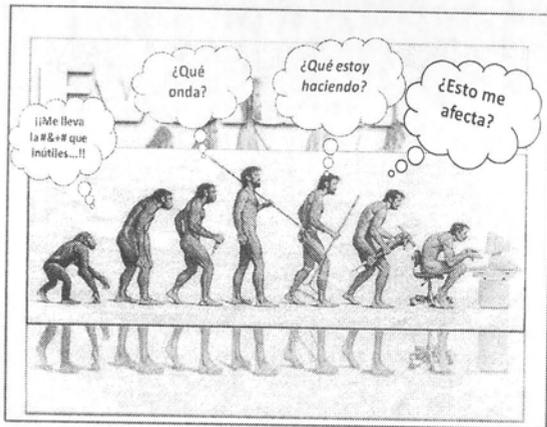
"Yo estaba bien, pero tus comentarios me echaron a perder la tarde"

6. Reestructura cognitiva

Estrategia de afrontamiento.



Notas:





Interrupción del pensamiento



Es una técnica del aprendizaje asertivo



Objetivo: Interrumpir al menos momentáneamente el pensamiento que se quiere controlar, impidiendo con esto, que tome fuerza



Respire profundo



Identifique el pensamiento



"alto" Dígalo en voz alta



"tranquilo" Hable con usted



Respire profundo y relajese



Si regresa el pensamiento "Repita los pasos" a los 2 segundos, a los 2 minutos, o a las 2 horas



Si es necesario escríbalo



Practicarlo todas las veces posibles (como cualquier hábito)

6. Reestructura cognitiva

Registro del pensamiento equivocado – distorsión cognitiva

Nombre.....

Fecha

Situación	Emoción	Pensamiento	Distorsión cognitiva	Respuesta racional

TEMA 7. LOS DERECHOS ASERTIVOS



Meta de aprendizaje.

Los participantes:

- ❖ Conocerán qué es un derecho asertivo.
- ❖ Ejercitarán sus derechos asertivos en situaciones específicas.

-
- **Qué es un derecho asertivo.**
 - **Cómo ejercerlo.**

7. Los derechos asertivos

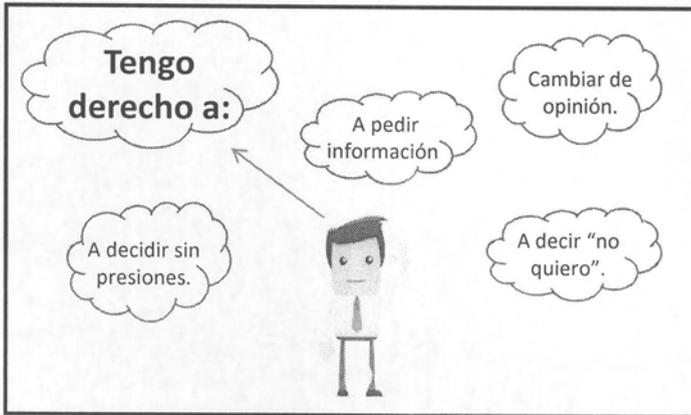
□ Qué es.

Los derechos asertivos son afirmaciones inspiradas en la idea de que todos somos creados iguales en un sentido moral y por lo tanto tratarnos con equidad.



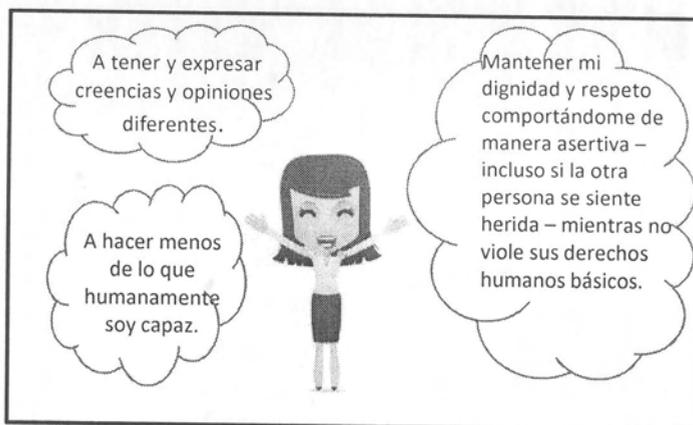
7. Los derechos asertivos

☐ *Cómo ejercerlos.*



7. Los derechos asertivos

□ *Cómo ejercerlos.*



7. Los derechos asertivos

- Los **debo**, los **quiero** y los **sería** estupendo tener.*

Antes de ser asertivo, necesita saber *qué quiere tomar en cuenta*:

Qué **debo** tener..
Qué **quiero** tener..
Qué **sería** estupendo tener..

Demasiadas prioridades equivalen a ninguno

Qué debo tener verdaderamente

Personal:

Laboral:

Económico:

Familiar:

Qué quiero tener *(Hay una diferencia entre lo que debo y lo que quiero)*

Personal:

Laboral:

Económico:

Familiar:

Qué sería estupendo tener *(Reflexionar si puede ser mío o no)*

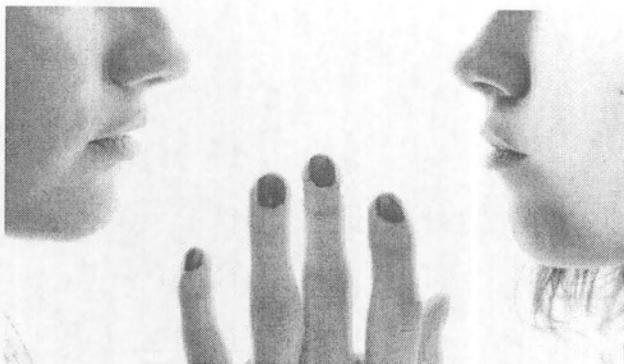
Personal:

Laboral:

Económico:

Familiar:

TEMA 8. TÉCNICAS ASERTIVAS



Meta de aprendizaje.

Los participantes:

- ❖ Conocerán las diferentes técnicas asertivas.
- ❖ Aplicarán el conocimiento adquirido a situaciones complejas sin sentirse abrumados por el temor o la ansiedad.

-
- Disco rayado y Banco de niebla.
 - Interrogación negativa.
 - Aserción negativa y Aserción positiva.
 - Compromiso viable.

8. Técnicas asertivas

Asertividad paso a paso

Disco rayado.

Su finalidad es aprender a decir "no" y persistir en ello sin enojarse y sin dar explicaciones.

Banco de niebla.

Lance un objeto a un banco de niebla, qué sucede? NADA. Es similar a cuando nos lanzan una crítica, responder asertivamente es: no ofrecer resistencia.

Interrogación Negativa.

*A la mayoría de nosotros se nos ha enseñado a sentirnos ansiosos cuando no hacemos lo que **debemos** hacer. Esta técnica nos enseña a responder ante situaciones donde alguien intenta hacernos sentir culpables.*

Aserción negativa.

Es una técnica que nos permite enfrentar nuestros errores manteniendo el sentido de dignidad y de auto respeto.

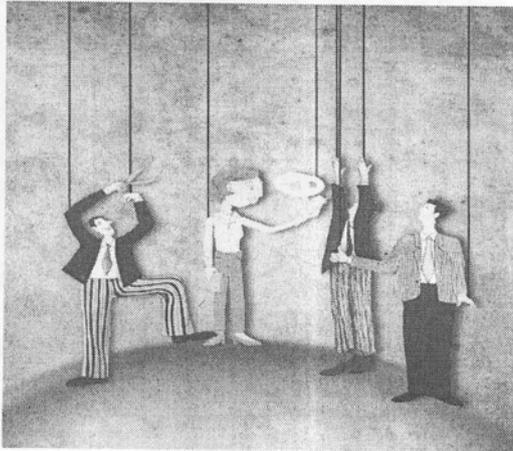
Aserción positiva.

Esta técnica nos ejercita a la aceptación asertiva de los elogios, sin desviarnos del tema central que nos ocupa.

Compromiso Viable.

Consiste en ofrecer opciones (compromiso viable) que permitan llegar a un acuerdo, siempre que no esté en juego el respeto a nosotros mismos.

TEMA 9. IDENTIFICANDO LA MANIPULACIÓN Y LA CRÍTICA



Meta de aprendizaje.

Los participantes:

- ❖ Identificarán las sutiles características de la conducta manipuladora y la crítica.
- ❖ Aplicarán las técnicas específicas para enfrentarlas asertivamente.

-
- **Cómo se comporta un manipulador.**
 - **Identificando la crítica.**
 - **Uso de las distintas técnicas asertivas según el caso.**

9. La manipulación y la crítica.

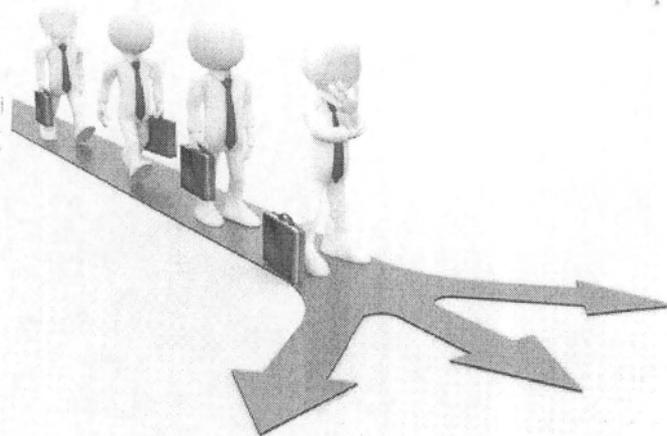
- El método de cinco pasos.*

MÉTODO DE CINCO PASOS

Los siguientes pasos le ayudarán a recibir y emitir críticas de manera respetuosa y responsable.

1. **CUANDO/ CADA VEZ QUE** (exprese su crítica de forma concreta, esto es mejor que atacar a la persona).
.....
2. **ESO QUE DICES / HACES HACE QUE ME SIENTA** (exprese su emoción con tono calmado y si magnificar).
.....
3. **ME GUSTARÍA QUE** (dile lo que quieres que haga, es conveniente darle una o varias alternativas en vez de decirle "no quiero que..").
.....
4. **POR MI PARTE ME COMPROMETO A** (haz notar que tu también te vas a esforzar para que todo te vaya bien).
.....
5. **AHORA EXPRÉSALE TU AGRADECIMIENTO POR ESCUCHARTE.**
.....

TEMA 10. GUÍA PARA EL APRENDIZAJE ASERTIVO



Meta de aprendizaje.

Los participantes:

- ❖ Distinguirán los elementos básicos que guiarán su conducta asertiva.

-
- Quién, Cuándo, Qué, Cómo, Temor, Objetivo.
 - Estrategias que bloquean la conducta asertiva.
 - Dónde y cuando mostrarme asertivo.
 - Mi Mapa Asertivo.

10. Guía para el aprendizaje asertivo

Desarrollando mis habilidades

asertivas

□ *Quién, Cuándo, Qué, Cómo, Temor, Objetivo*

Aunque a primera vista es relativamente fácil recordar situaciones en las que es difícil auto afirmarnos, se requiere de la descripción detallada de las situaciones problematizadas tomando en cuenta los siguientes elementos...

- 1. QUIÉN** Detectar la persona o personas implicadas en la situación.
 - 2. CUÁNDO** Cuándo no nos comportamos de manera asertiva.
 - 3. QUÉ DESEAMOS CONSEGUIR** en aquellas situaciones en las que hemos fracasado con las conductas no asertivas.
 - 4. CÓMO** Cómo actúa la otra persona.
 - 5. TEMOR** Que tememos que ocurra en caso de ser asertivos.
 - 6. OBJETIVO**Cuál es nuestro objetivo al pretender ser asertivos en una Situación determinada.
-

10. Guía para el aprendizaje asertivo

Desarrollando mis habilidades

asertivas

□ *Facilitando el aprendizaje asertivo.*

Ejemplo:

Quién. Mi amiga Martha

Cuándo. Cuando nos encontramos después del trabajo para tomar un café juntas.

Qué. Generalmente no para de hablar de sus problemas en el matrimonio.

Cómo. Todo lo que hago yo es estar sentada a su lado e intentar interesarme por el tema.

Temor. Si la interrumpo temo que piense que no me preocupo por ella.

Objetivo. Me gustaría en esta situación cambiar el tema de conversación y también hablar de mis cosas.

Ejercitando mi asertividad

Quién

.....

Cuándo

.....

Qué

.....

Cómo

.....

Temor

.....

Objetivo

.....

10. Guía para el aprendizaje asertivo

Recursos que favorecen.

Otro paso importante es el tener una guía a seguir para conseguir el cambio de conducta. La guía consiste en un plan escrito para afrontar la situación problematizada de forma asertiva teniendo en cuenta:

Expresar.

Cuidadosamente cuales son nuestros derechos, qué es lo que deseamos o necesitamos y cuáles son nuestros sentimientos al respecto.

Señalar el momento.

Señalar el momento y el lugar adecuados para hablar sobre el problema.

Detallar.

Detallar de la mejor forma la situación sin rodeos.

Hablar en primera persona.

Este punto es muy importante, no es adecuado tratar de manipular a los demás con frases como "eres un desconsiderado", "me haces sentir mal", etc. Asumir la responsabilidad de lo que siento frente a determinada situación, ejemplo: "yo me siento abandonada/ triste cuando no me llamas"

Objetivo.

Es importante ser claro respecto a cuál es nuestro objetivo, por lo tanto se recomienda ser concreto y firme.

2. Qué es la asertividad.

Auto reporte 2

INVENTARIO DE LA ASERTIVIDAD

Robert E. Alberti y Michel L. Emmons

Las siguientes preguntas le auxiliarán a determinar su grado de asertividad. Responda con honestidad. Encierre en un círculo las respuestas que mejor lo describan. Para algunas preguntas la respuesta más asertiva es la 0; otras, la 3

0
No o nunca

1
Algunas veces o en cierto modo

2
Generalmente o una buena parte del tiempo

3
Casi siempre o completamente

	Área de evaluación
1. ¿Cuando alguien es extremadamente injusto, usted lo señala?	0 1 2 3
2. ¿Se le dificulta tomar decisiones?	0 1 2 3
3. ¿Cuando no está de acuerdo con las ideas, opiniones o comportamientos de otros, ¿lo menciona abiertamente?	0 1 2 3
4. ¿Cuando alguien toma su lugar en una fila de espera, ¿protesta usted y defiende su derecho?	0 1 2 3
5. ¿Evita usted a una persona o una situación por miedo a quedar en ridículo?	0 1 2 3
6. ¿Confía en sus propios juicios?	0 1 2 3
7. ¿Insiste en que su esposo(a) o su compañero de cuarto comparta justamente las tareas del hogar?	0 1 2 3
8. ¿Pierde el control con facilidad?	0 1 2 3
9. ¿Se le dificulta decir "no" cuando un vendedor se esfuerza en hacer su trabajo, aunque la mercancía no sea lo que usted quiere?	0 1 2 3
10. ¿Cuando atienden primero a una persona que llegó después de usted, lo menciona?	0 1 2 3
11. ¿Prefiere no opinar en una discusión o debate?	0 1 2 3

2. Qué es la asertividad.

Auto reporte 2

12. ¿Cuando presta dinero o un libro o algo de valor y la persona tarda en devolverlo, se lo recuerda?	0 1 2 3
13. ¿Cuando un interlocutor está ya enfadado, insiste usted en continuar la discusión?	0 1 2 3
14. ¿Expresa usted generalmente sus sentimientos?	0 1 2 3
15. ¿Le molesta que alguien lo observe mientras desempeña sus trabajo?	0 1 2 3
16. ¿Si alguien patea o golpea su asiento en una conferencia o en el cine le pide que no lo haga?	0 1 2 3
17. ¿Es difícil para usted mantener contacto visual con su interlocutor?	0 1 2 3
18. ¿En un buen restaurante, le pide al mesero cambiar su orden si no están bien preparada o servida?	0 1 2 3
19. Cuando compra algo defectuoso, ¿lo devuelve para que lo reparen?	0 1 2 3
20. Cuando está enojado, ¿profiere malas palabras o emplea un lenguaje ofensivo?	0 1 2 3
21. ¿Prefiere pasar desapercibido en eventos sociales?	0 1 2 3
22. ¿Insiste en que su conserje (mecánico, técnico) haga las reparaciones que le corresponden?	0 1 2 3
23. ¿Se inmiscuye usted en asuntos ajenos y trata de decidir por otros?	0 1 2 3
24. ¿Puede expresar amor y afecto abiertamente?	0 1 2 3
25. ¿Es capaz de pedir a sus amigos ayuda o pequeños favores?	0 1 2 3
26. ¿Cree tener siempre la razón?	0 1 2 3
27. Cuando su opinión difiere de la de una persona a quien usted respeta, ¿es capaz de defenderla?	0 1 2 3
28. Cuando un amigo le pide algo irracional, ¿puede usted decirle que no?	0 1 2 3
29. ¿Le cuesta trabajo expresar sentimientos de admiración y respeto?	0 1 2 3

2. Qué es la asertividad.

Auto reporte 2

30. Si le molesta que alguien fume ¿se lo hace saber?	0 1 2 3
31. ¿Grita o intimida a otros para implantar su voluntad?	0 1 2 3
32. ¿Tiende usted a finalizar las frases de sus interlocutores?	0 1 2 3
33. ¿Hace uso de violencia física, especialmente con extraños?	0 1 2 3
34. ¿Controla la conversación en reuniones familiares?	0 1 2 3
35. Cuando conoce a un extraño, ¿es usted el primero en presentarse e iniciar la conversación?	0 1 2 3

Para analizar sus respuestas le sugerimos los siguientes pasos:

- ❖ Considere los sucesos individuales en su vida, tomando en cuenta personas o grupos particulares y, de acuerdo con ello, evalúe sus puntos fuertes y débiles.
- ❖ Considere sus respuestas a las preguntas 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 25, 27, 28, 30 y 35, las cuales se orientan hacia un comportamiento no asertivo. ¿Sus respuestas le dicen que usted casi nunca se defiende? ¿o acaso son algunas situaciones específicas las que le dan problemas?
- ❖ Considere sus respuestas a las preguntas 3, 8, 13, 20, 23, 26, 29, 31, 32, 33 y 34, orientadas hacia un comportamiento agresivo. ¿Sus respuestas sugieren que trata de controlar a la gente en un grado mayor del que se imaginaba?

Después de considerar estos tres pasos la mayoría de las personas nos confirman que la asertividad en sus vidas es situacional. Nadie actúa de manera asertiva, agresiva o pasiva todo el tiempo.

Las personas actúan de las tres maneras, dependiendo de la situación. Es posible que usted tenga un estilo característico que se incline en una cierta dirección.

Quizá descubra su talón de Aquiles y pueda así iniciar el necesario proceso del cambio.

Viviendo con auto estima, p.57-62

Escala de irritación Novaco

- 1) Desempaqueta un aparato que acababa de comprar, lo enchufa y descubre que no funciona _____
- 2) Le cobran de más por una reparación que no tiene otro remedio que realizar _____
- 3) A usted le riñen constantemente, mientras las acciones de los demás pasan inadvertidas _____
- 4) Se le queda el coche atrapado en el barro o en la nieve _____
- 5) Usted le está hablando a alguien que no le contesta _____
- 6) Alguien finge ser lo que no es _____
- 7) Mientras está luchando por llevar cuatro tazas de café a su mesa en una cafetería, alguien lo atropella, derramando el café _____
- 8) Usted ha colgado su ropa, pero alguien la tira al suelo y no la recoge _____
- 9) Es perseguido por un vendedor desde el momento que entra en una tienda _____
- 10) Se ha puesto de acuerdo con alguien para ir a alguna parte pero esa persona se vuelve atrás en el último momento y lo deja colgado _____
- 11) Le gastan bromas o le molestan _____
- 12) Su coche se queda atascado en un semáforo y el tipo de vehículo que está detrás no deja de tocar la bocina _____
- 13) Accidentalmente, efectúa un giro incorrecto en un aparcamiento. Cuando baja del coche, alguien le grita: "¿Dónde aprendiste a conducir?" _____

2. Asertividad. Qué es?

Anexo 3

- 14) Alguien comete un error y lo culpa a usted _____
- 15) Usted está tratando de concentrarse, pero alguien que se encuentra cerca está dando golpecitos en el suelo con el pie _____
- 16) Le presta a alguien un importante libro o herramienta y no se lo devuelven _____
- 17) Ha tenido un día ocupado y una persona que vive con usted empieza a quejarse porque no entiende cómo puede ser que usted se haya olvidado de hacer algo que había quedado en hacer _____
- 18) Está tratando de discutir algo importante con su compañero o su socio, quien no le da la oportunidad de expresar sus sentimientos _____
- 19) Está discutiendo con alguien que insiste en hablar de un tema que conoce muy poco _____
- 20) Alguien mete la nariz en una discusión entre usted y otra persona _____
- 21) Necesita llegar rápidamente a un lugar, pero el coche que va delante del suyo corre a una velocidad de 40 kilómetros por hora en una zona donde la velocidad permitida es de 60 kilómetros por hora, y usted no puede adelantarle _____
- 22) Pisa un pedazo de chicle _____
- 23) Un pequeño grupo de personas se burlan de usted cuando pasa por delante de ellas _____
- 24) Agobiado por llegar a alguna parte, se rompe los pantalones con un objeto puntiagudo _____

Ahora ya puede interpretar su puntuación total de acuerdo con la siguiente escala:

- 0-45 El grado de irritación o fastidio que experimenta por lo general es notablemente bajo. Sólo un pequeño porcentaje de la población obtendrá una puntuación tan baja en este test. ¡Usted es uno de los poco elegidos!

2. Asertividad. Qué es?

Anexo 3

46-55 Usted es considerablemente más pacífico que la media.

56-75 Usted responde a las molestias de la vida con un grado de irritación media.

76-85 Con frecuencia reacciona con irritación ante las muchas dificultades de la vida. Es sensiblemente más irritable que la media.

86-100 Es un verdadero campeón de la irritación y se atormenta con intensas y frecuentes reacciones de furia que no desaparecen con rapidez. Probablemente abriga sentimientos negativos durante mucho tiempo después de emitido el insulto inicial. Es posible que tenga fama de terrorista o impulsivo entre las personas que le conocen, y que padezca de frecuentes dolores de cabeza provocados por la tensión y una elevada presión sanguínea. Puede que la irritación a menudo escape de su control y provoque estallidos impulsivos y hostiles que a veces pueden provocarle problemas. Sólo un bajo porcentaje de la población adulta reacciona con la misma intensidad.

9. Identificando la conducta manipuladora. Auto reporte 4

Paso 1.

Influencia / Vulnerabilidad	Nunca o rara vez	En forma ocasional	En forma frecuente	Muy frecuente o siempre
Sentimientos que experimenta en general.	0	1	2	3
No soy tan espontáneo / a como antes.	0	1	2	3
Siento que he perdido el entusiasmo	0	1	2	3
En su presencia no puedo sentirme relajado / a.	0	1	2	3
Tiendo a pensar que en el futuro la situación mejorará cuando...	0	1	2	3
Siento que he perdido la confianza en mi mismo / a.	0	1	3	4
Me siento en un estado de confusión.	0	1	3	4
Padezco una sensación de carencia o vacío interior.	0	1	2	3
Me desconozco a mi mismo / a.	0	1	2	3
Siento ansiedad y / o frustración.	0	1	3	4
Mi mundo se vuelve caótico.	0	1	3	4
Dudo de lo acertado de mi propio pensamiento.	0	1	2	3
Me siento en un círculo vicioso de pensamientos culpígenos.	0	1	3	4
Siento que he perdido la aptitud para ocuparme de otras relaciones interpersonales.	0	1	2	3
Siento una voz crítica interior / auto censura.	0	1	2	3
Siento deseos de escapar.	0	1	3	4
Me siento deprimido / a.	0	1	3	4
Siento la sensación de estar como congelado / paralizado.	0	1	3	4
Me preocupa no ser feliz cuando debería serlo.	0	1	2	3
Tengo sensaciones de desconfianza e inseguridad frente a la posibilidad de afrontar futuras relaciones afectivas.	0	1	2	3
Tengo temor a enloquecer.	0	1	3	4

Puntaje: Hasta 23 puntos: Bajo

De 24 a 46 puntos: Medio

De 47 a 69 puntos: Alto

9. Identificando la conducta manipuladora. Auto reporte 4

Paso 2.

Identificación de la conducta manipuladora a partir de los sentimientos particulares que experimenta la persona vulnerable.	Nunca o rara vez	En forma ocasional	En forma frecuente	Muy frecuente o siempre
Siento que no tengo la capacidad para pedirle aclaraciones sobre sus actitudes.	0	1	2	3
Me siento limitado / a al expresarme por temor a ser acusado de susceptible o inepto.	0	1	2	3
Siento que haga lo que haga, por más que me esfuerce no logro cumplir con sus expectativas.	0	1	2	3
Siento que me exige respuestas inmediatas sin darme tiempo a pensar.	0	1	2	3
Siento que no logro reconocimiento de parte de él / ella.	0	1	2	3
Creo mis intenciones son desvirtuadas por él / ella.	0	1	3	3
Siento frustración ante la no obtención de resultados con él / ella.	0	1	2	3
Siento que me hace responsable de sus obligaciones.	0	1	2	3
Me siento ignorado por él / ella.	0	1	2	3
Me siento disminuido ante él / ella.	0	1	2	3
Todos reconocen mis capacidades menos él / ella.	0	1	2	3
Me siento menospreciado por él / ella.	0	1	2	3
Me siento dejado / a de lado.	0	1	2	3
Tengo sensación de incertidumbre, no sé con qué me voy a encontrar al verlo / a.	0	2	3	4
Cuando me encuentro con él / ella me sobresalto.	0	2	3	4
Siento que él / ella se burla de mí.	0	1	2	3

Puntaje: Hasta 17 puntos: Bajo

De 18 a 34 puntos: Medio

De 35 a 50 puntos: Alto

9. Identificando la conducta manipuladora. Auto reporte 4

Paso 3.

Ataques que recibe del presunto manipulador.	Nunca o rara vez	En forma ocasional	En forma frecuente	Muy frecuente o siempre
Me descalifica / desmerece.	0	1	2	3
Me critica abiertamente.	0	1	2	3
Me critica solapadamente.	0	1	2	3
Manifiesta explosiones de ira.	0	1	2	3
Me trata con total indiferencia.	0	1	2	3
Me trata con prepotencia	0	1	2	3
Se burla de mí frente a otros.	0	1	2	3
Se burla de mí cuando estamos a solas.	0	1	2	3
Me trata de tonto / a cuando no adivino lo que necesita.	0	1	2	3
Me obliga a hacer cosas que no haría por mi propia decisión.	0	1	2	3
Utiliza para conmigo un sarcasmo burlón.	0	1	2	3
Me empuja.	0	2	3	4
Me acusa con reproche silencioso.	0	1	2	3
Me intimida.	0	2	3	4
Interrumpe con exigencias irrazonables.	0	1	2	3
Me golpea.	0	2	3	4
Me ataca ante el más mínimo error de mi parte.	0	1	2	3
Me amenaza.	0	2	3	4
Me chantajea.	0	2	3	4
Hace exhibición de armas con el fin de atemorizarme.	0	2	3	4

Puntaje: Hasta 22 puntos: Bajo

De 23 a 44 puntos: Medio

De 45 a 66 puntos: Alto

9. Identificando la conducta manipuladora. Auto reporte 4

Síntomas físicos	SI	NO
Dolores de cabeza, jaquecas, migrañas.		
Taquicardia.		
Sudoración profusa.		
Caída atípica del cabello.		
Estados nauseabundos.		
Dolores abdominales, flatulencias.		
Trastornos gástricos.		
Insomnio, trastornos del sueño.		
Alergias cutáneas.		
Fibromialgias / contracturas.		
Bronco espasmos.		
Trastornos de la alimentación.		
Hipertensión.		
Otras enfermedades graves.		
Otras enfermedades crónicas.		

Si usted obtuvo un puntaje alto en al menos dos de los tres pasos anteriores y padece de los síntomas físicos arriba señalados, es muy posible que esté bajo la influencia de al menos un manipulador.