



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

**PROPUESTA DE TALLER SOBRE COMUNICACIÓN
ASERTIVA PARA DISMINUIR LA VIOLENCIA EN
ADOLESCENTES INSTITUCIONALIZADOS**

T E S I S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A :

CLAUDIA KEILA ROMERO MONAREZ

Directora de Tesis:

DRA. SOFIA RIVERA ARAGON

Sinodales:

DR. ROLANDO DIAZ LOVING

DRA. LUZ MARÍA CRUZ MARTINEZ

DR. GERARDO BENJAMIN TONATIUH VILLANUEVA OROZCO

MTRA. CLAUDIA IVETHE JEAN CORTES



CIUDAD DE MÉXICO

2016



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

Agradecimientos.....	4
Resumen	5
Abstract	6
Introducción.....	7
Capítulo I.....	8
Adolescentes Institucionalizados	8
1.1 Concepto de Adolescentes Institucionalizados	8
1.2 Motivos de Institucionalización	9
1.3 Características Psicológicas de los Adolescentes Institucionalizados	12
1.4 Contexto actual de los Adolescentes Institucionalizados en Latinoamérica y México	14
Capitulo II.....	20
Violencia en la adolescencia	20
2.1 Definición.....	20
2.2 Causas de la violencia	21
A) Factores relacionados con el niño o la niña.	22
B) Factores relacionados con la familia.....	23
C) Factores Sociales y Culturales	25
2.3 Tipos de violencia	26
A. Por violencia intrafamiliar:.....	29
B. Por violencia extrafamiliar:	30
2.4 Violencia en adolescentes institucionalizados	30
Capítulo III.	34
Comunicación asertiva	34
3.1. ¿Qué es la comunicación asertiva?.....	34
3.2 Elementos teóricos de la comunicación asertiva.....	42
3.3 Herramientas de la comunicación asertiva.....	47
Capítulo IV.....	51
Taller Comunicación Asertiva.....	51
4.1 Objetivo	51
4.2 Justificación.....	51

4.3 Población	52
4.4 Desarrollo	52
4.5 Instrumentos	54
4.6 Cartas Descriptivas.....	55
Sesión 1.	56
Sesión 2.	57
Sesión 3.	58
Sesión 4.	59
Sesión 5.	60
Sesión 6.	61
Capítulo V	62
Discusión y Conclusiones	62
Sugerencias y Limitaciones.....	63
Referencias	65
Anexo 1	68
Anexo 2	69
Anexo 3	73
Anexo 4	75
Anexo 5	76
Anexo 6	78
Anexo 7	80
Anexo 8	85
Anexo 9	88
Anexo 10	92
Anexo 11	94

Agradecimientos

Inteligencia Infinita gracias por darme una vida llena de posibilidades y el don de la elección, sabiendo que nunca es tarde para realizar proyectos.

A mí misma por haber escuchado mis deseos más profundos y darles nuevamente vida con valentía.

A través de estas líneas quiero expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas las maravillosas personas que forman parte de mi vida y que han contribuido a dar vida a este trabajo.

A mi hermana Sheila, a su esposo Roberto y a Kristeel, mi hermosa sobrina por regalarme siempre momentos de alegría y apoyo constantes. A mi madre y mi hermano Omar por extenderme su mano cuando lo requería y más. Los adoro, me siento honrada de tenerlos como familia.

Ricardo por acompañarme en este proyecto, con tu espíritu inquieto y aventurero, con tu increíble sentido del humor siempre encontrando el lado positivo a todas las circunstancias de la vida. Gracias por estar, te amo, corazón.

Dra. Sofía Rivera gracias por su apoyo para la realización de este trabajo, por el tiempo y entusiasmo dedicado a ayudarme a culminar este anhelo.

Resumen

La institucionalización de los adolescentes es una problemática actual a nivel mundial, que afecta el adecuado desarrollo integral de los adolescentes. Diversos factores sociales, económicos y/o culturales que casi siempre desembocan en violencia en todas sus variantes es el principal motivo que contribuye a una separación parcial o total de su núcleo familiar de este grupo (RELAF, 2011).

En México no se sabe el número exacto de adolescentes que viven en instituciones, hasta el momento no hay un seguimiento individual de este tipo de casos a nivel nacional, convirtiéndose en una población invisibilizada y prejuizada por la misma sociedad (RELAF, 2011; Alcántara, 2014). Las instituciones satisfacen las necesidades materiales de estos jóvenes, sin embargo, la falta de atención individualizada, la restricción de convivencia en otros ambientes y los conflictos sociales entre ellos mismos contribuyen en gran medida a aumentar aún más su manera inadecuada de afrontar los problemas con su entorno.

Se resalta el hecho de cuanto mayor haya sido su estancia en una institución estos adolescentes presentan mayores déficits a nivel intelectual y social además de poseer una autoestima devaluada y dañada por las circunstancias con las que se han enfrentado en su existencia (Johnson, Browne & Hamilton, 2006; Rutter, 2000; Rutter, O'Connor & *The English and Romanian Adoptees Study Team*, 2004; Smyke et al., 2007; Smyke Zeanah, Fox, Nelson & Guthrie, 2010 en Fernández-Daza & Fernández-Parra, 2013).

La propuesta de taller desarrollada en el presente trabajo se enfoca en la adquisición de habilidades sociales asertivas con la finalidad de que esta población en particular concientice diferentes opciones de relacionarse con las personas de su entorno además de tener una interpretación diferente de las situaciones sociales que enfrentan en su vida cotidiana.

Se enfatiza el papel de la asertividad como una habilidad social fundamental que permite percibir e interpretar su realidad adecuadamente y actuar respetuosamente hacia ellos mismos y hacia los demás.

Palabras claves: adolescentes institucionalizados, habilidades sociales, asertividad y autoestima.

Abstract

Adolescent's institutionalization is a problem worldwide, affecting the integral development of adolescents. The violence in its various forms is the main cause of partial or total separation of these teenagers with their families (RELAF, 2011).

In Mexico the exact number of adolescents living in institutions is unknown. There isn't monitoring by the government on each of the cases of these teenagers, becoming an invisible population and prejudged by the same society (RELAF, 2011; Alcántara, 2014). The institutions provide all the material needs like food, house, clothes and medical assistance to these young people, however the lack of individual attention, restricting coexistence in other environments and social conflicts among themselves contribute greatly to further increase its inadequate way of dealing with problems with their environment.

The fact that institutionalized adolescents have deficits intellectual and social level in addition to having a devalued self-esteem and damaged by the circumstances that have met their existence is highlighted. (Johnson, Browne & Hamilton, 2006; Rutter, 2000; Rutter, O'Connor & *The English and Romanian Adoptees Study Team*, 2004; Smyke et al., 2007; Smyke Zeanah, Fox, Nelson & Guthrie, 2010 en Fernández-Daza & Fernández-Parra, 2013).

The workshop proposal developed in this work focuses on the acquisition of assertive social skills in order that this particular group concientice different options to relate between they, besides having a different interpretation of social situations faced in their daily lives.

The role of assertiveness as a fundamental social skill that can perceive and interpret their reality properly and act respectfully towards ourselves and towards others is emphasized.

Keywords: institutionalized adolescents, social skills, assertiveness and self-esteem.

Introducción

La población infantil y adolescente que provienen de familias en pobreza tiene más riesgo por las condiciones de vida en la que se desenvuelven de estar institucionalizados. Tanto los infantes como los adolescentes inmersos en entornos de pobreza enmarcados además en condiciones de violencia en donde la carencia de condiciones adecuadas para tener un desarrollo óptimo en los ámbitos básicos del ser humano: físico, psicoemocional, cognoscitivo y social, aunado en muchos de los casos al abandono o muerte de uno o ambos padres.

Este tipo de circunstancias que propician que instituciones gubernamentales o privadas intervengan para apartarlos de las condiciones adversas en las que viven con el objetivo de brindarles en primer lugar protección a su integridad y en segundo satisfacer sus necesidades básicas.

El presente trabajo se enfoca en los adolescentes que por diversas circunstancias poco favorables en su hogar de origen se encuentran bajo la protección y cuidado de alguna institución enfocada para este fin.

El primer capítulo aborda el tema de los adolescentes institucionalizados y sus características, la adolescencia en sí es un período de gran inestabilidad y caos en donde se intenta encontrarse a sí mismo y al estar fuera de su entorno familiar se vive con mucho más angustia esta etapa.

Así mismo las experiencias previas que vive el adolescente en su grupo de origen coloca en desventaja a estos jóvenes al no haber desarrollado de forma adecuada habilidades sociales y emocionales para relacionarse de manera positiva con los miembros de su entorno inmediato impidiendo integrarse de forma propositiva al medio en el cuál están viviendo.

En el capítulo dos se aborda la violencia que en mayor o menor intensidad ejercen estos adolescentes sobre sus pares y/o adultos es una cotidianidad que ha experimentado durante un lapso de tiempo provocando que en donde estén expresen patrones de conducta violentos, se exploran las causas y tipos de violencia que existen y como afectan la conducta de esta población.

En el capítulo tres se aborda la comunicación asertiva como una herramienta que de aplicarla a su vida cotidiana traería múltiples beneficios tanto en su vida emocional como social.

Capítulo I

Adolescentes Institucionalizados

1.1 Concepto de Adolescentes Institucionalizados

El término institucionalización ha sido relacionado con diversas alternativas de actuación en materia de protección infantil, es una medida de protección que separa al menor de su familia, de tal manera que permanecer en su casa no siga constituyendo un riesgo para su integridad (Benavides & Miranda, 2007; Gómez, Muñoz & haz, 2007; Ison & Morelato, 2008; Muñoz, Gómez & Santamaría, 2008 en Fernández- Daza & Fernández-Parra, 2013).

Anterior a que un menor requiera estar institucionalizado se encuentra inmerso en la problemática que hoy denominamos “menores sin cuidado parental o en riesgo de perderlo” la cual engloba un sin número de situaciones en las cuales, de manera total o parcial, los niños carecen de un referente adulto, que perdure en el tiempo, que sea el vínculo para su sostén y cuidado (RELAF, 2011).

El proceso de vida que enfrenta un niño o joven puede verse afectado por sucesos dramáticos que desembocan en una ruptura o una pérdida de los lazos familiares, el Estado y la sociedad con el fin de proteger y proveerlos de sus necesidades básicas, así como cuidar la integridad de los menores crea instituciones dedicadas a resguardarlos.

Se aprecian dos grupos de niños y/o adolescentes privados de vida familiar (Peres, 2008):

- a) Aquellos que su vínculo familiar se encuentra temporalmente roto, generalmente por causas de desestructuración familiar, y

- b) Aquellos en donde no existe ningún vínculo familiar o se encuentra definitivamente roto, ya sea por orfandad, abandono o causas de índole legal.

El término adolescentes institucionalizados se refiere a aquellos jóvenes que han sido reclusos en una institución o albergue por así requerirlo según sus circunstancias de vida con el objetivo de proteger sus derechos también abarca a los adolescentes que han permanecido desde niños en instituciones sin poder incorporarse nuevamente a su núcleo familiar.

En el siguiente apartado se exponen los motivos que generan la institucionalización en donde la pobreza es el telón de fondo que origina una amplia gama de condiciones que desembocan en la institucionalización del menor.

1.2 Motivos de Institucionalización

La falta de cuidados parentales es una de las causas más frecuentes por las que los niños y jóvenes son institucionalizados, los motivos son múltiples, variados y complejos de carácter político, económico, social y cultural, Por tanto se pueden agrupar dichas causas dentro de las siguientes problemáticas (Pineda, 2014):

- a) Políticas (Conflictos bélicos, migraciones forzadas).
- b) Económicas (falta de acceso a la educación, vivienda y salud, desnutrición de adultos y niños).
- c) Sociales y Culturales (violencia familiar, adicciones, explotación sexual comercial, trabajo infantil, discriminación por discapacidad u origen étnico).

La pérdida de cuidados parentales ocurre, con mayor frecuencia, en la franja etaria correspondiente a los adolescentes. Describe el fenómeno de los niños y adolescentes que no poseen condiciones básicas de supervivencia. Esto genera un importante número de niños, que viven sin cuidados parentales, en muchos casos, en situación de calle, y en otros, hacinados en zonas suburbanas. Muchos de éstos son padres a temprana edad, y reproducen en sus hijos su propia situación de falta de acceso a derechos (RELAF, 2011).

La desigualdad y la pobreza son señaladas por los investigadores del documento de divulgación de la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (2011) como dos de las causas principales de la pérdida del cuidado parental o del riesgo de perderlo, para niños, niñas y adolescentes.

La vulnerabilidad de los niños y adolescentes se incrementa cuando pertenecen a hogares en carencia materiales y en los que además la jefatura (padre-madre) tienen una escolaridad básica incompleta, tienen una menor posibilidad de salir de la pobreza y a su vez, está en un contexto familiar más desfavorable en términos de estimulación, desarrollo del lenguaje, protección, etc. (Pineda, 2014).

La paternidad irresponsable debe ser contextualizada dentro de hogares donde conviven diversos conflictos sociales y vinculares (RELAF, 2011).

El abandono total o parcial del cuidado de sus hijos, está vinculado a muchas condiciones, sin embargo como se menciona anteriormente la causa común es la pobreza en que viven los padres al no acceder a condiciones de vida con lo mínimo requerido para la subsistencia

Los motivos de la falta de cuidados son diversos, entre los más frecuentes, se mencionan los siguientes:

- a) Cuando se tiene una nueva relación teniendo hijos de parejas anteriores, en algunos de los casos los cónyuges no aceptan a los hijos de sus parejas actuales e incluso los padres biológicos no desean más la responsabilidad de criar a sus hijos, por lo que hacen caso omiso a las necesidades requeridas por ellos.
- b) Cuando uno o ambos padres fallecen, o cuando están reclusos en un Centro Penitenciario.
- c) En algunos de los casos los mismos padres solicitan el apoyo por carecer de recursos económicos para seguir manteniendo por sus medios a sus hijos.

- d) Adicciones de los progenitores por drogas y/o alcohol.
- e) Deterioro de la salud física y/o salud mental de uno o de ambos padres.
- f) Los niños que nacen con alguna discapacidad física o intelectual en especial en contextos de ausencia de medidas apropiadas de apoyo a sus familias tienen una alta probabilidad de ser institucionalizados por largos períodos de tiempo.

Otros factores por las que los menores son institucionalizados son:

- a) El trabajo infantil, entre otras causas es debido a la situación de desempleo que viven los padres, la pobreza extrema y la desintegración familiar. Las familias que viven en estas condiciones ven normal el trabajo infantil, dado que para ellos es una alternativa de ingresos, cuya práctica se ha vuelto muy común en los sectores tanto urbanos como rurales. El trabajo o explotación económica genera en los niños, niñas y adolescentes la imposibilidad para integrarse y mantenerse en el sistema de educación formal, perpetuando así la transmisión intergeneracional de la pobreza. Frecuentemente va acompañado de situaciones de violencia intrafamiliar, abuso y abandono (Pineda, 2014).
- b) En los hogares en donde el ambiente que prevalece es de violencia que obliga a los menores a huir de sus hogares. En el año 2000 se realizó una encuesta en México en la que participaron 4 millones de menores entre 6 y 17 años, el 28% de los niños y niñas entre 6 y 9 años dijeron ser tratados con violencia en sus familias (RELAF, 2011).
- c) La explotación sexual infantil encubre un dramático fenómeno delictivo: muchas veces son los propios padres quienes “entregan” a los niños, niñas y adolescentes.
- d) Las catástrofes naturales crean condiciones absolutamente adversas para niños y niñas en particular, pues son víctimas fáciles de la trata y el tráfico, y están altamente expuestos a la orfandad por fallecimiento o pérdida de sus padres (RELAF, 2011).

Los jóvenes institucionalizados al crecer y desarrollarse fuera de la familia, poseen características diferentes a la de sus pares integrados a su familia de origen, el siguiente tema expone diversas condiciones en los adolescentes que viven en ambientes institucionalizados.

1.3 Características Psicológicas de los Adolescentes Institucionalizados

La adolescencia es una etapa de la vida llena de grandes desafíos a los que tiene que enfrentarse el joven en crecimiento, dotado en gran medida por las herramientas adquiridas en etapas anteriores, sin embargo en los adolescentes institucionalizados aparte de enfrentar estas mismas contradicciones se suma la experiencia de vida de estar institucionalizado, hecho que repercute no solo en el desarrollo de cada uno de ellos sino también en los proyectos que los adolescentes elaboren para el futuro (Bergna, 1963; Levi, 1985; Pereira & Valer, 1990; Pérez, 1988; Pezo del Pino, 1981; Raffo, 1994; Ugarte, 1987 en Carcelén, 2008).

La mayoría de los estudios señalan que los niños criados en instituciones tienen más problemas emocionales y conductuales así como mayores niveles de ansiedad y depresión (Gunnar & Van Dulmen, 2007; Kjelsberg & Nygren, 2004; Shechory & Sommerfeld 2007, en Delgado, Fornieles, Costas & Brun-Gasca, 2012). Estos autores, señalaron que una estancia de más de dos años bajo tratamiento residencial se relacionaba con altos niveles de sintomatología internalizada como depresión y ansiedad. Sin embargo Simsek, Erol, Öztop y Münir (2007 en Delgado, Fornieles, Costas & Brun-Gasca, 2012) destacaron la elevada prevalencia de problemas emocionales y conductuales en chicos criados en instituciones así como mayores puntuaciones en problemas exteriorizados frente a interiorizados.

Diversos autores (Pereira & Valer 1990; Pérez, 1988; Raffo, 1994 y Spitz 1979 en Carcelén, 2008) han encontrado que los adolescentes que atraviesan parte de su desarrollo en instituciones presentan un retraso en sus procesos de pensamiento, afectando en mayor medida el desarrollo del lenguaje, el desarrollo motor y el nivel del funcionamiento intelectual.

Complementando la información anterior estudios neurobiológicos sobre la atención institucional (Johnson, Browne & Hamilton, 2006; Rutter, 2000; Rutter, O'Connor & *The English and Romanian Adptess Study Team*, 2004; Smyke et al.,

2007; Smyke Zeanah, Fox, Nelson & Guthrie, 2010 en Fernández-Daza & Fernández-Parra, 2013) sugieren que estos ambientes de alto estrés influyen en el desarrollo del cerebro y pueden causar deterioro cognitivo y déficit sociales.

Por otra parte, la exploración de la sexualidad pueda crear disturbios dentro de la institución, por lo que existe un prejuicio respecto al acercamiento de esta área de los adolescentes, originando una percepción distorsionada sobre como relacionarse de forma adecuada con el sexo opuesto, prevaleciendo una inadecuada expresión de la afectividad y comunicación entre hombres y mujeres (Pereira & Valer, 1990 en Carcelén, 2008).

Las instituciones para mantener el orden, se rigen por medio de castigos y reforzamientos, impidiendo que el adolescente tome consciencia de sus actos sin tener un referente externo así mismo no se fomenta una actitud autocrítica existiendo un déficit en el control de impulsos, la dificultad en lograr una autodirección del comportamiento podría ocasionar que los adolescentes, al encontrarse fuera de dicho ambiente, adopten una actitud vacilante y de falta de confianza en sí mismos (Bergna, 1963; Hersh, Kohlberg, 1989; Paolitto & Reimer, 1988; Pereira & Valer, 1990 en Carcelén, 2008).

En el desarrollo afectivo al rebasar la población de las instituciones al personal que se encarga de ellos, la atención se reduce en gran medida a enfocarse en las necesidades de autoconservación, dejando a un lado el área afectiva. Es importante considerar que la mayoría de ellos ingresan por abandono u orfandad parcial, no pueden ser dados en adopción, lo que deriva en que su estadía se prolongue por muchos años y en varios casos sin recibir visitas de personas significativas y sin poder establecer un vínculo sustitutorio, ya que el personal que los atiende varía con frecuencia (Pérez, 1988; Ugarte, 1987 en Carcelén, 2008). Esto dificulta la formación de una seguridad básica y la construcción de su identidad, ya que es la presencia de un cuidador significativo la que ayuda al niño a construir ese sentido de seguridad que requiere para enfrentarse a los posteriores retos de la vida (Levi, 1985 en Carcelén, 2008).

A los adolescentes institucionalizados se les dificultad encontrar su individualidad ya que al estar inmersos durante varios años en el ambiente institucional en donde difícilmente son considerados únicos, la contribución de Pezo del Pino (1981 en Carcelén, 2008) señala que es probable que estos menores desarrollen, posteriormente, un falso *self*, pudiendo constituirse en personas sumisas que reaccionan ante las exigencias ambientales. Así, se construyen una serie de

relaciones en las cuales los menores actúan en función a lo que los demás desean o esperan de ellos.

Este falso *self* podría llevarlos a vivir imitando a los demás, sin lograr establecer procesos adecuados de identificación (Winnicott, 1996 en Carcelén, 2008). En la misma línea, Pérez (1988 en Carcelén, 2008) menciona que “estos niños suelen vivir la separación como un rechazo a su persona e imaginan el internamiento como un castigo por su mal comportamiento” (p. 99). Esto merma su capacidad de relacionarse con los demás y conlleva a una pobre autoestima. De esta forma, la dificultad para establecer o comprometerse en relaciones profundas está basada en su dificultad para dar y recibir afecto o en la excesiva demanda que depositan sobre ciertas relaciones.

Con las deficiencias que presentan los adolescentes institucionalizados en su desarrollo psicológico y personal pueden presentar dificultades al momento de desarrollar un proyecto de vida futura, en la medida en que les resultaría complicado establecer compromisos a largo plazo en las distintas áreas de su vida (Carcelén, 2008).

Referente a las relaciones interpersonales la consecuencia de vivir institucionalizado es que genera conflicto entre las relaciones que puedan llegar a establecer y crea sentimientos negativos que se manifiestan desvalorizando a sus pares. Esta colectivización les afecta en la toma de decisiones, son adolescentes inseguros y temerosos de asumir mayores responsabilidades, evaden la responsabilidad para no afrontar frustraciones, viven angustiados y constantemente cuestionan la posibilidad de no hacer frente a los problemas que vayan a surgir en su vida futura, una vez que se encuentren lejos de la institución (Hogar Villegas, 2005 en Peres, 2008).

1.4 Contexto actual de los Adolescentes Institucionalizados en Latinoamérica y México

Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia-UNICEF (2009) más de 2.000.000 de niños están bajo tutela institucional en todo el mundo, de los cuales más de 800.000 viven en Europa Central y del Este y la Comunidad de Estados Independientes (ECE/CEI) y alrededor de 200.000 en América Latina y el Caribe. Sin embargo, debido a la falta de registro de muchas instituciones, seguramente

esta cifra mundial dista mucho de la realidad (Fernández-Daza & Fernández-Parra, 2013).

Cada país tiene la obligación de desarrollar políticas públicas para proteger el interés mayor de los menores en situaciones desfavorables, basándose en los tratados de derechos humanos, por lo que no se puede generalizar el contexto de los adolescentes institucionalizados en cada país además de que no existe transparencia en los datos ofrecidos por los países a los organismos internacionales con el fin de evaluar la efectividad de las acciones realizadas.

En el Informe de la Unicef (2013) menciona que el panorama actual, prima la dispersión, descoordinación y desactualización referente a la información de instituciones. No hay mecanismos efectivos de recolección de datos y existe una multiplicidad de políticas referidas al tema. En definitiva, en este escenario los países deberían abocarse a fortalecer sus sistemas de producción de información e indicadores, previendo la participación adecuada de los propios niños, niñas y adolescentes.

Por lo que se comparte un breve análisis de las condiciones actuales de vida de los menores en Latinoamérica, sirviendo estos datos como base de la vulnerabilidad en que se encuentra esta población en estos países y sirve de base para mostrar la eficacia de las medidas adoptadas.

En Latinoamérica resalta la condición de la pobreza que alcanza a 43% de los 520 millones habitantes de la región, lo cual trae consigo situaciones desfavorables para este tipo de población. Dentro de los principales hallazgos en los países de la región respecto a la situación de niñas, niños y adolescentes, se encuentran:

- a) Niños, niñas y adolescentes con discapacidad: En casi todos los países se ha encontrado escasa información respecto a la magnitud y las condiciones de vida de la población con discapacidad. Sólo en Costa Rica, Chile y Cuba se han llevado a cabo estadísticas nacionales recientes.

- b) Maltrato infantil: Las niñas y mujeres menores de 18 años son las principales víctimas del maltrato y la violencia; las mujeres lo son en más

del 90% de casos de abuso sexual. Los principales agresores son varones (esposos, padres y/o parientes). El maltrato infantil menos denunciado en la mayoría de países es el abuso sexual. En todos los países se han incrementado las denuncias relativas a la violencia familiar y el maltrato infantil. Sin embargo, en la mayoría de estos países, los marcos jurídicos protegen a los niños/as y adolescentes víctimas del maltrato intrafamiliar, pero no en el caso de maltrato en otros ámbitos. En ninguno de los países estudiados existe una información nacional centralizada respecto a la problemática de maltrato infantil y la violencia familiar. Sólo existen fuentes parciales, sectoriales y/o locales. Por lo tanto, la percepción de la problemática en términos es limitada.

- c) Trabajo en condiciones de explotación y peligro: Si bien en todos los países existen niños que trabajan en condiciones de explotación y peligro, cabe destacar principalmente por la magnitud de la población encontrada, o por la gravedad de las condiciones nocivas del trabajo que desarrollan, los niños jornaleros en México; aquellos que trabajan en minas en Bolivia, Brasil, Colombia, Paraguay, Perú; los niños que trabajan en plantaciones bananeras en Ecuador; y, particularmente, los niños que trabajan en los cenagales de Nicaragua, Honduras y otros países centroamericanos.
- d) Explotación sexual: Se ha identificado que en la mayoría de países centroamericanos, México y Brasil, existe un tráfico sexual significativo.
- e) Desaparición/migración/tráfico de niños: La problemática es notable en México, país en el que se han desarrollado foros, investigaciones, grupos y asociaciones de la sociedad civil en torno a ésta. Asimismo, Guatemala es otro de los países en los que el tráfico adquiere proporciones alarmantes. Los Informes Nacionales de los países, con excepción de Ecuador, no mencionan este tema.
- f) La situación de niños, niñas y adolescentes en los desastres naturales: Se ha encontrado que la problemática de la infancia respecto a este tema permanece invisibilizada. Las medidas que han adoptado la mayoría de países víctimas de los desastres en los últimos años, están orientados a la población en general, y sólo se tienen en cuenta las necesidades y derechos de la infancia respecto a las secuelas biológicas; es decir, presencia, incremento o epidemia de enfermedades infecto contagiosas. Son escasas o nulas las medidas de protección y/o de intervención psicosocial dirigidas específicamente a la niñez y adolescencia. En consecuencia, en América Central, se han incrementado los riesgos y problemas de la población infantil .deserción escolar, situaciones de

abandono y/o secuelas psicosociales traumáticas no resueltas, entre otros en los países que han sufrido estos eventos.

- g) Consumo de drogas: En la mayoría de los países, especialmente en aquellos que han desarrollado encuestas nacionales de prevalencia, se registra una disminución en la edad de inicio del consumo de drogas (exceptuando el caso de Chile, en el que los últimos reportes señalan que se mantiene estable). En todos los países, la mayor prevalencia se presenta en el abuso de drogas legales: alcohol y tabaco. En Colombia particularmente, se ha incrementado el uso de la cocaína y el éxtasis (sustancia que se produce localmente).

La información descrita en los incisos anteriores fue recabada y analizada en el Diagnóstico sobre la situación de niñas, niños y adolescentes en 21 países de América Latina *Save the Children* Suecia, 2012.

En México la población institucionalizada no es asunto prioritario para el Gobierno, quién no posee una dependencia u Organismo dedicado a la vigilancia de las instituciones que operan actualmente, así mismo no se da seguimiento a los casos de los menores internados.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) no tiene facultades para vigilar los albergues privados y exigir que les abran las puertas y revisar las condiciones en que viven los menores institucionalizados. Aunque tiene registrados en sus archivos 922 albergues, de los cuáles 805 son privados y 117 públicos. (Alcántara, 2014).

En el artículo periodístico de Alcántara (2014) menciona que el DIF dibuja un panorama alarmante al decir que “cifras no confirmadas” refieren que más de 400 mil niños y adolescentes mexicanos carecen de cuidados parentales. De ellos, poco menos de 30 mil están en instituciones residenciales, “de los demás, nada se sabe”. Sus estadísticas refieren que en 2011 había 18 mil 218 menores en centros públicos y privados; en 2012 disminuyó a 17 mil 522, y en 2013 hubo un aumento, pues se registraron 25 mil 700: 12 mil 869 niñas y 12 mil 831 niños.

La información proporcionada por el DIF en cuanto al número de menores institucionalizados y las instituciones que operan en nuestro país difiere con los datos recabados por la Red Latinoamericana de Acogimiento Familia en su

informe del 2011 que contabiliza 29,310 menores que viven en 703 instituciones.

Los especialistas comentan que desde hace 30 años, ante el creciente número de niños en desamparo y la incapacidad presupuestaria y de espacio en los centros de asistencia administrados con capital público, el gobierno federal comenzó a establecer acuerdos de concertación con albergues manejados por asociaciones civiles o instituciones de asistencia privada a fin de que se hicieran cargo de la manutención y de dar cobijo a esa población. A cambio, esos centros recibirían un apoyo económico o en especie para realizar su labor. (Alcántara, 2014).

Según datos del DIF, indican que 11,181 menores se encuentran institucionalizados por haber sido abandonados y haber sufrido maltrato por parte de sus progenitores (Alcántara, 2014).

De ese total, 6 mil 341 están en albergues por una situación de abandono; 4 mil 841 por haber sufrido maltrato; 199 por orfandad; 99 por crimen organizado; 244 son expósitos, y 16 mil 33 por otras situaciones como ingreso voluntario, por disposición del Ministerio Público o por tráfico de menores.

Según el RELAF (2011) el 72% de los niños institucionalizados en México está en instituciones no gubernamentales que establecen acuerdos de cooperación con las unidades encargadas de la protección de la niñez tanto a nivel nacional como municipal. De este total de niños, el 58% son niñas y el 42% niños. Respecto de las edades, el 23% tienen entre 0 y 6 años y el 77% entre 7 y 17 años. Sólo el 1,1% de los niños institucionalizados tienen algún tipo de discapacidad.

En el informe de RELAF (Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar, 2011), menciona que en México se señaló como causa de las largas permanencias en las instituciones a la incapacidad del Estado para mantener un registro de los niños y niñas que está bajo su tutela y definir su situación jurídica y un monitoreo de los casos particulares de los menores para saber en qué instituciones se encuentran alojados y por cuánto tiempo. Esto se relaciona con la inexistencia de un organismo especializado que regule la situación de los niños sin cuidados parentales que esté especializado en brindar resguardo a los niños y niñas en los procesos jurídicos (Pineda, 2014).

Las instituciones son heterogéneas: desde aquellas que, recreando los hogares familiares, alojan a pequeños grupos, hasta las todavía vigentes “macroinstituciones”, que alojan a cientos de niños y niñas (RELAF, 2011).

Especialistas de México (RELAF, 2011) señalan que se encuentra institucionalizados un sinnúmero de niños, niñas y adolescentes en albergues o centros de protección especial y hogares sustitutos de manera indefinida, algunos sin los debidos procedimientos ni garantía constitucional, atentando sustancialmente contra sus derechos humanos elementales. Las medidas de internación que aplica el Ministerio de Familia, Adolescencia y Niñez (MIFAN) deben ser transitorias, pero por falta de seguimiento se vuelven indefinidas y los niños se hacen adultos en los centros.

Capítulo II

Violencia en la adolescencia

2.1 Definición

En el presente capítulo los términos violencia, maltrato y abuso se utilizarán de forma equivalente no existiendo distinción entre ellos en la literatura consultada.

La Organización Mundial de la Salud (OMSS, 1997) define la violencia como: “El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o una comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar, lesiones, muerte, daño psicológico, trastornos del desarrollo o privaciones” (Roa, 2014; p 11).

Para Torres (2004 en Avilés, 2015) la violencia es un acto u omisión intencional que ocasiona un daño, trasgrede un derecho, con el que se busca el sometimiento y control de la víctima.

Se destaca el hecho de que diversos organismos internacionales y nacionales han definido la violencia infantil, por la importancia que este fenómeno ha adquirido en las últimas décadas como uno de los detonadores principales de la institucionalización de menores y que a diferencia de la definición de violencia en la violencia infantil se enmarca dentro de un límite de edad, algunas definiciones sobre la violencia a menores son las siguientes:

Para la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la violencia infantil es “toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo” (ONU, 1989 en Romero, 2014).

La organización internacional *Save The Children* (2001 en Romero, 2014) la define como “acción, omisión o trato negligente, no accidental, que priva al niño de sus derechos y su bienestar, que amenaza y/o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social y cuyos autores pueden ser personas, instituciones o la propia sociedad”.

En México, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) señala en su definición: “Los menores de edad que enfrentan y sufren ocasional o habitualmente, violencia física, emocional o ambas, ejecutadas por actos de acción u omisión, pero siempre en forma intencional, no accidental, por padres, tutores, custodios o personas responsables de ellos” (ICCE-América, 2008 en Romero, 2014).

En la actualidad no se ha promovido una única definición de violencia, tampoco se evidencia una delimitación clara y precisa de su expresión. Sin embargo, en las definiciones mostradas cuando se habla de violencia se refiere a todas aquellas acciones que van en contra de un adecuado desarrollo físico, cognitivo y emocional del niño, niñas y adolescente; el acto de violencia es cometido por personas, instituciones o incluso la misma sociedad. Sin duda alguna, el abuso refiere la existencia de un maltrato en diversas formas y niveles (García, 2014).

2.2 Causas de la violencia

La violencia resulta de una combinación de factores personales, familiares, sociales, económicos y culturales interrelacionados entre sí en donde algunos niños y niñas están expuestos a varios tipos de violencia de múltiples fuentes en el transcurso de muchos años.

La familia es el primer lugar en donde se vive la violencia, ésta surge de la interacción entre la calidad de las relaciones familiares y el estrés o presión sobre la familia por factores externos o por las características de los miembros. Algunos factores surgen de las características individuales del niño o niña (por ejemplo, su etapa de desarrollo o su sexo) y de las características del progenitor o cuidador (por ejemplo, trastornos mentales o abuso de sustancias). Otros pueden derivarse del entorno de la familia y los papeles y relaciones de las personas en ella (Informe Mundial sobre la Violencia, Pinheiro, 2014).

Las relaciones familiares disfuncionales e interacciones progenitor-hijo pobres, tienen un efecto crítico en que los niños y niñas experimenten violencia en el hogar o no (Informe Mundial sobre la Violencia, Pinherio, 2014).

En el Informe Mundial sobre la violencia (2014) menciona diversos factores que hacen más susceptibles a los niños, niñas y adolescentes de verse envueltos en acciones violentas:

A) Factores relacionados con el niño o la niña.

Edad: A una edad muy temprana, la fragilidad física del bebé y la dependencia hacia un adulto son la clave de la vulnerabilidad. Aparte de los riesgos de lesión o muerte a causa de la violencia física, los bebés son vulnerables también al abandono y al trato negligente. Los bebés son más vulnerables en el período inmediatamente después del nacimiento; y siguen extremadamente vulnerables, pero cada vez menos, durante su primer año y hasta los 4 años.

Sexo: El sexo también puede ser un factor que aumente el riesgo. Aunque la violencia sexual se dirige frecuentemente contra los niños, las niñas tienen mayor probabilidad de sufrir este tipo de abuso. Las hijas tienen mayor probabilidad de sufrir trato negligente en las sociedades en que la preferencia por los hijos es notable, mientras en algunas sociedades los hijos tienen mayor probabilidad de experimentar violencia grave que las hijas.

Discapacidad: Los niños y niñas con discapacidad tienen mayor riesgo de sufrir violencia por un abanico de necesidades fuertemente arraigadas, hasta las mayores exigencias emocionales, físicas, económicas y sociales que la discapacidad del niño o niña puede generar a su familia, tienen mayor riesgo de sufrir todos los tipos de violencia (física, sexual, emocional y trato negligente), mucha de ella en el hogar.

Otras características: Como son las que impiden el apego progenitor-hijo o hacen que el niño sea más difícil de cuidar pueden aumentar el riesgo. Por ejemplo, los niños y niñas que no son deseados; que nacen prematuramente o con bajo peso; los que forman parte de un parto múltiple y los niños y niñas con una enfermedad crónica o problemas de comportamiento serios, pueden sufrir mayor riesgo de maltrato.

B) Factores relacionados con la familia

Características de los progenitores y condición socioeconómica: La violencia en el hogar se encuentra en todos los ámbitos sociales y económicos, estudios de una gama de entornos diferentes muestran que los bajos niveles de educación de los progenitores, la falta de ingresos y el hacinamiento en el hogar, aumentan el riesgo de violencia física y psicológica contra los niños y niñas. Los progenitores violentos tienen mayor probabilidad de ser jóvenes, solteros y pobres. Es probable que estas asociaciones estén relacionadas con el estrés causado por la pobreza, el desempleo y el aislamiento social. Los niños y niñas que viven en familias con estos factores están en mayor riesgo cuando hay insuficiente apoyo social y la familia no es parte de una red social fuerte. La falta de apoyo de la familia extensa puede agravar los problemas existentes.

Estrés y aislamiento social: Estudios procedentes de países tanto industrializados como en desarrollo, muestran que muchas de las características de personalidad y comportamiento de los progenitores violentos están relacionados con una capacidad reducida para manejar el estrés. Los progenitores con deficiente control de los impulsos, baja autoestima, problemas de salud mental y abuso de sustancias (alcohol y drogas) tienden a maltratar físicamente a sus hijos e hijas y/o darles un trato negligente. Los progenitores que emplean violencia contra sus hijos e hijas bien pueden haber experimentado violencia en su niñez. Las investigaciones acerca de los vínculos entre las condiciones socioeconómicas y la violencia contra los niños y niñas, sugieren que se necesitan esfuerzos para cambiar las condiciones subyacentes que generan estrés económico, social y emocional extremo para las familias. -- - Pérdida o separación de los progenitores: La orfandad, que ha aumentado con la pandemia del VIH/SIDA, aumenta la vulnerabilidad. Un estudio de Visión Mundial en Uganda, donde se calcula que 1.7 millones de niños y niñas han quedado huérfanos por el SIDA, afirma que la estigmatización

deliberada sufrida por estos niños y niñas por parte de representantes legales, educadores y parientes causa daño psicológico y es en sí una forma de violencia. Colocar a estos huérfanos en los hogares de su familia extendida o de la comunidad local, es una práctica común y preferible a la colocación en instituciones o al fenómeno de los hogares dirigidos por niños o niñas; sin embargo, líderes comunitarios de Uganda informaron que el castigo físico era más violento y común contra los huérfanos que contra otros niños y niñas en los hogares en los que estaban emparentados más cercanamente con los cuidadores adultos o con el jefe de hogar. En Zambia, un estudio de *Human Rights Watch* halló que los huérfanos que eran acogidos por miembros de su familia frecuentemente eran víctimas de violencia sexual por parte de tíos, padrastros y primos. Las niñas rara vez intentaban revelar el abuso: eran demasiado conscientes de su dependencia y de que podrían ser silenciadas o perder un apoyo esencial. La orfandad también puede aumentar el riesgo de violencia en los entornos comunitarios

Exposición a la violencia de pareja en el hogar: Se calcula que anualmente entre 133 y 275 millones de niños y niñas presencian violencia entre sus progenitores/cuidadores de manera frecuente, normalmente peleas entre sus padres o entre la madre y su pareja. Los niños y niñas pueden sufrir daño psicológico y emocional por presenciar violencia contra otro miembro de la familia. Una amplia gama de estudios muestra que presenciar esta violencia durante un largo período de tiempo puede afectar gravemente el bienestar, el desarrollo personal y las interacciones sociales del niño o niña durante toda la vida; pueden exhibir los mismos trastornos de comportamiento y psicológicos que aquellos que están expuestos directamente a la violencia. La violencia contra la mujer en el hogar a menudo está vinculada con la violencia contra los niños y niñas; en los EE.UU., la violencia entre la pareja (conocida también como violencia doméstica) puede ser el precursor más importante de las muertes por maltrato infantil. La misma asociación ha sido observada en una variedad de entornos y países geográfica y culturalmente diversos: en China, Colombia, Egipto, India, México, Filipinas y Sudáfrica se ha hallado una fuerte relación entre estas dos formas de violencia. En un estudio en la India, la violencia entre la pareja en el hogar doblaba el riesgo de violencia directa contra los niños y niñas. Los niños y niñas que viven situaciones de violencia entre sus padres/cuidadores en su hogar, no sólo están en riesgo de sufrir violencia física, sino que además pueden sufrir trastornos psicológicos y emocionales; sin intervención pueden convertirse en futuros autores o víctimas de violencia. Durante la primera infancia, como los niños y niñas pasan más tiempo en casa (cuando están más sujetos a la

influencia de factores externos y son más vulnerables), están particularmente en riesgo de presenciar violencia entre la pareja. Pueden aprender también potentes lecciones acerca de la agresión en las relaciones interpersonales que llevarán con ellos en el futuro. Los especialistas en desarrollo infantil sugieren que los estilos de comportamiento hostiles, la regulación emocional y la capacidad de resolución de conflictos personales se crean a través de las relaciones progenitor-hijo y entre progenitores. Sin embargo, no todos los niños o niñas que se crían en hogares violentos sufren consecuencias a largo plazo; contando con apoyo, tienen una capacidad notable de hacer frente a la violencia y de resiliencia.

C) Factores Sociales y Culturales

Marco jurídico y de políticas: Los marcos jurídicos débiles contribuyen tanto directa como indirectamente a la violencia familiar contra los niños y niñas. Las leyes de algunos países todavía aprueban, sea explícitamente o implícitamente (como resultado de la interpretación), algún nivel de violencia contra los niños y niñas, si es infligida por los progenitores o representantes como medio de corrección del comportamiento. Protección legal contra las “prácticas tradicionales perjudiciales” y el matrimonio infantil y en algunos países las leyes contra el abuso sexual infantil pueden aplicarse solamente a la violencia sexual de los hombres contra las niñas, o pueden no tratar la violencia contra los niños y niñas por miembros de la familia. Las leyes y políticas relativas al acceso a servicios de planificación familiar; disponibilidad de alcohol; niveles aceptables de toxinas ambientales; acceso a salud mental y tratamiento del abuso de sustancias y acceso al registro de nacimientos, muertes y matrimonios, tienen un impacto indirecto pero sustancial en el riesgo de maltrato infantil en el hogar y la familia. Las políticas referentes a educación, cuidado de niños, licencias en el trabajo para los progenitores, salud, desempleo y seguridad social que dejan a los niños y niñas familias sin seguridad económica y social, agravan el estrés familiar y el aislamiento y contribuyen a aumentar las tasas de violencia contra los niños y niñas.

El autoritarismo: Cuando las relaciones progenitor-hijo son excesivamente controladoras y menosprecian a los niños y niñas, es probable que esto aumente la violencia, particularmente cuando se une a la creencia de que el castigo físico u otras formas humillantes de castigo son un medio necesario

de disciplina. Varios estudios han sugerido que una cultura en la que se espera que los niños y las niñas se sometan sin cuestionamiento a las órdenes de miembros mayores de la familia y a adultos con autoridad, contribuye a su vulnerabilidad. Cuando los progenitores creen que son los dueños de los niños y niñas y tienen derecho a hacerles lo que consideren mejor, existe resistencia a la participación del Estado en la protección de la infancia. La creencia en la inviolabilidad de la familia hace que las autoridades, los vecinos y sus miembros sean renuentes a hablar cuando saben que se está maltratando a un niño o niña. Esto no se debe confundir con una actuación con autoridad de los progenitores, que equilibra el calor y el apoyo con fijar y hacer cumplir claros límites en el comportamiento y que combina fijar estándares altos de conducta con responder a las necesidades y capacidades en desarrollo del niño o niña.

Actitudes patriarcales: Las actitudes patriarcales, particularmente cuando perpetúan la arraigada condición inferior de la mujer en muchas culturas, también están asociadas con mayores riesgos de violencia. En algunas sociedades, los hombres y los niños pueden cometer actos extremadamente violentos si las niñas o mujeres en cuestión no están dispuestas a cooperar para tener relaciones sexuales y el matrimonio puede no ser considerado necesario. Las niñas también pueden ser culpadas de la violencia masculina contra ellas. En estos entornos, los niños varones pueden estar expuestos a violencia como castigo por comportarse de una manera que no es consistente con los estereotipos establecidos para los hombres y las mujeres.

Pertenencia a minorías étnicas o grupos indígenas: Los niños y niñas de grupos étnicos minoritarios a menudo sufren riesgo de violencia debido a una confluencia de otros factores de riesgo asociados con la exclusión social de estos grupos. Estos factores altas tasas de abuso de sustancias y alcoholismo, pobreza, vivienda deficiente y desempleo.

2.3 Tipos de violencia

A lo largo de la historia del hombre ha estado presente la violencia siendo considerada un método disciplinario para los más jóvenes y hasta necesario para integrarse dentro del grupo social en el que le había tocado vivir.

En las últimas décadas se ha catalogado la violencia como un delito que daña los derechos humanos a que tiene derecho cada ser humano que vive en el planeta, aun así prevalece hasta la actualidad una violencia tolerada por la sociedad que en muchos de los casos dependiendo de la intensidad de la misma es dada a conocer.

La violencia es un problema de salud pública; diversos organismos internacionales han puesto énfasis en esta problemática mundial que deja secuelas en las personas víctimas de actos de violencia, aún más en menores que afecta directamente sobre un adecuado desarrollo psicológico.

Dada las consecuencias estudiadas de este fenómeno social y cultural, ha adquirido una importancia relevante a nivel mundial, debido a las consecuencias devastadoras que tiene sobre los menores y sobre la sociedad en general el conservar y perpetuar prácticas violentas disfrazadas de disciplina, de educación que se alejan del respeto de los derechos humanos de los menores.

Existen diferentes tipos de maltrato entre los que se destacan los siguientes por ser los más recurrentes:

El maltrato físico: actos perpetrados en donde se utiliza la fuerza física de forma inadecuada, evidenciándose a través de acciones no accidentales ocasionadas por adultos (padres, tutores, maestros, cuidadores). Ciertamente este tipo de abuso ocasiona daños físicos tales como golpes, fracturas, quemaduras, mordeduras, enfermedades, etc. En los peores casos ocasionada la muerte.

La negligencia o abandono: maltrato que se manifiesta a través de la carencia de responsabilidad parental, ocasionando omisión ante las necesidades de supervivencia de los infantes. Abarca una vigilancia deficiente, descuidos, incumplimientos, privaciones, etc. Este tipo de maltrato puede ser ocasionado tanto por progenitores como por parte de cuidadores, maestros o instituciones.

El maltrato emocional: conjunto de manifestaciones graves, persistentes y destructivas que amenazan el desarrollo psicológico de los infantes. Estas

manifestaciones comprenden desprecios, rechazos, indiferencias, insultos, hostilidad verbal, amenazas e incluso cuando los niños presencian situaciones crónicas de violencia entre sus padres. Esto provoca que los niños no pueden desarrollar adecuadamente el apego en sus primeros años de vida, por consiguiente, en años posteriores pueden experimentar la exclusión del ambiente familiar y social.

El abuso sexual: consiste en aquellas relaciones sexuales, que mantiene un niño o una niña (menor de 18 años) con un adulto o con un niño de más edad, para las que no está preparado evolutivamente y en las cuales se establece una relación de sometimiento, poder y autoridad sobre la víctima. Las formas más comunes de abuso sexual son: el incesto, la violación, la vejación y la explotación sexual. También incluye la solicitud indecente sin contacto físico o seducción verbal explícita, la realización de acto sexual o masturbación en presencia de un niño y la exposición de órganos sexuales a un niño. El maltratador habitualmente es un hombre (padre, padrastro, otro familiar, compañero sentimental de la madre u otro varón conocido de la familia).

Dentro del ámbito de la institucionalización que ha identificado la violencia institucional *Save The Children* (2001 en Romero, 2014) la define como cualquier legislación, programa o procedimiento, ya sea por acción o por omisión, procedente de los poderes públicos o privados y de la actuación de los profesionales al amparo en el marco de la institución, que vulnere los derechos básicos del menor, con o sin contacto directo con el niño. Se incluye la falta de agilidad en la adopción de medidas de protección o recursos.

El maltrato institucional está asociado a “la falta de seguridad física de los menores debido a las condiciones espaciales y arquitectónicas del centro, con la posibilidad de sufrir agresiones de otros menores, con las separaciones prolongadas e innecesarias del contexto familiar, con estilos educativos autoritarios o con falta de consideración de las características evolutivas del menor” (Linaza & Varas, 2002 en Romero, 2014 p.22).

Cabe destacar en este apartado la definición de bullying ya que si bien en las definiciones anteriores el menor se ubica en el papel de víctima en contraste con este tipo de violencia ejerce el papel de victimario.

El bullying se considera la violencia física, verbal o psicológica ejercida entre pares de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado. Generalmente se produce en las aulas escolares sin embargo dentro de las instituciones se observa este tipo de maltrato entre algunos de los jóvenes que se encuentran institucionalizados. Este tipo de violencia se evidencia generalmente entre niños y niñas de 12 y 15 años (García, 2014).

El maltrato se evidencia de forma pasiva o activa, es decir por acción u omisión de actos en contra del menor. El maltrato pasivo, es cuando se presenta el abandono físico por consiguiente las necesidades físicas básicas del infante no son satisfechas; así mismo se toma en cuenta el abandono emocional en donde no hay respuesta a las necesidades de contacto físico y por ende afecta el estado anímico de la persona. El maltrato activo, que abarca el abuso físico es ocasionado por los padres o cuidadores, afectando la salud tanto física como mental (García, 2014).

Los tipos de violencia descritos se presentan dentro y fuera del núcleo familiar clasificándose de la manera descrita a continuación:

A. Por violencia intrafamiliar:

Físico por acción: cualquier acto, no accidental, que provoque daño físico, alguna enfermedad, incluso la muerte.

Físico por omisión: abstenerse de atender las necesidades físicas de los niños, niñas y adolescentes; y los deberes de guarda y protección, cuidado inadecuado (reconocido como negligencia).

Maltrato emocional por acción: toda acción capaz de generar cuadros psicológicos, psiquiátricos por afectar las necesidades del menor, en relación a los diferentes estados evolutivos y características del mismo.

Maltrato emocional por omisión: implica negligencia en la atención a las necesidades emocionales del menor acordes a su etapa evolutiva (reconocido como abandono emocional).

Maltrato sexual por acción: abuso sexual, implicación de niños, niñas y adolescentes en actividades sexuales para satisfacer necesidades de personas adultas, incluye contacto físico, violación e incesto, pornografía, prostitución, tocamiento y estimulación.

Maltrato sexual por omisión: no atender las necesidades del niño en el área sexual. No dar credibilidad al niño, desatender las demandas de ayuda, no educarlo sexualmente, consentir pasivamente el incesto y ausencia de protección.

B. Por violencia extrafamiliar:

Maltrato Institucional por acción: cualquier legislación, programa, procedimiento o actuación de poderes públicos o profesional individual que promueva el abuso, detrimento de la salud, seguridad, estado emocional, bienestar físico o que viole los derechos básicos del niño, niña y adolescente.

Maltrato Institucional por omisión o negligencia de poderes públicos o actuación individual: falta de agilidad en la toma de medidas de protección, en la coordinación y en los equipamientos necesarios para la atención.

Maltrato laboral: explotación, mendicidad infantil, vendedores ambulantes.

2.4 Violencia en adolescentes institucionalizados

Dentro del ambiente institucional, los jóvenes experimentan la violencia ejecutada por diferentes actores desde vertientes diversas, expresándose de formas variadas y adquiriendo niveles de intensidad desde leves hasta severas.

La institucionalización de niños y niñas por causas asistenciales, supone poner en juego, dos aspectos que por lo general son olvidados. Por un lado, que las heridas que afectan a ese grupo social se producen socialmente, es decir, que sus raíces

no se encuentran sólo en el individuo sino en el conjunto social. Y por el otro, que su misma naturaleza se alimenta y se mantiene en la relación entre el individuo y la sociedad, a través de diversas mediaciones institucionales, grupales e incluso individuales (Di Iorio, 2010).

La misma sociedad estigmatiza, incrementa el aislamiento y, a menudo, la falta de socialización que resultan de la institucionalización, en donde los niños y las niñas tienen mayor riesgo de ser víctimas de violencia a posteriori y, en algunos casos, de convertirse en autores de ella (Pinheiro, 2006 en Romero, 2014).

Son niños y niñas que, tal como describe Winnicott (1998), se convierten en una verdadera molestia, y sus comportamientos son calificados como acciones que merecen un castigo. Estas instituciones de menores, avanzan y retroceden simultáneamente en sus intentos de protegerlos: a la vez que los proveen de cosas que necesitan efectivamente –vivienda, alimento, vestimenta, salud, escolaridad- los inscriben en una lógica asilar que los priva de su libertad, que deja huellas en su subjetividad, y que está al servicio del control y reproducción social (Di Iorio, 2010).

Los factores sociales y de crianza actúan agudizando la agresividad traducida en la aparición de conductas violentas. Por ejemplo, el haber sufrido maltrato infantil aumenta en 30% el riesgo de presentar conducta antisocial (Gallardo-Pujol, Forero, Maydeu-Olivares & Andrés-Pueyo, 2009 en Arias, 2013).

Entre las dificultades de relación que se observan en los ambientes institucionales, son la tendencia al aislamiento, la indiferencia, el uso recurrente de la agresión física, los llamados problemas de conducta tales como malas contestaciones, no cumplir las reglas, fugas, y las dificultades en el ámbito escolar, entre otras, que se hacen presente en la vida cotidiana al interior de los hogares dan lugar a la implementación de estrategias correctivas-represivas desde las instituciones, de la mano de una psicología al servicio de la psicopatologización de la infancia. (Di Iorio, 2010).

En el área personal los adolescentes institucionalizados generalmente tienen dificultad para establecer y comprometerse en relaciones profundas debido a que en sus experiencias de vida ha prevalecido la necesidad no satisfecha de recibir afecto, por lo que suelen ser muy demandantes con las personas a su alrededor. En este sentido, al no ser retribuidos de la forma que esperan se generan en ellos

sentimientos de carencia y falta de arraigo, que los conducen a retraerse y a experimentar sensaciones de aislamiento, soledad e inadecuación, lo que se expresa en algunos casos en conductas hostiles y agresivas, derivadas del resentimiento que poseen (Albornoz, 2005; Hurlock, 1976; Pereira & Valer, 1990; Pérez, 1988; Raffo, 1994 en Carcelén, 2008).

Cuando se aborda el maltrato de niños, niñas y adolescentes, hay que tener claro que los menores son los que adquieren el papel de víctimas, por ende no se les puede culpar a estos de maltrato, sin embargo en ciertos casos se han observado abuso por parte de pares; en donde ciertos niños ejercen maltrato hacia sus compañeros, el cual generalmente es físico y psicológico (García, 2014).

La violencia entre pares adentro de las instituciones es intensa al convivir diariamente, día y noche, con el o los agresor (es), incrementando aún más el estado de miedo y preocupación en la víctima, aparte de la violencia física que ejerza el agresor, puede emplear la tecnología (celulares, redes sociales) para tener un mayor control sobre el agredido.

En García (2014), describe a los adolescentes que ejercen diversos tipos de maltratos como aquellos que en alguna oportunidad han sido víctimas o testigos de malos tratos; la mayoría proceden de familias donde se observan abusos entre los miembros. Así mismo los niños que han aprendido en su familia a ser violentos, adoptan la violencia como una forma típica de relacionarse y conseguir aquello que desean.

Los menores que ejercen violencia poseen baja autoestima la cual coexiste con actitudes amenazantes y omnipotentes, reforzándose y confirmándose con cada uno de los actos de violencia. Suelen tener una imagen negativa de sí mismo, se sienten fracasados y no soportan los desafíos ya que se sienten en desventaja, por ello lo compensan con extrema violencia. Se observa en los agresores placer por controlar las actividades de los demás, así como que siempre culpabiliza a la víctima como el causante de la agresión, son personas con una escasa habilidad de expresar sus sentimientos, son manipuladores y se les dificulta reconocer sus errores (García, 2014).

La vivencia, en el sentido de la experiencia, de la institucionalización se convierte para estos niños y niñas en una normal anormalidad social que produce impactos en su desarrollo emocional y social. Los procesos y relaciones mediante los cuales

esas instituciones asistenciales producen a ese sector particular de la infancia se relacionan con la transmisión de la herencia cultural. La misma supone una tendencia reproductora del orden social y sus relaciones de dominación y hegemonía, así como también una potencia creadora y transformadora de tales relaciones (Llobet, 2006 en Di Iorio, 2010).

Se destaca la violencia que se puede generar dentro de las instituciones, por parte del personal que trabaja en estos lugares, debido a la falta de preparación, sueldos mal remunerados. Los funcionarios sobrecargados pueden recurrir a medidas violentas para mantener la disciplina, particularmente cuando falta personal de vigilancia. Estas condiciones provocan actitudes cada vez más negativas ante los niños y niñas y patrones de respuestas físicas e impulsivas (Pinheiro, 2006 en Romero, 2014). Apoyando este punto de vista Linaza y Varas (2000, en Romero, 2014) mencionan que una inadecuada atención por parte de los empleados hacia los menores repercute en el desarrollo físico y psicológico de los jóvenes, este tipo de maltrato sucede en la cotidianidad de las actividades diarias de los adolescentes.

Sin embargo hay otro aspecto poco difundido, que no se le da importancia y cobertura debida es el abuso del poder que poseen los mandos directivos de cada institución utilizándolo para violentar los derechos humanos de aquellos a quién tienen que proteger, en nuestro país se han presentado demandas por desaparición de menores estando institucionalizados, tal es el caso de la Institución Casitas del Sur (Fuentes, 2010 en Romero, 2014) en la ciudad de Monterrey, se reportaron tres desapariciones del Centro de Adaptación e Integración Familiar, AC (CAIFAC) (Cacho, 2005, Milenio, 2009 en Romero, 2014) así mismo en Posted (2011 en Romero, 2014) se menciona la desaparición de 45 menores del albergue Hijos de los Presos, hasta la fecha no se sabe el paradero de estos menores se sospecha que estas desapariciones están vinculadas con la explotación sexual comercial infantil y la trata de personas (Cacho, 2005 en Romero, 2014).

Capítulo III.

Comunicación asertiva

3.1. ¿Qué es la comunicación asertiva?

Las personas en su constante interacción social enfrentan situaciones que de una u otra manera pueden representar un problema, el cual demanda una respuesta para solucionarlo de parte del individuo. Cada individuo, ha desarrollado un modo particular de comportamiento el cual puede ser pasivo, agresivo, asertivo e incluso automodificador (Flores Galaz & Díaz-Loving, 2002).

Güell y Muñoz (2008 en Naranjo, 2008) comentan que la conducta pasiva se relaciona con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y de baja autoestima. Las personas pasivas dejan de lado sus propios derechos y anteponen el bienestar de los demás, temen expresar honestamente sus sentimientos, pensamientos y opiniones, tienen dificultad cuando enfrentan una negativa o un rechazo, poseen un sentimiento de inferioridad. Además, suelen presentar conductas no verbales como: bajar la mirada, voz vacilante con un tono bajo, movimientos corporales nerviosos.

Por otra parte, estos autores señalan que las personas agresivas manifiestan sus sentimientos y propósitos anulando y transgrediendo el derecho de los demás, por lo que generan resentimiento hacia ellos, provocando que las personas de su entorno eviten el contacto interpersonal con ellos. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones.

Dentro de los estilos de comportamiento y comunicación humana la conducta asertiva puede definirse como la expresión apropiada de las emociones en las relaciones sin que se produzca ansiedad o agresividad. Esta conducta le permite a la persona expresar, sin ningún tipo de distorsión, la oposición o el acuerdo, en relación con sus propios intereses y objetivos, tomando en cuenta la disposición de los otros, respetando sus derechos e intentando alcanzar la meta propuesta (Naranjo, 2008). Es importante señalar que el marco de desempeño de la comunicación asertiva de una persona está en las relaciones interpersonales (Flores Galaz & Díaz-Loving, 2002, 2004).

Para Neidharet, Weinstein y Conry (1989 en Naranjo 2008), las personas asertivas tienen la capacidad y habilidad de reconocer e identificar sus necesidades comunicándolas a otras personas con firmeza y claridad, aceptando que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas o reclamaciones con amabilidad y escuchan con respeto las reclamaciones o ideas que manifiestan las demás personas. Siendo la sinceridad la característica más distintiva de las personas asertivas.

En opinión de Güell y Muñoz (2000 en Naranjo, 2008), la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas. Consideran estos autores que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la práctica, pues muchas veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

Es en la infancia en donde aprendemos en mayor medida a relacionarnos con los demás, aunque debe de ser un proceso continuo durante toda la vida. Las personas que no son socialmente hábiles puede deberse a que no tuvieron un modelo adecuado a seguir en su núcleo familiar o que viven en un ambiente que inhibe o interfiere con la ejecución de estas habilidades, como por ejemplo el caso de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados. Por lo que las teorías de la conducta proponen que las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos, es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta, al margen de los motivos inconscientes que conduzcan a ésta (Naranjo, 2008).

Para Neidharet, Weinstein y Conry (1989 en Naranjo, 2008), la asertividad es una forma de conducta normal, en donde levantar la voz permite que los derechos, opiniones, sentimientos de cada persona sean escuchados y respetados logrando que se satisfagan los reclamos que cada individuo expresa.

Para Riso (2002 en Naranjo, 2008) las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, más transparentes y fluidas en la

comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces.

Riso (1988, p. 45 en Naranjo, 2008) define la conducta asertiva como: Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

Villafuerte (2006) menciona que la comunidad científica dedicada a la investigación de la comunicación ha expresado derechos para la transcendencia asertiva como cimiento de una sana autoestima y para el éxito de las relaciones comunicativas:

01. El derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
02. El derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.
03. El derecho a ser escuchado y tomado en serio.
04. El derecho a juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis propias decisiones.
05. El derecho a decir **NO** sin sentir culpa.
06. El derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta de que también mi interlocutor tiene derecho a decir **NO**.
07. El derecho a cambiar.
08. El derecho a cometer errores.
09. El derecho a pedir información y ser informado.
10. El derecho a obtener aquello por lo que pagué.
11. El derecho a decidir no ser asertivo.

12. El derecho a ser independiente.

13. El derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo, etc., mientras no se violen los derechos de otras personas.

14. El derecho a tener éxito.

15. El derecho a gozar y disfrutar.

16. El derecho a mi descanso, aislamiento, siendo asertivo.

17. El derecho a superarme, aun superando a los demás.

Todos los seres humanos tienen la elección de actuar conforme a los derechos mencionados o elegir actuar como mejor puedan hacerlo.

Las personas generalmente enfrentan de tres formas distintas las dificultades y conflictos que se generan con otros, estas son huir, luchar y razonar (Naranjo, 2008).

Para Güell y Muñoz (2000 en Naranjo, 2008) la conducta de huir corresponde al comportamiento sumiso que implica ir en contra de los propios derechos; luchar corresponde al comportamiento agresivo en donde la persona defiende sus derechos personales expresando sentimiento y opiniones de forma inapropiada violando los derechos de las demás personas y razonar se relaciona con el comportamiento asertivo.

En la misma línea Santrock (2002 en Naranjo, 2008) refiere cuatro estilos principales que las personas emplean para enfrentar situaciones de conflicto en su vida: agresivo, manipulativo, pasivo y asertivo. Las personas que utilizan un estilo agresivo son rudas con otras, exigen, son groseras y se comportan de manera hostil. Las personas que usan un estilo manipulativo intentan obtener lo que desean haciendo sentir a otras culpables o afligidas por ellas. En vez de asumir la responsabilidad para satisfacer sus propias necesidades, desempeñan el papel de víctimas o mártires, para lograr que otras personas hagan las cosas para ellas. Las personas que emplean el estilo pasivo son sumisas, permitiendo que otras sean rudas con ellas, no expresan sus sentimientos y no permiten que otras conozcan lo que desean.

En contraste con la anterior, Santrock (2002 en Naranjo, 2008), señala que las personas que utilizan un estilo asertivo expresan sus sentimientos, piden lo que quieren y dicen no a lo que no quieren. Cuando las personas actúan de esta manera, lo hacen en su propio interés. Reclaman sus derechos legítimos y manifiestan sus ideas de manera abierta. Además, insisten en que el comportamiento inadecuado se corrija y no permiten ser agredidas o manipuladas. La asertividad permite establecer relaciones positivas y constructivas.

Satir (1980 en Naranjo, 2008) considera la comunicación dentro de un contexto social en donde se interactúan la conducta verbal y no verbal, incluye los símbolos y claves que las personas utilizan para dar y recibir un significado. Para esta autora las personas pueden comunicarse de forma funcional o disfuncional. Las personas que se comunican de forma funcional son las que expresan con firmeza sus opiniones, tiene la habilidad de tratar los puntos de vista opuesto a los suyos como una oportunidad de aprender; acepta la responsabilidad de sus sentimientos, pensamientos, así como de las acciones que realiza, emplea estrategias de negociación y confirma el significado de las cosas entre ella y las demás personas. Del otro extremo las personas que se comunican de forma disfuncional no interpreta de forma adecuada los mensajes que le llegan del entorno, por cuanto tampoco es una persona abierta a lo que ella misma piensa y siente. Las dificultades que las personas pueden tener para comunicarse se vinculan estrechamente con la percepción que tienen de sí mismas; es decir, con la imagen propia y su autoestima. Una alta autoestima se relaciona con una comunicación funcional y asertiva. Una baja autoestima conduce hacia una comunicación disfuncional y no asertiva.

Castanyer (2014) delimita los patrones de cada estilo de conducta (pasivo, agresivo y asertivo) describiendo en cada caso el comportamiento externo, pensamiento, sentimientos y emociones.

Comportamiento Pasivo

La persona pasiva no defiende los derechos e intereses personales. Respeta a los demás, pero no a sí misma.

En el comportamiento externo, el volumen de su voz es bajo, tiene un habla poco fluida con bloqueos, tartamudeos, vacilaciones y silencios acostumbra el uso de muletillas. Evade el contacto visual, presenta tensión en la cara, dientes apretados o labios temblorosos, su postura denota incomodidad e inseguridad.

Son personas que dan importancia a los sentimientos, pensamientos y deseos de los otros, evitando molestar a los demás, colocándose en último lugar.

Generalmente piensan que:

“Lo que yo sienta, piense o desee, no importa, importa lo que tú sientas, pienses o desees es lo que importa”

“Es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo”

“Constante sensación de ser incomprendido, manipulado, no tenido en cuenta”

Los sentimientos y emociones que acompañan este estilo de conducta son:

Impotencia

Mucha energía mental, poca externa

Frecuentes sentimientos de culpabilidad

Baja autoestima

Deshonestidad emocional (pueden sentirse agresivos, hostiles, etc., pero no lo manifiestan y a veces, no lo reconocen ni ante sí mismos)

Ansiedad

Frustración

Las repercusiones de este tipo de conducta es la pérdida de la autoestima y falta de aprecio y respeto de los demás, a veces, estas personas tienen repentinos estallidos desmesurados de agresividad, estos estallidos suelen ser bastante

incontrolados, ya que son fruto de una acumulación de tensiones y hostilidad hacia sí misma y hacia los demás.

Comportamiento Agresivo

Estas personas defienden en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás: a veces, no los tiene realmente en cuenta, otras, carece de habilidades para afrontar ciertas situaciones.

Para comunicarse lo hacen con un volumen de voz elevado, a veces con poca fluidez por ser demasiado precipitada su habla, suelen ser tajantes, interrumpiendo a su interlocutor, puede utilizar insultos y amenazas. Reta con su mirada, tensión en cara y manos, postura que invade el espacio del otro, su lenguaje corporal tiende al contraataque.

Patrones de pensamiento

"Ahora sólo yo importo. Lo que tú pienses o sientas no me interesa"

Piensan que, si no se comportan de esta forma, son excesivamente vulnerables.

Lo sitúan todo en términos de ganar-perder

Tienen una ansiedad y soledad creciente, sensación de incompreensión, culpa, frustración, baja autoestima, sensación de falta de control, enfado cada vez más constante que se extiende cada vez más a personas y situaciones.

Las personas con conductas agresivas sufren generalmente rechazo o huida por parte de los demás, cayendo en un "círculo vicioso" por forzar a los demás a ser cada vez más hostiles y así aumentar ellos cada vez más su agresividad.

Comportamiento Asertivo

Las personas asertivas conocen y defienden sus derechos, respetando a los demás, llegan a acuerdos de ganar-ganar con las personas que los rodean.

Se expresan con un habla fluida con seguridad no se bloquean ni utilizan muletillas, su contacto visual es directo, pero no desafiante, reflejan comodidad y relajación en su postura.

Son personas capaces de expresar sus sentimientos negativos como positivos, defienden sus derechos sin agresión de una forma honesta, tienen la capacidad de hablar de propios gustos e intereses, abiertamente da una opinión contraria a la de personas de su entorno, pide aclaraciones de así necesitarlo, sabe decir no y puede aceptar sus errores, cree que tanto él como los demás tienen los mismos derechos.

En el ámbito de los sentimientos y emociones posee buena autoestima, no se sienten inferiores ni superiores a los demás, tienen relaciones personales satisfactorias y respeto por uno mismo, así mismo poseen sensación de control emocional.

Las consecuencias de la conducta asertiva en el entorno y la conducta de los demás es que frenan o desarman a la persona que les ataque, aclaran equívocos haciendo sentir a los demás respetados y valorados.

Castanyer (2014) menciona que es común también el estilo pasivo-agresivo: la persona callada y no-asertiva en su comportamiento externo, pero con grandes dosis de resentimiento en sus pensamientos y creencias. Al no dominar una forma asertiva o agresiva para expresar estos pensamientos, las personas pasivo-agresivas utilizan métodos sutiles e indirectos: ironías, sarcasmos, indirectas, etc. Es decir, intentan que la otra persona se sienta mal, sin haber sido ellos,

aparentemente, los culpables. Obviamente, esto se debe a una falta de habilidad para afrontar las situaciones de otra forma.

Un factor común de los comportamientos pasivo y agresivo, según Bishop (2000 en González & Galvanovskis, 2009), es la falta de autoestima. Así, la pérdida de autoestima puede dar como resultado un comportamiento no asertivo, e incluso se ha hallado que la comunicación asertiva ayuda a fomentar una alta autoestima y, en consecuencia, una conducta asertiva (Sánchez 2000 en González & Galvanovskis, 2009).

3.2 Elementos teóricos de la comunicación asertiva

La comunicación es una habilidad social, el dominar esta habilidad utilizando adecuadamente sus atributos es lo que le da la cualidad de asertiva, (Bonet, 2000 en Péres, 2008) menciona que las habilidades sociales posee los siguientes elementos:

1. Las habilidades sociales se adquieren a través del aprendizaje (observación, imitación, ensayo y la información).
2. Incluye comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.
3. Suponen iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas.
4. Aumentan el reforzamiento social.
5. Son recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia afectiva y apropiada.
6. La práctica de las habilidades sociales está influida por la características del medio, factores como la edad, el sexo y el estatus del receptor, afectan la conducta social del sujeto.
7. Los déficits y excesos de la conducta social pueden ser especificados y delimitados a fin de intervenir.

La base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras personas.

La comunicación no verbal, por mucho que se quiera eludir, es inevitable en presencia de otras personas. Un individuo puede decidir no hablar, o ser incapaz de comunicarse verbalmente, pero todavía sigue emitiendo mensajes acerca de sí mismo a través de su cara y su cuerpo. Los mensajes no verbales a menudo son también recibidos de forma medio consciente: la gente se forma impresiones de los demás a partir de su conducta no verbal (Castanyer, 2014).

Riso (2002, pp. 126-130 en Naranjo, 2008) se refiere concretamente a los indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad. Los explica de la siguiente manera:

- a) Mirar a los ojos. La mirada huidiza es típica de las personas no asertivas. La persona asertiva no escapa a la mirada, la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto. Un contacto visual inadecuado denota ansiedad, aburrimiento, desconcierto y deshonestidad, provocando que otros individuos pueden reaccionar inconscientemente de dos maneras: evadiendo o tomando ventaja de la persona que los usa" (Adler 1977 en Elizondo, 1998). Por otro lado, Hybels y Weaver (1982 en Elizondo, 1998), señalan que el contacto con los ojos opera de tres maneras distintas que son: demuestra que se presta atención e indica inclusión, muestra la intensidad de un sentimiento y, finalmente, proporciona retroalimentación.
- b) El volumen de la voz. Las personas que se sienten intimidadas por figuras de autoridad suelen bajar el volumen de su voz, al considerar que de esa forma el impacto de su mensaje no interferirá con el del receptor o la receptora. Quienes son no asertivos emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras.
- c) Modulación y entonación de la voz. La entonación comunica e implica interés. Si el interlocutor es parco, la persona se siente poco apreciada. Cuando alguien habla con una entonación pobre y sin modulación afectiva, se experimenta aburrimiento, desconexión y pereza de responder.

- d) **Fluidez verbal.** Debe denotar espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en la persona que está esperándola. Las personas inseguras consideran que cada pregunta es un problema que deben resolver, empleando diversos recursos inadecuados, tales como muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar. Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación.
- e) **La postura.** Comunica actitudes y la persona no asertiva, con su sola presencia física, da la impresión de que lo único que desea es no molestar. Es difícil acercarse afectivamente a una persona que no se acepta a sí misma. La sumisión generalmente produce rechazo.

En este aspecto se resalta la importancia de la distancia interpersonal que debe de prevalecer entre el interlocutor y su oyente, el denominado "espacio vital" o "espacio corporal" (Hybels & Weaver 1982, en Elizondo, 1998), en ambos casos es el término empleado para describir la distancia personal que usamos cuando nos comunicamos con otras personas.

Eduard T. Hall (1993, en Elizondo, 1998), propone las siguientes categorías en cuanto a la proximidad entre los interlocutores:

- 1) Íntima: de 0 a 45 cm
- 2) Personal: de 45 cm a 1.20 m.
- 3) Social: 1.20 a 3 m.
- 4) Pública: de 3 m en adelante.

Las posiciones de la postura transmiten actitudes (determinación, calidez, sorpresa...) y emociones específicas (indiferencia, ira, alegría...), se diferencian cuatro categorías posturales (Caballo, 2002 en Péres, 2008):

- **Acercamiento:** Postura atenta comunicada por una inclinación hacia adelante del cuerpo.

- Retirada: Postura negativa, de rechazo, que se expresa retrocediendo o volviéndose hacia otro lado.
 - Expansión: Postura arrogante o despreciativa que se refleja en la expansión del pecho, el tronco recto o inclinado hacia atrás, la cabeza erguida y los hombros elevados.
 - Contracción: Postura cabizbaja o de abatimiento que se caracteriza por un tronco inclinado hacia adelante, una cabeza hundida, los hombros que cuelgan y el pecho hundido.
- f) Los gestos. El gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es. Cuando se observa a alguien no solo se miran sus ojos, también las cejas, la boca, las comisuras. Los gestos de las personas no asertivas suelen estar desfasados respecto del lenguaje hablado. Es necesario una correspondencia entre los mensajes y las expresiones faciales. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de estas personas suelen ser frías, impasibles y serias. Cuando se está frente a una persona con poca expresión gestual, se siente desconcierto, incertidumbre, desconfianza.

La sonrisa en especial es un componente que correlaciona positivamente con la habilidad social (Péres, 2008), su función es más positiva que negativa, puede transmitir el hecho de que a una persona le gusta otra, puede suavizar un rechazo, comunicar una actitud agradable y animar a los demás a que le devuelvan a uno una sonrisa (Abascal, 1999 en Peres, 2008).

Dentro de los componentes verbales de la comunicación asertiva se distinguen los siguientes:

l) El contenido verbal del mensaje. Es la transcripción en palabras de lo que se desea. El mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco, considerado y respetuoso de los derechos de las demás personas. Hay personas que al expresar sus pensamientos o sentimientos terminan diciendo otra cosa o cambian de tema, por temor o por inseguridad. Cuando se descubre que una persona no dice lo que piensa se siente indignación (Riso, 2002 en Naranjo, 2008).

Abascal (1999 en Péres, 2008) menciona que algunos elementos verbales que se han encontrado importantes en la conducta asertiva son las expresiones de atención personal, los comentarios positivos, el hacer preguntas, los refuerzos verbales, el empleo del humor, la variedad de los temas, las expresiones en primera persona.

II) Duración del habla. Se consideran socialmente competentes a las personas que hablan más del 50% del tiempo (Ballester & Gil, 2002 en Péres, 2008), estos autores afirman que una persona habla el 80% de la conversación se considera dominante o descortés, mientras los que hablan un 20% pueden ser interpretados como fríos y poco atentos.

III) Retroalimentación. Puede ofrecerse con la mirada o con la actitud (Péres, 2008) es poco común que se ofrezca una adecuada retroalimentación, ofreciéndola en momentos poco oportunos, interrumpiendo si esperar una pausa adecuada, lo que genera la sensación de que se desea ser escuchado más que escuchar.

IV) Preguntas. Presentar interés, facilitan el inicio de una conversación y más adelante prolongarla o acortarla. Las preguntas abiertas amplían las posibilidades de expresión del interlocutor, por el contrario, las cerradas la reducen (Péres, 2008).

Existe un consenso en que las habilidades básicas son las siguientes (Caballo, 1998, 2002; Gil & León, 1998; Merino, 2002 en Péres, 2008):

Hacer y aceptar elogios. Es un reforzador social, que predisponen de manera positiva a la otra persona, siempre y cuando en que sean sinceros y se emitan en el momento apropiado, además facilitan el acercamiento y sirven para moldear a la otra persona. También es importante saber recibirlos, negarse a aceptar un cumplido puede considerarse una falta de interés en la opinión de otra persona.

Realizar y rechazar peticiones. Es una importante habilidad, que permite verbalizar los deseos y/o las necesidades con claridad y de forma adecuada con el fin de obtener lo que nos interesa. Por otra parte, saber decir “no” de la manera correcta genera una sensación de control sobre las interacciones sociales lo que, a su vez, puede repercutir de manera positiva en la autoestima.

Expresar desagrado o disgusto justificado y aceptar las quejas o críticas de los demás. Saber cómo afirmarse en situaciones en las que se tiene un punto de vista diferente del que tiene el resto del grupo o en las que se ha violado nuestros derechos constituye una habilidad fundamental. Son aspectos relacionados con el nivel de desarrollo y la madurez cognitiva de la persona, así como de su capacidad de analizar la situación, visualizar diferentes opciones y cuando haya encontrado la más adecuada, expresarla de forma correcta.

Disculparse o admitir ignorancia. Existen ocasiones que podemos herir a los demás con nuestros mensajes o comportamientos sin pretenderlo, si respondemos de una manera rápida y sincera a su molestia, contribuimos a mejorar la visión que se nos ha hecho de nosotros y recuperar la relación. Otra condición en la que hay que ser honesto es aceptar que hay información que desconocemos, aunque los demás creen que ya debemos de saber, pretender ocultar esta información ofrece una imagen de nosotros mismos negativa, por el contrario admitir abiertamente que no conocemos esta información refuerza una imagen de honestidad, franqueza y seguridad que minimiza la falta.

3.3 Herramientas de la comunicación asertiva

La asertividad es una conducta que se puede aprender. El método para lograr la adquisición de esta conducta consiste en las siguientes tres fases:

1. Primera fase: Reconocer si la conducta que realizamos es asertiva, pasiva o agresiva.
2. Segunda fase: Si la conducta es agresiva o pasiva, decidir si es conveniente cambiarla.
3. Tercera fase: Aplicar y practicar alguna de las técnicas asertivas para modificar la conducta agresiva o pasiva y convertirla en asertiva (Güell, 2005).

En el primer paso se identifican las características expuestas anteriormente para casa uno de los estilos de comportamiento, realizando una evaluación interna de cómo reaccionamos ante las situaciones del entorno; esta reacción se relaciona

con los pensamientos y sentimientos de lo que está arraigado en nuestra estructura psíquica.

Además de que la conducta asertiva puede o no manifestarse dependiendo de la situación, para evaluar la conducta socialmente habilidosa se deben tener en cuenta tres dimensiones (Perés, 2008):

- Dimensión Conductual: Qué habilidad social le falta por aprender a la persona (iniciar y mantener conversaciones, rechazar peticiones, sentimientos de aceptación).
- Dimensión Interpersonal. Con qué personas presenta mayores dificultades en el uso de la asertividad (persona mayores, pares, mismo sexo, distinto, autoridad) y,
- Dimensión situacional. En qué escenario se presenta una mayor dificultad en la ejecución de la habilidad (casa, escuela, grupo, lugares públicos).

En la segunda fase se hace una evaluación acerca de la conducta, decidiendo si es correcto cambiarla, dependiendo de las consecuencias, y considerando de forma objetiva la manifestación del comportamiento realizado.

Considerando tres aspectos, para identificar claramente y valorar el cambio de conducta (Péres, 2008):

- a) Manifestación de conductas en situaciones interpersonales, es necesario, describir en qué consiste la situación, contexto, qué personas.
 - b) Conductas que se realizan de un modo adecuado a la situación. Necesidad de describir cuál es la manifestación adecuada de esa conducta en forma objetiva (abarcando las conductas verbales y no verbales).
 - c) Determinar el tipo de objetivo que se desea conseguir,
- ❖ Un objetivo material determinado “Efectividad de los Objetivos”

- ❖ Mantener o mejorar la relación con la otra persona en la interacción “Efectividad en la relación”
- ❖ Mantener la autoestima de la persona socialmente habilidosa “Efectividad en el respeto a un mismo”.

Dentro de las técnicas asertivas se ubica la reestructuración cognitiva, la terapia trabajada por Albert Ellis (Villafuerte, 2006), permite reconocer las distorsiones del pensamiento, erradicar las creencias irracionales y sustituirlas por creencias sanas. Ellis llama creencias irracionales a todas aquellas que son dogmáticas, absolutistas que impiden que los individuos consigan lo que quieren (los debería....tengo que) estas creencias limitan y condenan.

El objetivo principal de la reestructuración cognitiva es analizar y contrarrestar las creencias irracionales del individuo sobre sí mismo y los demás, racionalizando estas creencias para obtener expectativas más elevadas y fomentar autoinstrucciones facilitadoras de la ejecución social (Péres, 2008).

Diversos autores Alberti y Emmons (1999 en Villafuerte, 2006); Lange (1989 en Péres, 2008) mencionan que para adquirir y moldear habilidades sociales se emplea un entrenamiento asertivo en donde la persona adquiera estos tipos de conducta, los pasos básicos son los siguientes:

1. El desarrollo de un sistema de creencias que mantengan un gran respeto por los propios derechos personales y por lo derechos de los demás.
2. La distinción entre conductas asertivas, agresivas y pasivas.
3. La reestructuración cognitiva de la forma de pensar en situaciones concretas.
4. El ensayo conductual de respuestas asertiva en situaciones determinadas.

A continuación, se describen técnicas asertivas que ayudan en la defensa de nuestros derechos sin provocar en nosotros mismos y en nuestros interlocutores sentimientos de ansiedad, angustia y/o enojo (Villafuerte, 2006):

- I. Técnica del Disco Rayado. Consiste en repetir constantemente el mismo argumento, con tranquilidad, sin entrar en discusiones.
- II. Banco de Niebla. Consiste en dar la razón a la otra persona, evitando entrar en mayores discusiones, con un tono de voz calmado y convincente se le dice a la otra persona que lleva parte de razón en lo que dice. Así, se dará un aparente ceder en el terreno, sin cederlo realmente.
- III. Aplazamiento asertivo. Se pospone la discusión hasta uno se siente más tranquilo y capaces de responder correctamente a quien nos ha criticado.
- IV. Técnica para procesar el cambio. Consiste en desplazar el foco de la atención hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas, es decir, se sale fuera del foco de la discusión para adoptar una visión más global que posibilite relativizar la propia discusión.
- V. Técnica de ignorar. Se recomienda cuando el interlocutor esté nervioso, alterado o enojado. Es importante un tono amable y comprensivo, respetuoso con el enfado de la persona.
- VI. Técnica del acuerdo asertivo. Está técnica es útil en la que reconocemos que la otra persona tiene razón de estar enojado por situaciones propiciadas por nosotros, pero no admitimos la forma de decírnoslo. Separa las acciones que realizamos de lo que somos.
- VII. Técnica de la pregunta asertiva. Está técnica es muy útil consiste en pensar que la crítica realizada es bien intencionada, obligando a la persona a que nos proporcione más argumentos, para tener claro a que se refiere y en qué quiere que cambiemos. El actuar de este modo rompe el esquema de nuestro interlocutor, ya que no nos defendemos ni respondemos con agresividad hacia nuestro interlocutor.

La comunicación asertiva es una habilidad social que puede ser adquirida mediante un conjunto de habilidades cognitivas, emocionales, verbales y no verbales.

Capítulo IV.

Taller Comunicación Asertiva

4.1 Objetivo

1. Que los participantes conozcan los diferentes estilos de conducta para enfrentar las situaciones cotidianas.
2. Proporcionar habilidades de comunicación asertiva para una mejor resolución de los conflictos mejorando la calidad de sus relaciones interpersonales.

4.2 Justificación

Los adolescentes institucionalizados, por lo general presentan problemas en su falta de satisfacción con gran demanda de atención y afectividad, indicadores importantes para el desarrollo personal (Gómez, 1997 en Péres, 2008).

El rasgo esencial es una gran desconfianza injustificada con relación a los demás, poco sentido del humor, con déficits en las habilidades sociales y, además, son muy poco emotivos (Pereyra de Gómez 1997 en Péres, 2008). Lógicamente las relaciones interpersonales que establecen son pobres e insatisfactorias.

Los adolescentes que viven en instituciones no han adquirido habilidades sociales adecuadas para relacionarse con las personas de su entorno, esta adquisición inadecuada se debe en mayor medida por las circunstancias de vida que les ha tocado experimentar, así mismo se incrementa esta deficiencia por la problemática de la institucionalización y las consecuencias que ésta tiene sobre el adolescente y su adaptación al medio ambiente. Por lo que será beneficioso aplicar un taller sobre comunicación asertiva para que éstos puedan adquirir o desarrollar estrategias para enfrentar de forma exitosa su relación con los demás.

Las habilidades sociales constituyen un importante recurso de afrontamiento en la adaptación humana respecto a las relaciones sociales. Estas habilidades se refieren a la capacidad de comunicarse y de actuar con los demás en una forma socialmente adecuada y afectiva. Este tipo de habilidades facilitan la resolución de los problemas en coordinación con otras personas, aumenta la capacidad para atraer cooperación o apoyo, aportando al individuo un control más amplio sobre las interacciones sociales (Lazarus & Folkman, 1996 en Péres, 2008).

En una sociedad cada vez más exigente con la expresión adecuada y respetuosa de los pensamientos, sentimientos y percepciones de cada integrante de la misma, es una necesidad social conocer, desarrollar y aplicar habilidades sociales asertivas para un desenvolvimiento exitoso en las relaciones interpersonales de los individuos.

Para Shapiro (1997 en Péres, 2008) menciona que, para un desempeño efectivo en el mundo social, es necesario aprender a conocer y responder de manera apropiada a las situaciones sociales.

4.3 Población

Dirigido a adolescentes con edades comprendidas entre de 14 a 18 años que hayan permanecido por más de 3 años en alguna institución, que no presenten ninguna discapacidad intelectual.

4.4 Desarrollo

A) Estilos de conducta para establecer relaciones interpersonales. Se describe el comportamiento pasivo, agresivo y asertivo proporcionando características verbales y no verbales de cada uno de ellos.

Se resalta el hecho de que las personas que actúan de forma no asertiva poseen una baja autoestima, por lo que en algunas de las sesiones se trabajará una o más dimensiones de la autoestima. No obstante, se realizará una sesión final más específica donde se trate de manera más profunda.

B) Conocer los derechos asertivos de las personas. Transmitir los derechos que tienen las personas para expresar sus opiniones respetándose a sí mismos y a los demás. Además de ir reflexionando sobre los mismos para que el adolescente sea consciente de ellos y comience a aplicarlos a su vida cotidiana.

C) Muchas de las veces las personas actúan por creencias erróneas, al pensar que no tienen derecho a expresar de manera libre sus pensamientos, ideas y sentimientos, ya que, al realizar la expresión libre de sus pensamientos, las personas que los rodean los critican y cuestionan, ejerciendo una desaprobación de la conducta mostrada, por lo que es más fácil seguir el estándar de comportamientos de la mayoría, sin analizar opciones de comunicaciones más sanas, como lo es la asertividad.

La comunicación interna, el diálogo que las personas tienen consigo mismos, que puede ser de aceptación o por el contrario culpabilizador e intolerante, también autocompasivo o victimizador, influye en la manera en que nos relacionamos con las personas de nuestro medio ambiente.

En esta sesión se mostrarán algunas ideas tradicionales erróneas transmitidas culturalmente y las que creamos individualmente acerca de nosotros mismos que impiden en menor o mayor medida el ejercer los derechos asertivos y con ello tener una comunicación adecuada con las personas que nos rodean.

D) Dentro del entrenamiento asertivo, las herramientas asertivas son extremadamente útiles que proporcionan elementos para mantener nuestras decisiones intocables, independiente de los comentarios realizados por los otros, evitando discusiones y logrando que prevalezcan nuestros derechos y los de nuestro interlocutor.

Se explicarán siete herramientas asertivas que permitirán decir NO sin que se sienta una disminución en su autoestima por el contrario permitiendo reforzarla.

E) La autoestima, es una dimensión de la personalidad que se debe fortalecer en cada etapa de la vida, en el adolescente debe de forjarse una identidad firme y conocer a fondo sus cualidades y áreas de oportunidad, valorando y aceptando cada una de ellas. Es importante resalta que la construcción de una autoestima sana si bien depende de cada uno requiere también el apoyo social de las

personas de su entorno, además de ser un pilar fundamental en la adquisición de habilidades sociales.

F) Entrenamiento en habilidades sociales básicas. El repertorio de conductas emitidas que posee un individuo ante la interacción con otros individuos puede ser enriquecido y modificado, mediante imágenes y palabras, lo mismo que a través de acciones. Diversos autores mencionan que existen una serie de habilidades sociales básicas que deben manejar con los individuos con la finalidad de que exprese de forma adecuada sus deseos, sentimientos, pensamientos y peticiones, disminuyendo la probabilidad de que surjan conflictos en la interacción.

4.5 Instrumentos

Anexo 1. Cuestionario con seis preguntas abiertas para explorar el estilo de comportamiento con el que se relacionan los participantes.

Anexo 2. Guía está compuesta de indicadores verbales, conductuales y emocionales de los estilos de relación interpersonal mencionados: asertivo, pasivo y agresivo.

Anexo 3. Guía con las características de los estilos asertivo, pasivo y agresivo presentadas de forma aleatoria para cada uno de los estilos, sin distinguir acerca si son indicadores verbales, no verbales o conductuales.

Anexo 4. Hoja en donde se encuentran enumerados los derechos asertivos.

Anexo 5. Listado de hechos y comentarios que disminuyen la autoestima y otro listado con sucesos y frases que la aumenta o refuerza.

Anexo 6. Lista con dos columnas, en la primera columna se describen 19 supuestos erróneos y la segunda columna se relaciona con 19 derechos asertivos opuestos a las ideas erróneas.

Anexo 7. Consiste en dos partes, en la primera se mencionan “Los 10 mecanismos para crear pensamientos erróneos” así como algunos pasos para cambiar pensamientos erróneos por positivos. En la segunda parte hay 9 situaciones de pensamientos negativos para cada situación hay un espacio en blanco para que se coloque un pensamiento positivo.

Anexo 8. Guía con el nombre, la descripción y ejemplos verbales de siete herramientas asertivas (disco rayado, banco de niebla, aplazamiento asertivo, procesar el cambio, ignorar, acuerdo asertivo y pregunta asertiva).

Anexo 9. Hoja con la descripción de una serie de escenarios y diálogos para que los participantes representen y/o dramatizen las herramientas asertivas proporcionadas.

Anexo 10. Guía con el nombre y las características de técnicas asertivas básicas (hacer elogios, pedir favores, rechazar peticiones, expresar desacuerdos, disculparse o admitir ignorancia).

4.6 Cartas Descriptivas

Taller: COMUNICACIÓN ASERTIVA

Elaborado. **Claudia Keila Romero Monarez**

Impartido. **Claudia Keila Romero Monarez**

Sesión 1. Objetivo Específico. Conocer los diferentes estilos de comunicación, así como los elementos que integran cada uno de estos.

Número de Participantes: 15.

Tema	Objetivo	Actividad	Procedimiento	Material	Tiempo
Presentación de los adolescentes y la facilitadora	Generar integración y confianza entre los participantes	Dinámica de Integración	La instructora y los participantes se colocan de pie en círculo, empieza la instructora diciendo su nombre y alguna actividad que le guste realizar, esto último aparte de pronunciarlo debe ser actuado, el siguiente participante dirá el nombre del anterior más el suyo y actuará lo que le gusta realizar a su antecesor más la actividad de él, así sucesivamente, el siguiente repetirá el de sus dos compañeros anteriores con sus actividades más el suyo y lo que le gusta realizar.	Ninguno	20'
Acercamiento al proceso de comunicación	Conocer el nivel grupal de conocimiento acerca de los elementos de comunicación	Lluvia de Ideas	Preguntar al grupo ¿Qué es la comunicación? Aparte de las palabras ¿Que otros elementos nos permiten transmitir lo que queremos decir? ¿Siempre decimos lo que realmente queremos decir?	Pizarrón Plumones	20'
Identificar como se reacciona ante diferentes situaciones	Reflexión sobre la manera en que actuamos en la vida cotidiana	Asertividad Y Tú qué harías	Entrega del cuestionario, en donde vienen seis casos para responder de forma escrita que harían es la situación planteada en cada caso. (ver Anexo 1)	Entrega de Cuestionario para llenado individual	20
Relajación	Oxigenación cerebral y movimiento corporal	Estiramientos y respiración	Se les pide a los integrantes que se pongan de pie y realicen movimientos propuestos por la facilitadora	Ninguno	10'
Conocimiento de los estilos de comunicación para relacionarse con los demás.	Identificar las diferentes formas de comunicación: pasivo, agresivo y asertivo	Entrega de las hojas y lectura de las mismas	Revisión de la guía proporcionada, ejemplificando cada estilo con situaciones habladas y gráficas. Promoviendo la participación de los integrantes. (ver Anexo 2)	Guía con las pautas de cada uno de los estilos de comunicación	40'
Cierre de sesión	Identificar de forma personal en que estilo se actúa con mayor frecuencia en nuestra vida diaria	Comentarios de la facilitadora acerca de lo adecuado en la comunicación	Realizar preguntas de reflexión acerca de la manera en que actuamos y las consecuencias que generan en nosotros y en los demás los estilos de comportamiento dados a conocer en la sesión.	Ninguno	10'

Sesión 2. Identificar las características de los estilos conductuales mostrados.

Conocer los derechos asertivos que posee cada persona y como aplicarlos a la vida cotidiana.

Número de Participantes: 15.

Tema	Objetivo	Actividad	Procedimiento	Material	Tiempo
Recapitular los indicadores del estilo pasivo, asertivo y agresivo	Distinguir el comportamiento pasivo, agresivo y asertivo	Dinámica de reconocimiento de patrones de conducta	En el pizarrón se escribe estilo asertivo, pasivo y agresivo en la parte superior. Se escriben indicadores de los patrones de comportamiento (ver Anexo 3) y se meten en los globos, se le pide a cada participante que tome un globo, lo rompa y lea la característica que le salió y determine en que estilo la colocaría.	Globos Plumones Diurex	30'
Identificar los elementos verbales y no verbales de un comportamiento pasivo vs asertivo	Dar a conocer a los participantes un ejemplo de cambio de conducta de pasiva a asertiva	Ver video	Proyección del video "Comunicación Asertiva" realizado por la Universidad Nacional Veracruzana.	Proyector	15'
Explicación de los derechos asertivos	Profundizar en los derechos asertivos y crear conciencia sobre ellos	Exposición de los derechos asertivos y sus límites	Se entrega a cada participante la hoja con los derechos asertivos (ver Anexo 4) y se procede a que cada participante lea cada uno de ellos, preguntándoles ¿Qué entienden? Promoviendo la participación de los adolescentes, posterior la facilitadora dará una explicación de cada uno de los derechos enumerados.	Hojas impresas con los derechos asertivos para cada participante	30'
Relajación	Oxigenación cerebral y movimiento corporal	Estiramientos y respiración	Se les pide a los integrantes que se pongan de pie y realicen movimientos propuestos por la facilitadora	Ninguno	15'
Juego de autoestima	Reflexionar sobre los sucesos y/o comentarios que afectan la autoestima	Dinámica	Se entrega a cada participante una hoja de papel que representa su autoestima, la facilitadora da la introducción y lee la lista de los comentarios y acciones que debilitan la autoestima cortando los participantes el trozo de papel que afectaría su autoestima y se lee la lista de sucesos y comentarios que aumentan su autoestima juntando un trozo de papel que sienta correspondencia a la acción leída (ver Anexo 5)	Hojas de papel Sillas y Mesas	20'
Cierre de Sesión	Recapitular lo que se aprendió en esta sesión	Preguntas y respuestas	Se pide a cada participante mencione que nuevo aprendió en esta sesión y si tienen preguntas.	Ninguno	10'

Sesión 3. Conocer y analizar ideas erróneas que distorsionan la comunicación asertiva.

Número de Participantes: 15.

Tema	Objetivo	Actividad	Procedimiento	Material	Tiempo
Creencias erróneas	Analizar ideas tradicionales que impiden poner en práctica la asertividad	Reconocer las ideas incorrectas que nos han transmitido culturalmente.	Se proyectarán diapositivas (ver Anexo 6) con supuesto erróneos y derechos asertivos. A cada supuesto le corresponde un derecho. Conforme se presenten se reflexionará sobre ellos.	Proyector Diapositivas	50'
Relajación	Oxigenación cerebral y movimiento corporal	Estiramientos y respiración	Se les pide a los integrantes que se pongan de pie y realicen movimientos propuestos por la facilitadora	Ninguno	10'
¿Que pensamos acerca de nosotros?	Aprender a desenmascarar pensamientos erróneos para modificarlos	Identificar y cambiar ideas negativas por positivas de nosotros	Se divide al grupo en equipos de 3 personas se entrega una hoja con "Los 10 mecanismos para crear pensamientos erróneos" así como hojas de caso para colocar ideas positivas. Primero se expondrán los mecanismos posteriormente se les indica que en las hojas con pensamientos erróneos se coloquen pensamientos positivos alternativos (ver Anexo 7).	Un juego para cada equipo de los 10 mecanismos para crear pensamientos erróneos y los casos particulares	50'
Cierre de sesión	Reconocer que cada quién tiene el derecho y poder de modificar sus pensamientos.	Realizar preguntas y comentarios	Se promueve la participación del grupo para que hagan comentarios acerca de las actividades realizadas.	Ninguno	10'

Sesión 4. Proporcionar a los participantes herramientas asertivas para defender sus derechos.

Número de Participantes: 15.

Tema	Objetivo	Actividad	Procedimiento	Material	Tiempo
Técnicas asertivas primera parte	Conocer y aplicar las herramientas asertivas proporcionadas	Exposición	Se le proporciona a cada uno de los participantes una hoja con la descripción de las técnicas asertiva (ver Anexo 8) se leen y explican las técnicas de disco rayado, banco de niebla, aplazamiento y procesar el cambio.	Hojas con las técnicas asertivas	30'
Poniendo manos a la obra	Practicar las técnicas asertivas	Role Playing	Se les entrega un diálogo a algunos de los participantes para que lo dramaticen (ver Anexo 9) para que sus demás compañeros observen la técnica puesta en práctica.	Escenarios y diálogos para dramatizar	20'
Relajación	Oxigenación cerebral y movimiento corporal	Estiramientos y respiración	Se les pide a los integrantes que se pongan de pie y realicen movimientos propuestos por la facilitadora	Ninguno	10'
Técnicas asertivas segunda parte	Conocer y aplicar las herramientas asertivas proporcionadas	Exposición Role Playing como ejemplos	Se le proporciona a cada uno de los participantes una hoja con la descripción de las técnicas asertiva (ver Anexo 8) se leen y explican las técnicas de ignorar, acuerdo asertivo y pregunta asertiva.	Hojas con las técnicas asertivas	30'
Poniendo manos a la obra	Practicar las técnicas asertivas	Role Playing	Se les entrega un diálogo a algunos de los participantes para que lo dramaticen (ver Anexo 9) para que sus demás compañeros observen la técnica puesta en práctica.	Escenarios y diálogos para dramatizar	20'
Cierre de sesión	Reconocer la utilidad de las herramientas proporcionadas en la vida diaria	Realizar preguntas y comentarios	Se promueve la participación del grupo para que comenten en donde y en qué situaciones utilizarían las técnicas estudiadas.	Ninguno	10'

Sesión 5. Reconocer las cualidades que cada uno posee así como la de los demás. Fortalecer la confianza en uno mismo.

Número de Participantes:15.

Tema	Objetivo	Actividad	Procedimiento	Material	Tiempo
Valorar nuestra contribución en el mundo en que vivimos	Reconocer los aspectos positivos de la personalidad	Dinámica	Todos se sientan en círculo en el piso. La facilitadora y se lo lanza a un integrante del grupo sujetando el extremo. Justo antes de lanzarlo dice "Me llamo... y quiero ofrecer mi...(una cualidad personal positiva)". Quién recibe la bola de estambre dice su nombre y una cualidad positiva para ofrecer al grupo. Cuando termina lanza la bola a la otra persona quedándose una parte del estambre entre los dedos de tal manera que al término de la dinámica se forme una estrella. No debe lanzarse a la izquierda ni a la derecha de quién le toca el turno.	Una bola de estambre	20'
Un paseo por el bosque	Favorecer el conocimiento de las cualidades propias y la de los demás.	Dinámica	La facilitadora indica a los alumnos que dibujen un árbol en el rotafolio con sus raíces, ramas, hojas y frutos. En las raíces escribirán las cualidades positivas que poseen, en las ramas las cosas positivas que realizan y en los frutos los triunfos. Una vez que terminen escriben su nombre. A continuación, se forman 5 equipos de 3 integrantes y cada uno pondrá su árbol en el centro del grupo y hablará del árbol en primera persona. Seguidamente, los adolescentes se colocarán el árbol en el pecho, de modo que el resto de sus compañeros puedan verlo, y darán un paseo "por el bosque" de modo que cada vez que encuentren un árbol lean en voz alta lo que hay escrito en el dibujo: Nombre de la persona, eres...tienes... A continuación se hace la presentación de los trabajos en común, en donde cada participante puede añadir "raíces", "ramas" y "frutos" que los demás le reconocen e indican.	Hojas de rotafolio Plumones y lápices de colores Música clásica de fondo	60'
Imagínate a ti mismo	Crear consciencia de que la realización de los proyectos futuros depende de sí mismos.	Dinámica	La facilitadora comenta que van a pensar en el futuro y con los ojos cerrados van a imaginarse a sí mismos dentro de 10 años. Cuando cierran los ojos la facilitadora lee en voz alta las preguntas dejando un tiempo entre pregunta y pregunta. ¿Cómo te imaginas físicamente?, ¿A qué crees que te dedicas?, ¿Que aficiones tienes?, ¿Con quién vives?, ¿Qué amigos tienes?, ¿Tienes pareja?, ¿Tienes hijos?, ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?, ¿Eres feliz?, ¿De qué te sientes más orgulloso (a)?	Música de sonidos de la naturaleza de fondo	30'
Cierre de sesión	Compartir sus experiencias de esta sesión	Hablar sobre su sentir y percepción de ese momento	Se les pregunta cómo se sienten y que se llevan de esta sesión de trabajo	Ninguna	10'

Sesión 6. Adquirir habilidades sociales básicas que permitan interactuar adecuadamente con las personas de su entorno.

Número de Participantes:15.

Tema	Objetivo	Actividad	Procedimiento	Material	Tiempo
Habilidades Sociales Básicas	Acercamiento teórico práctico de habilidades sociales	Exposición Dinámica	Se proporciona a cada participante una guía con la descripción de las habilidades básicas (ver Anexo10), se realiza la explicación de las técnicas mencionadas al paralelo a los integrantes del taller se les solicita de su apoyo para ejemplificar escenas mostrando los elementos que conforman cada habilidad, apoyados por la facilitadora	Guía con Habilidades Sociales	50'
Relajación	Oxigenación cerebral y movimiento corporal	Estiramientos y respiración	Se les pide a los integrantes que se pongan de pie y realicen movimientos propuestos por la facilitadora	Ninguno	10'
Dilo a mis espaldas	Saber cómo nos ven los demás y descubrir cualidades positivas nuevas en mí	Dinámica	Cada participante se coloca en la espalda una hoja de cartulina con un imperdible, los demás participantes deben escribir en las hojas de sus compañeros cualidades que los definan. Para controlar mejor la actividad se numeran a los participantes y se pide que los pares se sienten en las sillas acomodadas en círculo exterior y los impares en un círculo interior, rotandose de lugar para escribir en todos sus compañeros.	Bolígrafos Hojas de Cartulina Imperdibles	20'
Prejuicios y Toma de Decisiones	Evaluar la manera en que se prejuzga y evalúa a una persona o situación	Dinámica	Se divide al grupo en 5 equipos proporcionándole a cada equipo un texto sobre el comportamiento de Miguel (ver Anexo 11), tendrán 10 minutos para leer la versión que da un personaje cercano a Miguel y a partir de esa observación, el equipo hará una evaluación de Miguel.	Hoja con Textos	30
Cierre de Sesión	Recapitular lo que se aprendido en esta sesión	Preguntas y respuestas	Se pide a cada participante mencione que nuevo aprendió en esta sesión y si tienen preguntas.	Ninguno	10'

Capítulo V

Discusión y Conclusiones

En general los adolescentes institucionalizados, requieren de mayor apoyo y atención, si bien este trabajo no es abarcativo de todas las variables vinculadas a este tipo de población, hace hincapié en un elemento importante: la comunicación, como elemento social en todas sus manifestaciones (escrita, verbal y no verbal), la cual es indispensable para poder interactuar con los demás miembros de la sociedad Satir (1980 en Naranjo, 2008).

Sin embargo, hablar de comunicación se torna muy general, pero, cuando le ponemos el apellido de comunicación asertiva, revierte en el hecho de hacer valer los derechos de estos jóvenes ante cualquier situación que enfrenten, además de reconocer su valor como seres únicos e irrepetibles, generalmente vivir en una institución suele generar un espíritu de colectividad en donde todos son iguales (Péres, 2008).

La importancia de conocer y reconocer los diferentes estilos de comunicación proporciona a los jóvenes el saber desde que perspectiva contemplan su vida en donde se ubican, es a partir de esta visión, donde ellos realizan la interpretación de su mundo circundante, actuando en parte por las experiencias previas de vida. Al respecto Santrock (2002 en Naranjo, 2008) refiere cuatro estilos principales que las personas emplean para enfrentar situaciones de conflicto en su vida: agresivo, manipulativo, pasivo y asertivo, implicando en cada uno de ellos el acercamiento positivo por parte del adolescente a sus relaciones.

Por otro lado, se enfatiza en una de las dimensiones de taller, el distinguir que el actuar asertiva, pasiva o agresivamente está precedido por creencias transmitidas en su núcleo primario, y que el actuar de determinada manera trae consecuencias hacia uno mismo en el ámbito emocional y una reacción de las personas con las que interactuamos, que lograr un cambio es posible gracias a herramientas y/o técnicas asertivas aplicadas al área social, que sea capaz de dar vida a la expresión adecuada de sus pensamientos y sentimientos de forma respetuosa hacia sí mismo y los demás (Naranjo, 2008).

Las herramientas sociales asertivas permiten incursionar en ámbitos diferentes de la persona llevando relaciones satisfactorias a nivel personal, laboral, familiar, escolar, interactuando saludablemente con las personas a su alrededor (Lazarus & Folkman, 1996 en Péres, 2008).

También se hace hincapié en que los adolescentes institucionalizados puedan reconocer su expresión personal la cual incrementaría su autoestima, elemento fundamental en la personalidad de cada uno, además de sentirse parte de un todo y que aportan sus cualidades al mundo que viven, que a pesar de las condiciones de vida que han llevado hasta el momento, esto no determina su valor y que ellos (as) pueden hacerse brillar con la comunicación asertiva (Bishop, 2000 en González & Galvanovskis, 2009).

Es importante mencionar que el diálogo interno que tiene cada uno de estos jóvenes debe ser positivo, por lo que es indispensable enfocarse también con esas expresiones negativas hacia ellos y fomentar el reconocimiento de sus cualidades para que paulatinamente cambie ese discurso interno negativo a uno positivo, con la finalidad de que aprecien su persona en primer lugar y posteriormente reconozcan su valor dentro del núcleo social en el que están inmersos, que sepan que la aportación que realizan es única.

En una sociedad cada vez más exigente en la resolución de problemas cotidianos, en el afrontamiento a las experiencias diarias, en la obtención de acuerdos benéficos para ambas partes, la comunicación asertiva es una herramienta importante y útil que da resultados positivos a quién está dispuesto a emplearlas. Esta, es no solo fundamental para aquellos jóvenes institucionalizados que viven ya con una condición desfavorable, y que trae deficiencias a su persona sino para todos los miembros de una comunidad, de una sociedad.

Sugerencias y Limitaciones

Dentro de las limitaciones de este taller propuesto en este trabajo, es obtener los permisos para impartirlo en alguna institución enfocadas en los rangos de edad de los adolescentes, además de mostrarlo a las autoridades competentes, hay que coordinar un espacio y horario en que se encuentren la mayoría de los jóvenes presentes ya que por las actividades que realizan puede ser complicado, situación experimentada al trabajar con esta muestra por parte del autor de este trabajo.

Otra limitante es que no todas las instituciones son mixtas por lo que se debe considerar que puede ser una institución que atienda únicamente a hombres o a mujeres y se sugiere adaptar el taller al sexo con el que se vaya a trabajar, profundizando más en las relaciones con sus pares del sexo opuesto.

Es importante que el personal que trabaja en las instituciones se involucre también en el taller de comunicación asertiva, ya que ellos (as) son los que más contacto tiene con los jóvenes y de muchas maneras influyen sobre ellos, por lo que se recomienda que también los trabajadores trabajen en ellos la parte de la asertividad.

Este taller se enfocó para adolescentes institucionalizados, sin embargo, la información mostrada y las herramientas descritas en esta propuesta puede extenderse a otros grupos de la población: adolescentes que viven con sus familias y a adultos. Además, puede adaptarse a ámbitos familiares, escolares, laborales e incluso de relaciones de pareja.

Referencias

- Alcántara, L. (2014, 26 de julio). Aumenta abandono infantil; albergues sin control en México. *El Universal*. <http://archivo.eluniversal.com.mx/nacion-mexico/2014/albergues-en-mexico-sin-control-expertos--1025918.html>
Consultado el 26 de noviembre 2016.
- Arias, W. (2013). Agresión y violencia en la adolescencia: la importancia de la familia. *Revista de la Facultad de Psicología y Humanidades. Universidad Femenina del Sagrado Corazón*, 21 (1), 23-34.
- Avilés, J. C. y Marín, L. J. (2015). *La violencia escolar a nivel secundaria la importancia de generar estrategias lúdicas para prevenirla*. Tesis licenciatura inédita. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Estudios Superiores Aragón.
- Carcelén, M.C. y Martínez, P. (2008). Perspectiva temporal futura en adolescentes institucionalizados. *Revista de Psicología. Pontificia Universidad Católica del Perú*, XXVI (2), 255-276.
- Castanyer, O. (2014). *La asertividad, expresión de una sana autoestima*. (3ª. Ed.) [Versión electrónica] Desclee de Brouwer. España.
- Di Iorio, J. (2010). Infancia e Institucionalización: Abordaje de Problemáticas Sociales Actuales {Versión electrónica}, *Pesquisas e Práticas Psicossociais 4* (2), 143-150. Sao Joao del-Rei. Brasil. Recuperado de http://www.ufsj.edu.br/portal2repositorio/File/revistalapip/volume4_n2/di_iorio.pdf.
- Elizondo, M. (1990). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. Universidad Virtual, ITESM. México: Trillas.
- Fernández-Daza, M.P. y Fernández-Parra, A. (2013). Problemas de comportamiento y competencias psicosociales en niños y adolescentes institucionalizados. *Universitas Psychologica*, 12, (3), 797-810. Doi 0.11144/Javeriana UPSY 12-3.
- Flores, M. y Díaz-Loving, R. (2004). *Escala Multidimensional de Asertividad*. México: Manual Moderno.
- Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: Un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14, (2), pp. 403-425. Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México
- García, M. (2014). *Maltrato en niñas, niños y adolescentes en hogares institucionalizados (Sistematización de la práctica profesional dirigida)*. Tesis

- inédita de licenciatura. Universidad Panamericana. Facultad de Ciencias Psicológicas. Guatemala.
- Güell, M. (2005). *¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro? Técnicas asertivas para el profesorado y los formadores*. Barcelona. Graó (Desarrollo personal del profesorado, 2).
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas. [Versión electrónica] *Actualidades Investigativas en Educación Revista Electrónica*, 8, (1) pp. 1-27 Recuperado <http://revista.inie.ucr.ac.cr> Consultada 09 de febrero 2016
- Perés, X. (2008). *Habilidades Sociales en adolescentes institucionalizadas para el afrontamiento a su entorno inmediato*. Tesis posgrado inédita. Universidad de Granada. Bolivia.
- Pineda, L. (2014). *Factores que influyen en la institucionalización de los niños, niñas y adolescentes en situación de abandono, en edades de 13 a 17 años, ubicados en los hogares de cuidado y protección de la asociación Buckner Guatemala, Municipio de Mixco*. Tesis inédita de Posgrado. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Guatemala.
- Pinherio, P. (2014). *Informe Mundial sobre la Violencia contra los niños y niñas*. ONU.
- Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar, RELAF y Aldeas Infantiles SOS Internacional (2011). Documento de Divulgación Latinoamericano. *Niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales en América Latina. Contexto, causas y consecuencias de la privación del derecho a la convivencia familiar y comunitaria*.
- Red por los Derechos de la Infancia en México, REDIM (2014). *Informe Alternativo sobre la situación de garantía de derechos de niñas, niños y adolescentes en México*. Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Roa, J. (2014). *Violencia intrafamiliar hacia jóvenes: vulnerabilidad, perspectivas y servicios de apoyo como IMJUVE*. Tesis inédita de Licenciatura. Facultad de Estudios Superiores – Iztacala.
- Roca, E. (2005). Como mejorar tus habilidades sociales: Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional. (3ª. Ed.) Acde Ediciones. España.
- Romero, A. (2014). *Infancias y adolescencias institucionalizadas. Ruta y destino de jóvenes en casas hogar*. Tesis doctoral inédita. Universidad Autónoma de Nuevo León. San Nicolás de los Garza.
- Save the Children (2012). *Diagnóstico sobre la situación de niñas, niños y adolescentes en 21 países de América Latina*. Suecia.

UNICEF (2013). *La situación de los niños, niñas y adolescentes en las instituciones de protección y cuidado de América Latina y el Caribe.*

UNICEF (2014). *El estado mundial de la infancia de 2014 en cifras. Todos los niños y niñas cuentan. Revelando las disparidades para impulsar los derechos de la niñez.*

Villafuerte, N. (2006). *Taller de Comunicación asertiva para adolescentes.* Tesis inédita de licenciatura. Facultad de Estudios Superiores de Aragón. UNAM

Zaldívar, D. (1994). *Terapia Asertiva: Una estrategia para su empleo.* [Versión electrónica] Facultad de Psicología, Universidad de la Habana, U, (1). <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v11n1/09.pdf> Consultado el 24-feb-16

Anexo 1

¿Y TÚ QUÉ HARÍAS?

Ante las situaciones que se exponen a continuación..... ¿Tú qué harías?

1.- Estamos en una excursión. Después de comer hay un montón de desperdicios, papeles, plástico. ¿Tú qué harías?

2.- Después de comer en una excursión el profesor indica que hay que limpiar la zona. Tú y varios compañeros están recogiendo los restos que quedaron por el suelo, pero algunos de ellos sólo se ríen y se burlan de los que están trabajando. ¿Tú qué harías?

3.- Estás en clase. Tienes que realizar una tarea que te ha pedido el profesor/a pero no te concentras porque un grupo de compañeros están molestando y alborotando. ¿Tú qué harías?

4.- Vas por la calle con un grupo de amigos y amigas. Se cruzan con una persona que tiene un defecto físico. Uno de tus amigos empieza a hacer "chistes", y a burlarse de ella imitando su defecto. ¿Tú qué harías?

5.- Estás en el recreo. Un compañero no tiene lunch porque se le hizo tarde y vino sin desayunar. ¿Tú qué harías?

6.- Estás en el recreo. Hay un amigo que todos los días te pide parte de tu bocadillo y hace lo mismo con otros compañeros y compañeras. ¿Tú qué harías?

Anexo 2

Adaptado del libro Promoviendo la adaptación saludable de nuestros adolescentes. Ruiz, P. (1998).

En distintas situaciones se nos plantea la necesidad de usar formas correctas de comunicación que nos ayuden a resolver los conflictos de manera adecuada. Una comunicación correcta debe cumplir cuatro condiciones:

- Usar palabras y gestos adecuados
- Defender adecuadamente los propios intereses
- Tener en cuenta los argumentos y los intereses del otro
- Encontrar soluciones de compromiso razonables para ambas partes

Sin embargo, en nuestra comunicación con los demás, podemos reaccionar de tres formas:

Somos **ASERTIVOS** cuando:

- Decimos lo que pensamos y cómo nos sentimos
- No humillamos, manipulamos o fastidiamos a los demás
- Capacidad de pedir aclaraciones
- Capacidad de hablar de propios gustos e intereses
- Sabemos decir “**NO**”
- Comunicación abierta y franca.
- Facilidad de comunicación con toda clase de personas
- Sabemos aceptar nuestros errores
- Tenemos en cuenta los derechos de los demás
- No siempre evitamos los conflictos, pero sí el máximo número de veces
- Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos

- Nos defendemos, sin agredir
- Sabemos pedir favores y hacer peticiones
- Somos capaces de elogiar a los demás

Empleamos frases como: “Pienso que...”, “Siento...”, “Quiero...”, “Hagamos...”, “¿Cómo podemos resolver esto?”, “¿Qué piensas”, “¿Qué te parece?”,...

Hablamos con fluidez y control, seguros, relajación corporal, con postura recta y manos visibles, utilizamos gestos firmes sin vacilaciones, miramos a los ojos.

Efectos: Satisfecha, segura, relajada, autocontrol, autovaloración y respeta los derechos de las demás. Resuelve los problemas. Sensación de control emocional.

Podemos ser **PASIVOS** cuando:

- Dejamos que los demás pisoteen nuestros derechos
- No expresamos eficazmente nuestros sentimientos y pensamientos
- No respetamos nuestras propias necesidades, deseos e inquietudes
- Nos expresamos de una forma derrotista, con constantes disculpas
- Tendencia excesiva a adaptarse a los deseos de los demás
- Nuestro objetivo es evitar conflictos a toda costa

Empleamos frases como: “Quizá tengas razón”, “Supongo que será así”, “Bueno, realmente no es importante”, “Me pregunto si podríamos...”, “Te importaría mucho...”, “No crees que...”, “Entonces, no te molestes”,...

Tenemos los siguientes patrones de pensamiento:

- Pensamos que para ser queridos y apreciados por otros, tenemos que hacer lo que ellos nos dicen

- Constantemente nos sentimos incomprendidos, manipulados, no tomados en cuenta
- Consideramos que nuestra forma de actuar evitamos molestar u ofender a los demás.

Hablamos con poca fluidez, con silencios prologados o tartamudeo, utilizamos muletillas, volumen de voz bajo, no vemos a los ojos de nuestro interlocutor, postura tensa, gestos coherentes con el mensaje verbal.

Efectos: Irritación, resentimiento, baja autoestima, lástima, disgusto.

Podemos ser **AGRESIVOS** cuando:

- Ofendemos verbalmente (humillamos, amenazamos, insultamos,...)
- Realizamos comentarios sarcásticos, rencorosos y murmuraciones maliciosas
- Mostramos desprecio por la opinión de los demás
- Actuamos groseros, rencorosos o maliciosos
- Hacemos gestos hostiles o amenazantes
- Buscamos constantemente conflictos con los demás

Empleamos frases como: “Esto es lo que pienso, eres estúpido por pensar de otra forma”, “Esto es lo que yo quiero, lo que tú quieres no es importante”, “Esto es lo que yo siento, tus sentimientos no cuentan”, “Harías mejor en...”, “Ándate con cuidado...”, “Debes estar bromeando...”, “Si no lo haces...”, “Deberías...”

Tenemos los patrones de pensamiento siguientes:

- Pensamos que solo nosotros importamos, no tomamos en cuenta lo que sienta o piense los otros
- Si no me comporto así pueden dañarme o lastimarme
- Creemos algunas veces que “hay gente mala y vil que merece ser castigada”

Hablamos con poca fluidez por ser demasiado rápida con un volumen de voz elevado, contacto visual retador e intenso, postura que invade el espacio personal del otro, tendencia a contraatacar, gestos hostiles o amenazantes, como cerrar el puño.

Efectos: Tensión, descontrol, culpable, mala autoimagen, soledad, hiere a las demás frustración.

Anexo 3

Se presentan características de cada uno de los estilos revisados: asertivo, pasivo y agresivo, distinguan las características del estilo que se les asigno.

- Mirada fija, voz alta, gestos de amenaza, postura intimidadora...
- No defiende sus intereses
- Se ríe discretamente, mira hacia abajo, voz baja, postura tensa, vacilaciones...
- Si no me comporto así soy débil.
- Cuando discuto con alguien, o gano o pierdo.
- Pérdida de autoestima/aprecio y/o falta de respeto de los demás.
- Muestra su desacuerdo abiertamente, pide aclaraciones, dice “no”, sabe aceptar errores.
- Defiende sus propios intereses, deseos y necesidades.
- Emplea frases como: “Si no tienes cuidado...” “Deberías” “Harías mejor en...”
- Piensa que hay gente que debe ser castigada
- Conoce sus derechos y sabe defenderlos
- No tiene en cuenta los sentimientos de los demás
- Contacto ocular directo, habla fluida, gesto firme, verbalizaciones positivas, seguridad, relajación corporal
- Contacto ocular reparador, cara y expresión tensa
- Siente que es necesario ser querido por todos
- Sensación constante de ser incomprendido, manipulado y no tenido en cuenta
- Sentimientos de impotencia, culpabilidad, ansiedad y frustración
- Se siente con tensión, descontrol, culpabilidad, mala imagen, soledad, hiere a los demás, frustración...

- Emplea frases como “Quizás”, “No es importante”, “No te molestes”...
- Pelea, acusa, interrumpe, amenaza, agrade a los demás
- Se siente con irritación, resentimiento, baja autoestima, disgusto...
- Siente inseguridad en saber qué hacer y qué decir
- Sabe pedir favores y hacer peticiones
- Actitud de los demás hacia el sujeto: enojo, deseo de venganza, resentimiento, humillación.
- Emplea frases como “Pienso...”, “Siento...”, “Quiero...”, “¿Cómo podemos resolver esto?”, “¿Qué piensas?”...
- Se defiende sin agredir.
- Baja autoestima y falta de control.
- Es capaz de elogiar a los demás.
- Se siente satisfecho, seguro, autocontrol, autovaloración y respeta los derechos de los demás, control emocional...
- Produce rechazo en los demás.
- Expresa lo que quiere y desea de forma adecuada, directa u honesta.
- Muestra respeto hacia los demás, manteniendo una buena relación con las personas implicadas.
- Respeta a los demás, pero no permite que los demás se aprovechen de él.

Anexo 4

DERECHOS ASERTIVOS

1. El derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
2. El derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.
3. El derecho a ser escuchado y tomado en serio.
4. El derecho a juzgar mis necesidades, establecer mis prioridades y tomar mis decisiones.
5. El derecho a decir **NO** sin sentir culpa.
6. El derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta de que también mi interlocutor tiene derecho a decir **NO**.
7. El derecho a cambiar de parecer.
8. El derecho a cometer errores y ser responsables de ellos.
9. El derecho a pedir información y ser informado.
10. El derecho a obtener aquello por lo que pagué.
11. El derecho a decidir no ser asertivo.
12. El derecho a ser independiente.
13. El derecho a decidir qué hacer con mis propiedades, cuerpo, tiempo, etc., mientras no violen los derechos de otras personas.
14. El derecho a tener éxito.
15. El derecho a gozar y disfrutar.
16. El derecho a mi descanso, aislamiento, siendo asertivo.
17. El derecho a superarme, aun superando a los demás.
18. El derecho a definir nuestra responsabilidad en los problemas ajenos.
19. El derecho de pedir a alguien que cambie su conducta, cuando viola los derechos ajenos.

Anexo 5

Adaptado del libro Promoviendo la adaptación saludable de nuestros adolescentes. Ruiz, P. (1998)

Tienes entre tus manos una hoja en blanco que representa tu autoestima. Leeré una lista de sucesos cotidianos que pueden dañar tu autoestima. Después de cada frase, arrancarás un trozo más o menos grande de papel según la proporción de tu autoestima que ese suceso quitaría. Piensa que en los últimos días te ha pasado lo siguiente:

- Discutes con tu mejor amigo / a.
- Tienes una pelea con tu novio /a y todavía no has hecho las paces.
- Tu profesor te critica un trabajo.
- Te dicen que vistes extraño.
- Te comentan que nunca triunfarás.
- Te ponen un apodo.
- Uno de los adultos con los que convives te dice que eres un desastre.
- Te sale un enorme grano en la cara.
- Un /a amigo /a difunde un secreto que tú le confiaste.
- Te sientes enfermo /a.
- Rompes un objeto valioso de tu casa.
- Tienes muchos deberes.
- Un grupo de amigos se burla de la forma de tus orejas.
- Has tomado la decisión equivocada.

He aquí otra lista de sucesos cotidianos que pueden aumentar tu autoestima. Después de cada frase, juntarás un trozo más o menos grande de papel según la proporción de tu autoestima que ese suceso te haría recuperar. Piensa que en los últimos días te ha pasado lo siguiente:

- Ganas un premio.
- Un compañero de clase te pide consejo o ayuda para resolver un problema personal.
- Un /a chico /a que te gusta te pide salir con él /ella.
- Sacas un 10 en un examen.
- Recibes una carta o una llamada de un amigo.
- Te dicen que te quieren.
- Te decides a pedir una cita a un amigo o una amiga y te dice sí.
- Haces una nueva amistad.
- Haces algo divertido.
- Te hablan con educación / respeto.
- Tu novio /a te manda una carta de amor.
- Haces deporte y te sientes fuerte y sano /a.
- Todos tus amigos dicen que les encanta tu nuevo corte de pelo.
- Te piden disculpas por haberte gritado
- Te hacen un regalo.

Anexo 6

Tomado del libro Como mejorar tus habilidades sociales: Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional. Roca, E. (2005).

SUPUESTO ERRONEO	DERECHO ASERTIVO
1-Es ser egoísta anteponer las necesidades propias a las de los demás.	1-Algunas veces tenemos derecho a ser los primeros.
2. Es vergonzoso cometer errores.	2-Tenemos derecho a cometer errores y a no avergonzarnos por ello
3-Si no convencemos a los demás de nuestros sentimientos, estaremos equivocados.	3-Tenemos derecho a ser el juez ultimo de nuestros sentimientos.
4-Hay que acatar los puntos de vista de los demás.	4. Tenemos derecho a tener nuestras propias opiniones.
5-Hay que intentar ser siempre lógico y consecuente.	5-Tenemos derecho de cambiar de idea o de línea de acción.
6-Hay que ser flexible y adaptarse	6-Tenemos derecho a la crítica y a protestar por un trato injusto.
7-No hay que interrumpir nunca a la gente.	7-Tenemos derecho a interrumpir para pedir una aclaración.
8-Las cosas podrían ser aún peores. No hay que tentar a la suerte.	8-Tenemos derecho de intentar un cambio.
9-No hay que hacer perder a los demás su tiempo con los problemas de uno.	9-Tenemos derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.
10-A la gente no le gusta escuchar quejas, es mejor guardárselas.	10-Tenemos derecho a sentir y expresar dolor
11-Cuando alguien te da un consejo es mejor seguirlo, porque suele tener razón.	11-Tenemos derecho a no tener en cuenta los consejos de los demás.
12-Hay que ser humilde ante los halagos.	12-Tenemos derecho a recibir reconocimiento explícito.
13-Hay que intentar adaptarse a los demás.	13-Tenemos derecho a decir "no".

14-No hay que ser antisocial, los demás pensarán que no te gustan.	14-Tenemos derecho a estar solos, aunque los demás deseen nuestra compañía.
15-Hay que tener siempre una buena razón para todo lo que se hace.	15-Tenemos derecho a no justificarnos ante los demás.
16-Cuando alguien tiene un problema, hay que ayudarlo.	16-Tenemos derecho de no responsabilizarnos de los problemas de los demás.
17-Hay que ser sensibles a las necesidades y deseos de los demás.	17-Tenemos derecho a no anticiparnos a las necesidades de los demás.
18-Hay que ver siempre el lado bueno.	18-Tenemos derecho a no estar pendientes de la buena voluntad de los demás.
19-Si alguien hace una pregunta hay que darle una respuesta.	19-Tenemos derecho a responder, o a no hacerlo.

Anexo 7

Adaptado del libro Promoviendo la adaptación saludable de nuestros adolescentes. Ruiz, P. (1998)

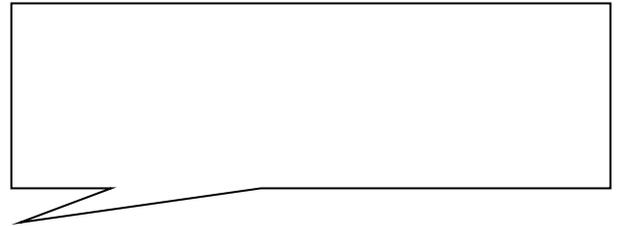
Los 10 mecanismos para crear pensamientos erróneos

Mecanismo	Definición	Enunciados típicos
Generalización.	Sacar conclusiones generales incorrectas de un hecho o detalle concreto	Todo el mundo... Siempre... Nadie...
Designación global.	Hacer afirmaciones simplistas que dan una visión distorsionada de uno mismo.	Soy un... Soy muy...
Filtrado negativo.	Ver las cosas fijándose sólo en lo negativo.	Esto está mal... y esto... y esto... y esto...
Pensamiento polarizado	Ver las cosas como enteramente buenas o enteramente malas.	Soy totalmente... Es totalmente...
Autoacusación.	Sentirse culpable de todo, sea responsable o no de lo ocurrido	No sé cómo, pero lo tenía que haber evitado... Siempre lo estropeo todo...
Personalización o autoatribución	Sentir que lo que sucede alrededor siempre está en relación con uno mismo.	Seguro que se refiere a mí... Lo ha dicho por mí...
Proyección	Creer que los demás ven las cosas como uno mismo.	Por qué no hacemos esto, a mi hermano le gusta... Tengo frío, ponte un jersey...
Hipercontrol.	Pensar que todo está bajo nuestro control.	Puedo con todo...
Hipocontrol.	Pensar que nada está bajo nuestro control.	No puedo hacer nada... Pasará lo que tenga que pasar...
Razonamiento emocional	Usar sentimientos, prejuicios, simpatías o antipatías para valorar la realidad.	No me cae bien, luego lo hace mal...

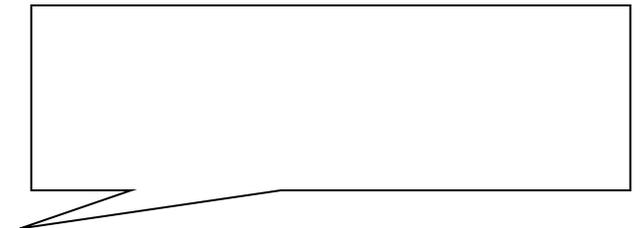
Cómo vencerlos

- Romper con el pensamiento sirviéndose de palabras o frases contundentes como: no, mentira, calla, para con esta basura, no es verdad...
- Desenmascarar el mecanismo.
- Análisis realistas que tengan en cuenta toda la realidad y sus distintos matices.
- Pensamientos positivos, viendo el lado bueno de las cosas.
- Autoafirmar nuestra propia valía y nuestras posibilidades de forma realista y optimista.

He derramado sobre mi compañera Sofía
Un vaso con coca-cola en una fiesta. Soy
un tonto. Estropeo todo lo que toco.

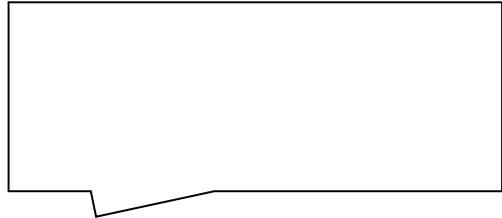


He reprobado tres materias, no conseguiré
aprobarlas. No le caigo bien a los maestros.
Por más que hago no logró pasarlas.



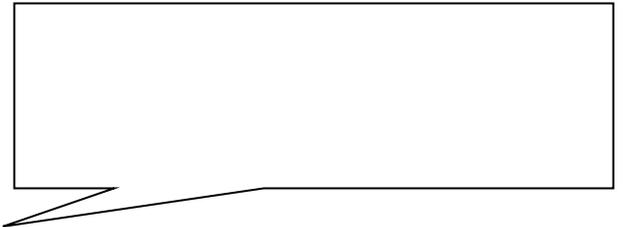
Carmen ha contado a todos mi secreto.

No se puede confiar en nadie Todo el mundo me engaña.

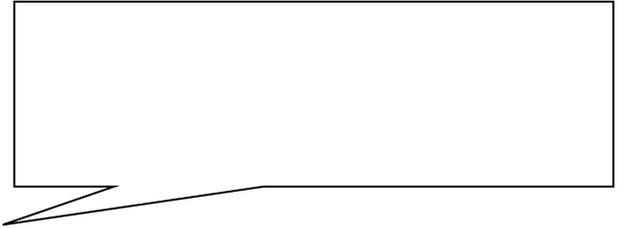


Las chicas no se interesan por mí.

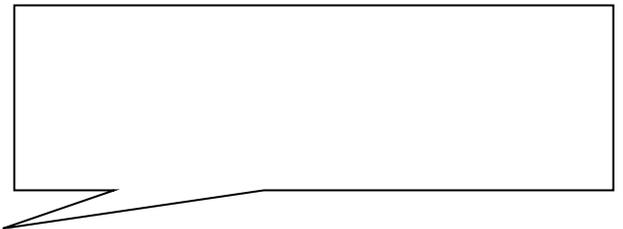
Soy muy chaparro.



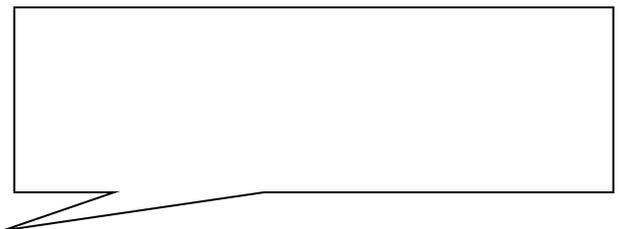
He pedido ayuda a un compañero de clase para un trabajo y me ha dicho que no puede. Nadie quiere saber de mí.



No he hecho mis labores dentro de la casa. Me han dicho que soy un inútil y un desastre. Me siento mal.

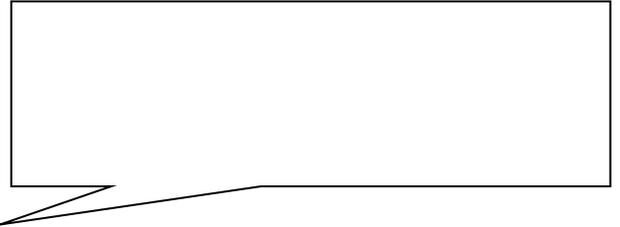


Mi nariz es enorme. Con lo fea que soy ¿Qué chico se fijará en mí?

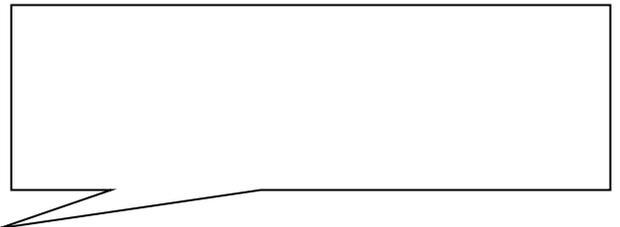




Seguro no paso el examen. Soy muy malo para esta materia. No voy a acordarme de nada. Ya lo verás, reprobaré.



Pedro se ha burlado. Seguro que de mí. Soy un payaso. Todos se burlan de mí.



Anexo 8

Tomado del libro Como mejorar tus habilidades sociales: Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional. Roca, E. (2005).

HERRAMIENTA	DEFINICIÓN	EJEMPLO
<p>Disco rayado</p>	<p>Repetir el propio punto de vista, una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en las provocaciones que pueda hacer el otro.</p>	<p>-Te entiendo, pero yo no lo hago. -Te entiendo, pero yo no lo hago.</p>
<p>Banco de niebla</p>	<p>Mostrarnos de acuerdo en lo posible. Dar la razón al otro en lo que pueda haber de cierto en sus críticas, sin entraren discusiones. Así aparentamos ceder el terreno, sin cederlo realmente. Una vez rebajada la tensión, podremos exponer en forma empática nuestro punto de vista,</p>	<p>-Tú tienes la culpa de que... -Sí, es posible que tengas razón. -Claro, como siempre haces... -Pues sí, casi siempre. -Pues estoy harto quede por tu culpa... -Veo que estás muy molesto conmigo</p>

<p>Aplazamiento asertivo</p>	<p>Aplazarla respuesta que vayamos a dar al otro hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente.</p>	<p><i>-Por tu culpa...</i></p> <p>-Mira, éste es un tema problemático entre nosotros. Si te parece, lo tratamos en profundidad mañana.</p>
<p>Procesar el Cambio</p>	<p>No dejarse provocar por provocaciones y desplazar el foco de atención hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas.</p>	<p><i>-Por tu culpa...</i></p> <p>-Estamos cansados los dos y estamos empezando a sacar trapos sucios. No tiene tanta importancia como para disgustarnos. ¿No crees?</p>
<p>Ignorar</p>	<p>Cuando nuestro interlocutor está fuera de sí, le expresamos, con un tono de voz amable y comprensivo, que ahora no lo atendemos.</p>	<p><i>-¡Como siempre, tú tienes la culpa de ..!</i></p> <p>-Me parece que estás muy enfadado, por lo que creo que será mejor hablar de eso en otro momento, cuando estemos tranquilos.</p>
<p>Acuerdo asertivo</p>	<p>Reconocemos el error, pero dejamos claro de que una cosa es el error cometido y otra el hecho de ser buena o mala persona.</p>	<p><i>-Tú eres el culpable de que...</i></p> <p>-Tienes razón, pero sabes que normalmente no lo hago.</p>

<p>Pregunta asertiva</p>	<p>Consiste en solicitar al otro más información acerca de sus argumentos, para así tener claro a qué se refiere y en qué quiere que cambiemos.</p>	<p>-Si fueras menos egoísta y no hicieras...</p> <p>-Exactamente ¿qué es lo que te molesta de mi forma de actuar? ¿Qué tiene de malo?</p>
---------------------------------	---	---

Anexo 9

A continuación se describen escenarios y diálogos para representar las técnicas asertivas expuestas.

Disco Rayado:

Imaginemos que te están ofreciendo tabaco o una bebida alcohólica. Tus amigos insisten en que debes de hacerlo para ser parte del grupo, que todos están haciendo lo mismo, etc. Tú debes insistir en un no quiero y ellos tendrán que respetar tu decisión.

Un amigo te habla de esta manera:

Amigo: Anda ¿qué te pasa, eres maricón o qué?

Tú: No, simplemente no quiero.

Amigo: Venga, mientras nosotros nos estemos divirtiendo, tú te lo estarás perdiendo.

Tú: Ya, pero no quiero.

Amigo: Qué van a decir de ti los demás. Si no te atreves, no vengas más con nosotros.

Tú: No me importa lo que digan, yo no quiero tomar ni fumar. Si quieres otro día nos vemos.

Banco de Niebla:

El caso de las amigas Sandra y Mónica que están conversando:

Mónica: ¡Qué gorda estás!

Sandra: Sí es verdad podría estar más delgada

(M): Deberías ponerte a dieta.

(S): Sí, tal vez comiendo un poco menos estaría menos gorda.

(M): Bueno y no olvides el deporte.

(S): Sí, a lo mejor me decido por alguno.

(M): Pues yo te aconsejo que te decidas ya porque francamente estás gorda.

(S): Sé que podría estar más delgada.

Aplazamiento asertivo:

Pepe le recrimina a Juan por llegar tarde para salir a una visita en el museo:

Pepe: Siempre igual, tú no sabes lo que es un reloj, nunca puedes llegar a tiempo.

Juan: Veo que ahora estás muy nervioso y no quiero que discutamos, mejor hablamos luego.

Pepe: Si, claro, ahora te quieres ir para que no te diga que eres un informal.

Juan: Te aseguro que no es por eso, he llegado tarde y tienes razón, pero lo que yo quiero es que podamos hablarnos sin discutir, sin gritar, sin hacernos daño el uno al otro. Por eso, mejor, cuando estés tranquilo, hablamos.

Procesar el cambio:

Una pareja de novios Gustavo y Brenda, que llegan tarde a un compromiso con unos amigos:

Gustavo: Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre.

Brenda: Pues no sé por qué lo dices. Llegamos tarde porque tú te empeñaste en grabar el partido de fútbol en vídeo-

(G): ¡Pero qué cara tienes! Yo me puse a grabar el partido porque vi que estabas pintándote y no acababas nunca. Además, tú sabes muy bien quién es el que siempre está esperando en la puerta y quién es la que, en el último momento, tiene cosas importantes que hacer... (etc.)

B: (*Procesamiento del cambio:*) (1era opción) Mira, nos estamos saliendo de la cuestión. Nos vamos a desviar del tema y empezaremos a sacar trapos sucios, o

(2da opción) Estamos los dos muy cansados. ¿Quizás esta discusión no tiene tanta importancia como le estamos dando no crees?

Ignorar:

Mónica le pide a María pase a la tintorería a recoger su abrigo, sin embargo Mónica tuvo un contratiempo y no alcanzó a llegar a tiempo por el abrigo:

María: ¿Cómo es posible que no pudieras pasar a recoger mi abrigo? Lo necesitaba para mañana, nunca puedes hacerme un favor...

Mónica: Me parece que estás muy enfadado, así que creo que es mejor hablar de eso luego.

Acuerdo asertivo:

Dos hermanos Alma y Daniel se tienen que repartir equitativamente los quehaceres domésticos:

Alma: Quisiera que fueras secando los platos mientras yo los lavo.

Daniel: Estoy viendo la televisión.

(A): Me sentiría mucho mejor si compartiéramos la responsabilidad de las tareas de la casa. Puedes volver a ver la televisión en cuanto hayamos terminado.

(D): Es que están a punto de agarrar a los malos.

(A): Bien, puedo esperarme un poco. ¿Me ayudarás cuando termine la película?

(D): Eso es cosa hecha.

Pregunta asertiva:

Dos hermanas, Julia (J) y Ana (A) que discuten.

Julia: No seas tonta, no te pongas ese vestido, no te queda nada bien.

Ana: ¿Por qué piensas eso?

(J): Es que se te notan los pliegues que tienes.

(A): Pero cuándo me lo compré no pensabas eso.

(J): Ya, pero ahora es distinto, además ese color no se usa en la noche.

(A): ¿Por qué no?

(J): Porque te quedaría mejor un color oscuro.

(A): ¿Por qué?

(J): Porque tú eres más seria.

(A): ¿Más seria respecto a quién?

(J): A mí, por ejemplo. Mira, ya te he dicho que a mí me funciona bien con los chicos estar siempre sonriente. ¡Ah! Sin olvidar el vestir a la moda, por eso me han invitado también el viernes a una fiesta

(A): ¿Tienes una fiesta el mismo día que yo?

(J): Sí, que casualidad ¿no?

(A): Y cómo crees que a mí no me va bien este vestido, tú lo podrías usar ¿No?

(J): Pues, sí.

Anexo 10

Tomado del libro Como mejorar tus habilidades sociales: Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional. Roca, E. (2005).

Técnica	Características
HACER ELOGIOS	<ul style="list-style-type: none">•Dirigirnos por su nombre a la persona a quien estamos haciendo un cumplido.•Elogiar conductas o aspectos muy concretos de la otra persona.•Expresarlos con frases personalizadas, que expresen nuestros sentimientos, como:” Me gusta como...” o “Estoy encantado con tu manera de...”•No hacer cumplidos si inmediatamente vamos a pedir un favor a la otra persona.
PEDIR FAVORES	<ul style="list-style-type: none">•Ser específico en la solicitud del favor.•Empezar la frase en 1ª persona, con expresiones del tipo: “Me gustaría...”, “Quisiera...”, etc.•No disculparse por pedir la petición.•Justificarse únicamente si se considera oportuno.•Aceptar que el otro tiene derecho a decir que no.•Insistir en pedir el favor, si la otra persona duda.•Si existe alguna consecuencia positiva para el otro, señalarla.•Señalar tu agradecimiento si accede a la petición
RECHAZAR PETICIONES	<ul style="list-style-type: none">•Responder de modo tranquilo y con voz moderada.•Mirar al interlocutor•Mantener una postura corporal relajada.•Ser constante e incluso obstinado en la negativa•Decir exactamente cuál es el mensaje que se quiere transmitir y mantenerlo.•Si no se cree conveniente, no hay que dar explicaciones por la negativa.

<p style="text-align: center;">EXPRESAR DESACUERDOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Identificar lo más exactamente posible la emoción que estás experimentando. •Identifica la causa exacta que provocó tu emoción. •Enfócate en el problema y no en la persona. •Si expresaste abiertamente tu emoción y ya te sientes tranquilo (a), finaliza la conversación. •Si el otro tiene la razón, reconócelo honestamente.
<p style="text-align: center;">DISCULPARSE</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Reconocer de manera honesta nuestra equivocación. •Expresar nuestro error, sin dar permiso a críticas exageradas. •Por ejemplo podemos decir "Siento reconocer que me he equivocado en la realización de esta tarea, desde luego tomaré nota de ello".
<p style="text-align: center;">ADMITIR IGNORANCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Hacer evidente en lugar de disimular, que no conocemos o recordamos algo. •Expresarlo de forma sincera, naturalidad, sin mostrar sumisión o agresión.

Anexo 11

Tomado de la página <http://orientafer.blogspot.mx/2011/09/126-dinamicas-de-educacion-emocional.html>.

EL CASO DE MIGUEL:

RELATO N° 1 – DE SU MADRE:

Miguel se levantó corriendo, no quiso tomar café y ni miró la torta que yo había hecho especialmente para él. Sólo tomó la caja de cigarrillos y la caja de cerillas. No quiso ponerse la chaqueta que le alcancé. Dijo que tenía mucha prisa y reaccionó con impaciencia ante mis ruegos de que se alimentara y se abrigara. Él continua siendo un niño que precisa atención, pues no reconoce lo que es bueno para sí mismo.

Después de este relato, ¿cómo el equipo percibe a Miguel?

RELATO N° 2 – DE SU COMPAÑERO DE ESCUELA:

Ayer de noche él llegó aquí acompañado de una chica morena, muy guapa, a la que no le hizo el mínimo caso. Cuando entró una rubia, de vestido ajustado, él me llamó y quiso saber quién era ella. Como yo no la conocía, él no dudó; se levantó y fue a la mesa a hablar con ella. Yo disimulé pero igual pude oír que él se citaba con ella, a las nueve de la mañana, delante de las barbas del acompañante de la chica. Chico valiente, pensé.

Después de este relato, ¿cómo el equipo percibe a Miguel?

RELATO N° 3 – DEL CONDUCTOR DEL TAXI:

Hoy a la mañana, apareció un sujeto y no me gustó su cara. Tenía el aspecto preocupado, serio y no quería saber nada de conversar. Intenté hablar sobre fútbol, política, sobre el tráfico, pero él siempre me mandaba callar la boca, diciendo que precisaba concentrarse. Desconfié y pensé que era de aquellas personas que la gente llama subversivo, de esos que la policía anda buscando o de esos que asaltan a los conductores de taxis. Apuesto que andaba armado. Estaba como loco por librarme de él.

Después de este relato, ¿cómo el equipo percibe a Miguel?

RELATO N° 4 – CONSERJE DEL EDIFICIO:

Este Miguel es una persona rara. A veces saluda, a veces finge que no ve a nadie. Sus conversaciones las personas no las entendemos. Es parecido a un pariente mío que enloqueció. Hoy por la mañana, él llegó hablando solo. Le di los buenos días y él me miró con un mirar extraño y dijo que todo en el mundo era relativo, que las palabras no eran iguales para todos, ni las personas. Me dio un empujón y apuntó luego a una señora que pasaba. Dijo también que cuando pintaba un cuadro, aquello era la realidad. Daba risotadas y más risotadas. Ese muchacho es un lunático.

Después de este relato, ¿cómo el equipo percibe a Miguel?

RELATO N° 5 – SEÑORA DE LA LIMPIEZA:

Él siempre anda con un aire misterioso. Los cuadros que pinta no los entiendo. Cuando él llegó la mañana de ayer, me miró medio sesgado. Tuve un mal presentimiento, como si fuera a acontecer alguna cosa mala. Poco después llegó la chica rubia. Ella me preguntó dónde estaba él y yo se lo indiqué. Al poco rato la oí gritar y acudí corriendo. Abrí la puerta por sorpresa y él estaba con una cara furiosa, mirando a la chica lleno de odio. Ella estaba tirada en el diván y en el suelo tenía un cuchillo. Yo salí gritando asesino, asesino...

Después de este relato, ¿cómo el equipo percibe a Miguel?