

87
zej.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

ASERTIVIDAD, HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA

T E S I S A
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A:
MA. DEL ROCIO M. GUTIERREZ FERNANDEZ

DIRECTOR:
JOSE LUIS VILLAGOMEZ GARCIA

MEXICO, D. F.

FEBRERO, 1994

TESIS CON FALLA DE ORIGEN



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 está 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.

NDICE

	Página
INTRODUCCION	
I) CONCEPTO DE CALIDAD DE VIDA	1
II) DEFINICION DE ASERTIVIDAD	2
• Panora general	5
III) CONDICIONAMIENTO CLASICO	
FUNDAMENTO TEORICO DE LA ASERTIVIDAD	8
• Reforzamiento	8
• Extinción	8
• Recuperación espontánea	9
• Generalización y Diferenciación	9
• Inhibición externa	9
• Inhibición interna	10
IV) LA ASERTIVIDAD	
• Cómo los conceptos pavlovianos soportan la asertividad	13
• Características de una persona asertiva	16
• Derechos asertivos básicos	17
• Génesis de la asertividad	18
• El continuo de la madurez	19
• Los enemigos de la asertividad	21
V) TECNICAS VERBALES ASERTIVAS	
Disco rayado	24
Banco de niebla	26
Aserción negativa	27
Interrogación negativa	28
Compromiso viable	29
Libre información	29
Autorrevelación	30
VI) CONCLUSIONES	31
VII) BIBLIOGRAFIA	33

INTRODUCCIÓN

La mayoría de los problemas actuales se desprenden de conflictos interpersonales, es evidente la cada vez más frecuente desintegración familiar y las actitudes defensivas y agresivas en los medios laborales y sociales. Por consecuencia lógica, ésto hace de nuestro medio, una sociedad enferma, incapaz de desarrollarse y crecer, de acuerdo con las fuerzas y las potencialidades de cada uno de los miembros que la integran.

¿Cuál podría ser una forma de abordar estos problemas y/o evitarlos? ¿Cómo influye el proceso de aprendizaje en el comportamiento social de las personas?

En la actualidad, mi práctica laboral está dirigida a la impartición de cursos de capacitación en las áreas de motivación y superación personal.

He observado grandes escollos en la autoestima de las personas, mostrando gran deficiencia en sus habilidades sociales. Esto se manifiesta mediante timidez, agresividad, excesiva susceptibilidad a la crítica, impotencia para influir en el medio, etc.

Considero que la asertividad representa una herramienta eficiente y eficaz para ayudar a las personas a descubrir su propia identidad. Es mucho más práctica y objetiva que otras técnicas, lo que repercute en resultados inmediatos, alentando a las personas a seguir experimentando con ella.

Pienso que si las personas logran aumentar su nivel de autoestima, pueden mejorar de manera sensible su calidad de vida, mejorando por consiguiente, sus relaciones interpersonales, alcanzando más y mejores metas. Una sociedad que se compone de elementos sanos, es probable que funcione mejor .

El objetivo del presente trabajo consiste en argumentar el empleo de la asertividad y de sus técnicas verbales para mejorar las relaciones interpersonales y la propia valía personal, modificando hábitos inadecuados y aprendiendo otros nuevos que operen de manera automática como respuesta a estímulos de cualquier índole.

La relevancia de este trabajo, más que de carácter teórico es de aplicación directa e inmediata, con el propósito de influir, como ya se mencionó anteriormente, en las relaciones interpersonales y en la calidad de vida .

El material está estructurado en cinco capítulos además de las conclusiones y la bibliografía.

En el primer capítulo se habla del concepto de "calidad de vida" en una forma global.

El segundo capítulo trata un panorama general de la asertividad, que incluye básicamente la definición del término, y el contexto en el que surge.

En el siguiente capítulo se aborda el fundamento teórico de la asertividad, que es el condicionamiento clásico. Aquí se mencionan los conceptos principales de la teoría pavloviana como son el reforzamiento, la extinción, la recuperación espontánea, la generalización, y la diferenciación, entre otros.

En el capítulo IV se relacionan los conceptos pavlovianos con la asertividad, se habla de las características de una persona asertiva, de los derechos asertivos básicos, de la génesis de la asertividad en su contexto biológico y humano relacionándolo además con el punto de vista de Covey que habla del continuum de la madurez en el ser humano; y por último en este capítulo se habla de los enemigos principales de la asertividad.

En el capítulo V se describen y ejemplifican las principales técnicas verbales asertivas como son; disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, compromiso viable, libre información y autorrevelación.

Posteriormente, se incluyen las conclusiones, y como parte final del trabajo se encuentra la bibliografía.

ASERTIVIDAD , HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA.

I. CONCEPTO DE CALIDAD DE VIDA

Antes de hablar de asertividad es importante señalar qué se entiende por "calidad de vida".

No se persigue apegarse al término de calidad con el nuevo enfoque administrativo que ha estado operando en los últimos tiempos. Al hablar de calidad de vida nos referiremos a un contexto de desarrollo y superación intra e interpersonal, que abarca:

- un incremento en el nivel de autoestima
- un adecuado proceso de establecimiento de metas con apego a la propia realidad personal
- una motivación interior que conduzca a hacer más y mejor, aumentando con ello la productividad
- una restructuración de hábitos y de actitudes con tendencia a la conveniencia y bienestar personales
- el desarrollo del optimismo y el pensamiento positivo
- una forma más rápida y efectiva de abordar y solucionar los problemas
- un concepto más adecuado de sí mismo que permita manejar las críticas con adecuación

Resumiendo, un mejor desenvolvimiento en las áreas en que un individuo se maneja, tales como el contexto laboral, el contexto familiar y el contexto social.

II. DEFINICION DE ASERTIVIDAD

La palabra asertividad es un término que en primera instancia sugiere cierta relación con "acierto", pero en realidad su significado no tiene que ver con esto, etimológicamente proviene de asserere, assertum que significa afirmar, así pues, asertividad significa afirmación, y se le ha dado la connotación de "afirmación de la propia personalidad". (Rodríguez, 1990).

1. El Dr. Joseph Wolpe, (1966), director de la unidad de terapia de la conducta asertiva de medicina de la universidad de Temple, define la conducta asertiva como "La expresión adecuada de cualquier emoción que no sea la ansiedad hacia otras personas".
2. Arno Lazarus (1973), define a la asertividad como "La libertad emocional, el reconocimiento y la expresión adecuada de todos y cada uno de los propios estados afectivos". Menciona dentro de su definición los cuatro componentes o patrones de respuesta que incluye la asertividad:
 - la habilidad de decir "no"
 - la habilidad para pedir favores y hacer demandas
 - la habilidad para expresar sentimientos positivos y negativos.
 - la habilidad para iniciar, continuar, y terminar conversaciones
3. Alberti y Emmons (1974), consideran que la asertividad es "La conducta que permite a una persona actuar para su propio interés, defenderse a sí misma sin ansiedad y expresar sus derechos sin destruir los derechos de otros".
4. Para Dawley y Wenrich, (1976), la emisión de una conducta asertiva pretende decrementar la ansiedad y hostilidad, incrementar el entendimiento interpersonal y la habilidad para establecer relaciones cercanas y significativas. Para estos autores la conducta asertiva puede mejorar la calidad de las relaciones sociales y también realizar una mejor autoestima.

5. Colter y Guerra (1976) , opinan que la asertividad "Involucra el conocimiento y expresión de los deseos, valores, necesidades, expectativas y disgustos de un individuo. Como tal, no solo involucra estar en mejor contacto con uno mismo, sino también afecta el cómo se interactúa con otras personas".
6. Otra definición propuesta por Rich y Schoeder (1976), pretenden establecer la funcionalidad de la asertividad como "Una habilidad, para mantener o aumentar el reforzamiento de una situación interpersonal, a través de la expresión de los sentimientos o deseos".
7. Bartolomé Carrorobles (1979), menciona que se suele aplicar el término de "conducta asertiva" para descubrir "La conducta de aquellos individuos capaces de expresar directa o adecuadamente sus opiniones y sentimientos, tanto positivos como negativos, en situaciones sociales e interpersonales. La gama de conductas asertivas en sí misma es ilimitada, e incluye toda la variedad de situaciones existentes que de forma diferente pueden querer expresar una opinión, rechazar una propuesta poco razonable o expresar enfado, al igual que amor, afecto o alabanza".
8. Para Festerheim y Baer (1983) es igual a la autoestima, ya que afirman que si se tiene duda sobre si se fue o no asertivo en un acto específico, habrá que preguntarse si aumentó el respeto propio, por poco que fuera, ellos parten del supuesto de que lo que una persona hace, sirve como base para el concepto de sí mismo, por lo tanto cuanto más se defiendan los derechos y se actúe de modo que se respete a sí mismo, mayor será la autoestima.
9. Aguilar Kubli (1987) señala que ser asertivo implica "Actuar bajo la plena convicción de que se tiene el derecho de ser uno mismo y de expresar los propios pensamientos y sentimientos, en tanto se respeten los derechos de los demás". Se refiere, en otros términos, a "La exteriorización de cómo se siente uno verdaderamente, de modo tal que se produzca el más positivo de los resultados posible".

10. Finalmente Jakubowski y Lage (1978) postulan que actuar asertivamente significa "Hacer valer los derechos, expresando lo que uno cree, siente y quiere en forma directa, honesta y de manera apropiada, respetando los derechos de la otra persona. La asertividad involucra la declaración de los derechos personales expresando pensamientos, sentimientos y creencias, que no violen los derechos de la otra persona". El mensaje básico de la asertividad es: "ésto es lo que pienso, ésto es lo que siento, ésta es la forma en la que yo veo la situación". Este mensaje expresa quién es la persona, y lo dice sin dominar, humillar o degradar a la otra persona. (Flores, 1989).

Después de haber presentado las definiciones anteriores se puede concluir que la asertividad consiste en:

1. Defender los propios derechos
2. Desarrollar la habilidad para iniciar, terminar y continuar conversaciones en las relaciones interpersonales.
3. Tener la iniciativa para resolver problemas y satisfacer las propias necesidades.
4. Tener la habilidad para resistir la presión grupal o individual.
5. Desarrollar habilidades de liderazgo, dirección e influencia sobre otros.
6. Mantener un alto nivel de autoestima.

PANORAMA GENERAL DE LA ASERTIVIDAD

Si partimos de nuestro objetivo, que se centra en mejorar las relaciones interpersonales, hemos de hablar de que la mayoría de los problemas que el hombre enfrenta, son de carácter social, esto indica que el hombre no existe como un ser aislado en el tiempo y en el espacio, puesto que es un producto de su relación con los demás y debe ser comprendido en tales términos (Mead, 1934).

Originalmente la asertividad surge en el contexto de la psicología clínica e industrial. Sin embargo, es importante el estudio de la asertividad desde el punto de vista social, debido a que sería de gran utilidad que durante el proceso de socialización se enseñará a los niños a ser asertivos, ya que les permitiría responder a situaciones problemáticas de manera asertiva sin necesidad de utilizar la agresión o la no acción, conocida también como pasividad.

Actualmente en Estados Unidos se ha puesto mayor atención al entrenamiento asertivo, es decir, programas de cambio de habilidades, para desarrollar la conducta asertiva en las relaciones interpersonales. Muchos profesionales se han interesado en el desarrollo y aplicación del entrenamiento asertivo, quizás debido a dos cambios culturales importantes. El primero de ellos, es el valor que han adquirido las relaciones interpersonales como una fuente valiosa de satisfacción y autorrealización, el segundo, es la aplicación en el rango de la conducta socialmente aceptada, en cuanto a estilos de vida se refiere. (Lánga y Jakubowski, 1976).

También es importante mencionar la distinción existente entre los conceptos de "habilidades sociales" y "habilidades asertivas". En términos generales, cuando se habla de una habilidad social, se hace referencia a aquellos repertorios conductuales en el individuo que le posibilitan una interacción con una alta probabilidad de reforzamiento en una gran variedad de circunstancias.

Hersen y Bellac (1977) consideran como categorías específicas de las habilidades sociales a las habilidades de conversación, de percepción social y de enfrentamiento a situaciones problemáticas especiales. (entre ellas, la asertividad, las situaciones de trabajo y los arreglos satisfactorios de la vida

cotidiana) por lo tanto se considera a las habilidades asertivas como una categoría particular de las habilidades sociales.

Las habilidades sociales han sido consideradas sumamente importantes por varios teóricos de la psicología, entre ellos Sullivan (citado por Flores, 1989), el cual enfatizó la relación existente entre la personalidad y las relaciones sociales del individuo, así pues los desórdenes mentales eran un reflejo de las relaciones interpersonales inapropiadas. Wolpe (1966), considera que el entrenamiento asertivo es aplicable principalmente para descondicionar hábitos de respuestas de ansiedad, que presentan ante personas con las que interactúa el paciente. Se busca evocar emociones que inhiban la presentación de la ansiedad, ya que considera que muchas emociones "placenteras" parecen involucrar eventos corporales que compiten con la ansiedad y que cuando se exteriorizan estas emociones en la conducta motora, aumentan su intensidad, y así se hace más probable la inhibición de cualquier respuesta de ansiedad evocada por la situación.

Wolpe consideró también que el entrenamiento asertivo es una herramienta apropiada cuando el paciente ha inhibido la ejecución de una conducta "normal" debido a un medio neurótico. En este caso se cree que si se aumenta cualquier impulso hacia la expectativa de que tal elicitación inhibirá recíprocamente la ansiedad, resultará de alguna manera el debilitamiento del hábito de respuesta de ansiedad. Así el contracondicionamiento operante de la acción motora ocurre de manera simultánea facilitándose mutuamente.

Eisler (1976) en su artículo referente a la evaluación de las habilidades sociales, menciona que la suposición principal del modelo de habilidades es que las conductas desadaptadas serán reemplazadas gradualmente por la adquisición, ejecución y reforzamiento de una conducta social más adaptativa. La meta del modelo es enseñar al individuo formas más efectivas de interactuar con otras personas, ayudar al individuo a desarrollar repertorios de respuesta más funcionales para enfrentarse con individuos específicos en su ambiente tales como el cónyuge, el empleado, o sus padres. En otros casos se trata de desarrollar mayor competencia en ciertas clases de situaciones interpersonales.

Por otro lado, existe una controversia esencial en relación con el problema de las habilidades sociales, se discute que las fallas de un individuo para mostrar una conducta "socialmente hábil", se presentan porque el sujeto nunca ha adquirido esa conducta, o bien, porque alguna conducta de este tipo lo ha llevado a experimentar consecuencias negativas.

En general, existen evidencias que apoyan ambas posiciones, pero parece ser que depende en gran medida de las características de la población con la que se trabaja, del método de medición que se utiliza, e incluso de la definición de habilidades social.

A partir de estos planteamientos, se ha desarrollado un sinnúmero de investigaciones cuyos objetivos han sido probar entre otros: instrumentos de medida, paquetes de tratamiento y el papel de sus componentes específicos, hipótesis acerca del papel de la ansiedad en los problemas de relaciones sociales, el papel del entrenamiento en habilidades sociales en la rehabilitación de pacientes crónicos hospitalizados, en el entrenamiento de adolescentes y niños. En general, los resultados han fortalecido el uso de técnicas encaminadas al mejoramiento de las habilidades sociales como una alternativa de tratamiento viable y prometedora.(Flores, 1989)

III. "EL CONDICIONAMIENTO CLASICO" FUNDAMENTO TEORICO DE LA ASERTIVIDAD.

Ivan Petrovich Pavlov (1849-1936), distinguido fisiólogo ruso realizó una serie de experimentos que tienen gran influencia en la mayoría de las teorías de aprendizaje desarrolladas posteriormente. Estos son ampliamente conocidos y merecen ser mencionados en el presente trabajo:

Al colocar carne en polvo en la boca de un perro se produce salivación; el alimento es el *estímulo incondicionado* y la salivación es el *reflejo incondicionado*. después, algún estímulo arbitrario, como una luz, por ejemplo, se combina con la presentación de la comida. Con el transcurso del tiempo, después de varias repeticiones y si las relaciones temporales son correctas, la luz evocará la salivación independientemente del alimento; la luz es el *estímulo condicionado* y la respuesta a la misma es el *reflejo condicionado*.

Las contribuciones de Pavlov no se apoyan tanto en su descubrimiento del reflejo condicionado, y ni siquiera en sus teorías sobre el mismo, como en el cuidado con que exploró numerosas relaciones empíricas y, de esta manera, llegó a determinar los parámetros esenciales, así como a sentar las bases y la terminología para los incontables experimentos realizados por otros investigadores y por sus propios colegas y discípulos.

Estos parámetros o conceptos son los siguientes:

1. **Reforzamiento.** La historia de un simple reflejo condicionado comienza con su adquisición a través de un reforzamiento repetido; es decir, después de que el estímulo condicionado sigue repetidas veces al estímulo y a la respuesta incondicionados, con intervalos adecuados.
2. Cuando se retira el reforzamiento y se presenta solo el estímulo condicionado, la respuesta disminuye gradualmente y desaparece, fenómeno al que se denomina *extinción experimental*. Pavlov reunió numerosos casos en los que se describía la citada extinción.

3. Pero después de transcurrido cierto tiempo, sin mayor repetición de ninguna clase, la salivación condicionada puede reaparecer, a ésto se le llama *recuperación espontánea*.

Otros dos de los conceptos principales de Pavlov son la *generalización* y la *diferenciación*.

Hay que tener en cuenta que un reflejo condicionado producido por un determinado estímulo puede ser provocado también por otros estímulos neutros que no tienen que ser, por fuerza, muy semejantes al primero. Así, por ejemplo, una respuesta condicionada a un estímulo táctil, puede producirse también ante un estímulo térmico o ante un sonido. Lo anterior es lo que se conoce como *generalización*,

Para que los reflejos condicionados faciliten la adaptación al ambiente, se necesita el proceso complementario de la *generalización*; es decir, la *diferenciación*. Pavlov demostró que la *generalización* inicial podía superarse mediante el método de los contrastes, según el cual, de un par de estímulos, sólo uno se selecciona para establecer una conexión E-R, en tanto que el otro no se considera. Al final, después de algunas fluctuaciones, el reflejo condicionado se produce únicamente ante el estímulo positivo (seleccionado), y no ante el negativo (no seleccionado).

En relación con la extinción, Pavlov llevó a cabo una clasificación de los fenómenos inhibitorios:

INHIBICION EXTERNA

Decremento transitorio de una respuesta condicionada por causa de un estímulo extraño, como cuando un sonido fuerte reduce la salivación condicionada a una luz.

INHIBICION INTERNA

La inhibición interna se desarrolla lenta y progresivamente, cuando un estímulo condicionado se presenta, repetidas veces, en alguna de la siguientes condiciones:

1. **Extinción experimental.** El debilitamiento de la respuesta a un estímulo condicionado que se repite varias veces sin reforzamiento.
2. **Inhibición diferencial.** Una respuesta condicionada originalmente a cualquiera de dos estímulos se restringe a uno solo, a través del reforzamiento de uno, y del no reforzamiento del otro. El estímulo negativo que no ha sido reforzado se vuelve inhibidor.
3. **Inhibición condicionada.** A una combinación de estímulos se le quita toda eficacia cuando no se refuerza, aun cuando ésta comprenda un estímulo que por sí solo, siga reproduciendo la respuesta condicionada. A los demás estímulos de la combinación se les llama inhibidores condicionados
4. **Inhibición de la demora.** Si un intervalo irregular de duración suficiente, media entre el comienzo de un estímulo condicionado y su reforzamiento, durante la primera parte de su acción aislada, el estímulo condicionado no sólo se vuelve inefectivo, sino que inhibe activamente otras actividades concurrentes.

Existe un concepto pavloviano que no quiero dejar de mencionar aquí: *el segundo sistema de señales*.

Aunque Pavlov trató muy poco este punto, reconoció que la capacidad de hablar ampliaba grandemente las potencialidades del hombre, y los científicos soviéticos posteriores han dado a esto una gran importancia. Los mecánicos reflejos condicionados que el hombre comparte con los animales inferiores se agrupan en un primer sistema de señales; pero el habla, en el hombre proporciona un segundo sistema de señales.

Es precisamente el habla lo que nos ha convertido en humanos, sin embargo no puede dudarse que las leyes fundamentales que gobiernan la actividad del primer sistema de señales gobiernan también las del segundo, porque éste es actividad del mismo tejido nervioso (Pavlov, 1955).

Aunque muchos autores, especialmente los fisiólogos, pretenden que el aprendizaje y el condicionamiento pavloviano son esencialmente sinónimos, este punto de vista ha sido abandonado casi en su totalidad por los psicólogos se ha establecido una distinción entre el condicionamiento del tipo estudiado por Pavlov, al cual se le ha dado el nombre de *condicionamiento clásico* y otra variedad a la que se le ha dado el nombre de *condicionamiento instrumental*, o conforme al arreglo experimental de Skinner, *condicionamiento operante*.

Un experimento característico fue aquel en el que se entrenó a un perro para que levantara la pata ante un estímulo condicionado. La pata se flexionaba pasivamente después de una señal, y luego se alimentaba al perro. Esta clase de entrenamiento con "recompensa" no tardó en conducir a la flexión condicionada de la pata al aparecer la señal. A este tipo de condicionamiento Hilgard y Marquis (1940) (citados por Hilgard, 1973) lo llamaron "condicionamiento instrumental porque la flexión de la pata servía de "instrumento" para la recepción del reforzamiento; y designaron con el mismo término al condicionamiento operante de Skinner.

Razran (1965) ha resumido la influencia de Pavlov en seis párrafos sumarios, expuestos de la siguiente manera:

1. Suscitó un enorme número de investigaciones experimentales utilizando el método de estímulos apareados, con toda clase de organismos y a lo largo de todos sus periodos de vida, con una gran variedad de estímulos y respuestas.
2. Convirtió la noción general del aprendizaje por asociación a través del condicionamiento en un campo de estudio altamente paramétrico, es decir, las influencias cuantitativas en el condicionamiento le interesaron desde un principio. Un ejemplo de esto es la persistencia de su término para definir las variables significativas.

3. Logró que el reflejo condicionado se adoptase como la unidad básica más conveniente de todo aprendizaje.
4. El continuo interés de Pavlov en la psicopatología, se puso especialmente de manifiesto en años posteriores, dio lugar a fructuosos nexos entre la teoría del aprendizaje y la psiquiatría, incluyendo cuestiones funcionales tales como la terapia por juego.
5. Aunque Miller y Konorski (1928) y Skinner (1935) introdujeron un segundo paradigma de condicionamiento, se descubrió la validez de la mayoría de los parámetros. No obstante algunas diferencias, los hechos fundamentales del reforzamiento, la extinción, la generalización, etc. no han perdido validez. Skinner, ha podido utilizar muchos de los términos de Pavlov para describir las relaciones funcionales dentro de su variedad de condicionamiento operante. Aun cuando fue mucho más allá que Pavlov en sus programas de reforzamiento. Los primeros experimentos de reforzamiento intermitente se realizaron, sin duda, en el laboratorio de Pavlov.. como el aprendizaje por recompensa casa mejor con el paradigma instrumental que con el clásico, fue característico de los estudios norteamericanos de aprendizaje animal e hizo que el trabajo de Pavlov fuese más aceptable cuando se encontró que la mayoría de los principios no perdían su validez dentro del condicionamiento instrumental.

IV.

¿COMO ES QUE LO ANTERIOR DA SOPORTE TEORICO A LA ASERTIVIDAD?

Con sus experimentos Pavlov determinaba una de las características del sistema nervioso que permite que tanto los animales como las personas se adapten a las condiciones cambiantes del medio ambiente. Precisó dos aspectos del sistema nervioso, uno congénito y otro aprendido:

1. El sistema nervioso está estructurado de tal modo que ciertos estímulos generan de por sí ciertas respuestas. así, al estímulo de la comida el perro responde con la salivación, porque milenios de evolución han hecho que éste forme parte integral de su sistema nervioso. Esto también ocurre cuando la pupila del ojo humano y animal se modifica en respuesta a la luz. El sistema nervioso humano posee también ciertas características que influyen en la personalidad. Existen fuerzas biológicas que afectan la sensibilidad a los estímulos, el nivel general de energía y la tendencia a ciertos estados de ánimo, como la depresión y la agresividad.
2. Los animales y las personas viven en relación activa con su ambiente y responden a los cambios del mundo exterior por medio de su sistema nervioso. Aprenden a modificar las situaciones, por ejemplo, los niños aprenden a caminar, hablar, etc. (Rodríguez, 1990)

A partir de la perspectiva pavloviana, se han desarrollado diversos conceptos del aprendizaje asertivo.

Andrew Salter (citado por Rodríguez, 1990), fundador de la moderna terapia de la conducta, utiliza los conceptos de excitación e inhibición como base para el tratamiento de desórdenes nerviosos. Cuando dominan las fuerzas excitativas, las personas se sienten orientadas hacia la acción y emocionalmente libres. Se enfrentan a la vida según sus propios términos.

Por el contrario, el dominio de las fuerzas inhibitorias produce personas desconcertadas y acobardadas que sufren la represión de sus emociones; prácticamente carentes de autosuficiencia, a menudo están haciendo lo que no quieren hacer.

Para la buena salud psicológica ha de existir un equilibrio adecuado de los procesos excitativos y de los inhibitorios.

El doctor Joseph Wolpe (1966), define la conducta asertiva como "La expresión adecuada de cualquier emoción, que no sea la ansiedad hacia otras personas".

Nótese que la ansiedad no es una emoción original, sino el resultado de procesos neuróticos, producto de asociaciones inconvenientes.

El propósito del doctor Wolpe consiste en reducir las ansiedades y temores interpersonales que impiden al sujeto comportarse con aplomo y defender sus derechos, y lo lleva a cabo mediante la aplicación clínica de su "principio de inhibición recíproca" que declara que si se puede provocar una respuesta inhibitoria de ansiedad en presencia de estímulos que evocan la ansiedad, eso debilitará el lazo entre dichos estímulos y la ansiedad.

El doctor Arnold Lazarus, (1973) destaca la *libertad emocional* como el reconocimiento y expresión adecuada de todos y cada uno de los propios estados afectivos. Saber lo que se siente no es suficiente; hay que expresarlo adecuadamente. La conducta asertiva emerge como ese aspecto de la libertad emocional que se refiere a la defensa de los propios derechos (mismos que serán enunciados posteriormente). Esto supone:

1. Reconocer los propios derechos.
2. Hacer algo al respecto para realizarlos
3. Hacerto dentro del marco de la lucha por la libertad emocional.

El que no sabe afirmar y defender sus derechos tiene poca libertad, se siente incómodo y temeroso y, en su hambre de libertad, puede mostrarse rencoroso y desagradable, con estallidos fuera de tono. Para tales personas el aprendizaje asertivo consiste en llegar a distinguir sus derechos legítimos, así como en defenderlos e impedir que les sean usurpados.

El doctor Lazarus aclara también que el reconocimiento de los propios derechos supone el reconocimiento de los demás y el respeto de los mismos.

Cuanto más defienda un individuo sus derechos y actúe de modo que se respete a sí mismo, y sea respetado por los demás, tanto mayor será su autoestima

ASERTIVIDAD = AUTOESTIMA

Lazarus, 1973

CARACTERISTICAS DE UNA PERSONA ASERTIVA

Según Lazarus (1973), Smith (1983), Fensterheim y Baer (1983), Rodríguez (1990), las características principales de una persona asertiva son:

- Se siente libre para manifestarse.
- Puede comunicarse con personas de todos los niveles
- Tiene una orientación activa en la vida.
- Actúa de un modo que juzga respetable.
- Acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas con delicadeza pero con firmeza.
- Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos.
- Es directo.
- Es honesto.
- Es apropiado.
- Tiene fuerte control emocional.
- Es persistente.
- Sabe escuchar.
- Es positivo y optimista.

Cuando una persona posee las características anteriores, gana algunos derechos que puede ejercer con toda libertad.

DERECHOS ASERTIVOS BASICOS

Una persona asertiva tiene derecho a:

1. Ser su propio juez.
2. No dar razones o excusas para justificar su comportamiento.
3. Definir su propia responsabilidad en problemas ajenos.
4. Cambiar de parecer.
5. Cometer errores... y a ser responsable por ellos.
6. Decir "no lo sé"
7. Actuar sin la aprobación de otros.
8. Tomar decisiones ajenas a la lógica.
9. Decir "no lo entiendo".
10. Decir "no me importa".
11. Rehusar peticiones sin sentirse culpable o egoísta.
12. Decir simplemente "no".
13. A ser feliz.

(Smith, 1983)

GENESIS DE LA ASERTIVIDAD

En los individuos existe una capacidad hereditaria para enfrentarse a toda clase de problemas, la especie humana habría dejado de existir desde hace mucho si esta capacidad no existiera.

A pesar de ciertas profecías apocalípticas, los seres humanos somos los organismos más perfectos, más adaptables, más inteligentes y más resistentes que ha producido la evolución natural.

La paleontología confirma que hace milenios tuvo lugar en esta tierra una larga lucha evolutiva. En esa lucha, nuestros antepasados compitieron con otras especies animales por la supervivencia bajo condiciones durísimas impuestas por las fuerzas ecológicas de la naturaleza.

Nosotros hemos sobrevivido y prevalecido, mientras otras especies se han extinguido o se encuentran en vías de extinción, porque estamos constituidos fisiológica y psicológicamente para sobrevivir bajo casi toda clase de condiciones.

Nuestros antepasados primitivos sobrevivieron, no a pesar de los problemas que se les plantearon, sino gracias a ellos.

Procedemos, por evolución, de una serie de animales que desarrollaron la capacidad de resolver sus problemas en tiempos muy difíciles y en un medio inclemente.

Luchamos o nos damos a la fuga porque procedemos, por evolución de antepasados prehumanos que emplearon con éxito esas mismas reacciones de defensa.

Aunque tenemos la lucha (agresividad) y la huida (pasividad) en común con los animales inferiores que actualmente sobreviven, lo que sobre todo nos distingue

de las demás especies es nuestro cerebro grande, nuevo, verbal y capaz de resolver problemas, formado evolutivamente mediante la adición de sucesivas capas sobre el primitivo cerebro animal, más simple, más automático y más predeterminado. (Smith, 1983).

La asertividad es una forma verbal razonada, de superación y actuación triunfante y civilizada.

Me voy a permitir hacer una comparación entre la génesis de la asertividad con sus términos de pasividad y agresividad y el continuo de la madurez del que habla Stephen Covey, (1992).

EL CONTINUO DE LA MADUREZ

Todos empezamos nuestras vidas como niños totalmente dependientes de otros seres. Somos dirigidos, educados y sustentados completamente por agentes del exterior. sin sus cuidados solo viviríamos unas horas, o a lo sumo unos pocos días, (actitud pasivo-receptiva) después, gradualmente a lo largo de los meses y años siguientes, nos volvemos cada vez más independientes, física, mental, emocional y económicamente. Pero existe un gran énfasis actual en la independencia que manifiesta una reacción contra la dependencia, ésto es, que otros nos controlen, nos definan, nos usen y nos manipulen, (actitud agresiva).

Cuando seguimos creciendo y madurando, tomamos cada vez más consciencia de que toda la naturaleza es interdependiente, de que existe un sistema ecológico que la gobierna a ella y también a la sociedad. Además descubrimos que los más altos logros de nuestra naturaleza tiene que ver con las relaciones con otros, que la vida humana también es interdependiente. (actitud asertiva).

En el continuo de la madurez, la dependencia es el paradigma del "tú", tu cuidado de mí, tú haces lo que debes hacer por mí, yo te culpo a ti por los resultados.

La independencia es del paradigma del "yo", yo puedo hacerlo, yo soy responsable, yo me basto a mí mismo, yo puedo elegir. La interdependencia es el

paradigma del "nosotros", Nosotros podemos hacerlo, nosotros podemos combinar nuestros talentos y aptitudes para crea juntos algo más importante.

Las personas dependientes necesitan de los otros para elegir lo que quieren, las personas independientes consiguen lo que quieren gracias a su propio esfuerzo. las personas interdependientes combinan sus esfuerzos con los esfuerzos de los otros para lograr mayor éxito.

Alcanzar la interdependencia es necesario para tener éxito en el matrimonio, en la familia o en la realidad empresarial.

La interdependencia es una elección que solo está al alcance de las personas independientes. Las personas dependientes no pueden optar por ser interdependientes.

GÉNESIS DE LA ASERTIVIDAD	CONTINUO DE MADUREZ
PASIVIDAD	DEPENDENCIA
AGRESIVIDAD	INDEPENDENCIA
ASERTIVIDAD	INTERDEPENDENCIA
SMITH 1983	COVEY 1992

LOS ENEMIGOS DE LA ASERTIVIDAD

La cualidad de ser asertivo no cae dentro de la categoría de negro y blanco . pueden existir innumerables posibilidades, de acuerdo a las experiencias, roles, personas con las que nos interrelacionamos, etc.

En las diferentes esferas que conforman nuestra vida nos encontramos con que nuestra personalidad es variable, esto es que con algunas personas o situaciones nos comportamos de una manera muy asertiva, en otras de forma intermedia y en otras podemos ser agresivos, pasivos, o con determinadas conductas que nos alejan del terreno asertivo por completo. Existen individuos capaces de expresar abiertamente sus sentimientos de ternura y que no pueden expresar otro tipo de sentimientos, o viceversa.

Asimismo, pueden ser muy pasivos en la oficina y muy tiranos en su casa. Pueden actuar de manera asertiva en el trabajo y con sus hijos, y no ser asertivos con su pareja. a este tipo de comportamiento se le llama "grietas asertivas".

Un enemigo importante de la asertividad es "la indecisión". Un individuo indeciso permite que lo desplacen, no sabe cuando ni como defenderse y permanece pasivo ante cualquier situación. Si alguien le pega dice: "disculpe".

"Los escollo en la comunicación" son otro enemigo que perturba la ruta asertiva de las personas.

En la comunicación asertiva encontramos conductas como ser abiertos, ser directos, sinceros y adecuados al aquí y ahora; de ello derivamos que los escollos son:

1. Mantener una comunicación cerrada en la que podemos observar un diálogo de sordos.
2. Realizar una comunicación indirecta, que se caracteriza por locuacidad, superficialidad de sentimientos, la falta de deseos claros, reticencia y conflictos nebulosos en lo que se refiere a las relaciones íntimas.

3. La comunicación no sincera o pseudo afectiva, que se caracteriza porque el individuo parece abierto, franco, generalmente apropiado y con frecuencia extrovertido, pero esta asertividad aparente esconde una ausencia de sinceridad. El tipo de personas que se manifiestan de esta manera tiene conflictos con la intimidad y padece de una ausencia de satisfacción en la vida.
4. La comunicación inapropiada. Este escollo se caracteriza porque la gente expresa lo que piensa que es correcto, pero lo hace en un momento inoportuno. Esto demuestra insensibilidad hacia los demás, y falta de consideración a las necesidades del prójimo.
5. Encontramos también los bloqueos específicos. Aquí la persona sabe lo que debería hacer y posee la habilidad suficiente para realizarlo, pero el miedo que tiene al rechazo, al enojo o a la evaluación crítica lo inhibe para llevar a cabo acciones tales como la expresión de la ternura o los intentos de ser creativo en un asunto determinado.

Si queremos profundizar , podemos encontrar un común denominador para todos los sujetos con problemas de asertividad, y esto es un bajo nivel de autoestima, una autodevaluación, un claro reflejo de "sentimientos de inferioridad". (Fensterheim, 1983)

A continuación se mencionan algunas de las características de personas con sentimientos de inferioridad.

- Son demasiado complacientes con los demás porque temen ofenderlos.
- Creen que los derechos de los otros son más importantes que los propios.
- Se sienten tímidos ante los superiores y representantes de la autoridad.
- Fácilmente se sienten ofendidos por lo que otros dicen o hacen.
- Son pasivos y débiles, o al contrario, agresivos y peleoneros.

- Toman las discusiones como campos de batalla en donde no hay más alternativa que ganar o perder; creen que por principio "ceder es perder".
- No expresan adecuadamente lo que sienten y quieren; se diría que esperan a que les adivinen lo que piensan, y se molestan cuando necesitan algo y los otros no les responden.
- Tienen miedo al éxito y lo disfrazan de mil maneras.
- Sufren una dependencia molesta que no se atreven a romper.
- Su tónica general es de frustración, depresión, soledad, bloqueo, culpa, resentimiento, inhibición y falta de control.
- Se sienten obligados a dar mil explicaciones o justificaciones por lo que hacen o no hacen.
- Con frecuencia se sienten deprimidos y no saben que hacer.
- Permiten que los demás los dominen, porque creen que en general ellos tienen la razón.
- Se sienten solos porque no tienen relaciones afectivas íntimas.
- Permiten que otros los involucren en situaciones que no son de su agrado.

Estas personas se sienten inferiores aunque en realidad no lo sean, simplemente se creen inferiores, limitan sus expresiones y no emplean todo su potencial. Las personas que se sienten inferiores, tendrán un futuro inferior y mediocre.

Si usted cree que es inferior tiene razón, y si cree que no lo es, también la tiene. (Rodríguez, 1990).

V. TECNICAS VERBALES ASERTIVAS

Una forma de enfrentarse a las prácticas manipulativas que pueden poner en juego la asertividad, es la utilización de las técnicas verbales; estas son muy importantes en el terreno asertivo porque ayudan a expresar lo que se desea colocando a la persona en una posición firme y persistente manteniendo sus propios valores y su propia dignidad personal, imponiendo sus propios derechos asertivos en las relaciones con otras personas..

Destruyen además uno de los enemigos principales de la asertividad, que como ya hemos mencionado, es la comunicación ineficiente.

Estas técnicas fueron utilizadas ampliamente por Festerheim y Baer quienes obtuvieron excelentes resultados. (Festerheim, 1983)

TECNICAS VERBALES ASERTIVAS

1. DISCO RAYADO

Uno de los aspectos más importantes de ser asertivo consiste en ser persistente y en repetir una y otra vez lo que queremos, sin enojarnos, irritarnos ni levantar la voz, es a esto precisamente a lo que nos ayuda la técnica del disco rayado.

Entrenándonos como si fuésemos un disco rayado, aprendemos a mostrarnos persistentes y a aferrarnos a la cuestión que se debate, a seguir diciendo lo que queremos decir, y a hacer caso omiso de todos los intentos de desviar la cuestión por parte de la persona a la que pretendemos imponernos asertivamente. con el disco rayado, se combate también el hábito de contestar todas las preguntas que se nos formulen, ya que muchas veces no tienen otra finalidad que la manipulación. Nuestra voz debe ser tranquila y apacible, de lo contrario, esta técnica no funcionaría.

ejemplo:

- Quiero cambiar esta licuadora que compré ayer y no funciona. (disco rayado)
- ¿Leyó el instructivo para el usuario?
- Lo que deseo es cambiar esta licuadora que no funciona. (disco rayado)
- Es posible que no le haya dado un trato adecuado.
- Deseo cambiar esta licuadora que no funciona (disco rayado)
- ¿Trae su ticket de compra?
- Sí, (mostrándolo) y quiero cambiarla por otra que funcione. (disco rayado)
- ¿Por qué no la probó ayer antes de salir de la tienda?
- Lo que yo deseo es cambiar esta licuadora que no funciona. (disco rayado).

Al no contestar las preguntas acorraladoras del interlocutor, éste acaba con los "no" que tenía en la boca y la manipulación se desvanece.

Las siguientes tres técnicas comparten su objetivo principal: reducir al mínimo la típica respuesta emocional negativa ante las críticas, sean éstas reales o imaginarias, formuladas por nosotros mismos o por otras personas. También ayudan a aceptar más tranquilamente los aspectos negativos y los aspectos positivos de la propia personalidad.

El uso repetido de estas tres técnicas corta de golpe los cordones emocionales adquiridos que convierten a las personas en verdaderas marionetas. Esta ansiedad adquirida, suscitada por las críticas, obliga mediante la manipulación a defender con palabras lo que se quiere en lugar de hacerlo.

Este es un hecho observado clínicamente y no un supuesto teórico.

Estas tres técnicas son las siguientes:

2. BANCO DE NIEBLA

Esta técnica consiste en aceptar cualquier crítica, no contraatacar, no ofrecer ninguna resistencia.

Es importante no dar justificaciones por el propio comportamiento y no ofrecer promesas de cambio a los críticos o manipuladores.

Al igual que el disco rayado, es una técnica que requiere mucha persistencia.

Por otro lado, obliga a escuchar exactamente lo que dice el crítico, enseña a ser buen oyente. Dando después la oportunidad de actuar según el propio juicio y validando o desechando la crítica según se crea conveniente.

ejemplo:

- Veo que no mejora tu forma de vestir.
- Es verdad. Sigo vistiendo como de costumbre. (banco de niebla)
- ¡Vaya pantalones! jamás han visto una plancha.
- Tienes razón, están arrugados. (banco de niebla)
- Arrugados, es piropo, están verdaderamente horribles.
- Probablemente tienes razón, realmente están para tirarlos. (banco de niebla)
- Además los zapatos están sucios y no te combinan.
- Es verdad, están sucios. (banco de niebla)
- Por otra parte dudo que funciones adecuadamente en tu trabajo.
- Estoy seguro de que podría mejorar. (banco de niebla).

- Pareces un tipo de esos que no tienen temple ni personalidad.
- ¿Lo parezco, verdad? (banco de niebla)
- No, no lo pareces, lo eres.
- Puede que tengas razón. (banco de niebla)
- No eres capaz de decir "no" cuando eso es lo que piensas?
- Tal vez. (banco de niebla).

3. ASERCION NEGATIVA

Esta técnica consiste en aceptar abiertamente el haber cometido un error y ayuda a modificar los sentimientos de culpa que, por lo general existen después de haberlo cometido. Al existir sentimientos de culpa, se es presa fácil de los manipuladores o de otras personas no asertivas que obligan a pedir perdón por el error cometido y buscar la manera de compensarlo en cierto modo, o bien, a negar dicho error adoptando una actitud defensiva y contracrítica que proporciona al crítico hostil un saco de arena contra el que desahoga agresivamente sus propios sentimientos de frustración.

ejemplo:

- ¡Derramaste el café sobre el documento !
- Me lo temía, fue una estupidez de mi parte. (aserción negativa)
- No obtuvo usted muy buenos resultados en la junta de trabajo.
- Es verdad, mi actuación no fue muy buena.

4. INTERROGACION NEGATIVA

Esta técnica consiste en suscitar activamente nuevas críticas o más información proveniente del crítico, y todo ello de manera serena y sin inmutarse. El empleo del sarcasmo (agresión verbal o velada) en la ejecución de la interrogación negativa, provoca reacciones agresivas en lugar de críticas repetitivas por parte de la persona que critica, y muy probablemente pondrá fin a la interacción y posiblemente a la relación.

Esta técnica resulta especialmente útil en el trato asertivo con personas del propio círculo íntimo. Induce al interlocutor a expresar sus deseos asertivamente.

ejemplo

- No creo que sea buena idea el que vayas a pescar el fin de semana.
- No comprendo, ¿ que hay de malo en que yo vaya a pescar? (interrogación negativa)
- Puedes fatigarte demasiado
- ¿Existe otra razón aparte de esta? (interrogación negativa)
- No lo sé, la casa olerá mal.
- Querida, aún no comprendo, ¿que hay de malo en que yo me fatigue o la casa huelo mal? debe haber otra razón por la que no quieras que yo vaya a pescar. (interrogación negativa)

Por supuesto que la hay, es probable que en este caso la esposa quiera ir a algún otro lado y quiere manipular en lugar de expresar asertivamente sus deseos.

5. COMPROMISO VIABLE

Cuando los dos interlocutores se muestran asertivos, ocurre, simplemente que el conflicto se establece en torno a los datos reales del problema o de la cuestión, y no en torno de la fuerza relativa de las personalidades en juego, y su solución deja de depender de quién es el mejor o el peor manipulador. En la práctica, siempre que no esté en juego el respeto propio, da excelentes resultados ofrecer un compromiso viable, es decir, una alternativa de solución. Se puede, por ejemplo, estar dispuesto a esperar un período de tiempo concreto para que cambien o reparen una mercancía, acatar los deseos de la otra persona en la ocasión siguiente o, simplemente decidir quién gana a cara o cruz.

Siempre cabe llegar a un acuerdo con los demás, en cuestiones materiales, si el compromiso no afecta los propios sentimientos personales de autorrespeto. Si el objetivo final entraña una cuestión de valor propio, no cabe compromiso alguno.

ejemplo:

De acuerdo, creo que no habrá ningún problema si me entregas el trabajo el martes en lugar del lunes como habíamos quedado.

6. LIBRE INFORMACION Y AUTORREVELACION

Estas dos técnicas también se mencionarán en el mismo bloque ya que ambas tienen como principal finalidad influir en el nivel de comunicación que se puede lograr en el círculo emocional íntimo.

LIBRE INFORMACION

Es una técnica que consiste en escuchar activamente lo que los demás dicen acerca de sí mismos, información que no se ha solicitado ni comentado. cumple básicamente con dos funciones en un ambiente social: facilita algo de que hablar y ayuda a evitar esos silencios molestos, y por otro lado, cuando se presta

atención a la libre información que se da, se incita asertivamente a los demás a hablar de sí mismos y se les facilita la tarea manifestando interés por cosas que son importantes para ellos.

AUTORREVELACION

Mediante esta técnica se revela de manera asertiva información acerca de sí mismos; pensamientos, sentimientos, reacciones, etc. Al utilizar la libre información y la autorrevelación, la comunicación fluye en dos sentidos.

(Smith, 1983)

Digamos que las técnicas verbales asertivas son la forma del material que hemos venido mencionando a lo largo de este trabajo, pero su aprendizaje es de vital importancia ya que su práctica ayuda a rescatar el fondo asertivo. Es decir, si una persona carente de asertividad se empieza a entrenar en técnicas verbales, es muy probable que cuando comience a utilizarlas aumente su propio respeto y confianza en sí mismo, y ésto a su vez lo estimule para que siga utilizando las técnicas cada vez más frecuentemente.

Es mucho más fácil adquirir un patrón verbal y tratar de repetirlo que enfrentarse directamente a la tarea de modificar el concepto que se tiene de sí mismo, o de incrementar el nivel de autoestima.

Las prácticas experimentales de Smith y de Fensterheim, en este campo demuestran que esto sí es posible.

CONCLUSIONES

1. Las respuestas emocionales inadecuadas que un individuo presenta son el resultado de un aprendizaje logrado mediante los procesos del condicionamiento clásico o del condicionamiento operante a través del reforzamiento; para eliminar dichas conductas resulta necesario "desaprenderlas" mediante el proceso de extinción. La asertividad al proporcionar una herramienta verbal como respuesta al estímulo que produce ansiedad, está actuando como inhibidor de la respuesta de ansiedad y proporcionando elementos para el nuevo aprendizaje que implicaría cualquier otra respuesta carente de ansiedad.

2. La ansiedad conduce a pensamientos y a respuestas inadecuadas, ya sea de depresión o de agresividad; si la asertividad nos ayuda a controlar la ansiedad, estaremos en mejores condiciones para confiar más en nosotros mismos; nuestras metas podrán ser mas adecuadas, es decir, ni tan simples que no nos proporcione satisfacción el lograrlas, ni tan ambiciosas que nos produzca frustración el no alcanzarlas; y la motivación que de ésto se deriva, nos empujará a seguir intentando más y mejores cosas cada vez. Si tomamos en cuenta que la ansiedad bloquea el cerebro, al encontramos fuera de un marco ansioso podremos tener más claridad en nuestros pensamientos y mejores alternativas de solución a nuestros problemas. Podemos decir en conclusión que al controlar nuestra ansiedad mejoran nuestras condiciones intrapersonales e interpersonales, mejorando con ello nuestra "calidad de vida".

3. La forma de la asertividad la dan: el condicionamiento clásico, el condicionamiento operante, las características de una persona asertiva, los derechos de una persona asertiva y las técnicas verbales asertivas. El fondo lo dan: la autoestima, la voluntad, la decisión y la autoliberación interior. El presente trabajo ha abordado preferentemente la forma y apenas se ha mencionado el fondo. Si somos capaces de modificar la forma (que en este caso es más simple y más accesible) será trastocado también el fondo. Ambos, forma y fondo, participan en una realidad humana integral.