

## REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

### ***“Taller vivencial para mejorar la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de la S.E.E. en Michoacán”***

**Autor: Rocío Mireya Jiménez Robles**

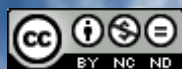
**Tesis presentada para obtener el título de:  
Maestría en Psicología**

**Nombre del asesor:  
María Inés Gómez del Campo del Paso**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.



UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

TALLER VIVENCIAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN  
LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE LA S.E.E. EN  
MICHOACÁN

TESIS

Que para obtener el grado académico de Maestra en Psicoterapia  
Humanista

PRESENTA

Rocío Mireya Jiménez Robles

ASESORA

María Inés Gómez del Campo del Paso

Morelia, Michoacán.

Agosto 2015

## AGRADECIMIENTOS

Con todo mi amor dedico este trabajo a mi familia, en especial a mi madre Ma. Luisa Robles, por su apoyo incondicional durante toda mi vida.

A mi padre Luis Jiménez, fallecido en 1999, quien me impulsó durante mi vida y estuvo presente en la terminación de estos estudios.

A mis hijos, Luis Javier y Marlene Michelle; así como a mis hermanos Georgina, Angélica y Luis Adrián por su ayuda y comprensión

A mis sobrinos: Samanta, Anaid, Saúl, Paul, Paola y Olaf.

A mis cuñados Ángel, Vicente y Estela.

A Inés por haber aceptado ser mi asesora y guiarme en la cristalización de este proyecto; así como a mis lectoras Nina y Lulú por apoyarme e involucrarse en mi trabajo de investigación.

Al Director Óscar Oliver por brindarme su confianza para la realización de este sueño.

A todos ellos mi agradecimiento por su comprensión en los momentos que no pude estar con la familia por dedicar mi tiempo a la creación de este trabajo.

## ÍNDICE

RESUMEN.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
Problema de investigación.....	7
Objetivos.....	8
Justificación.....	9
Antecedentes.....	12

## MARCO TEÓRICO

CAPITULO I. Teoría de la comunicación.....	22
1.1 El proceso de la comunicación .....	22
1.2 Las funciones de la comunicación.....	28
1.3 Los axiomas de la comunicación.....	30
1.4 Los estilos de la comunicación.....	32
1.5 Barreras en la comunicación.....	33
1.6 Los facilitadores de la comunicación.....	37
1.7 La comunicación asertiva.....	38
CAPITULO 2. La asertividad.....	40
2.1 Definición de asertividad.....	41
2.2 La asertividad como habilidad social.....	42
2.3 Los derechos asertivos.....	52
2.4 Técnicas para mejorar la asertividad.....	55
2.5 Aportaciones de la conducta asertiva a las relaciones interpersonales.....	58

CAPITULO 3. El enfoque centrado en la persona.....	61
3.1 La psicología humanista.....	63
3.2 La actitud humanista.....	64
3.3 El enfoque centrado en la persona.....	64
3.4 Las tres habilidades básicas de Carl Rogers.....	71
CAPITULO 4. Los talleres vivenciales desde el enfoque centrado en la persona.....	76
4.1 Los talleres vivenciales.....	76
4.2 Estructura.....	77
4.3 Origen.....	77
4.4 Objetivos.....	81
4.5 Características.....	82
4.6 Función.....	83
4.7 Características personales del facilitador.....	85
4.8 Condiciones para trabajar un taller vivencial.....	86
MÈTODO.....	88
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	92
CONCLUSIONES.....	103
REFERENCIAS.....	106
ANEXOS.....	110

## RESUMEN

Esta investigación trata sobre comunicación asertiva. Centró su interés en un programa de entrenamiento para aprender a ser asertivo. Aborda el tema del aprendizaje de la asertividad o aserción, por medio de un taller vivencial.

Se refiere a una manera directa de comunicarnos que denominamos asertividad y es útil para mejorar de alguna forma las relaciones interpersonales.

Se lleva a cabo de acuerdo a los principios del enfoque centrado en la persona de la psicología humanista. Persigue el objetivo de verificar si es posible desarrollar las habilidades comunicativas hacia cierta forma de comunicación muy específica que es la comunicación asertiva.

Esta forma de comunicarse puede lograr una sensible mejora en las relaciones interpersonales y es la intención de esta investigación comprobar que mediante un taller vivencial enfocado en ese sentido, pueda provocarse un aumento en las “habilidades sociales” para comunicarse mejor.

El estudio se realiza mediante un método preexperimental; el procedimiento es cuantitativo, que sirve para evaluar si el taller diseñado funcionó y en qué medida logró hacerlo.

El estudio tiene la intención de probar si efectivamente el diseño de este taller aumenta la asertividad en los empleados de la S.E.E, lo que finalmente se demuestra mediante los resultados positivos en cuanto a su nivel de significancia, que se derivan del entrenamiento y aprendizaje de ésta herramienta social, que constituye una habilidad importante en estos tiempos actuales.

Para lograr tal efecto se ha diseñado un taller vivencial que tiene una duración de 30 horas, que por medio de técnicas comunicativas y de sensibilización se entrenará a los participantes en el aprendizaje de la asertividad y así poder verificar si este taller fue de utilidad para lo que se esperaba de él.

La estrategia para la captación de participantes es por muestreo por conveniencia y el instrumento que se utilizará para tal efecto al inicio y al final para comprobar los cambios en la personalidad es el test de “Rathus” que cumple con los criterios de validez y confiabilidad requeridos para el caso.

## INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos de gran importancia e interés para los seres humanos son las relaciones interpersonales. Su mayor preocupación reside en cómo mejorar la comunicación para que las interacciones sean más positivas, nutritivas, agradables y faciliten el difícil arte de convivir.

La vida nos plantea problemas a todos. Es algo enteramente natural. Pero con gran frecuencia podemos llegar a creer, para alimentar esta creencia negativa, que somos incapaces de enfrentarnos a ellos y a las personas que nos los plantean.

Si no existiera en los humanos una capacidad hereditaria para enfrentarnos a toda clase de problemas, la especie humana habría dejado de existir hace ya mucho tiempo.

Comunicarnos verbalmente unos con otros y resolver nuestros problemas de manera asertiva en lugar de luchar o huir, es la parte de nuestra herencia evolutiva que nos ha sido legada por nuestros antepasados humanos. En suma, si bien tenemos la capacidad hereditaria de luchar o de huir para sobrevivir, no estamos obligados por nuestros instintos a hacer ninguna de esas dos cosas. Al contrario, se nos ofrece la opción propia del ser humano, de hablar con los demás y de resolver de ese modo lo que nos aflige.

Cuando tratamos de resolver algún conflicto en nuestro mundo moderno, civilizado, mediante la agresión o la huída, por lo común no lo hacemos abiertamente. Reaccionar de cualquiera de esas dos maneras no está muy bien visto por los demás. Así es que, huir o apelar a la agresión abierta no es conveniente, habiendo otra opción más inteligente que es la comunicación asertiva.

Según Smith (1995) "vivir es comunicarse". Y, la comunicación es un problema humano muy complejo. Un ser humano que se aísla de su medio ambiente puede perecer muy pronto. Las personas somos seres de relación. Necesitamos ver, oír, tocar oler y respirar, por solo mencionar otros tantos modos y canales de comunicación.

Y es que, la vida humana es antes que nada vida de relación, no solo a nivel físico (respiración, alimentación, transpiración, eliminación), sino a nivel psicológico y social también. Es por ello que el nivel de las relaciones define el nivel de la existencia misma de una persona.

Según Velas (1985), como seres sociales, las personas estamos sujetas todos los días a distintos procesos de comunicación. En la familia, en nuestros empleos, en la escuela, en todos los ambientes en que nos relacionamos con otros, está presente la comunicación. Es algo inseparable de la experiencia humana, ya que incluso estando a solas entablamos comunicación con nosotros mismos. Y, sin embargo, es evasiva y

pocas veces reparamos en la importancia que tiene para nuestro desarrollo personal, social y emocional. Sabemos que está allí, pero se encuentra tan a la mano y es tan común, que la tarea de ocuparnos de ella, no nos parece bastante importante.

Según Losana (2004) los problemas de comunicación pueden convertirse en algo muy serio y a veces solo se trata de simples recados mal dados, resistencias o incapacidad para comunicarnos de manera deficiente por no saber expresar nuestros deseos y necesidades.

A estas capacidades específicas, para mejorar las interacciones humanas, se les denomina habilidades sociales o habilidades comunicativas que son: escuchar, preguntar, retroalimentar, parafrasear, argumentar, empatizar o comprender, negociar y hablar con claridad entre otras (Caballo, 1983).

El objetivo de la presente investigación enfoca su interés en esta última habilidad social que es hablar con claridad, expresarse con nitidez y precisión; ser directos, ir al grano, comunicar lo que queremos, negociar, en fin, una suma de habilidades comunicativas que ahora llamamos “asertividad” o comunicación asertiva.

Las habilidades sociales son conductas emitidas por un individuo para expresar sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos sin afectar los de los demás, es decir “ser asertivos”.

La asertividad o aserción es una habilidad social que implica “autorregulación” que es una característica que significa capacidad de medir, calibrar y equilibrar las interacciones para mejorar la calidad y la naturaleza de éstas.

Es por ello que esta investigación habla sobre el ser humano, su comunicación y la naturaleza de sus interacciones. Se lleva a cabo de acuerdo a los fundamentos de la psicología humanista y a los principios del enfoque centrado en la persona que es una teoría psicológica aplicada en el trabajo terapéutico con personas en busca de apoyo psicológico cuyo máximo exponente es Carl Rogers. Este enfoque es congruente y coherente con la satisfacción de las necesidades básicas, que nos impulsan a buscar un mayor crecimiento interior que promueva la liberación del potencial humano, para desatar los recursos internos de la personalidad y aumentar la calidad de nuestras relaciones.

De esta forma, parece importante privilegiar el aprendizaje de experiencias significativas para la persona, en donde conviva con otros, y son precisamente los talleres vivenciales, el modo, el espacio, el tiempo, el lugar y la forma idónea para poner en práctica las actitudes humanistas que favorecen el desarrollo pleno de la personalidad (Rogers, 1996).



Es importante comentar que las habilidades sociales, entre ellas la asertividad, es susceptible de mejora, entrenamiento y aprendizaje.

La capacitación de adultos funciona no como una enseñanza académica, magisterial, intelectualista, sino como un aprendizaje vivencial activo, participante y práctico. El punto focal no debe ser la enseñanza de un maestro, sino el aprendizaje de los miembros del grupo, y los talleres vivenciales cumplen esta función (Rodríguez, 2012).

Los talleres vivenciales generan aprendizajes vivos, significativos, que originan cambios interiores que se reflejan en nuevas conductas (Rodríguez, 2012).

Es por ello que en esta investigación, el tema es tratado desde la visión del enfoque humanista del ser humano que concibe a la persona como un todo funcional y organizado, y el enfoque centrado en la persona toma en cuenta todos los aspectos de la personalidad, desde todas sus dimensiones y espera que ocurran cambios positivos mediante la comunicación útil, efectiva, profunda y asertiva .

### **Problema de investigación**

La investigación está orientada hacia los participantes que son empleados de la S.E.E. (Secretaría de Educación en el Estado) en Michoacán, quienes muy a menudo manifiestan problemas de comunicación, conflictos, enojos, choques, resentimientos y desacuerdos que suscitan a veces reiteradas situaciones de violencia verbal.

De acuerdo a esta problemática se plantea la posibilidad de llevar a cabo un taller vivencial de comunicación asertiva, que incluya técnicas útiles y atractivas, intensiva en una semana con 5 sesiones de 6 horas diarias, es decir un total de 30 horas. Los contenidos teóricos hablan acerca de la manera de comunicarse de una forma más efectiva para mejorar las relaciones interpersonales y son muy breves. El taller se enfoca más hacia las técnicas vivenciales y de sensibilización con enfoque humanista.

Dicha investigación desea resolver una problemática muy precisa relacionada con el mejoramiento del clima laboral mediante el entrenamiento en comunicación asertiva y que hasta el momento no se habían hecho investigaciones, ni talleres en éste sentido con los empleados de la S.E.E.

A partir de aquí se plantean preguntas como:

¿Es posible mejorar la comunicación a partir de un taller vivencial de comunicación asertiva?

¿Es posible promover el desarrollo de la asertividad de los empleados de la S.E.E. en Michoacán mediante un taller vivencial?

¿Es necesario diseñar un taller vivencial para resolver esta problemática específica de comunicación para los empleados de la S.E.E en Michoacán?

¿Se pueden crear las condiciones para llevar a cabo el taller vivencial en dicha institución?

¿Se puede probar que mediante un taller vivencial de asertividad, mejoran las relaciones interpersonales en la S.E.E. en Michoacán?

¿Cuáles serán los beneficios al realizar un taller vivencial de comunicación asertiva que pretenda mejorar las relaciones interpersonales en la S.E.E. en Michoacán?

¿Es probable verificar si a través de un taller vivencial se incrementan las habilidades asertivas de los empleados de la S.E.E. en Michoacán?

En base a las anteriores preguntas se elige una que englobe a las demás en una sola pregunta de investigación.

### **Pregunta de investigación**

¿Es posible evaluar la efectividad de un taller vivencial que estimule la comunicación asertiva del personal de la S.E.E.?

### **Objetivo general**

Verificar si a través de un taller vivencial se incrementaron las habilidades asertivas de los participantes de la S.E.E. en Michoacán.

### **Objetivos particulares**

1. Promover la práctica de la asertividad mediante un taller vivencial.
2. Propiciar el ambiente idóneo para el aprendizaje de la asertividad.
3. Provocar el desarrollo de la asertividad de los empleados de la SEE en Michoacán mediante un taller vivencial.
4. Constatar si el taller vivencial sirvió para incrementar las habilidades asertivas y en qué medida lo hizo.

El marco teórico de la investigación está estructurado de la siguiente forma:

En el primer capítulo se habla de la teoría de la comunicación, intentando responder a las siguientes preguntas. ¿Qué significa la comunicación para la historia y la vida de los seres humanos?, ¿Cuál es el concepto desde variados puntos de vista de los teóricos humanistas?, ¿Cuáles son aquellas barreras y obstáculos que no han permitido que las personas digamos lo que sentimos, pensemos y actuemos en consecuencia?, ¿Cuáles son aquellas circunstancias y conductas facilitadoras de la comunicación?, ¿En qué consisten los diferentes tipos, niveles, estilos y formas de comunicarnos y en qué consiste esencialmente la comunicación asertiva?

En el segundo capítulo se habla sobre la asertividad propiamente dicha. Qué opinan los teóricos sobre esta forma de comunicación. Los factores que influyen en la asertividad, como son un elevado grado de autoconcepto. Habla sobre la asertividad como una habilidad social susceptible de desarrollar y ser mejorada mediante los talleres vivenciales. Cuáles son los derechos asertivos? Qué características y perfil psicológico posee la persona que es altamente asertiva? ¿Cuáles son las técnicas para mejorar ésta habilidad? ¿Cuáles son las aportaciones, ventajas y beneficios de esta habilidad en la vida del ser humano?

En el tercer capítulo se habla del enfoque centrado en la persona y sus principios rectores. Cuáles son las actitudes que pueden favorecer una mejora en las relaciones interpersonales o en encuentros sociales de cualquier índole. Se habla de los fundamentos teóricos del enfoque centrado en la persona y sus principales exponentes. Se habla de las características de ésta tercera corriente de la psicología que es el humanismo, de las tres condiciones básicas del enfoque centrado en la persona y los talleres vivenciales vistos desde la óptica de este enfoque.

Finalmente, el cuarto capítulo que habla de los talleres vivenciales. Habla sobre su origen, objetivos, función, características, estructura, cuales son las características personales del facilitador y cuales son las condiciones para trabajar un taller vivencial.

### **Justificación**

El tema fue elegido de acuerdo a una preocupación por parte de los jefes de las diferentes áreas de la S.E.E. en Michoacán, quienes notaron problemas graves de comunicación en sus empleados.

Para poner remedio a esa situación, algunos jefes de departamento hicieron la solicitud de apoyo al departamento de Capacitación de la S.E.E., para que hiciera algo al respecto, y mejorara el clima laboral. Es por ello que el tema es relevante en cuanto a que pretende resolver una problemática muy específica y que se ha hecho patente en dicha organización.

La investigación es novedosa debido a que anteriormente no había existido una preocupación seria por abordar y enfrentar este problema de manera tan directa en esa institución educativa. Es decir, que hasta el momento se habían dejado de lado estos problemas y la capacitación estaba dirigida a resolver conflictos de corte meramente técnico o académico, como cursos de computación o superación personal, otros relacionados con la excelencia en la educación, la ortografía y la redacción así como la calidad en el servicio, sin que existiera un serio interés por mejorar la deficiente comunicación de los departamentos de la S.E.E.

El estudio es útil, ya que habla sobre el diseño de un taller vivencial que va dirigido a resolver un tipo de conflictos humanos y que pretende verificar mediante un instrumento de evaluación, si la comunicación es susceptible de mejora y si es así, en qué medida lo logra.

La investigación es relevante porque hasta el momento no se han realizado talleres vivenciales sobre asertividad a los empleados de la S.E.E. que son servidores públicos y estos talleres se pueden multiplicar en otras instancias donde laboran servidores públicos.

La S.E.E. es una dependencia educativa que dirige la educación en el Estado, que ofrece programas de mejora de la calidad educativa a las escuelas, que gestiona recursos para los maestros, que realiza trámites y muchas otras actividades sociales.

La gran mayoría de los empleados está en contacto con el público que llega a hacer peticiones o a entregar solicitudes de apoyo. Por lo tanto, es de vital importancia que los empleados mejoren su actitud como servidores públicos hacia los usuarios y aumenten sus habilidades sociales, sobre todo su comunicación asertiva. Es necesario que aumente su asertividad por dos razones fundamentales : es deseable que las interacciones al interior de los departamentos sean positivas y saludables para mejorar el clima laboral y por otra parte, que manejen bien sus emociones y sean claros ,directos, honestos, precisos y que vayan al grano. La mayoría de los usuarios llegan de zonas alejadas de la ciudad, cansados, en algunas ocasiones molestos o enojados por el viaje y los gastos que éste les ocasiona, y solo desean una rápida, pronta y amable atención por parte de los servidores públicos.

Es sabido que muchos empleados de la S.E.E. no son asertivos, no tratan bien al público, no son muy eficientes y efectivos en su desempeño laboral y hacen esperar a las personas que buscan atención inmediata para la resolución de sus problemas. Estas personas necesitan apoyo y manifiestan abiertamente sus necesidades de realizar algún trámite o gestión. Lo menos que debe ofrecer la S.E.E es un buen trato al público, y lo que espera recibir esa persona que acude a esta dependencia educativa es amabilidad, atención, un trato correcto, respetuoso, cálido, cordial, amistoso, en donde prevalezcan las actitudes humanistas de comprensión, consideración y empatía.

La función principal de un empleado que está en ventanilla es ayudar al cliente a resolver sus problemas y que éste se vaya contento con su atención. Es por ello que la práctica de la asertividad se hace necesaria en toda empresa, negocio o institución que quiera brindar una excelente atención al cliente o al público, como en este caso particular de la S.E.E.

La práctica de la asertividad es conveniente y beneficia a la imagen de la institución y a la institución misma, generando un clima de bienestar en el trabajo;

mejora el desempeño laboral de sus trabajadores, que al practicar las habilidades sociales y comunicativas como la asertividad en sus relaciones interpersonales, estos se van a sentir más contentos aumentando al mismo tiempo su autoestima.

Por otra parte la investigación es diferente porque no hay un estudio en ese sentido, debido a que no se ha abordado el tema de acuerdo a los principios del enfoque centrado en la persona, que toma en cuenta las necesidades básicas del ser humano y que es congruente con los objetivos de mejora en las relaciones interpersonales, además de contemplar aquellas actitudes humanistas que son las adecuadas para propiciar el ambiente idóneo para que los participantes se sientan en confianza para expresarse con claridad.

Actualmente poseer cierto nivel de habilidades sociales es una necesidad. Si un individuo posee o tiene habilidad de relacionarse con los demás de forma eficaz, se convierte en una persona que entabla relaciones con facilidad, conversa con otros, transmite y recaba información sin problema durante las conversaciones; es decir, sabe preguntar, puede negociar, escucha atentamente y devuelve la información que le llega por medio de la retroalimentación; esa persona ha adquirido la destreza para relacionarse con los demás de manera eficaz. Esta persona es capaz de mantener amistades, trabajar en equipo, interactuar en grupo y prestar algún servicio personal. Las habilidades sociales son útiles porque permiten comunicarse asertivamente y mediante ellas es posible aprender a desarrollar todas las herramientas psicológicas capacidades y habilidades sociales que se requiere que tengamos y mantengamos en alto nivel para mejorar nuestras interacciones.

El estudio puede ser de utilidad porque aporta técnicas para aquellas personas que desean diseñar un taller vivencial y puedan acceder a técnicas probadas por la experiencia, que resultan atractivas, divertidas y de interés para los participantes. Técnicas que sean fácilmente comprensibles para la mayoría de las personas que coexisten en el ámbito laboral.

En la actualidad los seres humanos debemos disponer de un alto nivel de habilidad social para relacionarnos eficazmente con nuestros semejantes en contextos profesionales de aprendizaje y trabajo educativo. En esta época es importante hablar sobre asertividad en la comunicación, ya que constituye uno de los tópicos interesantes y de preocupación, útiles para los científicos, educadores, padres, facilitadores, guías, capacitadores y consultores. (Rodríguez, 2012). Es por ello que resulta relevante identificar a la “comunicación asertiva” como el elemento clave para mejorar la comunicación entre los seres humanos.

En este sentido es positivo el taller vivencial ya que los participantes alcanzarán niveles más profundos de comunicación, cuando se finque en una autenticidad diversa de los ya atávicos convencionalismos. Los efectos terapéuticos

de esta atmósfera del taller vivencial son inequívocos, ya que lo muestran los resultados y es por ello que es valioso.

### **Antecedentes**

Para profundizar en el objeto de estudio de esta investigación se hicieron algunas indagaciones sobre otros trabajos que tratan temas similares al presente, así como talleres que se han realizado, que tienen qué ver con la asertividad. En este apartado se presentan siete investigaciones que permiten conocer más sobre el tema de este interés, que están entrelazados en algún sentido con el presente trabajo y que pueden contribuir a ampliarlo, permitiendo a su vez hacer una somera revisión sobre lo que otros han hecho al respecto.

### **Desarrollo de la inteligencia emocional, una oportunidad de crecimiento personal**

Éste estudio se realizó en Morelia, Michoacán en 2010 por Tamara Melina Villar Zepeda para tesis de Maestría en la universidad Vasco de Quiroga. Se llevó a cabo con el personal que trabaja en la estancia infantil Jorenguarini y la intervención se realizó dentro de las instalaciones de la misma. Los participantes fueron 18 mujeres y un hombre, todos ellos entre los 18 y los 40 años aproximadamente. La invitación al taller fue por parte de la dirección, misma que se extendió a todo el personal pidiéndoles que asistieran de manera obligatoria a la primera sesión y dando margen para que fueran voluntariamente a las demás sesiones.

Las técnicas para recolectar la información fueron la historia de vida, la foto biografía y la observación a partir de un taller vivencial que fue la estrategia de intervención. A través de este taller se pretendió que el personal de la estancia infantil, desarrollara las habilidades de la inteligencia emocional tales como el autoconocimiento, el autocontrol emocional, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.

El taller constó de 12 sesiones distribuidas en tres meses, teniendo una sesión semanal de dos horas. Durante el desarrollo del taller se pudieron identificar tres momentos, el primero de apertura al cual se le dedicó una sesión en donde se realizó la presentación del mismo, así como la presentación del facilitador y los participantes, a través de dinámicas que facilitaron romper el hielo. El segundo momento corresponde al desarrollo del taller para el cual se destinaron 10 sesiones; en éstas se trabajó con las habilidades emocionales, a través de la explicación de la teoría y ejercicios vivenciales que facilitarán el desarrollo de las mismas, así como la toma de conciencia de las participantes. El tercer momento, de cierre, corresponde a la última sesión en donde se recopiló el aprendizaje adquirido por las participantes a través de sus relatos y las técnicas experimentadas.

El objetivo del estudio es descubrir cómo promover por medio de un taller vivencial, el desarrollo personal de sus participantes, principalmente a través del autoconocimiento, la inteligencia emocional y el desarrollo de relaciones interpersonales más auténticas y funcionales.

Se realizó bajo el enfoque cualitativo que es el más apropiado para este trabajo al interesarse en las formas en las que el mundo social es interpretado, comprendido, experimentado y producido. (Mason, en Vasilachis ,2007); así como también se centra en la valoración y el intento por descubrir la perspectiva de los participantes sobre sus propios mundos. (Marshall & Rossman en Vasilachis, 2007). De esta manera bajo el enfoque cualitativo se buscó comprender la experiencia del grupo integrado por el personal de la estancia infantil a través de sus discursos en el taller vivencial.

El método utilizado para la realización de ésta investigación fue la fenomenología, ya que busca conocer los significados que los individuos dan a su experiencia; lo importante es aprehender el proceso de interpretación por el que la gente define su mundo y actúa en consecuencia. (Rodríguez, Gil & García, 1999). Por lo tanto en este trabajo se logrará la visión de las cosas desde el punto de vista de los participantes, describiendo y comprendiendo su experiencia.

El estudio pretende llevar a cabo un taller vivencial con enfoque humanista, en un espacio en el cual los participantes se reúnan en grupo para trabajar vivencialmente sobre algún tema específico. Hay una estructura y planeación previa por parte del facilitador, en la cual además de contemplar los contenidos teóricos, se diseñan ejercicios que faciliten el aprendizaje y desarrollo personal de los participantes (Villar, 2010). Los talleres vivenciales con enfoque humanista buscan promover el desarrollo personal de sus participantes principalmente a través del autoconocimiento y el desarrollo de relaciones interpersonales mas auténticas y funcionales.

Después de la experiencia del taller vivencial , se concluye que además del trabajo en el taller, algo que fue determinante para el crecimiento personal de los participantes, fue el grupo mismo, ya que a través de éste los participantes, tuvieron un espacio para encontrarse con ellos mismos y aprender desde las experiencias de los demás. Por lo tanto se puede decir que un taller vivencial propicia el desarrollo humano si la persona se abre a la experiencia, siendo el tema parte importante pero no fundamental en dicho proceso de crecimiento (Villar, 2010).

**Relación entre auto eficacia, autoestima, asertividad y rendimiento académico en estudiantes que ingresaron a terapia ocupacional el año 2010.**

Esta investigación es realizada por Aluicio, G.A., y Revellino, M. Se refiere a un estudio correlacional entre las variables autoeficacia, autoestima, asertividad y rendimiento académico realizado con una muestra de estudiantes de ingreso en 2010 a la carrera de terapia ocupacional en la Universidad de San Sebastián en Santiago de Chile para verificar cuál es la relación entre estas 4 variables.

El propósito es describir y evaluar la relación existente entre estas cuatro variables en los estudiantes, medidas en un momento determinado y no en el estudio de ellas individualmente. Se manejó como hipótesis que existiría una relación directa entre las variables de personalidad en estudio, y de éstas con el rendimiento académico.

La muestra estuvo conformada por los alumnos que continuaban sus estudios en dicha institución, y que asistieron a la sesión de toma de las pruebas; siendo éstos 43 sujetos de ambos sexos, quienes consintieron participar, constituyendo el 75,4% de la población en estudio. El método de la selección de la muestra fue por disponibilidad. Este estudio fue de tipo correlacional, con un diseño de investigación transeccional, pues se limitó a establecer relaciones entre las variables en estudio, sin el afán de precisar sentido de causalidad, y las mismas son medidas en un único momento en el tiempo.

La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo positivista, que consistió en confrontar teorías y praxis, detectar discrepancias, analizar estadísticamente, establecer conexiones, generalizaciones y abstracciones, a través de la medición controlada y las características deductivas de las estrategias usadas en el estudio. Es justamente desde dicha orientación que se pretendió comprobar las hipótesis de trabajo, llegando así a una descripción de las relaciones entre las variables en estudio (autoestima, asertividad, autoeficacia y rendimiento académico). Esto, a través de medición exhaustiva, objetiva y estática que permite el uso de la estadística como instrumento para el análisis de las relaciones entre las variables en estudio.

Los instrumentos de medición fueron el Inventario de Autoestima de Coopersmith, validado en Chile por Brinkmann y Garcés, la Escala de Asertividad de Rathus y la Escala de Autoeficacia Generalizada. Las técnicas para recolectar la información fueron el manejo estadístico de los datos.

Finalmente se establecen las relaciones entre autoestima, autoeficacia, así como vinculación de éstas con la asertividad y el rendimiento académico. Se concluye que existe una correlación significativa entre las variables autoestima, asertividad y autoeficacia; pero no pudiéndose verificar solamente una vinculación entre ellas y



sin determinar el grado de la misma. Los resultados del estudio arrojaron la siguiente información:

A mayor autoestima, hay mayor asertividad

A mayor autoconfianza hay mayor asertividad

A mayor autoeficacia, hay mayor asertividad.

A mayor autoestima, hay mayor rendimiento académico.

A mayor autoeficacia, hay mayor rendimiento académico.

A mayor asertividad, hay mayor rendimiento académico

### **Asertividad: un análisis teórico-empírico**

Esta investigación es realizada por Gaeta, L. y Galvanovskis, A. en 2009, por la revista “Enseñanza e investigación en psicología”, en México. El objetivo de la presente investigación fue estudiar la relación de la asertividad, medida por dos instrumentos diferentes empleados en nuestro país, con las variables de autoestima y la asertividad, así como también analizar si la asertividad tiene un poder explicativo propio o está constituida sobre la base de otros conceptos. En este artículo de revista se hace un análisis teórico de los hallazgos encontrados acerca de lo que en esencia significa la asertividad.

Participaron en la muestra 300 estudiantes de una universidad privada (140 hombres y 160 mujeres), con edades de entre 17 y 26 años a quienes se aplicaron diversos instrumentos. El método de la selección de la muestra fue por disponibilidad. El enfoque es cuantitativo. Las técnicas para recolectar la información fueron el manejo estadístico de los datos que se realizó mediante una serie de análisis factoriales de componentes principales con rotación varimax a todo el instrumento elaborado. Se utilizaron tres instrumentos de medición como la Medida de Rasgos Asertivos (MERA), de Flores, Díaz-Loving y Rivera (1987), compuesta por 33 reactivos agrupados en tres factores: asertividad por medios indirectos (AMI), asertividad en situaciones cotidianas (ASC) y no asertividad (NA). También se usó el Inventario de Asertividad, de *Gambrill y Richey* (1975). Consta de 40 reactivos ubicados en dos subescalas: grado de incomodidad (GI) y probabilidad de respuesta (PR).

La suposición principal de este trabajo es que si la asertividad es una variable con propia capacidad explicativa. La diversidad en las investigaciones sobre asertividad en los últimos años ha llevado a una controversia acerca de cuál es la definición más completa y la que mejor describe a esta variable, ya que se ha observado que algunas definiciones parecen incluir aspectos que corresponden a otros constructos.

Aguilar (1995) señala que existen problemas para distinguir la habilidad social de la habilidad asertiva, en tanto que Rodríguez y Serralde (1991) afirman que la asertividad es lo mismo que la autoestima, o al menos un componente de la misma. También se le ha relacionado con el locus de control (Aguilar, 1987), e incluso se le ha confundido con la agresividad en algunos contextos culturales (Flores, 1994). Se discute asimismo la multidimensionalidad o unidimensionalidad del constructo y, por ende, su forma de medirlo.

Los orígenes de la palabra “asertividad” se encuentran en el latín *assertum*, que significa “afirmar” o “defender” (Robredo, 1995). Es con base en esta concepción que el término adquiere un significado de afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo y comunicación segura y eficiente (Rodríguez y Serralde, 1991). Existen diversas aproximaciones teóricas que buscan definir esta variable.

Los resultados manifiestan que los reactivos de los instrumentos que miden la asertividad se agrupan con los reactivos de otros instrumentos, principalmente con los que miden las habilidades sociales. Esto induce a concluir que la asertividad no se manifiesta como una variable independiente, no por lo menos medida de ésta manera; y que los reactivos de la asertividad y los reactivos de otros instrumentos que conforman este factor son parte de la medición de las habilidades sociales.

Como conclusión se encuentra que, en general, a pesar de que el Inventario de Asertividad y la Medida de Rasgos Asertivos son dos instrumentos utilizados para medir la variable asertividad, no muestran una relación evidente, lo que confirma la dificultad de estudiarla debido a que las definiciones de la misma varían de acuerdo al autor que se consulte.

### **El papel moderador de la asertividad en el acoso psicológico y la ansiedad en el trabajo.**

*Es una investigación de Bernardo Moreno-Jiménez, Alfredo Rodríguez-Muñoz, Ynomig Moreno y Eva Garrosa en la Universidad Autónoma de Madrid en 2006, en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. En esta investigación se habla sobre el acoso psicológico en el trabajo. El objetivo es determinar si la asertividad es una variable protectora contra el acoso psicológico y la ansiedad en el trabajo, así como analizar el papel moderador de determinadas variables personales en el proceso del acoso psicológico en el trabajo.*

De esta forma se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: La asertividad será un factor que atenúe la relación entre la inequidad laboral y el acoso psicológico. En situaciones de inequidad laboral aquellas personas que presenten altos niveles de asertividad obtendrán menores puntuaciones en acoso psicológico.

H2: La asertividad será una variable protectora en la relación entre el acoso psicológico y las consecuencias. En concreto, en situaciones de acoso aquellos que presenten altos niveles de asertividad presentarán una salud menos deteriorada.

En el primer estudio la muestra estuvo formada por 120 inmigrantes latinoamericanos todos ellos residentes en la Comunidad de Madrid. El segundo estudio se realizó en 183 víctimas de acoso.

El enfoque es cualitativo y cuantitativo. La técnica para recoger los datos se llevó a cabo mediante entrevistas semi-estructuradas, durante las cuales los participantes rellenaban el protocolo de evaluación. Los sujetos participaron voluntariamente en la investigación, previo consentimiento informado. Se utilizó una versión reducida de 6 ítems del *Rathus Assertiveness Schedule* (Rathus, 1973) para evaluar la asertividad. Por su parte, la asertividad muestra un papel moderador en la relación entre el acoso psicológico y la disfunción social.

Del primer estudio se desprende que la asertividad amortigua la relación existente entre la inequidad laboral y el acoso, lo que confirma la primera hipótesis. Estos resultados corroboran los hallazgos de investigaciones previas, que indican que algunas personas con menores habilidades sociales son más vulnerables a las situaciones de acoso (Matthiesen y Einarsen, 2001). En este sentido, explorar las variables de personalidad que determinan una respuesta diferencial ante el acoso nos ayuda a comprender mejor los factores que hacen que la gente resista ante condiciones de hostigamiento, y a identificar las características personales de quienes no pueden afrontar con éxito esta situación.

### **Evaluación de la asertividad en estudiantes universitarios, con bajo rendimiento académico.**

Este estudio se realizó en México en 2010 por la Dra. Norma Ortega, Garrido, Escobar, J., y García, R. de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

El objetivo de esta investigación es explorar el papel de la asertividad en el bajo rendimiento escolar en un grupo de estudiantes universitarios. Se busca evaluar la asertividad en universitarios con bajo rendimiento académico.

Su enfoque es cuantitativo. En la muestra participaron 35 estudiantes de varias licenciaturas que asistieron a los talleres de estrategias de aprendizaje impartidos por el departamento psicoeducativo de dicho instituto. Los estudiantes fueron seleccionados de acuerdo con un muestreo no probabilístico por cuota, bajo las siguientes características: 1) ser alumnos que se encuentran en riesgo de baja académica debido a que llevan de 5 a 9 asignaturas reprobadas a lo largo de la licenciatura; 2) alumnos que causaron baja académica por haber reprobado tres veces la misma materia.

Se examinan las relaciones entre el bienestar psicológico, la asertividad y el rendimiento académico en los estudiantes de diferentes facultades. Para ello, se utilizan la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, el Inventario de Asertividad de Rathus y el rendimiento académico. El estudio arroja correlación significativa general en todas las facultades entre las variables de estudio, tanto en los varones como en las mujeres.

Algunos factores condicionantes del aprendizaje han sido ampliamente estudiados. Entre ellos podemos mencionar el nivel de partida o conocimientos previos, el nivel motivacional por la asignatura y la futura profesión, las estrategias de aprendizaje empleadas (Baker, 2004, Navarro, 2003 en Román y Hernández 2004). Sin embargo existen otros factores menos explorados como las habilidades comunicativas, la asertividad, la vulnerabilidad al estrés, que pudiesen estar relacionados con el éxito académico (Charbonneau y Nicol, 2002, en Román y Hernández 2004).

La conducta socialmente habilidosa es un conjunto de comportamientos emitidos por una persona en un contexto interpersonal, que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de manera adecuada y de modo que resuelven favorablemente los problemas con los demás, *expresados en las diferentes formas de relación, en la familia, en la escuela y comunidad.* (Caballo, 1987; Michelson 1983, Bellack y Morrison, 1982; en Hidalgo y Abarca, 1990).

Las conclusiones a las que llega el estudio son: que en general existe correlación significativa positiva entre el bienestar psicológico y la asertividad, siendo altamente positiva tanto en los varones como en las mujeres. El bienestar psicológico y el rendimiento académico se relacionan significativamente. Esto llevaría a afirmar que las condiciones que producen la sensación subjetiva de bienestar proveen un contexto favorable para llevar a cabo tareas lectivas.

### **Los buenos jefes emplean bien su asertividad**

Este estudio se llevó a cabo en 2007 por Morales, R. Es un estudio que asegura que los buenos jefes emplean bien su asertividad, por la revista *“Tendencias Estratégicas”*. Habla acerca de que el buen uso que los líderes hagan de la asertividad, determina su efectividad y capacidad de trabajar en equipo. El objetivo es encontrar la asociación entre asertividad y liderazgo. El estudio apunta que este punto medio de asertividad no es lo frecuente y que, por el contrario en las empresas abundan los extremos. Sus autores sugieren que estar en los extremos, es la mayor debilidad de un líder que aspire a serlo.

El estudio es llevado a cabo por los profesores Daniel Ames, de la *Columbia Business School* y Francis Flynn, de la *Stanford Graduate School of Business* y ha puesto de manifiesto que la asertividad juega un importante papel en un buen líder. El trabajo asegura que el uso justo de esta cualidad hace líderes efectivos y capaces de conseguir sus objetivos sin estropear las relaciones humanas con quienes les rodean. Los líderes cuya asertividad se sitúa en un nivel medio tienden a ser, al menos, efectivos, según un reciente estudio publicado en el *Journal of Personality and Social Psychology* de la *American Psychological Association (APA)*.

El método es cualitativo y la técnica para la recolección de datos consistió en una serie de encuestas hechas a trabajadores de distintas empresas respecto a la fuerza o debilidad de liderazgo entre sus compañeros. Las actitudes más comunes respecto a la fuerza fueron la inteligencia, la autodisciplina y el carisma. Sorprendentemente, fue la asertividad la mayor debilidad que los trabajadores ven en un buen líder. Según sus autores, una razón de este sorprendente descubrimiento puede ser que la asertividad, contrariamente a, por ejemplo, el carisma, cuyo mayor problema es que no se tenga, es mala tanto si se tiene demasiado, como si no se tiene.

En éste estudio, el adjetivo más común usado en la falta de liderazgo fue “asertivo”, justamente el doble que “centrado”, “capaz” y “seguro”. En total, más de la mitad de las referencias respecto a las debilidades mencionaban claramente la asertividad. De estas respuestas, el 48% hablaban de demasiada asertividad como una debilidad, mientras que el resto se referían a la falta de asertividad. Ames y Flynn advierten, sin embargo, que la solución no es tener siempre una asertividad moderada. Más bien sugieren que los líderes que son vistos con una asertividad moderada serán capaces de subir o bajar su tono según lo requiera la circunstancia.

### **Bienestar psicológico y asertividad en los adolescentes.**

Éste estudio es realizado por la Universidad Rafael Landívar de Guatemala en 2014, por Wendy Johanna Villagrán Nimatuj para obtener su tesis de grado. Tiene por

objetivo establecer la relación del bienestar psicológico con la asertividad en el adolescente y evaluar el bienestar psicológico en el adolescente para medir la asertividad.

Para lograr el objetivo propuesto se tomó una muestra de 80 sujetos de edades entre 17 a 19 años de edad, adolescentes de ambos sexos, estudiantes de la Universidad Rafael Landívar en Guatemala.

Para operacionalizar las variables se utilizó el test EBP que mide la escala de bienestar psicológico (EBP), en conjunto con la prueba que mide asertividad (INAS-87). La técnica para recolectar los datos fue aleatoria para no intervenir en la confiabilidad del estudio. Se utilizó el método estadístico de estudio descriptivo, y se usó la técnica de la correlación para el análisis de los datos.

Los estudios hechos sobre el concepto consideran que el bienestar psicológico está asociado con las condiciones de vida, nivel de vida y de calidad. Es un concepto amplio que toma en cuenta la salud física del sujeto, el estado psicológico, el nivel de independencia, las interacciones sociales y la satisfacción de ellas.

Larson (2008) indica que el bienestar psicológico generalmente se asocia con la satisfacción vivencial o el sentirse bien con aspectos como apariencia física, inteligencia o estado económico; sin embargo, el bienestar es más que una satisfacción, es un equilibrio de la subjetividad personal.

García (2007) define a asertividad como la habilidad de expresar deseos. Para Larson (2008) la asertividad significa congruencia y considera que la congruencia promueve la salud. Es decir que la asertividad cura, sana y es generadora de salud física y mental. Por su parte Riso (2008) argumenta dos beneficios específicos de la asertividad: fortalece el amor propio y la dignidad. "Para exigir respeto debe existir auto respeto", una consideración personal de ser particularmente valioso y tener reconocimiento de que se es merecedor de lo mejor.

Existen ocasiones en que es imposible producir un cambio en el entorno, entonces el comportamiento asertivo se dirige a la emoción y no al problema, la expresión del sentimiento de insatisfacción o de ira es beneficiosa para la autoestima.

En el estudio Riso (2008) refiere que la asertividad es la capacidad de defender y ejercer derechos personales sin traspasar los ajenos. La persona asertiva es idónea para defender los derechos personales y así mismo expresar desacuerdos, dar una opinión inversa y expresar sentimientos negativos, evita manipular y dejarse manipular por los derechos de los demás. La asertividad refleja el estilo de comunicación que se utiliza con las personas con quien se tenga determinado grado de

relación, por lo que es sumamente importante en jóvenes por considerarse esta como uno de los pilares para que las relaciones sean satisfactorias. Por su parte Hare (2003) refiere que la asertividad no es un rasgo del carácter que posea una persona cuando nace y desde la concepción la haya adquirido o no. Debe definirse como la habilidad que un individuo tiene para poder comunicarse y por tanto puede ser aprendida durante su crecimiento y desarrollo. La conducta asertiva no necesariamente debe generar un cambio en los demás, la sola expresión propia de la emoción ya es importante en sí misma.

La salud mental se estrecha al bienestar psicológico, ya que una persona para gozar de bienestar psicológico, debe tener salud mental. Papalia (2010) cita que la Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que la salud mental abarca una amplia gama de actividades directa o indirectamente relacionadas con el componente de bienestar mental, de la misma manera completa a la salud mental como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Se relaciona con la promoción de bienestar y esta con la asertividad.

En la presente investigación los resultados estadísticos demuestran que la asertividad en los adolescentes es baja, en algunos casos no alcanzan más del 50%. La atención se centra en contribuir a que puedan desarrollar esta habilidad que permitirá que se desarrollen más sanamente y obtengan como resultado estar satisfechos consigo mismos. Probablemente al afrontar los problemas de la vida serán aptos para encontrar soluciones que los beneficien a sí mismos y a los demás, sin embargo se pretende contribuir con la noble labor educativa y didáctica para promover el bienestar psicológico en adolescentes, además que desarrollen la habilidad de actuar asertivamente mediante técnicas psicoterapéuticas del enfoque centrado en la persona y talleres vivenciales que desarrollen la asertividad de los adolescentes.

## MARCO TEÓRICO

### CAPITULO 1. Teoría de la comunicación

#### 1.1 El proceso de la comunicación

Muchos problemas humanos son el resultado de una mala comunicación. Es por ello que comunicarse de manera asertiva constituye una poderosa herramienta para mejorar sensiblemente las relaciones interpersonales y en consecuencia aumentar la salud, la calidad de vida y la vida plena (Vargas, 2007).

Rodríguez (1988) piensa que el ser humano ha sido capaz de crear vehículos para la conquista del espacio, pero a menudo es incapaz de lograr un entendimiento con su vecino de enfrente, con sus compañeros de trabajo y consigo mismo. Nuestros grandes problemas son fallas humanas y la más grande es la comunicación defectuosa.

Sin embargo la comunicación es como la respiración No podemos vivir sin comunicarnos ¡Es un intercambio! ¡Vivir es comunicarse! Y comunicarse de manera asertiva, efectiva o persuasiva es altamente satisfactoria y gratificante. Es entonces cuando los seres humanos experimentarán un singular sentimiento de confianza en sí mismo debido a que su deseo se habrá expresado cabalmente (Clifford, 1985).

Pero, ¿Qué significa comunicarse? ¿En qué consiste la comunicación y cuáles son los elementos de que se compone? ¿Acaso es posible aprender a hacerlo bien mediante el entrenamiento de ciertas habilidades sociales?

Para Clifford (1985) los seres humanos somos primordialmente seres sociales, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Este mismo autor dice que ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales. La habilidad necesaria para lograr una buena comunicación interpersonal es de las más importantes que pueden adquirirse. Desde que nacemos hasta que morimos, todas las facetas de nuestra vida se ven afectadas por nuestra capacidad para relacionarnos con los demás, la cual a su vez, depende de lo bien que nos conozcamos a nosotros mismos. Son habilidades sociales porque se pueden aprender, es decir no son innatas, ni tienen un origen genético y son susceptibles de aprendizaje mediante entrenamiento. Es por ello que la comunicación eficaz es como una danza en la que hay que interesarse en lo que el otro dice o quiere decir: palabras, tono de voz, gestos, contexto. Todo forma parte del mensaje transmitido.

Por otra parte Watzlawick (2002) sugiere que la comunicación es el proceso por el cual una o varias personas transmiten a otras sus ideas acompañadas de



emociones y sentimientos. Esto quiere decir que al comunicarnos transmitimos no solo palabras sino también nuestras emociones. Según este autor, en el proceso de comunicación se crean símbolos y significados de acuerdo a una realidad que resulta experimentalmente común y que favorece el desarrollo de la ciencia humana en un ámbito de plena libertad.

La palabra comunicación según Pasquel (2002) deriva del latín "*communicare*" y "*communis*" que significa compartir algo, poner en "común" con nuestros semejantes. Puede ser definida como un proceso por medio del cual emisores y receptores de mensajes interactúan en un contexto social dado para obtener información y compartirla con el resto.

El modelo de comunicación que propone Pasquel (2002) establece que a través de la comunicación puede darse un intercambio de opiniones, pensamientos, comportamientos o cualquier otro tipo de información mediante el habla, escritura u otro tipo de señales con el propósito de interactuar con otro u otros. Es un proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos, a través de signos verbales o no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro. Este mismo autor dice que el proceso comunicativo implica la emisión de señales (sonidos, gestos, señas, etc.) con la intención de dar a conocer un mensaje. Resalta que para que la comunicación sea exitosa, el receptor debe contar con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. El proceso luego se revierte cuando el receptor responde y se transforma en emisor (con lo que el emisor original pasa a ser el receptor del acto comunicativo).

Menciona Pasquel (2002), que en el caso de los seres humanos, la comunicación es un acto propio de la actividad psíquica, que deriva del pensamiento, el lenguaje y del desarrollo de las capacidades psicosociales de relación. El intercambio de mensajes (que puede ser verbal o no verbal) permite al individuo influir en los demás y a su vez ser influido.

Desde el punto de vista de Pasquel (2002) las personas estamos sujetas todos los días a distintos procesos, en la familia, en nuestros empleos, en la escuela, en todos los ambientes en que nos relacionamos y con otros está presente la comunicación. Es algo inseparable de la experiencia humana ya que incluso estando a solas entablamos comunicación con nosotros mismos. Entre los elementos más importantes que pueden distinguirse en el proceso comunicativo para que esta pueda llevarse a cabo, se encuentran el código (un sistema de signos y reglas que se combinan con la intención de dar a conocer algo), el canal (el medio físico a través del cual se transmite la información), el emisor (quien desea enviar el mensaje) y el receptor (a quien va dirigido).

Para Pasquel (2002) el proceso de comunicación supone una fase de elaboración (encodificar) y otra de interpretación del mensaje (decodificar). La primera fase se realiza a través de convertir (encodificar) a una clave lo que se requiere emitir, aquí el emisor actúa como encodificador, en la segunda fase, el receptor traduce (decodifica) el mensaje recibido. La fase de encodificación supone las habilidades de hablar y escribir; la decodificación, leer y escuchar. En todo este proceso están presentes técnicas de comunicación, actitudes, nivel de conocimiento, situación sociocultural, etc.

Según Pasquel (2002) la comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor y permite establecer con otro una conexión o contacto y tener una interacción interpersonal de cualquier índole. Para éste autor la comunicación resulta efectiva cuando el mensaje que envía el emisor es interpretado y comprendido por el receptor y se da una respuesta favorable por parte de este último. Es decir que para descifrar un mensaje y comprenderlo se tiene que partir de un cúmulo de experiencias de información sobre algo y mientras más cercanos o comunes sean los campos de experiencia entre el emisor y receptor más eficaz resulta la comunicación.

También afirma Pasquel (2002) que de la multiplicidad de mensajes a los que está expuesto el receptor, éste selecciona aquellos que le provocan menor esfuerzo de comprensión, los que le llaman más la atención y los que respetan su conjunto de normas y valores o su marco de referencia. Para éste autor la comunicación puede ser complicada o sencilla, formal e informal, todo depende de la naturaleza del mensaje que se va a transmitir y de la relación entre el emisor y el receptor.

Por otro lado, Berlo (1989) define el proceso de comunicación como un proceso circular: el emisor lanza mensajes con algún objetivo, los cuales son percibidos, traducidos por el receptor, quien a su vez, establece un proceso similar de percepción, traducción y actuación y cualquier tipo de conducta comunicativa (lenguaje, gestos, rostro...) y que además tienen la capacidad de comentar la información que se está transmitiendo.

Según Berlo (1989) la comunicación es un acto complejo que va más allá de la emisión descodificación- recepción de mensajes. Este autor considera que cuando comunicamos, nuestros receptores observan y evalúan lo que denota y connota nuestra comunicación (contenidos personales y contenidos interpersonales o interpretativos). Las respuestas son los efectos o el feed-back, es decir: los mensajes producen cambios en el emisor y el receptor. La retroalimentación o Feed Back es un proceso que conlleva crecimiento y cambio. Es una cadena en la que el hecho **a** afecta al hecho **b** y **b** afecta luego a **c** y **c** a su vez trae consigo a **d** etc., es decir que

tendría las propiedades de un sistema lineal. Sin embargo si **d** lleva nuevamente a **a**, el sistema es circular y funciona de modo totalmente distinto. La retroalimentación puede ser positiva o negativa. La diferencia consiste en que en el caso de la retroalimentación negativa, esa información se utiliza para disminuir la desviación de la salida con respecto a norma establecida, de ahí que se utilice el adjetivo “negativa” mientras que en el caso de la retroalimentación “positiva” la misma información actúa como una medida para aumentar la desviación de la salida y resulta así positiva en relación con la tendencia ya existente hacia la inmovilidad o la desorganización.

Algunos sistemas interpersonales como parejas matrimoniales, familia, relaciones terapéuticas pueden entenderse como circuitos de retroalimentación, ya que la conducta de cada persona afecta la de cada una de la otra y es, a su vez, afectada por éstas. La retroalimentación es un proceso que corrige los errores, autorregula y hace ajustes para mejorar las respuestas comunicacionales. Es por ello que en la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso (Berlo, 1989).

Shannon y Weaver citados por Berlo (1989) notaron que dentro del proceso de la comunicación era importante la fidelidad de la comunicación e introdujeron el concepto de ruido. Mediante el proceso de comunicación el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos. Sin embargo la comunicación puede ser afectada por lo que se denomina como “ruido”, una perturbación que dificulta el normal desarrollo de la señal en el proceso (por ejemplo, distorsiones en el sonido, la afonía del hablante, la ortografía defectuosa). El ruido es algo que distrae. Es una interferencia. Hay mensajes que interfieren con otros mensajes. Ellos definen los ruidos como factores que distorsionan la calidad de una señal y reducen la efectividad de esta.

Ruido y fidelidad son dos aspectos distintos de una misma cosa. La eliminación del ruido aumenta la fidelidad; la producción de ruido la reduce. Y el comunicador desea que el propósito de su mensaje sea transmitido con alta fidelidad como en la comunicación de noticias. Un codificador de alta fidelidad es aquel que expresa en forma perfecta el significado de la fuente. Un decodificador de códigos de alta fidelidad es aquel que interpreta el mensaje con precisión absoluta (Berlo, 1989).

Es por ello que la comunicación asertiva tiene por objeto reducir las interferencias o ruidos para que la persona se comunique con alta fidelidad y pueda ser captado igualmente.

Por otra parte en el proceso de la comunicación humana, la comunicación tiene alguna fuente, es decir alguna persona o grupo de personas con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación. Una vez dada la fuente, con sus ideas, necesidades, intenciones, información y un propósito por el cuál comunicarse, se hace necesario un segundo componente: el propósito de la fuente.

Berlo (1989) define que el propósito de la fuente tiene que ser expresado en forma de mensaje. En la comunicación humana un mensaje puede ser considerado como conducta física; traducción de ideas, propósito e intenciones en un código, en un conjunto sistemático de símbolos. Y para que los propósitos de la fuente lleguen a traducirse en código, en lenguaje, este proceso requiere un tercer componente: un codificador. El codificador es el encargado de tomar las ideas de la fuente y disponerlas en un código; expresando así el objetivo de la fuente en forma de mensaje.

En la comunicación de persona a persona la función de codificar es efectuada por medio de la capacidad motora de la "fuente"; mecanismos vocales (que producen la palabra hablada, los gritos, las notas musicales etc.); los sistemas musculares de la mano (que dan lugar a la palabra escrita, los dibujos etc.); los sistemas musculares de las demás partes del cuerpo que originan los gestos del rostro y además de los brazos, las posturas etc. (Berlo, 1989).

Así es que tenemos la fuente de comunicación con su objetivo y un codificador que traduzca o exprese ese objetivo en forma de mensaje. Entonces ya estaremos preparados para introducir un cuarto elemento: el canal. Un canal es un medio, un portador de mensajes, o sea un conducto. Es exacto decir que los mensajes solo pueden existir en algunos canales y la elección de canales es a menudo un factor importante para la efectividad de la comunicación. (Berlo, 1989).

Los elementos introducidos hasta ahora son: una fuente, un codificador, un mensaje y un canal. Hasta aquí no se ha producido la comunicación. Para que esto ocurra ha de haber alguien en el otro extremo del canal. Si tenemos un objetivo codificamos un mensaje y lo ponemos en uno y otro canal, habremos efectuado tan solo una parte de la tarea. (Berlo, 1989).

Según Berlo (1989) la fuente trata de producir un estímulo. Si la comunicación tiene lugar, el receptor responde a ese estímulo; si no responde, la comunicación no ha ocurrido. Y así, como la fuente necesita un codificador para traducir sus propósitos en mensajes, para expresar el propósito de un código, al receptor le hace falta un decodificador para traducir, decodificar o descifrar el mensaje y darle la forma que sea utilizable por el receptor. Así es que la comunicación de persona a persona, el codificador podría ser el conjunto de facultades motoras de la fuente. Por esa

misma razón se puede considerar al decodificador de códigos como “el conjunto de facultades sensoriales del receptor”. En las situaciones de comunicación de una a dos personas los sentidos pueden ser considerados como el descifrador de códigos. Así es que los componentes de la comunicación según éste modelo son:

- La fuente (emisor de la comunicación)
- El codificador
- El mensaje
- El receptor de la comunicación
- El decodificador

El concepto de retroacción consiste, en pensar que cada participante en la comunicación actúa también hacia atrás observando las reacciones que el propio comportamiento provoca en el otro y reaccionando a su vez. La comunicación es un proceso en el que los componentes (los participantes) se autorregulan merced a los cambios que se operan en su interior (Berlo, 1989)

Por otra parte Vela (2005) comenta que comunicarse no es “decir cosas” sino “decirse”...no es revelar secretos , sino revelarse. La persona es diferente de las cosas que pueda decir, aún refiriéndose a sí misma. Por otra parte ella se revelará a través de las cosas, de los datos como algo único y original en el universo humano. Este autor sostiene que esta persona se define a sí misma en el fluir constante de la historia y se muestra en relación con el otro en una disposición de apertura y donación en un acto de “revelación” de su núcleo interno de intimidad. La comunicación se constituye entonces en una revelación de los secretos más cuidados y protegidos por la persona, que lo hace debido al clima de aceptación, respeto, confianza y comprensión que ha ido encontrando con el otro o con el grupo según sea el caso. Esta relación tiene que ver con la palabra, con el lenguaje. Hace falta querer decir algo para decirlo. Hace falta querer decir algo y haber esclarecido interiormente lo que se quiere decir.

Por otro lado Mambriani (1993) considera que en el proceso de comunicación intervienen tres elementos básicos: el transmisor, el receptor y el mensaje. El que transmite tiene que querer comunicarse y esto conlleva un riesgo evidente. El que comunica queda al descubierto, se revela .Según éste autor entrega algo personal que puede ser ignorado, mal entendido, o aprovechado para ser usado por el otro. Puede ser que ignoren nuestro don de algo personal y este caiga en el vacío, con el consiguiente sentimiento de desánimo y de pérdida de confianza. Pero también puede ser que el arriesgarnos provoque en el otro una comunicación al mismo nivel y se establezca así el proceso de comunicación entre “dos yoes” humanos, iniciándose una reacción en cadena y se inicie el verdadero proceso de comunicación humana entre personas.

Según Mambriani (1993) la comunicación implica saber y querer escuchar y es una de las grandes cualidades del diálogo. En éste querer escuchar es en donde el receptor tiene que colocarse en sintonía de onda, de lo contrario recibirá ruidos confusos o se entrecruzarán interferencias. Entonces, la comunicación se dificulta debido a que no queremos escuchar. En lugar de eso preparamos nuestras intervenciones con algo independiente o nos fijamos solo en aquello que podemos rebatir. A veces el transmisor tropieza con el problema de las señales. Las señales humanas pueden ser tres, las palabras, el símbolo y la actitud.

## **1.2 Las funciones de la comunicación**

Según Berlo (1989) nos comunicamos para influir y para afectar intencionalmente. Al analizar la comunicación y al tratar de que esta sea lo más efectiva posible, lo primero que debemos preguntarnos es cuál es el fin que persigue y qué resultado espera el emisor al emitir su mensaje. Toda comunicación tiene un objetivo y es producir una respuesta.

Este autor distingue tres objetivos: persuadir o convencer, informar y entretener, pudiendo existir una combinación entre estas categorías. Así podremos definir cuáles son los objetivos de un discurso, un manuscrito, una obra de teatro o publicidad y de esta forma definir el propósito del mensaje enviado. El mismo autor supone que cuando aprendemos a utilizar las palabras apropiadas para expresar nuestros propósitos en términos de respuestas específicas con respecto a aquellos a quienes van dirigidos nuestros mensajes, hemos dado el primer paso hacia la comunicación eficiente y efectiva.

Precisamente una de las tareas del terapeuta consiste en lograr que su cliente especifique sus propios objetivos y apoyarlo a determinar si sus formas de actuar aumentan o disminuyen sus posibilidades de éxito en las diferentes esferas de su personalidad.

Para Berlo (1989) a veces no logramos como quisiéramos el objetivo de la comunicación, es entonces la función de la psicología apoyar a clarificar este proceso para ser eficientes e influir en otros como quisiéramos, para lograr nuestros fines y manipular el medio que nos rodea, practicando las técnicas verbales y no verbales, escritas y no escritas y otras que revisten toda una simbología comunicativa. Sin embargo a veces fracasamos en esos intentos y una opinión posible sería que estos fracasos en la comunicación puedan ser atribuidos a una o dos causas: a la falta de eficiencia o a la interpretación errónea. Es decir que ya sea la fuente misma o un

observador, interpreta mal la respuesta que la fuente intenta lograr. Pues bien para éste autor el objeto de la comunicación es afectar a quién y de qué modo.

Por otra parte Mambriani (1993) considera que la comunicación hace posible a los individuos emitir y recibir innumerables cantidades de informaciones inherentes a argumentos muy variados. Cada acto comunicativo debe ser considerado como una totalidad y resulta útil diferenciar las funciones o propósitos particulares más importantes que desempeña la comunicación. Por lo tanto, este autor establece seis funciones de la comunicación que explico a continuación:

- Función referencial

La comunicación desempeña la función de transmitir informaciones inherentes a los objetos y eventos de la realidad. Es decir que es posible hablar de un referente; de algo que existe, existió o existirá sin que esté presente en ese momento.

- Función de autopresentación

Mediante esta función de la comunicación el individuo habla de sí a los demás presentándose de una manera particular. Cada persona tiene la posibilidad de utilizar la comunicación para presentarse y hablar de sí mismo a los demás.

- Función de heteropresentación

Cada individuo en la comunicación puede hablar de los demás, los define.

- Función de afiliación:

El término afiliación se refiere a la expresión del afecto (positivo o negativo) entre las personas. El comportamiento no verbal desempeña un importante papel a la hora de informar dicho estado afectivo: alegría, cólera, sorpresa, interés, pena, aburrimiento, cariño, miedo...

- Afiliación positiva se expresa por un incremento de la proximidad, de la mirada, contacto físico, posturas más abiertas...

- Afiliación negativa implica mayor distanciamiento, posturas cerradas...

- Función de control

Responde a una meta general: hacer sentir la influencia de unos sobre otros con el fin de modificar su conducta. El control social implica una respuesta más deliberada e intencionada con el fin de promover un cambio de conducta en la otra persona.

- Función de metacomunicación

Por meta comunicación se entiende cualquier expresión verbal o no verbal inherente a la comunicación. En otras palabras es metacomunicación todo mensaje que tiende a influir sobre el proceso comunicativo mismo y sobre el comportamiento de los demás individuos. Es todo mensaje verbal o no verbal destinado a regular la comunicación: por ejemplo; un gesto de la mano que indica cállate o bien hablar sobre la misma comunicación.

Para Watzlawick (2002) toda comunicación interpersonal no es sólo un intercambio de información sobre cierto tema, sino que contiene, además otro mensaje relativo a la relación existente entre las personas interactuantes. Esta segunda dimensión de la comunicación pertenece a un tipo lógico superior y constituye la metacomunicación. El ser humano no puede comunicarse sin metacomunicarse al mismo tiempo: la metacomunicación puede ser verbal y no verbal. Todos los modos de comunicación pueden utilizarse como modalidades de metacomunicación en el nivel interpersonal.

### **1.3 Los axiomas de la comunicación**

Según Watzlawick (2002) la comunicación posee 5 axiomas básicos:

#### **Axioma 1**

“No es posible no comunicarse”. Se refiere a la imposibilidad del no comunicarnos.

Partiendo del supuesto de que toda conducta de interacción tiene un valor como mensaje, se desprende que toda conducta es a su vez una forma de comunicación, por lo tanto: es imposible no comunicarse.

#### **Axioma 2**

Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional. No solo hay un intercambio de información, sino al mismo tiempo se imponen conductas. La comunicación tiene un aspecto de contenido (referencial: lo que se dice) y otro



relacional (conativo: cómo se dice), de manera que el segundo clasifica al primero, y por tanto es una metacomunicación.

El aspecto referencial es la información concreta transmitida en el contenido, mientras que el aspecto conativo es la metainformación acerca de cómo debe ser interpretado el mensaje, como debe entenderse dicha comunicación.

### **Axioma 3**

“La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes”.

La naturaleza de una relación depende de la puntuación de la secuencia de los hechos (serie ininterrumpida de mensajes). En una secuencia prolongada de intercambios, las personas puntúan la secuencia de modo que uno de ellos tiene la iniciativa, predominio, dependencia. La relación entre dos personas se va definiendo progresivamente a través del tipo de conducta comunicativa que se establece entre ambas, a través de la selección y del nivel de acuerdo o desacuerdo sobre el mensaje y sobre la relación. Las discrepancias de puntuación dan lugar a múltiples conflictos:

- Círculos viciosos de comunicación
- Conflictos causa y efecto por la circularidad de la interacción

El tercer axioma, que afirma que la comunicación consiste en una serie de mensajes intercambiados mutuamente y que se influyen entre sí, afirmándose además que este rasgo permite ver qué tipo de relación se da entre dos personas.

### **Axioma 4**

Toda comunicación es digital y analógica. Para Watzlawick (2002) los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones”.

Un ejemplo de comunicación digital es la computación, cuyas máquinas trabajan con dígitos. Hay otros aparatos que manejan magnitudes análogas a los datos cuya información tienen una expresión digital. Pueden ser nombres codificados y arbitrariamente asignados como los símbolos y números telefónicos. Los portadores de la información son datos que toman la forma de cantidades.

La comunicación analógica se refiere a que los objetos se los puede representar con un símil. Es decir, tal como un dibujo o un nombre. Así en la oración “el gato ha atrapado un ratón”, los sustantivos podrían reemplazarse por dibujos.

#### **Axioma 5**

“Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia”.

La relación simétrica y complementaria son relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia.

Simetría: los participantes tienden a igualar su conducta recíproca y así su interacción puede considerarse simétrica (una relación entre hermanos).

Complementaria: la conducta de uno de los participantes complementa la del otro (padre – hijo).

La interacción simétrica se caracteriza por la igualdad, mientras que la interacción complementaria está basada en las diferencias.

Según Watzlawick (2002) cuando dos personas se comunican pueden establecerse entre ellas dos tipos de relación: simétrica, si está basada en la igualdad, o complementaria si se basa en la diferencia. La relación de amistad es simétrica (yo soy tu amigo y tú eres mi amigo), o sea ambos tenemos la misma relación respecto del otro; pero en cambio la relación jefe-empleado es complementaria (yo soy tu jefe pero tú no eres mi jefe) ambos nos complementamos: uno mandando, otro obedeciendo. En la relación complementaria hay entonces dos posiciones distintas.

#### **1.4. Estilos de comunicación**

Según Rodríguez (1998) ante peticiones de otra persona solemos plantearnos lo siguiente: "Cuando digo "No" me siento culpable. Pero si digo "Si" iré en contra mía". Es aquí donde entra en juego la asertividad en la comunicación.

Güell (2006) resalta que hay varios estilos de comunicación. El estilo de comunicación agresiva tiene que ver con la lucha, la pasiva con la huida y la asertiva es una alternativa que consiste en expresarnos de maneras diferentes dependiendo de muchas circunstancias. El estilo asertivo de comunicación tiene que ver con saber pedir, saber negarse, conciliar, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere respetando los derechos del otro y expresando nuestros sentimientos de forma clara. La comunicación asertiva también consiste en hacer y recibir cumplidos y en

hacer y aceptar quejas, manifestar sentimientos y emociones. La aserción en la comunicación es una habilidad que se aprende y que para hablar de una inclinación en la comunicación asertiva se ha de ser constante en ello y mantener una inclinación hacia esa forma de ser.

Según Güell (2006) el estilo asertivo es el estilo de comunicación habitualmente usado por personas que son capaces de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, de forma que aún defendiendo sus propios derechos, respeta de forma escrupulosa los derechos de los demás. Es decir, utiliza los componentes de la comunicación de forma que optimiza sus habilidades sociales. Se adaptan al contexto donde se desarrolla la comunicación y consiguen comunicarse en cada ocasión de la mejor forma posible. Es característico que en sus relaciones interpersonales se sienten relajados y con control, lo cual facilita la comunicación. Se gustan a sí mismos y gustan a los demás, y el trato con ellos suele resultar, en términos profesionales y personales, bueno con los demás y bueno para ellos mismos como consecuencia de esa negociación ideal en la que todos ganan.

Rasgos característicos del estilo asertivo de comunicación:

a) Elementos no verbales: Expresión facial amistosa y distendida. Mira directamente al interlocutor pero con descansos. Sonríe con frecuencia. Posición frente a frente manteniendo las distancias adecuadas. Gestos firmes y abundantes pero nunca amenazadores.

b) Elementos paraverbales: Volumen de voz adecuado. Entonación variable en función de la parte del mensaje que quiere resaltar. Fluidez verbal buena con velocidad adecuada. Se asegura de que la otra persona ha terminado de hablar.

c) Elementos verbales: Usan la primera persona para expresar sus propias ideas, opiniones, emociones y sentimientos y habla en términos de colaboración. Atención personal abundante, reforzando siempre al otro. Formula preguntas adecuadas y responde de manera adecuada al tipo de pregunta (abierta o cerrada).

### **1.5 Barreras en la comunicación**

Para (Carbó, 1996) los obstáculos en la comunicación son comportamientos que determinan una limitación y en consecuencia una falta de calidad en la relación. Tales comportamientos actúan en el sentido de hacer perder a la comunicación sus potencialidades. En ocasiones no se establece la comunicación; es decir que ésta resulta deficiente cuando hay barreras que la interfieren.

Existen tres posibles formas de transmisión de un mensaje:

- a. La información pasa y es entendida
- b. La información no pasa y no es recibida
- c. La información pasa deformada y es malentendida

Según Carbó (1996) si la información pasa y es bien recibida, no representa ningún problema; a los elementos y causas que deforman o evitan que la información sea recibida se les llama barreras o ruidos. Las barreras o ruidos son de varios tipos:

a) Las barreras semánticas son aquellas que tienen que ver con el significado de las palabras. El emisor con frecuencia utiliza palabras para el receptor tiene un significado distinto, el exceso de términos desconocidos por el receptor, o bien el uso de un código desconocido por el receptor.

b) Las barreras físicas son aquellas provocadas por algún trastorno del medio ambiente o por la descompostura de un medio o canal de comunicación. Ejemplo: la distancia, la lluvia, ruidos.

c) Las barreras fisiológicas: se refiere a problemas existentes en nuestro propio organismo como sordera, tartamudez, ceguera, daltonismo, etc.

d) Las barreras psicológicas que bloquean la comunicación son muchas. Algunas de ellas son las siguientes: alta tensión emocional: la ira y la angustia nos impedirán juzgar serenamente una situación. Otras barreras psicológicas son:

- Desplazamiento: descargar nuestra ira en alguien, gritando, contestando mal, golpeando objetos o personas.
- Racionalización: consiste en buscar artificios para justificar tal o cual situación desagradable y así poder conservar la imagen que nos hemos forjado de nuestro propio yo.
- Timidez: generalmente a inseguridad sentimientos de inferioridad que bloquean la comunicación asertiva.
- Temor al rechazo: A veces la timidez acompaña al individuo durante toda su vida. Generalmente tiene su origen en la infancia perjudicando a la persona en sus relaciones interpersonales.
- Negativismo: es la respuesta a la frustración, alude a la persona que es pesimista y que percibe un mundo negro.

- Ensimismamiento: se refiere a la cerrazón, el aislamiento, taciturnidad, aislamiento o hermetismo.
- Transmisión escasa y débil: lenguaje apenas esbozado.
- Falta de empatía: incompreensión.
- Percepción selectiva: es la deformación de realidad de acuerdo a un particular estado de ánimo.
- Conductas restrictivas: egocentrismo, superioridad, falsedad, verborrea, inferioridad.

Para Rodríguez (1998) las barreras de la comunicación pueden ser de diversa índole. Considera que las emociones negativas interfieren en la comunicación y que nuestra sociedad convencional nos ha enseñado a ignorar ciertos sentimientos negativos para conservar un clima de serenidad, de armonía y buena educación porque “las personas educadas” no se permiten desahogos violentos o triviales. Estas emociones negativas pueden generar una elevación de la temperatura psíquica en modo análogo a la fiebre corporal. Son síntomas de variaciones de fondo en nuestro metabolismo vital que influyen en la transmisión eficaz de la comunicación y que a veces ignoramos, sepultamos o reprimimos.

Una de las reacciones fisiológicas que impide la buena comunicación es el rubor. El rubor es un sentimiento de vergüenza que va de lo psíquico a lo somático y se convierte en alteración de la circulación y la pigmentación y que puede constituir una barrera para la comunicación. Algunas emociones negativas se convierten en un temblor de piernas, en palidez, en acidez estomacal, en fluidez óptica, nasal e intestinal (Rodríguez, 1998).

Según Mambriani (1992) los obstáculos de la comunicación son materiales o de contexto como ruidos, sobresaturación, escasa visibilidad. O bien, psicológicos y sociales provocados por diferencias en los estados de ánimo, o en los niveles socioeconómicos y culturales.

### **1.5.1 Barreras en el transmisor**

Rodríguez (1998) establece que el transmisor pone barreras en la comunicación cuando asume una actitud dogmática e intransigente, cuando descarga sobre el receptor sentimientos y frustraciones que no corresponden a esa persona o ese momento, o bien muestra hipocresía.

Las barreras en el transmisor se refieren a una actitud que alardea, que se cree infalible, de inseguridad, que finge y es hipócrita. En este sentido su comunicación está viciado de raíz, sus mensajes salen al aire ya deformado y tergiversado. Otra barrera para el transmisor es la formación reactiva, reactividad o bien agresividad. La formación reactiva se refiere a descargar nuestro enojo vociferando con otras personas y objetos, no con la fuente del enojo. Es descargar la rabia (con otros) y estas frustraciones acumuladas se desplazan hacia otro y se malogra la comunicación. Rodríguez (1998).

Otra barrera es el engaño. Si el transmisor reprime algo o lo distorsiona debido a que no es capaz de afrontar los verdaderos sentimientos o verdades. Desenmascarar el engaño equivaldría a lesionar su propio yo más de lo soportable.

La timidez excesiva y el deseo de quedar bien también forman una barrera para la comunicación ya que la persona se encierra en sí misma desesperada por deseo de comunicarse pero al mismo tiempo temerosa de su ambiente. Este repliegue y cerrazón conduce a una transmisión escasa y débil un el lenguaje apenas esbozado y la falta de empatía.

### **1.5.2 Barreras en el receptor**

Una barrera en el receptor es la subjetividad, es decir que cada persona percibe diferente el mismo fenómeno. Es decir que cada quien interpreta a su modo. Nuestro único marco de referencia somos nosotros mismos: no disponemos de criterios ciento por ciento objetivos y externos. Rodríguez (1998)

Otra barrera en el receptor son los sistemas de creencias, los prejuicios y las ideologías que ordinariamente son frutos de una larga educación a partir de la infancia. Rodríguez (1998)

Otra barrera en el receptor son los reglamentos. Si el receptor es un rígido representante de la ley y está tan identificado con su papel social que no admite naturalidad ni flexibilidad y su rol lo lleva a cabo a través de rigidez frialdad y acato a la norma (Rodríguez, 1998)

Otra barrera en el receptor es escuchar las palabras y no los sentimientos. Nos privamos así del acceso al contenido más genuino y más auténtico de los mensajes que emiten nuestros interlocutores, por otra parte la alta tensión emocional en nosotros mismos nos hace malos receptores (Rodríguez, 1998).

Es decir que reprimimos y bloqueamos aquellos sentimientos que percibimos como amenazantes y los relegamos al inconsciente. Y en ese ocultamiento de sentimientos solo nos comunicamos a niveles superficiales ya sea por tratarse de algo doloroso o bien por cautela y precaución de posibles amenazas del medio ambiente y

echarnos a andar todos nuestros mecanismos defensivos para protegernos ,así es que nos comunicamos a nivel de idea, opiniones ,del mundo que nos rodea, pero evitamos hablar de nosotros mismos y no queremos revelarnos a los otros .La verdadera comunicación es la revelación (Rodríguez,1998).

## **1.6 Los facilitadores de la comunicación**

Según Rodríguez (1998) uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás

Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona (Rodríguez, 1998).

Este autor enlista las siguientes habilidades para la escucha activa:

**Mostrar empatía:** Es escuchar sus sentimientos e intentar entender lo que siente esa persona. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro.

**Parafrasear:** Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Esto permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice.

**Emitir palabras de refuerzo o cumplidos:** Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir.

**Resumir:** Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración.

También establece que algunos aspectos que mejoran la comunicación son:

- Ser específico.
- Evitar las generalizaciones.

- Ser breve.
- Cuidar la comunicación no verbal.
- Hacer un contacto visual adecuado.

Según Mambriani (1992) para facilitar la comunicación es necesario crear un ambiente de confianza, estimular al otro a hablar, expresar hechos u opiniones, hacer invitaciones directas, voz distendida, no interrupción, mostrar atención, asentimiento, repeticiones, interrogantes, parafraseo, discusión, posturas relajadas, claridad, igualdad, coherencia lingüística, claridad semántica, síntesis, escucha empática, congruencia, interés, aceptación, linealidad, recapitulación.

### **1.7 La comunicación asertiva**

Para Aguilar(1991) actuar asertivamente significa tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencia, opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna y profundamente respetuosa y tiene como meta fundamental lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la comunicación humana lo haga necesario.

Según Aguilar (1991) la comunicación asertiva implica no doblegarse ante cualquier acción que intente violar el respeto a lo propio, significa someterse a la firme exigencia individual de respetar profundamente en las acciones personales, los derechos humanos de los demás. Para éste autor los componentes de la comunicación asertiva son respetarse a sí mismo, respetar a los demás, ser directo, honesto y oportuno, tener control emocional, saber decir y escuchar, ser positivo y poder expresar de manera no verbal los mensajes. Implica también el manejo armonioso de estos elementos con el fin de lograr una comunicación satisfactoria permanente.

Salter (2010) definió la asertividad como “la expresión de los derechos y sentimientos personales”, y halló que casi todo el mundo podía ser asertivo en algunas situaciones y absolutamente ineficaz en otras.

Para Watzlawick (2002) la conducta asertiva se puede aprender y entrenar. De esta manera aumentar el número de situaciones en las que vamos a tener una respuesta asertiva y disminuir al máximo las respuestas que nos provoquen decaimiento u hostilidad.

Watzlawick (2002) explica que a pesar de adquirir el lenguaje desde el comienzo de nuestra existencia, ignoramos la forma de comunicarnos de manera efectiva y todo esto podría mejorar significativamente mediante cierto aprendizaje y entrenamiento de las habilidades comunicativas o también llamadas habilidades sociales.



Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la agresividad y la pasividad. La asertividad suele definirse como un comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos. (Watzlawick, 2002).

Según Rogers (1980) la comunicación asertiva es la expresión de una sana autoestima y ese es el mismo objeto de estudio que persigue y promueve el enfoque centrado en la persona. Toda persona posee capacidades para encontrar su camino y mejorarlo, es decir, tener un estilo de vida ideal y adecuada. El individuo posee en si mismo potenciales recursos para su propia comprensión, para cambiar su autoconcepto, sus actitudes y para dirigir su conducta.

Por lo tanto el ser humano tiene la capacidad de elegir comunicarse de manera asertiva, debido a que las interacciones humanas con este estilo de comunicación son más constructivas y satisfactorias. Ya que, mediante la clara expresión de sus necesidades y deseos, así como sentimientos de dignidad y respeto mejora sensiblemente su nivel de autoestima y autoconcepto (Aguilar, 1991).

## **CAPITULO 2. La asertividad**

### **2.1 Definición de asertividad**

Salter (2010) definió la asertividad como “la expresión de los derechos y sentimientos personales”, y halló que casi todo el mundo podía ser asertivo en algunas situaciones y absolutamente ineficaz en otras. La palabra asertivo, de “aserto” proviene del latín “*assertus*” y quiere decir “afirmación de la certeza de una cosa”. Para éste autor la asertividad es un rasgo de la personalidad. Algunas personas la poseen y otras no.

Wolpe (1958) y Lazarus (1966) citados por Güell, (1990) la definieron como la capacidad de expresar los derechos y sentimientos personales.

Para Berckman (2009 p.15) “Es la habilidad de expresar nuestras emociones y pensamientos, facilitando actuar en pro de nuestros mayores intereses y derechos sin negar los de los demás. De ahí puede deducirse que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza”.

La asertividad puede definirse como una habilidad social gracias a la cual una persona puede ser capaz de decir “yo soy así”, “eso es lo que yo pienso”, “creo”, “opino”, “estos son mis sentimientos sobre este tema”, “estos son mis derechos” y dice todo esto respetando a los demás y respetándose a sí mismo. Güell. (2006 p.14).

La asertividad es una conducta que se puede aprender .Es respetuosa con uno mismo y con los demás y permite resolver mejor los conflictos. Tiene como objetivo conseguir lo que una persona considere mejor para ella y más justo para los demás. Facilita la comunicación y tiene como objetivo una relación eficaz .Obliga a la persona a ser responsable de su conducta y tiene consecuencias favorables para las dos partes en conflicto. Güell (2006)

Caballo (1983) propone algunas definiciones de asertividad: Otro punto de vista es el de McDonald (1978) que define la aserción como: la expresión abierta de las preferencias (por medio de palabras o acciones) de una manera tal que haga que los otros las tomen en cuenta. Para Rich y Schoeder (1976) la conducta asertiva es la habilidad de buscar, mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluso al castigo. Para Rimm y Master (1974), es la conducta interpersonal que implica la honesta y relativamente directa expresión de sentimientos. Para Wolpe (1977) es la expresión adecuada dirigida hacia otra persona de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad.

Según Berckman (2009) la asertividad es una habilidad social que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. Es un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

Por su parte Covey (1995), describe a la asertividad como una forma de vida que se hace un hábito profundo. El ser proactivo, el ser asertivo, el ser responsable de nuestro propio destino y de nuestras respuestas ante cualquier estímulo de éxito o fracaso que nos plantee el medio, hace que los estímulos que nos llegan sean los que exactamente nos fueron enviados; y hace que enviemos aquellos mensajes que en realidad queremos mandar ;por lo tanto la asertividad es la herramienta para acertar en la relación humana, donde no hay ganadores ni perdedores, en donde solo se gana en una relación solo y a condición de que la otra parte también gane.

Para Rodríguez (1988) la asertividad no es un comportamiento que pueda prevalecer en todas las situaciones a las que nos enfrentamos. Es decir podemos ser asertivos en unas e ineficaces en otras. Lo mejor es que es una conducta que podemos entrenar de tal manera que aumentemos el número de situaciones en las cuales seamos asertivos.

Por otro lado Berckman (2009) sugiere que la asertividad es la capacidad de hacerse respetar y lograr la autoafirmación. Significa tener una elevada autoestima o nivel de autoconfianza para defenderse de la hostilidad o contrariedades del ambiente. Considera que la asertividad es un estado de ánimo que se expresa mediante el lenguaje no verbal y nuestra mente incorpora un automatismo antiquísimo que examina de inmediato si la persona que tenemos delante es fuerte y amenazadora o más bien inofensiva o psicológicamente débil.

Según Pérez (2000), la asertividad es la herramienta básica del siglo XXI, que nos permitirá enfrentarnos a las diversas situaciones que se presentan en la vida. La asertividad como tal no es más que la presentación de manera respetuosa y justa de nuestros derechos, sentimientos e ideas ante los demás, dejando clara nuestra posición de manera concisa, desarrollándose a través de nuestra experiencia diaria (nuestra interacción con las demás personas). Está ligada tanto a nuestra personalidad como al carácter, ambos no son estáticos sino que se moldean con la interacción social a lo largo de la vida, entonces puede considerarse a la asertividad, la propia evolución de nuestro ser social y de nuestros conocimientos, lo cual convierte a la asertividad en un amplio concepto que engloba aspectos propios de cada persona, como lo son la autoestima, la cultura e intelecto.

## 2.2 La asertividad como habilidad social

La asertividad forma parte de las habilidades sociales que han desarrollado los psicólogos cognitivos conductuales como Wolpe (1958), Caballo (1993), Lazarus (1990) y Richey (1975). Citados por Güell (1990)

Por otra parte Güell (1990) considera que el estudio de las habilidades sociales ha experimentado un notable auge en los últimos años. La experiencia personal cotidiana nos indica que pasamos un alto porcentaje de nuestro tiempo en interacción social, ya sea en pareja o en grupos, y tenemos experiencia de que las relaciones sociales positivas son una de las mayores fuentes de autoestima y bienestar personal. Al mismo tiempo, comprobamos que la competencia social del ser humano, tiene una contribución importante en su competencia personal, ya que en la actualidad el éxito personal y social parece estar más relacionado con la sociabilidad y las habilidades interpersonales que con las habilidades cognitivas e intelectuales.

Para Covey (1995) el modelo asertivo de comunicación significa una comunicación exacta, correcta y respetuosa. Es estar en conectado con otros. Es la habilidad de relación en un contacto positivo que implica abrirse, expresarse y compartir. Es crear espacio en nuestras vidas para encontrarse con los otros y relacionarse hábilmente con ellos.

Al definir la asertividad como una conducta, se deduce que puede ser aprendida a partir de un entrenamiento. La asertividad no es genética, ni tiene relación alguna con la herencia. Es simplemente una conducta aprendida a partir de los múltiples elementos socializadores desde el nacimiento, hasta la edad adulta .Y también en la edad adulta es una conducta que puede ser aprendida y toda conducta aprendida es una habilidad social. Este mismo autor considera que mucha gente necesita aprender como defender sus derechos personales, como expresar pensamientos, emociones y creencias en forma directa, honesta y apropiada sin violar los derechos de cualquier otra persona. Güell (1990).

Pero para adquirir habilidades sociales necesitamos aprendizajes vivos, significativos que orienten cambios interiores que se reflejen en nuevas conductas y esto será mediante el aprendizaje y el entrenamiento en la comunicación asertiva. Rodríguez (1988, p.7)

Según Fensterheim (1989) en la actualidad la conducta asertiva es la meta de todos los terapeutas. Cuando se consigue produce una impresión de movimiento y lleva a una existencia más apasionante a causa de las relaciones personales más íntimas y más profundas.

### **2.2.1 Características de la persona que funciona asertivamente.**

Desde el punto de vista de Güell (1990) existen elementos culturales que provocan que cierta conducta sea más o menos asertiva en un contexto determinado. El significado de las expresiones “respeto a uno mismo” y respeto a los demás puede variar en diversos contextos culturales. Para centrar el sentido de asertividad en nuestro contexto cultural, podemos relacionarla con unos valores éticos comúnmente aceptados: los derechos humanos, en su sentido más universal. En palabras simples, la asertividad es una conducta en la que una persona no se deja manipular, ni manipula a los demás. La persona que es asertiva parte de la capacidad humana de escoger las conductas y elegir aquellas que consideran más adecuadas para conseguir su bienestar.

La persona que funciona asertivamente actúa desde la autoconfianza y no desde la emocionalidad limitante de la ansiedad, la rabia o la ira. Se define como un comportamiento comunicacional que se encuentra en un punto intermedio entre dos extremos: la agresividad y la pasividad. Es el manejo positivo de la agresividad entendiéndose esta como fuerza, valor, empuje, intención que impulsa a obtener lo que se desea, necesita, anhela o sueña sin agredirse, sin lastimarse a si mismo o a los demás. El manejo de la asertividad en la persona es mediante una autoestima alta, el autoperdón y el uso de la razón. Implica ser consciente de si mismo, de la realidad de sus sentimientos y su conducta. Se caracteriza por pedir lo que necesita, decir lo que gusta o no, y expresar lo que siente cuando es necesario hacerlo (Rodríguez, 1988).

Para Fensterheim (1989) la persona realmente asertiva se siente libre para manifestarse, mediante palabras y actos y se hace esta declaración: este soy yo. Esto es lo que yo siento, pienso y quiero. Puede comunicarse con personas de todos los niveles, amigos, extraños y familiares y esta comunicación es siempre abierta, directa, franca y adecuada. Tiene una orientación activa en la vida. Va tras lo que quiere, en contraste con la persona pasiva que aguarda a que las cosas sucedan o intenta hacer que las cosas sucedan. Actúa de un modo que juzga respetable. Al comprender que no siempre puede ganar, acepta sus limitaciones. Sin embargo siempre lo intenta con todas sus fuerzas, de modo que ya gane, pierda o empate, conserve su respeto propio.

Por su parte Covey (1995) resalta que la persona que funciona asertivamente se identifica con los principios asertivos. El modelo de efectividad personal que parte del profundo respeto al yo, parte del principio del profundo respeto al más caro activo que tenemos como persona, nuestro yo, nuestro cuerpo, nuestro ser; solo al sentar tal respeto, podemos respetar a los demás.

Caballo (1983) explica que se reunieron un grupo de psicólogos en 1976 y definieron la conducta asertiva de la siguiente forma: conjunto de conductas

emitidas por una persona en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esa persona de un modo directo, firme y honesto, respetando al mismo tiempo los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de las otras personas. Esta conducta puede incluir la expresión de emociones tales como ira, miedo, aprecio, esperanza, alegría, desesperación, indignación, perturbación, pero en cualquier caso se expresa de una manera que no viola los derechos de los otros.

La conducta asertiva implica la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. El mensaje básico de la aserción es: esto es lo que yo pienso; esto es lo que yo siento, así es como yo veo la situación. El mensaje expresa sin dominar, humillar o degradar al otro individuo. Caballo (1983).

Según Caballo (1983) La aserción implica respeto, no servilismo. El servilismo consiste en actuar de manera servil como si la otra persona estuviera en lo cierto, o mejor simplemente porque la otra persona es mayor, más poderosa, con más experiencia o con más conocimiento o es de una raza o sexo diferentes. Hay dos clases de respeto implicadas en la aserción: el respeto hacia uno mismo, es decir expresar las necesidades propias y defender los propios derechos, así como el respeto hacia los derechos y las necesidades de la otra persona. La conducta no verbal como la mirada, la expresión facial, la postura corporal, la entonación y el volumen de voz son muy importantes y pueden apoyar o quitar valor a la conducta verbal. El mensaje de la persona que funciona asertivamente esta en armonía con el contenido verbal del mensaje asertivo.

Según Caballo (1983) la persona que funciona asertivamente manifiesta las siguientes conductas:

- Se siente libre de manifestarse como es: "este soy yo" "esto lo que yo siento, pienso y quiero".
- Puede comunicarse con la gente de cualquier nivel: con extraños, amigos y familia.
- Esta comunicación es siempre abierta, directa, sincera y apropiada.
- Se orienta activamente hacia la vida: va detrás de lo que quiere. En contraste con la persona pasiva que espera que las cosas sucedan; hace que las cosas sucedan.
- Actúa de forma que se respeta a sí mismo: acepta sus limitaciones, consciente de que no siempre puede ganar. Y, ya sea que gane, pierda o se retire, conserva la autoconfianza o autoestima.
- La persona asertiva siente una gran libertad para manifestarse, para expresar lo que es, lo que piensa, lo que siente, y quiere sin lastimar a los demás. (Es empático).

- Es capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona, sea ésta extraña o conocida y su comunicación se caracteriza por ser directa, abierta, franca y adecuada.
- En todas sus acciones y en manifestaciones se respeta a sí misma y acepta sus limitaciones, tiene siempre su propio valor y desarrolla su autoestima; es decir, se aprecia y se quiere a sí misma, tal como es.
- Su vida tiene un enfoque activo, pues sabe lo que quiere y trabaja para conseguirlo, haciendo lo necesario para que las cosas sucedan, en vez de esperar pasivamente a que éstos sucedan por arte de magia. Es más proactivo que activo.
- Acepta o rechaza, de su mundo emocional, a las personas: con delicadeza, pero con firmeza, establece quiénes van a ser sus amigos y quiénes no.
- Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos. Evita los dos extremos: por un lado la represión y por el otro la expresión agresiva y destructiva.

### **2.2.2 Factores que influyen en la asertividad**

Hay muchos factores que influyen en la asertividad. Los más importantes son la capacidad para comunicarse, la autoestima, la empatía, el autoconcepto y la inteligencia emocional. Rodríguez (1988)

Una forma clara de entender el concepto de autoestima es la que plantea Branden (1993) que corresponde a una sensación fundamental de eficacia y un sentido inherente de mérito y lo explica nuevamente como la suma integrada de confianza y de respeto hacia sí mismo. Se lo puede diferenciar de autoconcepto y de si mismo en que el primero atañe al pensamiento o idea que la persona tienen internalizada acerca de si misma como tal, mientras que el si mismo comprende aquel espacio y tiempo en que el yo se reconoce en las experiencias vitales de importancia que le identifican en propiedad.

Según Branden (1999) la autoestima es la evaluación que hacemos de nosotros mismos , evaluación que tiene en cuenta nuestras características personales, nuestra cualidades y posibilidades ,el grado de respeto que tenemos hacia nosotros mismos y también el concepto que , en nuestra opinión , los otros tienen de nosotros . La autoestima es una evaluación positiva o negativa sobre uno mismo y el grado alcanzado en esta evaluación sobre nuestros comportamientos, sentimientos y emociones positivos o negativos. Por eso se habla de un nivel alto o bajo de autoestima que se concreta en elementos cognitivos, afectivos y conductuales también distintos.

Para Maslow (1992) la autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas

hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, hacia los rasgos del cuerpo y nuestro carácter. En resumen es la percepción evaluativa de nosotros mismos. La importancia de la autoestima estriba en que concierne a nuestro ser, a nuestra manera de ser y al sentido de nuestra valía personal. Por lo tanto, puede afectar a nuestra manera de estar y actuar en el mundo y de relacionarnos con los demás. Nada en nuestra manera de pensar, de sentir, de decidir y de actuar escapa a la influencia de la autoestima.

Para Güell (2006) la autoestima como factor de la asertividad se basa en la posibilidad de las personas de elaborar juicios de valor acerca de uno mismo. Es la evaluación profunda de mi persona, de mi manera de ser y actuar.

Rodríguez (1988 p.30) sostiene que la base de la definición de la autoestima de una persona es el autoconcepto. Para éste autor el autoconcepto es el conjunto de creencias que una persona tiene acerca de lo que es ella misma. Cada persona se forma a lo largo de su vida una serie de ideas o imágenes que la llevan a creer que así es.

Por su parte Branden citado por Güell (1995) afirma que el autoconcepto consiste en el conjunto de ideas, actitudes y cogniciones que mantenemos sobre los distintos aspectos de nuestra personalidad y de nuestras aptitudes, así como la forma en que desempeñamos nuestros roles sociales. Estas ideas pueden ser reales o imaginarias. Básicamente la definición de autoconcepto gira en torno al pensamiento sobre nosotros mismos y al pensamiento sobre lo que creemos que los otros piensen de nosotros. Por tanto, un nivel alto de autoestima está directamente relacionado con una definición adecuada de nuestro autoconcepto. Pero como el autoconcepto es un modo de pensamiento. Este autor cree que podemos modificar estos pensamientos para conseguir un autoconcepto adecuado y estos pensamientos influyen sobre la asertividad.

Según Branden citado por Güell (1995) el autoconcepto no es innato; se va formando con la experiencia y la imagen proyectada o percibida en los otros. Es un todo organizado: el individuo tiende a ignorar las variables que percibe de él mismo que no se ajustan al conjunto y tiene su propia jerarquía de atributos a valorar. Es dinámico: puede modificarse con nuevos datos, provenientes de una reinterpretación de la propia personalidad o de juicios externos. Además, como atributo dinámico el autoconcepto se ve retroalimentado (positiva o negativamente) por nuestro entorno social, siendo determinante las opiniones o valoraciones de las personas con las que entablamos relaciones íntimas (esto es nuestra pareja, familia, amigos) y esto tiene qué ver con el desarrollo y evolución de nuestra asertividad.

Por otro lado Maslow (2003) considera que el ser humano tiene incorporada en su interior la idea de su propia autorrealización y ésta puede conseguirse a partir de la



satisfacción de las necesidades básicas y que suprimidos los mecanismos de defensa mediante una expresividad creadora y comunicación asertiva, esta expansión de su personalidad lo autorrealiza creando salud.

Para Rogers (1992) la aceptación y autoaceptación incondicional son la mejor forma de mejorar la autoestima. Por lo tanto como la autoestima es un factor de importancia para la asertividad, si mejora la autoestima, mejora la asertividad y por lo tanto tiene mucha influencia en el desarrollo y mejoramiento de la asertividad.

Para Salter (2010) la comunicación asertiva es la expresión de una sana autoestima y ese es el mismo objeto de estudio que persigue y promueve el enfoque centrado en la persona.

### **2.2.3 Dimensiones de la conducta asertiva**

Para Güell (2006) existen tres modelos de conducta: agresiva, pasiva y asertiva. La conducta agresiva y pasiva o inhibida tienen relación con los dos modelos de conducta genética propia de los mamíferos: la conducta de lucha y la conducta de huida. Delante de una dificultad la mayoría de los mamíferos actúan luchando o huyendo según las circunstancias. Huyen si pueden perder la lucha, y luchan cuando no pueden huir o tienen claras posibilidades de ganar.

Después de huir o luchar, nuestras emociones y nuestro estado de ánimo son negativos: mal humor, sensación de fracaso, rabia, estado interno de tensión, vergüenza etc. Son posibles consecuencias de una conducta en la que hemos utilizado la huida o la lucha. Evidentemente la lucha y la huida son conductas que no nos ayudan a alcanzar nuestro bienestar; tampoco favorecen las relaciones personales con nuestros compañeros y compañeras, ni con el alumnado. En la asertividad, la conducta de la lucha se denomina agresiva y la conducta de huida se denomina conducta pasiva. Güell (2006)

La conducta agresiva se caracteriza por defender los propios intereses y deseos y por expresar los sentimientos y opiniones sin tener en cuenta a los demás, pensando solamente en uno mismo(a). No respeta los derechos de los demás, ya que su motivación es satisfacer los propios objetivos sin otras consideraciones. (Güell, 2006)

Las formas de la conducta agresiva son muy variadas, desde las agresiones verbales, las expresiones y los gestos no verbales duros y las agresiones físicas. También la humillación, el sarcasmo y otras conductas similares pueden ser muestras de agresividad, encubierta a veces con los juegos lingüísticos o las convenciones sociales. Güell (2006)

Según Caballo (1993 p.23) el comportamiento agresivo se caracteriza por una negación de los derechos e intereses personales frente a los intereses de los demás. No se atreve a manifestar sus opiniones o sentimientos porque cree que no tiene derecho a hacerlo.

De otro modo Caballo (1993) piensa que la persona pasiva prefiere el silencio, la inactividad, el aguantar antes que actuar. Su conducta facilita que los demás se aprovechen de ella y la manipulen. Esta conducta se basa en la profunda creencia de que los otros son superiores a uno mismo y por lo tanto tienen derecho a actuar de ese modo. Es la tendencia a evitar los conflictos por encima de todo y preferir que sí para mantener la aparente armonía y aceptar la humillación y la frustración antes de afrontar de modo asertivo el conflicto. En el fondo hay un miedo patológico de la persona a perder el afecto y aprecio de los demás que se manifiesta de modo paralelo a la búsqueda del afecto y aprecio de todo el mundo como prioridad principal. Evidentemente esta conducta conlleva una sensación de frustración, ansiedad y pérdida de respeto hacia sí mismo.

Las consecuencias de la conducta pasiva son negativas para el individuo, pero la ansiedad que genera la posibilidad de ser asertivo es tan grande que prefiere la pasividad a pesar de los problemas de incomprensión y culpa que comporta. A menudo la persona pasiva manifiesta de forma corporal su conducta con problemas como dolores de cabeza, dolores de espalda, musculares, dado que tiene que reprimir constantemente sus emociones y afectos. Tiene explosiones de agresividad e ira exageradas como reacción de un largo período de represión. Según Caballo (1993).

Según Caballo (1993) la conducta pasiva constantemente sigue conductas que no quiere seguir, yendo a lugares a los que no quiere ir y haciendo favores que no desea realizar. No sabe decir que no a nadie. Tampoco sabe expresar sus deseos, emociones y sentimientos, ya sean agradables o desagradables. Este modelo de conducta genera una constante frustración e insatisfacción vital, tanto en sus relaciones como en sus actividades habituales. A pesar de actuar así, se queja constantemente y se considera una víctima aunque no haga nada para ser diferente. En las relaciones sociales intenta pasar desapercibida para no molestar. Muestra una solicitud y una amabilidad extrema y exagerada para conseguir que nadie la rechace. Si alguien la rechaza la persona pasiva se siente culpable porque piensa que es su culpa o algo ha hecho mal.

La conducta asertiva es una alternativa a las conductas de huida o de lucha. Las personas delante de los conflictos y en nuestras relaciones, podemos utilizar nuestra capacidad intelectual, el lenguaje, el pensamiento, la razón o la negociación. Güell (2006 p.22)

Todas estas capacidades son propias de la asertividad. Cuando podemos relacionarnos o resolver un conflicto de modo razonable nuestras emociones son positivas: satisfacción, bienestar, alegría. El uso de la conducta asertiva es la más adecuada. Güell (2006)

Desde el punto de vista de Güell (2006) la asertividad no es un rasgo de las personas. El individuo no es asertivo o “no asertivo”, sino que un individuo se comporta asertivamente o no asertivamente en una variedad de situaciones. Una persona puede desarrollar una conducta asertiva en una serie de situaciones mientras que en otras su conducta puede calificarse como no asertiva o agresiva.

Para Alberti (1977) la asertividad

- a. Es una característica de la conducta, no de las personas
- b. Es una característica específica a la persona y a la situación, no universal
- c. Debe contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de variables situacionales...
- d. Está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción

Para Lázarus citado por Güell, (1990) define la asertividad en varias dimensiones que son la esencia de la conducta asertiva y que puede ser reducida a 4 patrones específicos:

Las 4 dimensiones propuestas por Lázarus (1973) son:

- a. La capacidad de decir no
- b. La capacidad de decir favores o hacer peticiones
- c. La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos
- d. La capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones generales

Bastien (1974) identifica las siguientes dos dimensiones de la asertividad

- a. Asertividad positiva que consiste en la expresión de sentimientos de amor, afecto, admiración, aprobación y estar de acuerdo.
- b. Asertividad negativa que incluye las expresiones de sentimientos justificados de ira, desacuerdos, insatisfacción y aburrimiento.

Gambrill y Richey (1975) dividieron la asertividad e las siguientes categorías:

- a. Rechazo de peticiones
- b. Expresión de limitaciones personales
- c. Iniciación de contactos sociales
- d. Expresión de sentimientos positivos

- e. Manejo de las críticas
- f. Diferir con los demás
- g. Aserción en situaciones de servicio
- h. Dar retroalimentación negativa

Liberman y Cols (1977) citado por Curran (1979) registran las siguientes dimensiones de la conducta asertiva

- a) Conductas no verbales discretas como el contacto ocular ,la expresión facial ,la rapidez del habla ,la latencia de la respuesta
- b) Volumen y tono de voz, la duración de la respuesta, la fluidez de la conversación, los gestos y la postura.
- c) El contenido dela conversación , como pedir algo a otra persona ,alabar ,agradecer o hacer cumplidos a otras personas ,decir no a una petición irrazonable, sufrir una entrevista de trabajo, reaccionar apropiadamente a las críticas y manejar otros encuentros afectivos e instrumentales diarios
- d) Reciprocidad en la comunicación, como el dar reforzamiento al otro, al mantener una conversación, iniciar conversaciones y regular la entrada o salida de grupos sociales.

Rinn y Markle citado por Van Hasels y Cols (1979) dividen la conducta asertiva en 4 repertorios conductuales.

- a. Habilidades autoexpresivas
- b. Habilidades que mejoran a los otros
- c. Habilidades asertivas en su sentido restrictivo como el hacer peticiones simples, estar en desacuerdo con la opinión del otro, negarse a peticiones irrazonables.
- d. Habilidades comunicativas

Larry y Cols (1981) han hallado 4 dimensiones básicas que componen la estructura de la asertividad.

Asertividad social: es una disposición y capacidad para iniciar, mantener o terminar las interacciones sociales fácil y cómodamente en situaciones que implican amigos o conocidos, extraños o figuras de autoridad.

Defensa de los derechos. Refleja la capacidad de defender los derechos propios o rechazar peticiones irrazonables.

Independencia: es la disposición de resistir activamente la presión individual o de grupo para conformarse y obedecer así como para expresar las opiniones y creencias propias...

Liderazgo: es la disposición para conducir, dirigir, o influenciar a los otros en relaciones interpersonales problemáticas que exigen acción, iniciativa o asunción de responsabilidades.

Para Rathus (1973) la asertividad se divide en 4 dimensiones:

#### **a) Conducta evitativa**

La conducta evitativa se refiere a un patrón generalizado de inhibición social; sentimientos de inadecuación; hipersensibilidad a la evaluación negativa, rechazo o desaprobación. Su principal característica es evitación de la interacción social, que comienza en la adolescencia o al comienzo de la edad adulta y que se da en diversos contextos.

Las personas con trastorno de personalidad por evitación se consideran socialmente ineptos, con escaso atractivo personal y evitan la interacción social por temor a ser ridiculizados, humillados o rechazados, o simplemente desagradar. Tienen la creencia de que el resto de las personas lo están juzgando o criticando constantemente, por su aspecto, sus acciones, etc. Esto hace que estas personas "eviten" cualquier situación en las que puedan ser criticados, volviéndose solitarios y reacios a relacionarse con otras personas, exceptuando su núcleo familiar y una o dos amistades seleccionadas cuidadosamente al tener garantías de que no serán rechazados. Realmente, desearían poder tener estas relaciones, pero sus sentimientos de inferioridad que proyectan en los demás, se los impide.

#### **b) Conducta confrontativa**

La confrontación se refiere a que existen comportamientos inaceptables que tienen un efecto negativo tangible o concreto sobre nuestra persona y no pueden ser resueltos eficazmente mediante el empleo exclusivo de la forma activa de escuchar y, que por el otro lado, no podemos ignorarlos y seguir funcionando correctamente.

La confrontación es el acto de enfrentarse a otro para decirle que su comportamiento está interfiriendo con los derechos de mi persona. Un mensaje confrontativo es un tipo muy especial de revelación. Se envía con la intención de obtener un cambio. Por esta razón, inevitablemente genera resistencia.

El comportamiento asertivo confrontativo resulta útil cuando percibimos una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de nuestro interlocutor. Entonces se describe lo que el otro dijo que haría y lo que realmente hizo; luego se expresa claramente lo que uno desea. Con serenidad en la voz y en las palabras, sin

tono de acusación o de condena, hay que limitarse a indagar, a preguntar, y luego expresarse directamente un deseo legítimo.

### **c) Conducta restrictiva**

Este tipo de conducta se refiere a que la persona se restringe y se limita. Es decir *“no se da permiso”* de satisfacer plenamente sus necesidades por sentir que no tiene derecho a ello, por no sentirse merecedor a la felicidad, ni al placer, ni al bienestar.

La persona con este tipo de comportamiento restrictivo se autocritica y no se permite ser todo lo que puede llegar a ser. Reprime sus emociones y constantemente se siente frustrado, poco realizado, infeliz y no es capaz de desatar los talentos y potencialidades de su personalidad.

### **ch) Comportamiento asertivo**

La conducta asertiva suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos. Permite defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

La asertividad es una categoría compleja, vinculada con la alta autoestima, que puede aprenderse como parte de un proceso amplio de desarrollo emocional. Es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

## **2.3 Los derechos asertivos**

La asertividad es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos o derechos asertivos. Berckman (2009 p.15)

Según Caballo (1993) los derechos asertivos son:

1. El derecho a mantener tu dignidad y respeto comportándote de forma habilidosa o asertiva, incluso si la otra persona se siente herida, mientras no violes los derechos humanos básicos de los demás.
2. El derecho a ser tratado con respeto y dignidad
3. El derecho a rechazar peticiones sin tener que sentirte culpable o egoísta

4. El derecho a experimentar y expresar tus propios sentimientos
5. El derecho a detenerte y pensar antes de actuar
6. El derecho a cambiar de opinión
7. El derecho a pedir lo que quieres (aunque la otra persona tiene el derecho a decir que no)
8. El derecho a hacer menos de lo que humanamente eres capaz de hacer
9. El derecho a ser independiente
10. El derecho a decidir qué hacer con tu propio cuerpo, tiempo y propiedad
11. El derecho a cometer errores y ser responsable de ellos
12. El derecho a sentirte a gusto contigo mismo
13. El derecho a tener tus propias necesidades y que esas necesidades sean tan importantes como las de los demás
14. El derecho a tener opiniones y expresarlas
15. El derecho a decidir si satisfaces las expectativas de otras personas o si te comportas siguiendo tus intereses, siempre que no violes los derechos de los demás.
16. El derecho a hablar sobre el problema con la persona involucrada, y aclararlo, en casos límite en que los derechos no están del todo claros.
17. El derecho a obtener aquello por lo que pagas
18. El derecho a escoger no comportarte de manera asertiva o socialmente habilidosa
19. El derecho a tener derechos y defenderlos
20. El derecho a ser escuchado y a ser tomado en serio
21. El derecho a estar solo cuando así lo escojas
22. El derecho a hacer cualquier cosa, mientras no violes los derechos de alguna otra

Para Aguilar (1991) estos son los derechos asertivos más relevantes:

- A ser feliz
- A pedir reciprocidad
- A tener éxito
- A obtener la calidad relativa por lo que pagaste a tu privacidad
- A que te dejen solo
- A calmarte ,tu propio tiempo y pensar
- A no usar tus derechos
- A pedir lo que quieres
- A hacer menos de lo que eres humanamente capaz de hacer
- A ser tratado con respeto y dignidad
- A cometer errores
- A considerar tus propias necesidades
- A cambiar de opinión

Güell (2006) considera que la conducta asertiva presupone la existencia de unos derechos asertivos que justifican y dan argumentos racionales para manifestar esta conducta. Los teóricos de la asertividad han definido diversos derechos asertivos que muchas veces contradicen creencias interiorizadas en las personas de su infancia y aceptadas socialmente. La asimilación de estos derechos puede representar cambios de estas creencias que están profundamente enraizadas en una persona y que son un freno para que su conducta pueda ser asertiva. La conducta asertiva presupone el respeto hacia sí mismo y los demás.

Para Smith (1985) los derechos asertivos son:

1. Tenemos derecho a juzgar si nos incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas
2. Tenemos derecho a cambiar de parecer
3. Tenemos derecho a cometer errores y ser responsable de ellos
4. Tenemos derecho a decir no lo sé
5. Tenemos derecho a ser independientes de la buena voluntad de los demás antes de enfrentarnos con ellos
6. Tenemos derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica
7. Tenemos derecho a decir no lo entiendo
8. Tenemos derecho a no dar razones o excusas para justificar nuestro comportamiento
9. Tenemos derecho a decir no me importa
10. La primera virtud que debe adquirir la persona asertiva es la persistencia
11. Limitarse a hablar de los derechos asertivos no basta para imponerlos

Salter (2010) considera que la conducta asertiva se puede aprender y entrenar. De esta manera aumentar el número de situaciones en las que vamos a tener una respuesta asertiva y disminuir al máximo las respuestas que nos provoquen decaimiento u hostilidad.

Para Güell (2006) el método de aprendizaje de la conducta asertiva parte del principio teórico de la modificación de la conducta como modo de cambiar posteriormente las actitudes y las creencias. El entrenamiento asertivo se basa en modificar la conducta a partir del modelado y la práctica de conductas asertivas.

Desde el enfoque de Güell (1996) un método estructurado de entrenamiento asertivo tiene 3 fases: aprender a distinguir las conductas asertivas y diferenciarlas de las no asertivas ; tomar conciencia de que la conducta asertiva es la más adecuada para tener una buena relación interpersonal y practicar técnicas para poner en práctica las conductas asertivas.



## 2.4 Técnicas para mejorar la asertividad

Según Güell (2006) la asertividad es una conducta que se puede aprender. El método para adquirir esta conducta tiene 3 fases:

La primera fase consiste en reconocer si la conducta que realizamos es asertiva, pasiva o agresiva. La segunda fase es darnos cuenta de si la conducta es agresiva o pasiva, decidir que es conveniente cambiarla por la asertiva. La tercera fase consiste en aplicar y practicar una de las técnicas asertivas para modificar la conducta agresiva o pasiva y convertirla en asertiva.

La metodología concreta para cambiar las conductas agresivas y pasivas por asertivas consiste en entrenarse en una serie de técnicas o ejercicios. El entrenamiento consiste en una práctica constante.

La técnica de decir que no

Una vez decidido que lo mejor para nosotros es decir que no delante de una situación hay que poner en práctica esta técnica. Consiste en respetar de modo tranquilo y respetuoso nuestros deseos y emociones negativas.

- Responder de modo tranquilo y con voz moderada
- Mirar s nuestro interlocutor
- Mantener una posición corporal relajada
- Ser constante e incluso tozudo en la negativa
- Decidir exactamente cuál es el mensaje que se quiere transmitir y mantenerlo
- Si no se cree conveniente ,no hay que dar explicaciones por la negativa

Realización y aceptación de críticas

- Aceptar claramente la critica (en el supuesto de que sea cierta)
- Negar de modo claro y contundente la critica (en el supuesto de que no sea cierto) sin ofender a la persona que la hace.
- Reconocer la critica concreta que se hace y no generalizar a otras criticas parecidas
- No contraatacar con otra critica
- Mantener un tono de voz adecuado, sin gritos pero tampoco con una voz muy débil
- Mantener una actitud corporal relajada
- Mirar al interlocutor

Pedir favores

- Ser específico en la solicitud del favor

- Empezar la frase en primera persona, con expresiones del tipo “desearía”, “me gustaría”, “Quisiera”, etc.
- No disculparse por pedir el favor
- Justificarse únicamente si se considera oportuno
- Aceptar que la otra persona tiene derecho a decir que no
- Insistir dos veces en pedir el favor, si la otra persona duda
- No plantear el favor como una acción que haya que devolver al cabo del tiempo

#### Hacer pactos

- Respetar nuestros derechos
- No atacar nuestra autoestima
- Ser favorables para ambas partes
- Conllevar concesiones por ambas partes
- No afectar negativamente desde el punto de vista emocional

#### Hacer cumplidos

- Decir el nombre de la persona a la que hacemos el cumplido
- Alabar conductas o aspectos muy concretos de la otra persona
- Expresar las alabanzas con frases personalizadas y que expresen nuestros sentimientos, del tipo: me gusta como, o estoy encantado con tu manera de...
- No hacer cumplidos si inmediatamente hemos de pedir un favor a la otra

#### Mostrar los criterios y sentimientos propios

- Hablar concretamente de la conducta que le ha disgustado y no criticar la persona
- Limitarse en el discurso y evitar los largos parlamentos dando vueltas al tema y haciendo repeticiones
- Hablar siempre en primera persona y no generalizar o hacer afirmaciones taxativas o tajantes
- Si es el caso solicitar el cambio de conducta siempre del modo mas concreto posible.

Según Smith (1985) la manera en que interactuamos con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. El entrenamiento asertivo permite reducir ese estrés, enseñando a defender los legítimos derechos de cada uno sin agredir, ni ser agredido. Cuando se es una persona asertiva hay una mejor interacción con los otros y las relaciones interpersonales fluyen con facilidad, comodidad y satisfacción.

Existen algunas técnicas que permiten salir de algunas situaciones complicadas debido a que hay que defendernos sin perder la calma y evitando la pasividad y la agresividad.

Según Smith (1985) para muchas personas es cuestión de aplicar el sentido común, pero otras deben esforzarse en aplicar estas técnicas dadas las dificultades que se plantean en una negociación o simplemente en el día a día de un puesto de responsabilidad donde los problemas se presentan constantemente.

Para Smith (1985) las siguientes técnicas se refieren a comportamientos que pueden ayudar al entrenamiento de la conducta asertiva:

- **Asertividad Positiva:** Consiste en expresarle algo positivo a otra persona, por ejemplo, "me gusta como lo has hecho", "te considero muy valioso para mí" o "te agradezco que te hayas acordado de mí".

- **Respuesta asertiva espontánea:** Esta conducta es útil cuando nos interrumpen, nos descalifican o nos desvalorizan. Por ejemplo, "déjame que acabe y después hablas tú", "no necesito que me digas lo que he de hacer", "no me gusta que me critiques". Estas respuestas son dadas con voz firme y clara, pero no agresiva.

- **Respuesta asertiva escalonada:** Cuando la persona no se da por aludida, a pesar de nuestros mensajes asertivos, se hace necesario aumentar escalonadamente, con paciencia y firmeza, nuestra respuesta inicial.

- **Respuesta asertiva frente a la agresividad o la sumisión:** Se trata de hacerle ver al otro las consecuencias que tienen en nosotros su comportamiento y sugerirle otro más adecuado.

- **Respuesta asertiva empática:** Se trata de ponerse en el lugar del otro para darle a entender que comprendemos su punto de vista y desde ahí hacerle comprender el nuestro. Por ejemplo: "Comprendo que tienes mucho trabajo, pero necesito que cumplas tu compromiso conmigo". Esta última resulta una de las más eficaces estrategias para conseguir resolver los conflictos en las relaciones.

Para Smith (1985) el primer paso es identificar el comportamiento que no nos gusta, el segundo paso es comunicar lo que ese comportamiento nos hace sentir, el tercero es mostrar nuestra preferencia por otro tipo de comportamiento y el cuarto es reforzarle a la persona, si cambia y hace lo que le pedimos, lo positivo y benéfico del cambio. Por ejemplo: "Cuando tú me gritas me haces sentir mal; por ello te ruego moderes tu tono de voz y yo haré más caso a lo que me digas."

### **Técnicas asertivas para afrontar las discusiones:**

Técnica del disco rayado, banco de niebla, aplazamiento asertivo, relativizar la importancia de lo que se discute, técnica de ignorar, técnica de diferenciar un comportamiento de un modo de ser, técnica de la pregunta asertiva, la asertividad negativa, enfado que desarma, acuerdo asertivo, la auto revelación , interrogación negativa, aserción negativa, ironía asertiva, pregunta asertiva, acuerdo asertivo ignorar, romper el proceso de diálogo, manteniendo espacios y aplazamiento.

## **2.5 Aportaciones de la conducta asertiva a las relaciones interpersonales**

Dice Jourard (2001): Creo que todos en algún momento de nuestro camino por la vida nos ha tocado enfrentar situaciones en las que se nos hace difícil mantener con firmeza todo aquello en lo que creemos o sentimos. En determinadas circunstancias, hemos tenido conductas erróneamente pasivas y no hemos sido capaces de defender nuestros ideales por considerar que hacerlo podría causar disgustos o heridas en las personas con quienes interactuamos.

También, en no pocas ocasiones, evitamos algún comentario o pregunta para evitar ser considerado como ignorante. Desde niños nuestro sistema de creencias está lleno de ideas preformadas que, lejos de ayudarnos, nos hacen seres pasivos y ansiosos por no poder hacer manifiesto lo que pensamos y lo que queremos ser. Jourard (2001)

Ventajas y beneficios de la asertividad:

La conducta asertiva no es una llave mágica para conseguir siempre lo que uno quiere, pero al actuar de modo asertivo provoca que la persona esté bien con ella misma y con los demás. Es decir, hay un grado de satisfacción personal, porque el individuo ha manifestado lo que quería sin contradecirse ni humillarse y al mismo tiempo ha sido respetuoso con el otro. La conducta asertiva implica que la persona asume la responsabilidad de lo que hace y dice y por tanto asume las consecuencias positivas y negativas de sus actos. Güell (1990)

La asertividad no resuelve por sí misma las dificultades o los conflictos ,pero los plantea de un modo más satisfactorio para las dos partes implicadas .La conducta asertiva beneficia a la persona que la utiliza y también a sus interlocutores, suele decirse que con la asertividad cada uno puede conseguir lo que considere mejor para él y al mismo tiempo lo que considere más justo , ya que siempre tiene en cuenta los derechos de los demás . Güell (1990).

Jourard (2001) propone que la competencia en la comunicación es un indicio de la salud de la personalidad. Considera a los enfermos mentales como personas deficientes en algunas de las habilidades esenciales para la comunicación total con

otras personas , por ejemplo la habilidad para transmitir mensajes (pensamientos y sentimientos) percibir las o decodificarlas (entender su significado) desde este punto de vista comunicarse bien promueve una personalidad saludable y ésta implica las habilidades de dar respuesta a los numerosos problemas que intervienen en la comunicación con otras personas . Su trabajo demuestra como el temor de comunicar ciertos aspectos de la experiencia propia a otras personas puede desequilibrar seriamente la salud, mientras que la comunicación honesta y libre permite lograr el amor y el desarrollo.

Jourard (2001) menciona, que comportarse con asertividad, permite a la persona, expresar sus necesidades, pensamientos y sentimientos, con sinceridad y sin ambages, aunque sin violar los derechos de los demás, señala además que cuando se aprende a actuar con asertividad, se puede proceder ante los propios deseos y necesidades al tiempo que se toman en consideración los sentimientos de los demás y eso es positivo.

Actuar con asertividad permite:

La persona asertiva es capaz de expresar sus gustos personales e intereses. Si no está de acuerdo con algo o alguien lo expresa abiertamente. Puede decir fácilmente no ante algo que no desea hacer o decir y de ser necesario pide aclaratorias. Cuando recibe un cumplido, lo hace cómodamente. Jourard (2001).

La conducta asertiva se basa en tener presente que ningún otro ser conoce mejor nuestros pensamientos y sentimientos que nosotros mismos. Por tanto, quién mejor que nosotros para expresarlo. Cuando actuamos de esta manera logramos ser tratados con respeto, ser escuchados y tomados en cuenta. También podemos decir no sin que esto genere sentimientos de culpabilidad. Jourard (2001).

Jourard (2001) resalta que ser asertivos nos da el derecho de equivocarnos y cambiar de parecer. Nos permite pedir lo que necesitamos o alguna información. Podemos decir con firmeza y sin agresividad un “no sé” o un “no entiendo” sin sentirnos avergonzados por ello. Así que, cuando alguien quiera hacerte sentir culpable, te pida algo que no quieres hacer o no puedes cumplir, o que quiera imponerte sus valores, simplemente sé asertivo. Créeme, ¡no te arrepentirás!

Según Jourard (2001) la asertividad le sirve a la persona para:

- a. Mejora la salud
- b. La congruencia cura y genera satisfacción debido a la puesta en práctica de la coherencia entre el hacer, sentir, decir y pensar
- c. Mejorar la autoestima al expresarse de manera honesta y directa.

- d. Obtener confianza experimentando el éxito derivado de ser firme.
- e. Defender sus derechos cuando sea necesario.
- f. Negociar provechosamente con los demás.
- g. Fomentar su crecimiento y realización personales.
- h. Adoptar un estilo de vida en el que pueda proceder ante sus deseos y necesidades sin conflictos.
- i. Responsabilizarse de la calidad de las relaciones existentes con los demás.
- j. Favorece la confianza en uno mismo y en nuestra forma de expresarnos.
- k. Genera bienestar emocional.
- l. Mejora la imagen social ya que promueve el respeto de los demás.
- m. Favorece las negociaciones
- n. Aumenta el autorrespeto, el prestigio y la posición social

Para Jourard (2001) una de las razones por la cual la mayoría de las personas son poco seguras es debido a que piensan que no tienen derecho a sus creencias, opiniones o simplemente a sus defender sus derechos. Por eso es importante aprender la práctica de la asertividad como cualquier otra conducta que aprendemos en la vida. Por ejemplo, expresar sentimientos y deseos positivos y negativos en una forma concreta y eficaz, sin menospreciar los derechos de los demás y sin crear o sentir vergüenza. Hay que aprender a diferenciar entre ser asertivo y ser agresivo o pasivo.

Aumentar el auto respeto y la satisfacción de hacer algo con la suficiente capacidad para tener confianza y seguridad en uno mismo, depende de la asertividad. Ésta también mejora la posición social, el respeto y la aceptación de los demás, en el sentido que se hace un reconocimiento de la capacidad de uno mismo de afirmar nuestros derechos personales. Sin embargo, recuerda que ser asertivo no significa querer tener siempre la razón, sino expresar nuestros puntos de vista y opiniones, sean estos correctos o no. Todos tenemos derecho a equivocarnos.

Para Jourard (2001) la asertividad y las habilidades sociales no son sinónimos. La asertividad es sólo una parte de las habilidades sociales en las cuales la persona es capaz de defender sus pensamientos y creencias con el objetivo de defender sus derechos. Pero, para ello, hay que aprender a desarrollarla. En resumen, el comportamiento asertivo, se centra en resolver los problemas interpersonales a través de una acción directa y esto es satisfactorio, saludable y lo podemos aprender mediante entrenamiento en asertividad.

## Capítulo 3. El enfoque centrado en la persona

### 3.1 La psicología humanista

A la psicología humanista se le ha llamado la tercera fuerza de la psicología, después del psicoanálisis y el conductismo principalmente debido al momento de su aparición. Surge como escuela de los puntos en común que tenían varios psicólogos y psicoterapeutas en los Estados Unidos de Norteamérica a mediados de los años 50 y principios de los 60, del siglo XX (Quitman, 1989).

Según Lafarga y Gómez Del Campo (2013) la psicología humanista no ha surgido propiamente como una fuerza polémica o de controversia, sino como una respuesta hipotética más satisfactoria a las inquietudes del hombre contemporáneo formulada a partir de la década de 1950 por un grupo de psicólogos estadounidenses. Tiene orígenes inmediatos en la filosofía existencial europea de la posguerra y se basa en las más antiguas hipótesis filosóficas de la civilización occidental acerca de la persona humana.

Los exponentes representativos de esta corriente no han sido discípulos o seguidores de alguna escuela ideológica o científica; confluyeron mas bien desde distintas posturas y métodos de investigación en una corriente psicológica que destaca la individualidad de la persona humana. Es la necesidad de estudiar esta individualidad como un todo inseparable y no en partes aisladas y el respeto por su desarrollo autónomo. En esta corriente confluyeron Edward Spranger, William Stern, Gordon Allport, Gardener Murphy, Abraham Maslow, Rollo May y Carl Rogers con el enfoque centrado en la persona. Estos psicólogos no son los únicos representativos de la corriente, sino algunos de sus más destacados contribuyentes. Lafarga y Gómez Del Campo (2013).

Para Lafarga y Gómez Del Campo (2012) la psicología humanista es un enfoque que sistematiza y unifica el proceso del crecimiento individual y social al proyectar la psicología humanista a las ciencias de la educación y de las relaciones interpersonales en general.

La psicología contemporánea mantiene dos posturas básicas frente al hombre: una caracterizada por el deseo de entenderlo como persona humana en su estructura, sus procesos, su desarrollo y sus relaciones que tiene como meta generar una ciencia al servicio de la promoción, el bienestar y el crecimiento del ser humano individual y socialmente considerado. La segunda postura está orientada a la búsqueda del conocimiento abstracto acerca de la conducta y el comportamiento del ser humano. Lafarga y Gómez Del Campo (2013).

La psicología humanista engloba todas las posturas e hipótesis científicas y al margen de cualquier dogmatismo ideológico o científico las unifica en hipótesis aceptadas por la práctica, abiertas y flexibles sobre la estructura, el funcionamiento y el desarrollo de la persona humana en las dimensiones de una realidad y una existencia cambiantes. Lafarga y Gómez Del Campo (2013).

La finalidad de la psicología humanista consiste en proporcionar una visión armónica y unificadora de las distintas corrientes psicológicas orientadas a estimular y facilitar el crecimiento de la persona humana. Podríamos beneficiarnos de sus aportaciones y sus estrategias.

Los paradigmas fundamentales de la psicología humanista son:

- a. El ser humano, en cuanto persona, supera la suma de sus partes, a pesar de la importancia que tiene el saber constituido por el conocimiento de las funciones parciales del ser humano, se subraya la peculiaridad y el ser persona del hombre.
- b. La existencia del ser humano está siempre ligada a relaciones interhumanas. Es decir la peculiaridad del ser humano se expresa a partir de sus interacciones con otros.
- c. El hombre vive de manera consciente, independientemente de la cantidad de conciencia que le es accesible, esta es una característica esencial del ser humano y la base para la comprensión de la experiencia humana.
- d. El ser humano está en situación de elegir y decidir, no tiene por qué permanecer en el pasivo papel del espectador y puede mediante sus decisiones activas variar su situación vital.
- e. El ser humano vive orientado hacia una meta. Es decir vive orientado hacia un objetivo o unos valores que forman la base de su identidad, por lo cual se diferencia de otros seres vivientes (Quitman, 1989).

Por otra parte Jourard (2001) considera que la psicología humanista se puede definir como un esfuerzo para revelar a las personas su naturaleza humana y su situación ; para hacerla más consciente, mediante todos los medios asequibles, de las fuerzas que influyen en su experiencia y por lo tanto en sus acciones. El punto de vista de la psicología humanista, es el estudio del hombre con base en la premisa de que como ser humano, es libre, y por tanto responsable de sus acciones y las consecuencias que se produzcan para su bienestar y desarrollo.

También Jourard (2001) resalta que los psicólogos humanistas ven en el ser humano un gran potencial para vivir efectivamente. Tienen la visión del hombre como un ser creativo, libre y consciente de lo que significa la existencia humana; que posee



la capacidad de autoexaminarse y autocomprenderse, que puede producir cambios inducidos por él mismo y que puede cambiar su concepto de sí mismo.

El enfoque humanista intenta mostrar al ser humano su capacidad para la personalidad saludable, liberar sus mejores cualidades humanas, y rescatar lo más sublime de la personalidad humana. El ser humano es capaz de cambios significativos. Jourard (2001).

Este autor considera que el ser humano puede interpretar, criticar, evaluar y vigilar su propio comportamiento tanto presente como futuro y hacer cambios para el futuro anticipando las consecuencias de sus actos a corto, mediano y largo plazo.

Para Lafarga y Gómez del Campo (2013) otra finalidad de la psicología humanista es obtener una descripción completa de lo que significa estar vivo como ser humano, aunque esta descripción es una meta y no un logro. El psicólogo humanista se interesa por los aspectos de la experiencia que tienen importancia en la vida diaria; por lo cual estudia y pretende acrecentar nuestro conocimiento sobre experiencias tan comunes como el amor, el dolor, la voluntad, el temor, la esperanza y la comunicación.

### **3.2 La actitud humanista**

Al psicólogo humanista le interesa no solo describir la forma en que se produce la experiencia humana, sino que tan bien se pregunta: cómo puede extenderse o hacerse más significativa la experiencia? Es decir, qué más puede existir potencialmente para enriquecer la experiencia humana? Los estudios acerca de las influencias que limitan nuestra experiencia sobre la forma de liberarnos de ellas y sobre potencialidades mayores son representativos de esta actitud. Lafarga y Gómez del Campo (2013).

La actitud hacia el ser humano de esta psicoterapia humanista es el interés genuino por su crecimiento y pleno desarrollo de sus potencialidades. Es decir, busca aquello que puede aumentar o enriquecer la experiencia del hombre y la mujer y rechaza la paralizante perspectiva del pensamiento “nada más que” para preguntar qué más puede ocurrir potencialmente. Lafarga y Gómez del campo (2013, p.19).

La psicología humanista está involucrada en la tarea de ayudar a que las personas crezcan y evolucionen más plenamente en la realización de su potencial. Por tanto los trabajos en psicología y en el entrenamiento en sensibilización están relacionados con esta psicología que también está implícitamente involucrada en el entorno del que forma parte. Lafarga y Gómez del Campo (2013).

Para Jourard (2001, p.341) “el humanismo puede ser considerado como un conjunto de ideas, un estilo de comportamiento, una sensibilidad”.

La actitud humanista es el fundamento de la acción social. La actitud humanista, fuera de todo planteamiento teórico, puede ser comprendida como una “sensibilidad”, como un emplazamiento frente al mundo humano en el que se reconoce la intención y la libertad en otros, y en el que se asumen compromisos de lucha no violenta contra la discriminación y la violencia. Para Jourard (2001, p.341).

Para Jourard (2001) la actitud humanista ya estaba presente antes del acuñamiento de palabras como “humanismo”, “humanista” y otras del género. En lo referente a la actitud mencionada, es posición común de los humanistas de las distintas culturas:

- a. La ubicación del ser humano como valor y preocupación central; de tal modo que nada esté por encima del ser humano, ni que un ser humano esté por debajo de otro.
- b. La afirmación de la igualdad de todos los seres humanos; En segundo lugar, afirma la igualdad de todas las personas y por tanto trabaja por la superación de la simple formalidad de iguales derechos ante la ley para avanzar hacia un mundo de iguales oportunidades para todos.
- c. El reconocimiento de la diversidad personal y cultural; En tercer lugar, reconoce la diversidad personal y cultural y por tanto afirma las características propias de cada pueblo condenando toda discriminación que se realice en razón de la diferencia económica, racial, étnica y cultural.
- d. La tendencia al desarrollo del conocimiento por encima de lo aceptado o impuesto como verdad absoluta; En cuarto lugar, auspicia toda tendencia al desarrollo del conocimiento por encima de las limitaciones impuestas al pensamiento por prejuicios aceptados como verdades absolutas o inmutables.
- e. La afirmación de la libertad de ideas y creencias y;
- f. El repudio de la violencia

### **3.3 El enfoque centrado en la persona**

La psicoterapia autodirectiva o centrada en la persona (Rogers, 1951) corresponde a un enfoque humanista. Apareció como un enfoque psicoterapéutico sistematizado en los primeros años de la década de los 40. Carl Rogers, originador y

figura central del sistema, llegó a la universidad de Ohio tras haber ejercido la psicoterapia durante más de 12 años en la clínica comunitaria de Rochester Nueva York. Esta forma de psicoterapia fue considerada innovadora por los estudiantes de Rochester En Nueva York. Lafarga (2013).

Rogers (1974) citado por Lafarga (2013) describe el nacimiento del sistema psicoterapéutico centrado en la persona como un sistema que no solo describía y analizaba las nuevas corrientes, sino un sistema cuya diferencia consistía en derivar sus hipótesis no de inferencias teóricas, sino de todos observables, lo que suscitó un furor de crítica, alabanza, ataque y entusiasmo lo que lo hizo pensar que había creado algo realmente “nuevo”. A partir de ese momento Rogers emprendió una etapa de reformulación de hipótesis, práctica clínica y verificación científica en forma independiente.

El enfoque centrado en la persona, como parte de la psicología humanista, tiene como premisa básica que la persona tiende al desarrollo de sus potencialidades, es así que las acciones de descubrir y desplegar las potencialidades personales a lo largo de la vida van de la mano con un desarrollo pleno de la persona, y son sinónimo de salud mental. En consecuencia, es fundamental la autoexploración, el autoconocimiento, el “darse cuenta” de las experiencias del organismo, de los sentimientos y de la manera en que se procesa la información y se significa la experiencia (Muñoz De Visco, Et Al. 2010).

El paradigma inicial de la psicoterapia centrada en la persona establece que la persona que entra en un proceso terapéutico sentirá una creciente aceptación de sus expresiones y manifestaciones de sentimientos como propias, reconocerá y aceptará la imagen que se forma gradualmente de sí misma, tomará decisiones mas responsables, adquirirá un conocimiento mas profundo de sí misma , aumentará gradualmente su autoestima y crecerá hacia la independencia personal (Lafarga y Gómez Del Campo, 1999).

Así mismo, Rogers (1966 citado por Muñoz De Visco, Et Al. 2010) afirma que una buena autoestima implica el conocimiento, la aceptación y aprecio de las características personales, y se relaciona estrechamente con la capacidad de desarrollar las propias potencialidades. Frank (1988 citado por Muñoz De Visco, Et Al. 2010) considera que la autoestima se basa en la percepción y convicción de que se es capaz de controlar los propios estados internos y moderar, en alguna medida, las relaciones con los otros y la psicoterapia centrada en la persona pretende que el ser humano tenga un fuerte impulso hacia su realización y mejore sensiblemente la seguridad y confianza en su persona.

Según Lafarga (2013) algunas de las hipótesis de la Psicoterapia centrada en el cliente o centrada en la persona podrían formularse de la siguiente manera:

- a) El proceso psicoterapéutico está fundamentalmente motivado por el impulso de la persona hacia el crecimiento, la salud y la adaptación.
- b) Este proceso está más vinculado a la expresión y clasificación de los sentimientos que a la comprensión intelectual de la experiencia.
- c) La comprensión de las circunstancias del presente inmediato de la persona es más importante que su pasado.

El primer período abarca aproximadamente de 1940 a 1945. Las hipótesis derivadas de la práctica como sus verificaciones se concentraron en las variables del proceso psicoterapéutico operantes en la persona que pedía ayuda Lafarga (2013).

El segundo período que se extiende de 1946 a 1953 estuvo orientado por una interrogante de suma importancia que dejaron sin respuesta: en qué consistía la participación del psicoterapeuta en el proceso? Aunque la importancia de la empatía y la aceptación incondicional hacia la persona que recibe ayuda, ya había considerado esas variables, el proceso de maduración del enfoque de Rogers aún estaba en sus primeras etapas y las hipótesis derivadas de la práctica clínica sobre conductas específicas en el psicoterapeuta aún no se verificaba (Lafarga, 2013).

Durante el tercer período que se extiende aproximadamente de 1950 a 1955. Este período es una continuación lógica de los otros dos y las nuevas hipótesis reformulan las anteriores así como otras nuevas: si el terapeuta es congruente consigo mismo b) si la persona que recibe ayuda percibe claramente la congruencia del terapeuta c) si el terapeuta muestra una comprensión empática hacia la otra persona y si d) el terapeuta experimenta una aceptación incondicional por parte de la persona que recibe ayuda. Lafarga (2013)

Durante el cuarto período que es a partir de 1955, la práctica terapéutica centrada en la persona evolucionó con los datos obtenidos de la práctica clínica y de la investigación hacia una psicoterapia experiencial mas amplia, en donde importan los resultados de la interacción de la experiencia terapéutica mediante un proceso de clarificación, enriquecimiento e integración. Lafarga (2013)

Durante el quinto período en 1964, Carl Rogers llegó a la Jolla California como miembro residente del instituto occidental de las ciencias de la conducta, donde fue miembro fundador del centro para estudios sobre la persona. Es en este período cuando Rogers escribe de manera fecunda y analiza las implicaciones de los descubrimientos y de las nuevas formulaciones de la teoría centrada en la persona

en el desarrollo de los grupos a través de la comunicación interpersonal (1970) en las relaciones interpersonales del matrimonio (1992) y en el intenso campo de la educación (1969). Lafarga (2013).

Así que uno de los enfoques que se integró en el movimiento de la psicología humanista es la psicoterapia centrada en el cliente. La palabra "Cliente" pretende enfatizar un matiz semántico distinto a "paciente", ya que un cliente permanece con la responsabilidad y libertad sobre el proceso terapéutico como un agente activo, en contraposición de "paciente". Entonces se habla de "enfoque centrado en el cliente" o el enfoque centrado en la persona. Rogers (2008)

En consecuencia "enfoque" es un término más general con más matices filosóficos, que permiten enmarcar con éste una consecuente psicoterapia y comprensión sobre los intercambios interpersonales acaecidos durante el proceso psicoterapéutico. Como técnica psicoterapéutica es uno de los métodos más investigados a nivel científico desde entonces y ha dado sus pruebas de eficacia. Las investigaciones científicas y universitarias en muchas partes del mundo permitieron también el desarrollo sistemático de esta orientación psicoterapéutica. Rogers (2008).

Para Egan (1981) en el enfoque centrado en la persona el proceso de orientación debe centrarse en la persona más que en los problemas de la persona. El objetivo de la investigación sobre el proceso psicoterapéutico centrado en la persona fue desde un principio aislar aquellas variables que al margen de consideraciones puramente teóricas suscitarán un cambio favorable en quienes buscan ayuda psicoterapéutica.

Según Egan (1981) al aislar estas variables se observó que operaban independientemente de la orientación teórica e incluso de las técnicas utilizadas por el psicoterapeuta que en su conducta profesional mostraban los más altos niveles de empatía, actitud positiva incondicional y autenticidad. Estas actitudes fueron capaces de producir los cambios más estables y benéficos en el proceso psicoterapéutico.

Desde el punto de vista de Rogers (2008) la psicoterapia mantiene la promesa de resolver algunos de aquéllos conflictos, de proporcionar al individuo una adaptación interna más satisfactoria, como una mejor relación con los otros y con su ambiente. En esta corriente cada vez más amplia de interés por los procedimientos psicoterapéuticos y de desarrollo de los mismos, surge el consejo no directivo o centrado en el cliente también conocido como centrado en la persona y es un producto de su tiempo y de su marco cultural.

Por lo tanto Rogers (2008) considera que el enfoque centrado en la persona es un enfoque dinámico. Existe la tendencia a considerar el enfoque no directivo como algo estático: un método, una técnica, un sistema más bien rígido ¡Pero no es así! El grupo de profesionales que está trabajando en este campo utiliza conceptos dinámicos que constantemente revisan a la luz de la experiencia clínica y a la luz de los hallazgos de las investigaciones.

Este enfoque terapéutico implica un cuadro de cambios fluidos de las relaciones humanas, antes que una situación en la cual se aplica más o menos mecánicamente una técnica relativamente rígida. Para aquellos que trabajan en psicoterapia centrada en el cliente esta característica de desarrollo, de reformulación, de cambio, parece ser una de sus cualidades más sobresalientes. Rogers (2008).

En estos pensamientos cambiantes hay algunas hipótesis centrales que proporcionan unidad a la búsqueda de nuevos conocimientos. Tal vez una de las razones del elevado valor estimulante que parece haber tenido la terapia centrada en el cliente sea el hecho de que estas hipótesis pueden ser puestas a prueba, son posibles de confirmación o refutación y por lo tanto ofrecen una esperanza de progreso en lugar de estancamiento del dogma. Parece ser más que probable que la psicoterapia gracias a los esfuerzos de diferentes trabajadores está separándose del reino de lo místico, lo intuitivo, lo personal, lo indefinible para acercarse a la plena luz del análisis objetivo. Esto significa inevitablemente que el cambio y no la rigidez se convierte en la característica de este campo. Rogers (2008).

Pero cómo se operan el cambio y las actitudes básicas del enfoque centrado en la persona? Rogers (1992)

Según Rogers (1981) el cliente es el que lleva el peso de la terapia (auto-directividad) y no el terapeuta. Sin embargo, el terapeuta tiene que ofrecer al cliente una relación que se define por tres condiciones necesarias y suficientes para lograr el éxito de la misma. Las tres primeras características o condiciones son empatía, aceptación positiva incondicional y autenticidad o congruencia.

Rogers (1992) resalta que si el cliente experimenta las condiciones básicas del enfoque centrado en las personas descritas anteriormente, el cliente descubre que alguien puede escucharlo y atenderlo cuando expresa sus sentimientos y poco a poco se torna capaz de escucharse a sí mismo. Comienza a recibir comunicaciones de su propio interior, a advertir que está enojado, a reconocer que experimenta temor o bien que siente coraje. A medida que se abre a lo que sucede en él, adquiere la capacidad de percibir sentimientos que siempre había negado y rechazado. Comienza a tomar conciencia de los sentimientos que antes le habían parecido tan terribles, caóticos, anormales o vergonzosos, que nunca había osado reconocer su existencia. A medida que aprende a escucharse también comienza a aceptarse.

Para Rogers (1981) todo el proceso de la psicoterapia puede traducirse como la actitud del psicoterapeuta en una profunda creencia de respeto y aceptación del cliente y de sus propias capacidades para el cambio: de este modo, todo lo que se hace en la psicoterapia (si entendemos esta como una escuela o enfoque, de la que surgen técnicas o estrategias) es la instrumentalización de esa actitud. Desde el uso del silencio a la empatía, vienen a transmitir este mensaje implícito.

Según Rogers (1981) una relación definida por las actitudes de base genera una multitud de interacciones terapéuticas cada vez más adaptadas a la relación con el cliente, a su persona y situación particular, favoreciendo la capacidad natural e inherente en cada persona de poder desarrollarse de manera constructiva (tendencia natural de cada persona a su auto-actualización, es decir a desarrollarse y madurar).

Por su parte, Lafarga y Gómez Del Campo (2013) formulan la hipótesis de que es más probable que el desarrollo y el cambio ocurran mientras mas tome el orientador una actitud afectuosa positiva y aceptante hacia lo que hay en el paciente. Esto significa que él aprecia a su paciente como una persona con una cualidad de sentimiento que en alguna forma es igual a la que un padre tiene por su hijo apreciándolo como una persona sin hacer caso del comportamiento particular que en ese momento tenga. Significa que se preocupa por su paciente de una manera no posesiva como una persona con potencialidades.

Rogers (1992) considera que al operarse estos cambios que le permiten profundizar su auto percepción y su auto aceptación y volverse menos defensivo y mas abierto, descubre que finalmente puede modificarse y madurar en las direcciones inherentes al organismo humano.

Según Rogers (2002) los terapeutas centrados en la persona consideran el ser humano como una persona que, durante su vida entera, vive en una interdependencia entre sus necesidades de autonomía y sus necesidades de estar relacionado con los demás y con la sociedad. Las dos necesidades son existenciales. Uno de los objetivos de la terapia centrada en la persona es ayudar al cliente a encontrar su equilibrio en esta interdependencia y de desarrollar en ella su pleno funcionamiento social y psíquico.

Según Rogers (2002) el ser humano nace con un conocimiento intuitivo (inmediato) de sus necesidades orgánicas. A medida que se desarrolla, va empezando a construir un esquema de sí mismo con base a ese conocimiento. En sus relaciones con el mundo y los otros, puede recibir dos clases generales de retroalimentación: consideración positiva incondicional y consideración positiva condicional. En tanto recibe ésta última, el sujeto, quien tiene necesidad de aceptación, aprende a rechazar partes de su sí mismo que los demás desapruaban,

con lo cual pierde parte de su proceso de satisfacción de esas necesidades que ya no reconoce de sí. La tesis central e hipótesis de trabajo terapéutico, es que al dar consideración positiva incondicional, entre otras "condiciones suficientes para el cambio terapéutico", el cliente podrá recuperar su funcionamiento orgánico óptimo.

Rogers (1981) en su obra "Psicoterapia Centrada en el Cliente", enfatiza que las emociones, en muchos casos disfuncionales, se manifiestan visceral o fisiológicamente, pero que estas expresiones emocionales no han sido representadas (o simbolizadas según sus propias palabras) adecuadamente en la consciencia, ya que su representación podría suponer un peligro para la propia percepción que se tiene de sí (*sí-mismo*) y peligrar con ello la propia autoestima. A través de esta psicoterapia el cliente toma conciencia de tal expresión fisiológica y puede representarla e integrarla en el conjunto de sus percepciones sobre sí mismo y el mundo.

Según Rogers (1992) en su libro: "El proceso de convertirse en persona describe el proceso que viven las personas que ingresan a terapia y describe siete etapas.

Fijeza: es el estado que comúnmente es descrito como neurótico.

Vivir la experiencia de ser plenamente aceptado: al inicio de la relación terapéutica, el primer cambio que vive la persona es entrar en un ambiente que no le condiciona, lo que convierte en innecesarios los patrones de comportamiento que ha desarrollado para enfrentar al mundo hostil y condicionante en que se desenvuelve cotidianamente.

Desarrollo y flujo de la expresión simbólica: la persona en proceso comienza a desarrollar una expresión verbal más allá de los lugares comunes y que le permita expresarse con más propiedad conforme a su vivencia.

Flexibilización de los constructos y flujo de los sentimientos: se comienzan a cuestionar los valores y creencias que han llevado a la persona a un estado de permanente insatisfacción, y se permite ver las cosas de forma distinta. Además, en esta etapa se advierte una mayor libertad para expresar los sentimientos.

Flujo orgánico: la estructura personal del cliente manifiesta una mayor relajación, los sentimientos son expresados con mayor libertad, las creencias son libremente cuestionadas y hay una necesidad por explorar nuevas formas de comportamiento.

Inicio de la experiencia plena: es la fase de la terapia en que las personas llegan al "punto de no retorno", donde es posible que abandonen el proceso



terapéutico y no experimenten retrocesos dado que toman conciencia de que son ellas las responsables de su vivencia y experiencia.

Fluidez: es la descripción de una persona que funciona plenamente.

### **3.4 Las tres habilidades básicas de Carl Rogers**

Según Carl Rogers (1980) el individuo posee en sí mismo potencialidades, talentos y recursos para su propia comprensión, para cambiar su autoconcepto, sus actitudes y para dirigir su conducta, estos recursos pueden ser liberados a condición de que un determinado clima de actitudes psicológicas facilitadoras pueda ser logrado.

Estas tres actitudes: congruencia, la aceptación incondicional y empatía pueden crear un marco propicio para que la persona pueda comprenderse a sí mismo de una mejor manera, recobrar la confianza en sí mismo, mejorar y obtener una autoestima indispensable para su bienestar. Las tres actitudes básicas o vitales que una persona puede desarrollar son el eje que podría promover un desarrollo psicosocial en el mundo. Son de vital importancia para lograr la salud mental del individuo y para su autorrealización como persona. (Rogers, 1980).

Lafarga y Gómez Del Campo (2013) resaltan que estas tres condiciones relacionales mencionadas son llamadas actitudes de base. La congruencia, empatía, el interés positivo o aceptación positiva incondicional son consideradas características esenciales.

#### **3.4.1 Autenticidad del terapeuta en la relación**

Esta condición se refiere a que el terapeuta debe ser dentro de los confines de la relación, una persona congruente, genuina e integrada. Esto significa que dentro de la relación él es libre y profundamente él mismo con su experiencia real, exactamente representada por su conciencia de sí mismo. Esto es lo opuesto a la presentación de una fachada, ya sea dándose cuenta o sin darse cuenta. Lafarga (2013)

Según Lafarga (2013) al hablar de congruencia no es necesario, ni tampoco posible que el terapeuta sea un modelo que muestra éste grado de integración, de totalidad en cada aspecto de su vida. Es suficiente que sea exactamente él mismo en la hora de ésta relación que en tal sentido básico él es lo que realmente es, en este momento de tiempo.

Para Rogers (1989) una actitud congruente suele ser una persona sana ya que se muestra tal cual es. La autenticidad o congruencia significa que cada persona debe ser lo que es, es decir no usar máscaras o disfraces que oculten su verdadera

personalidad. En el ámbito clínico la actitud de congruencia se refiere a la autenticidad, sinceridad, genuinidad y transparencia del terapeuta en su contacto con el cliente.

La congruencia o autenticidad es una actitud importante en el proceso terapéutico porque significa que el terapeuta al tener un encuentro con su cliente lo hará de una manera honesta, clara, transparente, sin máscaras, ni fachadas, sino como un ser vivo con sentimientos y emociones. Significa que el terapeuta estará atento y abierto a sus sentimientos y experiencias y asimismo esté dispuesto a comunicarlas tal como lo siente y de esta forma la relación terapéutica será genuina, transparente, franca y real. Lafarga y Gómez del campo (2013).

Para llegar a ésta condición es necesario que el terapeuta sea capaz de escuchar en forma aceptante lo que está sucediendo dentro de él mismo, y mientras sea más capaz de ser la complejidad de sus sentimientos sin temor, más alto será el grado de congruencia. Lafarga (2013, p.139).

Para Lafarga (2013) el crecimiento personal se facilita en la medida que el orientador es lo que es, cuando en la relación con su clientes es él mismo, sin hipocresías, sin falsedades, sin dobleces o máscaras; cuando sus actitudes y sentimientos reflejan fielmente lo que está sintiendo en ese momento, o que está fluyendo en él y es capaz de comunicarlo fielmente a su cliente. Es él mismo cuando es capaz de comunicar exactamente lo que siente y esto resulta apropiado para el crecimiento personal de ambos. Esto significa que el terapeuta llega a un encuentro personal directo, de persona a persona, mediante un diálogo sincero que resulta constructivo; desde luego que el terapeuta sigue siendo el experto que se comunica como ser humano al servicio del cliente que sufre.

Cuando se da esta condición de autenticidad los sentimientos que el orientador está experimentando son accesibles a él, a su conciencia y es capaz de vivir estos sentimientos, ser ellos en la relación y ser capaz de comunicarlos. Esto resulta apropiado. Esto significa que el terapeuta llega a un encuentro personal directo con su paciente conociéndolo sobre una base de persona a persona. Significa que él está siendo él mismo y que es auténtico y genuino. Lafarga (2013).

Por lo tanto a medida que capta con más precisión sus propios contenidos, se evalúa menos y se acepta más a sí mismo, va logrando mayor coherencia, puede moverse mas allá de las fachadas que hasta entonces lo ocultaban, abandonar sus conductas defensivas y mostrarse más abiertamente como es. Rogers (1992).

### **3.4.2 Empatía**

La segunda condición esencial en la relación, es que el orientador experimenta una exacta comprensión empática del mundo privado de su paciente y es capaz de comunicar algunos de los fragmentos significativos de esa comprensión. Percibir del mundo interno de significados privados y personales del paciente como si fueran los propios, pero sin nunca perder la cualidad del “como si” esto es la empatía que parece esencial para una relación promotora de crecimiento. Sentir su confusión y su timidez o su enojo o su sentimiento de haber sido tratado injustamente, como si fueran propios, pero sin que la propia incertidumbre o miedo o coraje o recelo se vean implicados. Lafarga (2013).

Según Lafarga (2013) la empatía centrada en la persona sufre es la capacidad del terapeuta de entrar en el mundo del cliente y de comprender con exactitud sus vivencias como si el terapeuta fuese el otro. Esta comprensión empática facilita la concientización, favorece el acompañamiento terapéutico y promueve el desarrollo personal. Esta clase de empatía elevadamente sensitiva parece importante para hacer posible que una persona se acerque a sí misma y aprenda a cambiar y desarrollarse.

Cuando el mundo del paciente está claro para el orientador y puede moverse con libertad dentro de él, entonces puede también comunicar su comprensión de lo que es vagamente conocido por el paciente o verbalizar significados de la experiencia del paciente que para él es poco conocida. Lafarga y Gómez del Campo (2013)

Para Rogers la empatía es la capacidad que se tiene para comprender la experiencia única de la otra persona es decir, ponerse dentro de sus zapatos de alguien y comunicar algo de esta comprensión. Desde el punto de vista clínico, es la capacidad de captar el marco de referencia interno de su cliente. Percibir sus significados personales como si fueran propios y de este modo poder explorar con mayor amplitud lo que el cliente siente o piensa y clarificar sentimientos más profundos. Lafarga y Gómez del Campo (2013).

Según Lafarga y Gómez del Campo (2013 p.127) es fácil no poseer esta habilidad para comprender a otros. A menudo se suele criticar los errores que otro pueda cometer sin saber cuál ha sido la razón o el proceso que lo llevó a cometer tal conducta, actitud o equivocación.

### **3.4.3 Interés positivo**

Ahora, la tercera condición formula la hipótesis de que es más probable que el desarrollo y el cambio ocurran mientras más tome el orientador una actitud afectuosa, positiva y aceptante hacia lo que hay en el cliente. Esto significa que él aprecia a su

paciente como una persona con una cualidad de sentimiento que en alguna forma es igual a la que un padre tiene por un hijo; apreciándolo como una persona sin hacer caso del comportamiento particular que en ese momento tenga. Lafarga (2013, p.12)

Mostrar interés positivo o aceptación positiva incondicional significa comprender a los demás. Pero primero debemos aceptarnos a nosotros mismos; si no aceptamos quienes somos no podremos aceptar a los demás como son. Es decir que en la medida que aceptemos quienes somos, nuestra salud mental estará más sana y por lo tanto nuestras actitudes siempre serán únicas, sin querer ser alguien a quien idealicemos. Significa que se preocupa por su paciente de una manera positiva, como una persona con potencialidades. Incluye una buena voluntad abierta para que el cliente sea cualquier sentimiento real en ese momento, hostilidad o ternura, rebeldía o sumisión, seguridad o menosprecio hacia sí mismo. Lafarga (2013).

Para Lafarga (2013) el interés positivo es una especie de agrado que no se exige y que tiene fuerza, lo hemos llamado interés positivo o aceptación positiva incondicional. Este sentimiento positivo que se manifiesta sin reservas ni evaluaciones, significa no hacer juicios. Creo que cuando esta aplicación no evaluativa está presente en el encuentro entre el orientador y su cliente, es más probable que ocurra un cambio y un desarrollo constructivos.

Esta actitud implica aceptar a la persona como es, con sus sentimientos y experiencias. En el ámbito clínico la condición incondicional es entendida por Rogers como ausencia de deseo de interferir o modelar, además de respeto e interés positivo hacia el cliente. Es una aceptación total de la persona y sus conductas que generan un clima de seguridad que permite al cliente explorar en su interior sin miedos. Lafarga y Gómez del Campo (2013).

Para Lafarga y Gómez del campo (2013) la aceptación y consideración incondicionalmente positiva de la persona en búsqueda de ayuda se relaciona con la aceptación sin condición alguna de la manera en que ella está dispuesta a revelarse y demostrarse en la relación frente al terapeuta. Incluye una buena voluntad, abierta para el cliente sea cualquier sentimiento real en él, en ese mismo momento, hostilidad o ternura, rebeldía o sumisión, seguridad o menosprecio hacia sí mismo. Significa una especie de amor por el paciente tal como es. Es un sentimiento no paternalista, ni sentimental, ni superficialmente social y aceptable. Respeto a la otra persona como un individuo aparte y no se posesiona de él. Es una especie de agrado que no se exige y que tiene fuerza. Lo hemos llamado interés positivo.

Para Lafarga y Gómez del campo (2013) éste constructo desarrollado por Rogers también es uno de los más importantes y difíciles de desarrollar porque aceptar

a una persona puede ser algo difícil. Aceptar la conducta de algunas personas, así como compartir sus sentimientos y experiencias más aun cuando son tan diferentes a las nuestras podría significar un esfuerzo adicional.

Lafarga Y Gómez del Campo (2013) plantean la hipótesis de que el cambio positivo significativo de personalidad ocurre solo en una relación.

Rogers (1992) considera que al notar que el terapeuta manifiesta un respeto positivo e incondicional hacia él como cliente y sus sentimientos, lentamente comienza a asumir la misma actitud hacia él mismo aceptándose tal como es y por consiguiente se apuesta a comprender el proceso de llegar a ser .

## **Capítulo 4. Los talleres vivenciales desde el enfoque centrado en la persona**

### **4.1 Los talleres vivenciales**

Villar Zepeda (2010) en su investigación sobre el desarrollo de la inteligencia emocional, hace referencia a los talleres vivenciales y menciona que un taller vivencial es un espacio en el cual los participantes se reúnen en grupo para trabajar vivencialmente sobre algún tema específico. Posee una estructura y planeación previa por parte del facilitador en la cual además de contemplar los contenidos teóricos, se diseñan ejercicios que faciliten el aprendizaje y desarrollo personal de los participantes (Villar, 2010).

Un taller vivencial es un espacio en el cual los participantes se reúnen en grupo para trabajar vivencialmente sobre algún tema específico. Posee una estructura y planeación previa por parte del facilitador en la cual además de contemplar los contenidos teóricos, se diseñan ejercicios que faciliten el aprendizaje y desarrollo personal de los participantes. Los talleres vivenciales con enfoque humanista buscan promover el desarrollo personal de sus participantes mediante el autoconocimiento y el desarrollo de relaciones interpersonales más auténticas y funcionales. (Villar, 2010).

El taller vivencial basado en el enfoque humanista centrado en la persona, es un grupo con algunas características del grupo de discusión que definen Di María y Falgares (2008) ya que promueve el intercambio y la confrontación entre sus componentes respecto a una temática y a una experiencia. Pero también se propone, como el grupo de orientación, escuchar y hacer emerger las expectativas y las motivaciones de cada uno, para hacerles conscientes sobre sus competencias y responsables de las elecciones hechas en función de los acontecimientos (Di María Y Falgares 2008).

Por lo tanto para poder definir más ampliamente el concepto de taller vivencial con enfoque humanista, es necesario hablar primero del papel que juega el grupo para los individuos que lo conforman, no solo desde el punto de vista terapéutico, sino sobre todo relacional, en este sentido Schmid (2007) dice que es a través de estar en un grupo que descubrimos nuestra identidad. A través de ellos conocemos quienes somos y dónde pertenecemos. Desde esta perspectiva relacional el grupo está más allá de ser únicamente una reunión de individuos o una extensión de las relaciones uno a uno, es más bien un hecho social básico. Es un lugar donde las personas se experimentan como self-en-relación, en sus cualidades sociales e individuales y también como una conexión con comunidades más amplias, con la sociedad y con la humanidad como tales. El grupo existe como intermediario del individuo y la sociedad; por lo tanto es el lugar para el encuentro personal y para el intercambio mutuo en sociedad (Schmid, 2007).

Entonces podemos decir a partir de estos datos y de las definiciones de Muñoz de Visco(2010), Parra (2006) y Villar (2010) que un taller vivencial con enfoque humanista es un conjunto de 6 a 20 personas reunidas en torno a uno o mas facilitadores en una experiencia grupal semiestructurada, que puede abarcar de dos a diez encuentros, para trabajar sobre un tema específico a través de sus propias vivencias, con ejercicios que faciliten la interacción entre sus miembros y que busca favorecer el desarrollo personal e interpersonal de los participantes en el marco de una comunidad de ayuda.

## 4.2 Estructura

Este tipo de trabajo grupal fue enriquecido posteriormente, tanto en la teoría como en la práctica por Rogers (1970) quien les puso por nombre grupos de encuentro de manera general, ya que son muchas sus diferentes modalidades y una de ellas son los talleres vivenciales . En ellos encontramos los siguientes factores comunes que enumera Kort (1974).

- El número de participantes oscila entre 6 y 20 personas, lo que facilita la interacción cara a cara.
- La intención es obtener una experiencia grupal intensiva.
- Se enfoca la realidad del aquí y ahora, o sea la conducta del individuo dentro del grupo en ese momento.
- Se estimula la confrontación interpersonal, la transparencia en expresar lo que verdaderamente se siente y la sinceridad para compartir los errores.
- Se refuerza la evocación de respuestas emocionales intensas (González López, 1999).

Para Szyldo (2005) los grupos de encuentro son una terapia grupal en la cual se reúnen de una manera no estructurada de 8 hasta 18 personas. Ellos mismos eligen sus metas generalmente tendientes a centrarse alrededor de la autenticidad y honestidad de sus sentimientos con respecto a los otros miembros del grupo. Una persona dirige el grupo y su función principal es de crear un ambiente apropiado para la expresión de los sentimientos y pensamientos de cada uno de los miembros hacia los demás. Se procura facilitar la libertad de expresión de los sentimientos ya sean hostiles o positivos.

## 4.3 Origen

De 1964 en adelante Rogers se involucró en el trabajo con grupos. Su film "Journey into Self" (Rogers y McGaw, 1968) y su libro "Los grupos de encuentro" (1970) jugaron un papel muy importante en el reconocimiento del trabajo grupal como factor principal en el desarrollo personal, en la facilitación y en la psicoterapia. El

trabajo con y dentro de los grupos fue instrumental al ayudar a entender al ser humano dentro de sus relaciones y a las relaciones interpersonales como tales. La definición de la “persona que funciona plenamente”, no simplemente como un self individualista, sino mas bien como un self dentro de la sociedad, y la dimensión social y por extensión política del enfoque centrado en la persona, también surgió mayormente en experiencias con grupos pequeños y numerosos (Schmid P. 2007).

Estos talleres ofrecieron gran cantidad de experiencias profundas y significativas a los educandos y tuvo mucho o tanto éxito que se continuó aplicando después como procedimiento en seminarios de verano. Esas experiencias desataron que ese enfoque grupal que entrañó profundas experiencias se fuese incorporando en forma gradual a todo el movimiento de experiencias grupales intensivas. Rogers (1997).

Estos grupos ponían atención en observar el proceso grupal y sus interacciones con otras personas ; se entendía que a partir de esto estarían mejor preparados para comprender como funcionaban ellos mismos dentro de un grupo en el desempeño de sus tareas y las influencias que ejercían en otros adquiriendo mayor competencia para encarar situaciones personales difíciles. En los grupos de NTL que se organizaron para la industria se comprobó que los individuos tenían a menudo experiencias de cambio muy profundas gracias a la relación de confianza y estima que se creaba entre los participantes. Rogers (1997).

En esa época aproximadamente se desarrollaba en la universidad de Chicago otra fase del movimiento hacia la experiencia grupal. Durante la segunda guerra mundial en 1946 y 1947 se les pidió que creasen un grupo intensivo pero breve para los recién llegados soldados veteranos de la guerra, mutilados y deprimidos. La función de estos grupos era preparar a estos hombres antes y después de su regreso y se buscaron consejeros psicológicos que supieran encarar los problemas de los soldados que regresaban del campo de batalla. Rogers (1997).

El cuerpo de expertos consideró que ninguna formación de tipo cognitivo bastaría, de manera que se ensayó una experiencia grupal intensiva con reuniones diarias de varias horas de duración en los cuáles todos los días los integrantes trataban de comprenderse mejor. Tomar conciencia de las actitudes que podrían resultar autodestructivas en la relación de asesoramiento psicológico y establecer entre sí un vínculo productivo que pudiera luego transferir a su labor como consejeros. Este fue el intento de ligar el aprendizaje cognitivo con el que era fruto de la experiencia en un proceso que tuviese valor terapéutico para el individuo. Rogers (1997).



Esta tendencia de grupos de encuentro poco a poco fue creciendo difundiéndose y multiplicándose. Esta experiencia grupal intensiva por su aplicación y modo de trabajarlos son llamados talleres vivenciales. El concepto de taller alude a "tallar" es decir a trabajar nuestra persona, nuestra personalidad y pulirse, transformarse, perfeccionarse o troquelarse en grupo mediante las interacciones interpersonales aprendiendo unos de otros. Rogers (1997).

Es decir, estos grupos no son ni tan terapéuticos, ni tan educativos sino una mezcla de ambos en donde la formación en relaciones humanas se combinó con la educación y al combinar ambas cosas se formó la tendencia de grupos de encuentro o grupos training capacitación. Una combinación del movimiento Lewiniano, la psicoterapia de la Gestalt de Fritz Pearls y la terapia centrada en el cliente. Rogers (1997).

Según Lafarga (2013) de la investigación con grupos de encuentro se concluye de forma general que una experiencia intensiva de dinámica de grupos produce cambios significativos. En suma una experiencia de grupo de crecimiento personal provoca en sus miembros (entre un 10 y un 20%) cambios significativos en el desarrollo de características autorrealizantes como lo son una mayor identificación con aquellos valores autorrealizantes, reacción a los sentimientos, autoestima, consideración de la naturaleza del hombre como constructiva, la sinergia y la capacidad para el contacto íntimo.

Para Rogers (1997) los grupos de encuentro son una experiencia grupal planeada e intensiva que se difunde con gran rapidez. Es quizás la invención social más importante del siglo. Recibe muchos nombres: grupos de encuentro y grupos T, grupo de sensibilización, se conocen como laboratorio vivencial en donde se toca fondo y se habla sobre cosas íntimas y personales; se conocen como laboratorios de relaciones humanas o seminarios de liderazgo, educación o asesoramiento psicológico, también se conoce como terapia grupal aunque en esencia no sea exactamente lo mismo y existan algunas diferencias.

Hay grupos de parejas y grupos familiares también. Estos grupos extraen enseñanzas de otros grupos. Se llevan a cabo mediante sesiones intensivas durante un fin de semana. Los grupos maratón en donde se dan un encerrón durante 24 horas o más, se hablan fuerte y se tienen que aguantar, esa es la consigna. En todos estos grupos la orientación fue o es experiencial y terapéutica y hay una tendencia a considerar importante el desarrollo personal, el mejoramiento en la comunicación y en las relaciones humanas en vez de considerar que éstas eran finalidades secundarias. A parte de los grupos de laboratorio vivencial en donde no se conocen,

son ajenos y a ver que sucede. Se encierran un fin de semana, sin objetivo alguno. Rogers (1997).

A veces se usa este método para ver qué ocurre y ver quien toma el liderazgo y así aislar a los líderes, es decir a ver que se dicen y que se den a conocer. No hay un objetivo, no hay estructura, puede pasar cualquier cosa. Allí se generan las reglas, la organización y la estructura mediante la participación de todos. Al principio nadie dirige, hasta que surge un líder, a ver qué pasa. Solo por el deseo de estar juntos, convivir y conocerse. Rogers (1997).

Para Rodríguez (1988, p.9) “la capacitación de adultos funciona no como una enseñanza académica magisterial, intelectualista, sino como un aprendizaje vivencial activo, participante y práctico”. El punto focal no debe ser la enseñanza de un maestro sino el aprendizaje de los miembros del grupo. En este aprendizaje son importantes las actitudes, las habilidades y conductas más que una cantidad x de encuentros. El aprendizaje se traduce en el desarrollo de habilidades, destrezas, cambios de actitudes y conductas.

En esta creación de este clima excepcional se crea una comunidad de aprendizaje entre los participantes y se propicia la dinámica de dar y recibir, vivir los procesos de experimentar, compartir, interpretar, generalizar y aplicar .en el grupo cada uno será un factor de cambio para los compañeros ,por ello el grupo es reducido. El conductor del aprendizaje no es un profesor, sino un facilitador, un animador, un coordinador. No es una figura de autoridad, no es “el que sabe”, sino el que asiste en una búsqueda común (Rodríguez, 1988).

Pero de qué forma generar ese clima en un grupo para poder llegar a la persona? Probablemente la respuesta sería mediante el aprendizaje vivencial de las actitudes humanistas. El aprendizaje vivencial es significativo, la dirección no está dada con base en los programas de alguien, sino en los intereses de los participantes en “el aquí y el ahora” (Rodríguez 1988).

Sin embargo Rogers (1980 p.105) afirma que hay que tener cuidado y tener presente una precaución: “el aprendizaje que implica cambios en la propia vida, tiende a ser percibido como amenaza”.

Para Rogers 1980 el objetivo será llevar a cabo un taller con un enfoque en las relaciones humanas y en el crecimiento humano que reconoce que el potencial para aprender y el poder para actuar están dentro de la persona y no en un experto que lo controle, ni en un sistema de control.

Este taller proporcionará un lugar donde la gente que cree en el valor y en la dignidad del individuo y la capacidad de autodirección de cada una de las personas pueda reunirse para crear una comunidad. Este taller valora lo que cada participante tenga que ofrecer. Damos la bienvenida a cualquier forma de liberar la fuerza interior de la persona. Esperamos que la comunidad proporcionará una oportunidad de compartir nuestros mundos profesionales, metas, preguntas personales, nuestros problemas y satisfacciones, nuestra creatividad y nuestras innovaciones. Confiamos en que el taller demostrará el clima psicológico que sabemos puede facilitar la comprensión de uno mismo y la conducta autodirigida. Se espera que la experiencia conduzca no solo a su crecimiento personal interno, sino también a una creciente comprensión de la propia responsabilidad en el mundo y de cómo uno puede actuar con base en ese sentido de responsabilidad (Rogers, 1980).

Estos se enfocan en poner el acento en la seguridad en las habilidades para las relaciones humanas, hacen hincapié en el desarrollo personal y en el aumento y mejoramiento de la comunicación y las relaciones interpersonales, basándose en la experiencia de los integrantes del grupo. (Munguía, 2001).

Muchas veces a estos grupos se les puede conocer como laboratorios de relaciones humanas, seminarios de liderazgo, educación o asesoramiento psicológico. Este movimiento ha tenido un crecimiento impresionante y en casi todos los tipos de organización moderno puesto que tiene repercusiones sociales significativas, ya que abarca a una amplia gama de individuos. (Rogers, 2004).

#### **4.4. Objetivos**

El objetivo de estos grupos tiende hacia el desarrollo personal y el aumento y mejoramiento de la comunicación y las relaciones interpersonales en vez de considerar que estas eran finalidades secundarias. Su orientación fue experiencial y educativa y el objetivo terapéutico, catártico. Con el correr de los años esta orientación terapéutica de psicoterapia de grupo se fusionó con la formación en relaciones humanas y nacieron los grupos de encuentro, hoy también llamados talleres vivenciales. Es decir, hay muchos grupos de encuentro, muchas variantes con sus especificaciones y diferencias y uno de esos grupos de encuentro tan especiales son los talleres vivenciales. Rogers (1997).

Los talleres vivenciales con enfoque humanista buscan promover el desarrollo personal de sus participantes principalmente a través del autoconocimiento y el desarrollo de relaciones más auténticas y funcionales. Algo que es determinante para el crecimiento de estos grupos, es el grupo mismo. A través de éste, los participantes tienen un espacio para encontrarse con ellos mismos y aprender de las experiencias de los demás. Por lo tanto se puede decir que un taller vivencial propicia el desarrollo

humano si la persona se abre a la experiencia, siendo el tema parte importante pero no fundamental en dicho proceso de crecimiento (Villar, 2010).

La psicología humanista considera que el ser humano busca elevar la calidad de su vida y pretende que su vida sea más plena y satisfactoria. Para lograr esto necesita expresarse mediante el diálogo y tiene a su servicio toda la gama de posibilidades de la comunicación. Gracias a ésta puede expresar sus sentimientos y opiniones subjetivas de sí mismo y del mundo. Para ello es importante crear el clima adecuado para su expresión en donde haya apertura, aceptación, respeto, aprobación, empatía y confianza. Esto puede ser mediante un taller vivencial que propicie mediante sus técnicas que el participante logre transmitir sus expectativas, deseos, necesidades y valores con la mayor transparencia, especificidad, claridad y precisión posibles para el logro de sus objetivos de vida. Garza (2008)

Un objetivo de los talleres vivenciales es lograr la autoaceptación y la aceptación de los demás en el aquí y ahora tanto en lo intelectual, emocional y corporal es importante vivir experiencias intensivas grupales. Szyldo (2005, p.91)

No hay duda de que este tipo de experiencias son intensas y por lo mismo algunos pueden llegar a sentirse más auténticos como resultado de éstas. Lafarga (2013, p.134).

#### **4.5 Características**

Rogers (2004) resalta que una reunión de personas no es un grupo. Para que un sistema sea considerado como tal, debe tener ciertos requisitos en cuanto a la cantidad de personas, cohesión, los roles, las metas y las formas de alcanzarlas. La cantidad de personas es definida desde un comienzo y esto depende tanto del facilitador como del tipo de grupo que va a llevar a cabo. Al comienzo del grupo es necesario hacer un contrato ya que en este se hace un acuerdo sobre las condiciones, la forma de trabajar, el objetivo, el costo, la duración y las expectativas mutuas. Así mismo el encuadre es importante, ya que aquí se revisan las expectativas que tienen los integrantes del grupo, se clarifica el objetivo y se puntualiza como se va a llegar al cumplimiento.

Hay que tomar en cuenta los roles que los miembros del grupo asumen, ya que estos son equivalentes a los que desempeñan en su vida cotidiana, y algunos de estos pueden beneficiar al grupo, pero otros pueden obstruirlo. Los roles más comunes son: motivador, apoyador, armonizador, agresor, bloqueador, víctima y líder (Rogers, 2004).

Tienen objetivos y tendencias comunes. Carecen de mucha estructura hasta cierto punto. Eligen sus propias metas o directrices y objetivos. La experiencia incluye algún insumo cognitivo. Algún contenido que se ofrece como material de grupo como “autoestima”.

La principal responsabilidad del coordinador es facilitar a los miembros del grupo la expresión de sus sentimientos y de sus pensamientos. Se centran en el aquí y ahora del presente.

El facilitador de un grupo se reúne en forma intensiva para desarrollar un clima psicológico de seguridad donde se genera en forma gradual libertad de expresión y disminuyen las actitudes defensivas.

De esta libertad mutua para expresar los sentimientos reales, positivos y negativos nace un clima de confianza hacia una mayor aceptación de la totalidad de su ser emocional, intelectual y físico, incluidas sus potencialidades.

Estos grupos ayudan a disminuir la rigidez defensiva de los individuos inhibidos. El clima emocional es menos amenazador y pueden escucharse mutuamente. Estos grupos permiten un cambio de actitudes más positivas así como aprender unos de otros.

Sea realimentación de una persona a otra en forma tal que cada individuo llega a ser como aparece ante los demás y qué huella deja en las relaciones interpersonales.

Con esta libertad acrecentada y mayor comunicación surgen nuevas ideas, conceptos y directivas. La innovación puede dejar de ser un peligro para convertirse en una posibilidad deseable. Estas enseñanzas aportadas por la experiencia grupal, tienden a transmitirse de modo temporario o permanente a las relaciones con el cónyuge, los hijos, alumnos, subordinados y aun con los superiores luego de esa experiencia de grupo. Lo que sucede en el grupo depende de varios factores: del facilitador y del grupo, del objetivo, del tema, la técnica y del clima emocional que ha producido la técnica. Cada técnica genera una dinámica que es el clima general del grupo.

#### **4.6 Función**

Una de las más importantes características distintivas del trabajo en grupo reside en el hecho de que la situación grupal enfoca la adecuación de las relaciones interpersonales y proporciona una oportunidad inmediata para descubrir modos nuevos y más satisfactorios de relacionarse con la gente.

Por lo tanto, se espera que durante su experiencia de grupo la persona aprenda otra forma de verse a sí mismo y de relacionarse, este aprendizaje, no está ligado a nociones teóricas prefijadas que hay que almacenar; es más bien, un tipo de adquisición que se realiza sobre la base de la propia participación experiencial, en el aquí y el ahora del grupo, capaz de activar un proceso fundamental de sensibilización hacia las relaciones interpersonales y sociales (Di María Y Falgares 2008)

Entonces, los participantes de un taller, incrementarán sensiblemente no solo la calidad de sus conocimientos, sino también la conciencia de sus modalidades personales de interactuar. Y por lo tanto alcanzarán una conciencia mas clara de sus estilos interpersonales y de las respuestas a las acciones de otros (Di María Y Falgares, 2008).

En 1970, Gibb (Lafarga Y Gómez Del Campo, 1999) analizó 106 estudios sobre procesos de grupo con enfoque centrado en la persona; a continuación menciono algunos de los hallazgos que considero relevantes para esta investigación:

- a. Existe una clara evidencia de que las experiencias de entrenamiento en grupos tienen efectos psicoterapéuticos.
- b. Los cambios observables aparecen en la sensibilidad de una persona; en su habilidad para manejar sus sentimientos, en la direccionalidad de su motivación, en las actitudes hacia sí misma y hacia los demás, y en su interdependencia de ellos.
- c. Para obtener resultados óptimos en el entrenamiento de grupos, éste tiene que ser enfocado a los aspectos importantes de la vida, de la familia y del medio ambiente de los participantes.
- d. Las relaciones continuadas después de la experiencia psicoterapéutica entre los miembros del grupo son tan importantes como esta misma experiencia para los participantes.

Como miembro de un grupo la persona aprende lo que significa dar y recibir apoyo y comprensión, de una manera nueva y más madura. El yo se redefine en un contexto similar al que inicialmente creo la necesidad de distorsionar la percepción de sí mismo y de la relación con los otros (Rogers, C. 1993).

El taller, como una forma de trabajo grupal fomenta, a través de su metodología vivencial, el aprendizaje intra e interpersonal de cada uno de los miembros participantes, por lo que ellos tenderán a una mejor aceptación de sí mismos, aumentando su autoestima, creyendo en sus capacidades y disfrutando de su existencia. A su vez, el tener una visión del hombre como esencialmente bueno, les permite confiar en el otro, mejorar sus redes de apoyo y establecer relaciones interpersonales más adecuadas (Parra, L, Et Al 2006).

Una de las ventajas principales de un grupo es que permite una experiencia vivencial de la pluralidad y complejidad de la vida. Las relaciones entre los miembros del grupo ofrecen un amplio campo de experiencia y de posibilidades para intentar algo nuevo e inmediatamente recibir retroalimentación y considerarlo reflexivamente en este momento (Schmid P. 2007).

#### **4.7 Características personales del facilitador**

Para Muñoz (2008), la persona que está frente al grupo debe tener características tales como libertad, salud física, genuinidad, interés por la gente, empatía, aceptación, flexibilidad, compromiso, calidez e inteligencia; así mismo, desarrollar habilidades como escucha expresividad, intervención confrontación, soporte, diseño, apoyo, frustración, acompañamiento. De igual manera para García (2006), las características necesarias que debe tener un facilitador para favorecer un cambio en cada uno de los miembros del grupo, basándose en el modelo de Carl Rogers son:

- a. Congruencia, se refiere a la posibilidad de que el facilitador se muestre como una persona real, que también busca su propio crecimiento, que escucha los propios sentimientos así como su manera personal de ser y percibir.
- b. Estima incondicional la cual se manifiesta en una actitud cálida y de aceptación a la persona como es en realidad y no como debería de ser o de actuar. Se traduce en un interés positivo y genuino, sin reservas y sin juicios.
- c. Empatía, como la capacidad de comprender al otro en sus propios términos, desde su propia realidad y entender sus experiencias tal y como él las ve y6 las vive pero sin perder la distancia de la propia identidad.
- d. Fe en él, creer en su potencial, confiar en sus posibilidades, percibirlo como un ser capaz de generar cambios en sí mismo. El facilitador deber brindarle la posibilidad de experimentar su autonomía experimentando el cálido sentimiento de la confianza.

Otras características, además de las descritas anteriormente que el facilitador debe desarrollar son:

- a. Autoconocimiento; entendida como un proceso en donde cada experiencia ofrece oportunidades de encuentro con uno mismo y así incrementar la conciencia de nuestras motivaciones sentimientos, posibilidades y motivaciones.
- b. Apertura, significa estar abierto a las nuevas oportunidades de aprendizaje con la flexibilidad requerida para cambiar, innovar, modificar.
- c. Sensibilidad, entendida como la capacidad de percibir las necesidades y los sentimientos de los miembros del grupo; escuchar las sutilezas y escuchar más allá de las palabras.

- d. Entusiasmo, la capacidad de sentir un genuino agrado por lo que se realiza y que contagie su propia motivación al resto del grupo.
- e. Facilidad para relacionarse de persona a persona, el facilitador debe ser capaz de entablar una relación satisfactoria con los miembros del grupo, respetando y comprendiendo las motivaciones de los participantes del grupo.
- f. Liderazgo, ser una motiva que motiva, orienta, acompaña a su grupo y se hace acreedor a su respeto. Su función no es la autoridad que decide, más bien la de animador que ofrece, alienta y estimula la participación del grupo (Villar, 2010).

Para lograr entonces llevar a cabo exitosamente un taller, Villar (2010) menciona, es necesario que el facilitador contemple la realización de las siguientes tareas:

- a. Organizar espacios para trabajar grupalmente.
- b. Identificar las expectativas y necesidades del grupo
- c. Estructurar un programa estructural y flexible que parta de las necesidades del grupo.
- d. Ofrecer metodología dinámica, activa y vivencial
- e. Ofrecer un marco de referencia que le permita al grupo estructurar sus horarios, calendario, normas etc.
- f. Atender las necesidades personales de cada uno ofreciendo recursos para los diferentes estilos y ritmos de aprendizaje y sin apresurar procesos.
- g. Escuchar y comprender no solo sus palabras, sino también los sentimientos que hay atrás de ellas.
- h. Guiar la interacción entre los participantes y estimular la expresión de cada uno de ellos.
- i. Reflejar, aclarar, resumir, recapitular, formular conclusiones a partir de la participación individual.
- j. Apreciar y valorar las aportaciones personales
- k. Llevar un registro de la experiencia con el fin de darle secuencias y de analizar los logros y las áreas susceptibles de mejorarse.
- l. Prepararse permanentemente, actualizarse e innovarse.
- m. Actuar con ética profesional en todo momento.

#### **4.8 Condiciones para trabajar un taller vivencial**

Lewin (citado por Munguía, 2001) formula tres hipótesis para mejorar y profundizar los intercambios en el grupo:

- a. La integración dentro de un grupo y su creatividad solo podrán llevarse a cabo en forma duradera cuando las relaciones entre todos los miembros del grupo se basen en comunicaciones abiertas, confiadas y adecuadas.



- b. La capacidad de comunicarse en forma adecuada con el otro, de llegar a él psicológicamente y entablar un diálogo, es una aptitud adquirida mediante aprendizajes que capacita a los seres humanos para tener intercambios auténticos.
- c. Solo aceptando poner en entredicho la forma habitual de comunicación y las actitudes profundas personales con respecto a los demás, puede el ser humano esperar descubrir las leyes fundamentales de la comunicación humana, sus requisitos y componentes esenciales, las condiciones de su validez y su autenticidad.

Por otra parte, Muñoz (2008) dice que para trabajar con un grupo establecido, es necesaria una propuesta o descripción de la intervención que contenga:

- a. Objetivos, consiste en una descripción general de los que se espera que los participantes obtendrán al finalizar el taller.
- b. A quien se dirige, se describe un perfil general del tipo de personas para el cual fue diseñado el taller.
- c. Número de participantes, plantear un máximo y un mínimo de personas que se requieren para llevarlo a cabo.
- d. Duración forma y distribución de tiempo, se presenta de manera general el contenido y duración de la intervención.
- e. Metodología, se explicita qué metodología se va a usar, es decir, vivencial o teórico, si se incluyen prácticas etc. Aun cuando, como su nombre lo dice, la metodología es vivencial el taller siempre implica alguna información teórica.
- f. Temario general, se describen con poco detalle los contenidos tanto teóricos como vivenciales.
- g. Lugar, aquí se especifica el sitio donde se lleva a cabo el taller, dando dirección y orientaciones.
- h. Materiales necesarios, describir los materiales que los participantes necesitan llevar al taller.
- i. Obligaciones bilaterales, éste es el último apartado se describe hasta donde llega el compromiso por parte del (los) facilitadores haciendo énfasis en el tiempo, renta de espacios, comidas etc.
- j. Costo y formas de pago, se especifican el costo y las facilidades para pagar el taller.

Así podrá realizarse un taller que promueva efectivamente el crecimiento personal de los participantes

¡No podemos humanizar deshumanizándonos! Gómez del campo (2013).

## **MÈTODO**

### **Diseño**

El estudio se realizó mediante un método pre-experimental, con un alcance descriptivo. Al grupo se le aplicó una prueba pre-post, es decir una prueba antes y otra al término del taller. Este diseño ofrece un punto de referencia inicial para ver qué nivel tenía el grupo en la variable dependiente antes del estímulo.

**Hipótesis:** la asistencia al taller incrementa el nivel de asertividad en los participantes

**Hipótesis nula:** la asistencia al taller no incrementa el nivel de asertividad.

**Variable independiente:** taller vivencial.

**Variable dependiente:** asertividad.

### **Participantes**

El taller vivencial se llevó a cabo con una muestra de 27 participantes de ambos sexos, todos ellos trabajadores de la S.E.E. en el estado de Michoacán, cuyo rango de edad es de 30 a 60 años ( $M=43.33$ ), de los cuales 9 son hombres y 18 mujeres. Los años promedio que llevan de servicio en la institución son de  $M= 20.29$ . Respecto a la escolaridad, 3 de ellos tienen posgrado, 18 una licenciatura y 6 una carrera técnica. En el Anexo 1 se muestra la hoja descriptiva de los participantes.

### **Instrumentos**

El instrumento que se utilizó fue el test de Rathus que consistió 30 en reactivos o ítems que mide 4 dimensiones que son: el comportamiento evitativo, asertivo, confrontativo y auto restrictivo. La prueba presenta una buena consistencia interna (de 0.73 a 0.93) que significa que hay validez y confiabilidad en el instrumento de evaluación.

**Escala de asertividad de Rathus (RAS) (1973).** Esta escala mide el comportamiento social autoafirmativo del sujeto, dicho de otro modo, la capacidad que tienen los sujetos para defender sus derechos. El instrumento consta de 30 ítems y evalúa el grado de acuerdo o desacuerdo del individuo con 6 opciones de respuesta en cada ítem (A, B, C, D, E, F) (que va desde +3, muy característico de mí; hasta -3, muy poco característico de mí) con una serie de situaciones ante las que debe manifestar comportamientos asertivos en mayor o menor medida. El instrumento está comprendido por 4 factores que explican el 34.78% de la varianza: Comportamiento evitativo, asertivo, confrontativo y auto restrictivo.

EL comportamiento evitativo es el tipo de comportamiento o conducta que se refiere a un patrón generalizado de inhibición social, sentimientos de inadecuación, hipersensibilidad a la evaluación negativa, rechazo o desaprobación. Su principal característica es evitación de lo social, por lo que se consideran socialmente ineptos. Los ítems que lo evalúan son: 1,2,9,11,12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 24, 26, 30.

EL Comportamiento asertivo se refiere a un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones, defiende sus derechos y tiene alta autoestima. Permite defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. Los ítems que lo evalúan son: 6, 8, 10, 18, 20, 21, 22, 27, 28,29.

El comportamiento confrontativo se refiere al acto de enfrentarse a otro para decirle que su comportamiento está interfiriendo con los derechos de su persona. Es un tipo muy especial de revelación. Es un mensaje que se envía con la intención de obtener un cambio. Por esta razón, inevitablemente genera resistencia. Los ítems que lo evalúan son: 3, 7, 25, 3.

El Comportamiento o tipo de conducta auto restrictivo se refiere a que la persona se restringe y se limita. Es decir “no se da permiso” de satisfacer plenamente sus necesidades por sentir que no tiene derecho a ello, por no sentirse merecedor a la felicidad, ni al placer, ni al bienestar. Los ítems que lo evalúan son: 4, 5, 23.

Codificación: Los ítems 1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 19, 23, 24 y 26 invierten la puntuación. El rango de las puntuaciones es de -90 a +90, con un punto de corte de 0 (una puntuación positiva indica un mayor nivel de asertividad). La prueba presenta una buena consistencia interna (de 0.73 a 0.93), ver anexo 2.

### **Instrumento de validación del taller**

Con la finalidad de explorar la opinión personal de cada participante se diseñó una pregunta concerniente al taller vivencial que englobara varios elementos relevantes del taller y en base a los resultados de sus comentarios se hizo una clasificación según sus respuestas en 6 categorías.

Para evaluar el aspecto subjetivo en cuanto a lo que el participante vio y vivió del taller, se evaluó en forma abierta y directa, es decir, verbalmente. Por otra parte también se evaluó en forma escrita a través de la pregunta realizada a los participantes: ¿Cómo les pareció el taller?

De acuerdo a las respuestas de los participantes, se ordenaron y clasificaron en los siguientes aspectos:

1. Las técnicas
2. El clima emocional
3. Beneficios del taller
4. La conducción
5. Los contenidos
6. Lo que hizo falta

## **Procedimiento**

El procedimiento dio inicio al contactar a la institución que reportaba problemas de comunicación entre sus empleados. Por tal razón se ofreció el taller en forma extensiva para quienes quisieran participar y mejorar las habilidades sociales y comunicativas, es decir su comunicación asertiva.

El procedimiento para llevar a cabo el taller consistió en técnicas comunicativas y de sensibilización que servirán para entrenarse en asertividad. El taller se estructuró en seis pasos por medio de los cuales se pretende que los participantes aprendan a ser asertivos.

Para lograr tal efecto se ha diseñado un taller vivencial que tiene una duración de 30 horas, distribuidas en 5 sesiones con una duración de 6 horas sesión; y por medio de técnicas comunicativas y de sensibilización se entrenará a los participantes en el aprendizaje de la asertividad y así poder verificar si éste taller fue de utilidad para lo que se esperaba de él.

La estrategia para la captación de participantes es por decisión propia y el instrumento que se utilizó para tal efecto al inicio y al final para comprobar los cambios en la personalidad es el test de "Rathus" que cumple con los criterios de validez y confiabilidad requeridos para el caso.

### **Por lo tanto el taller de estructuró en seis pasos:**

1º Identificar los estilos básicos de la conducta interpersonal: estilo agresivo, pasivo y agresivo. La función de esta etapa es distinguir entre cada uno de los estilos, reconociendo la mejor forma de actuar de acorde con el estilo asertivo.

2º Identificar las situaciones en las cuales queremos ser más asertivos. Se trata de identificar en qué situaciones fallamos, y cómo deberíamos actuar en un futuro.

3º Describir las situaciones problemáticas. Se trata de analizar las situaciones en términos de quién, cuándo, qué y cómo interviene en esa escena, identificando nuestros pensamientos negativos y el objetivo que queremos conseguir.

4º Escribir un guión para el cambio de nuestra conducta. Es un plan escrito para afrontar la conducta de forma asertiva.

5º Desarrollo de lenguaje corporal adecuado. Es el lenguaje no verbal (la mirada, el tono de voz, la postura, etc.), y se dan las oportunas indicaciones para que la persona ensaye ante un espejo.

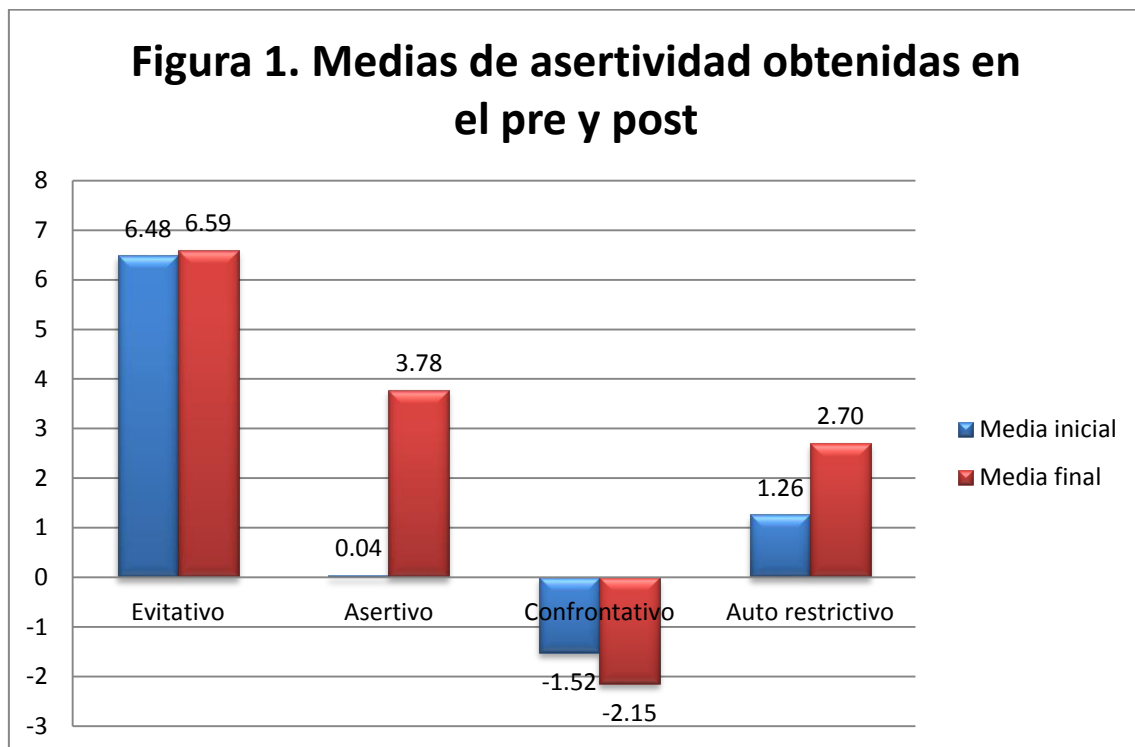
6º Aprender a identificar y evitar las manipulaciones de los demás mediante el ejercicio de los diálogos asertivos. Las demás personas utilizan trucos para manipularle, haciéndole sentir culpable, evadiéndose de la conversación o victimizándose.

Se especifican las actividades en la carta descriptiva en el anexo 3.

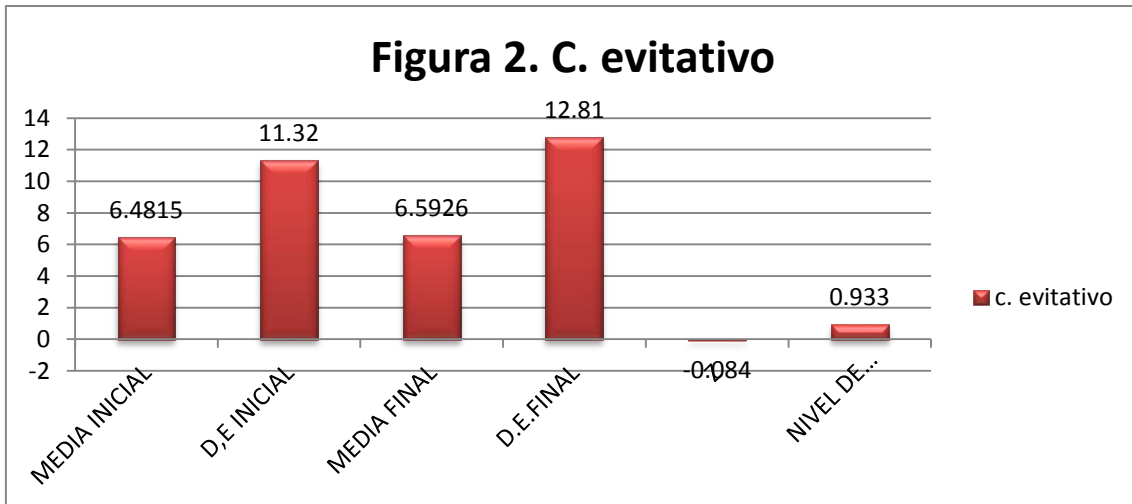
## ANALISIS DE RESULTADOS

Los análisis estadísticos fueron obtenidos a través del paquete estadístico para las ciencias sociales versión 20 (SPSS 20.0).

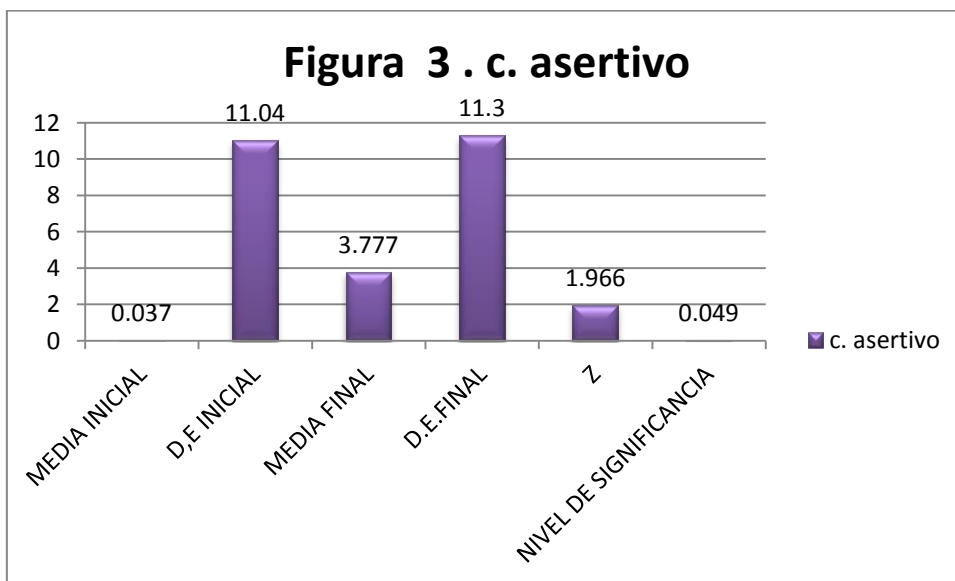
Se realizó la prueba de Wilcoxon, para dos muestras relacionadas, para explorar la existencia de diferencias significativas en cuanto a los puntajes de asertividad obtenidos antes y después de la aplicación del taller vivencial.



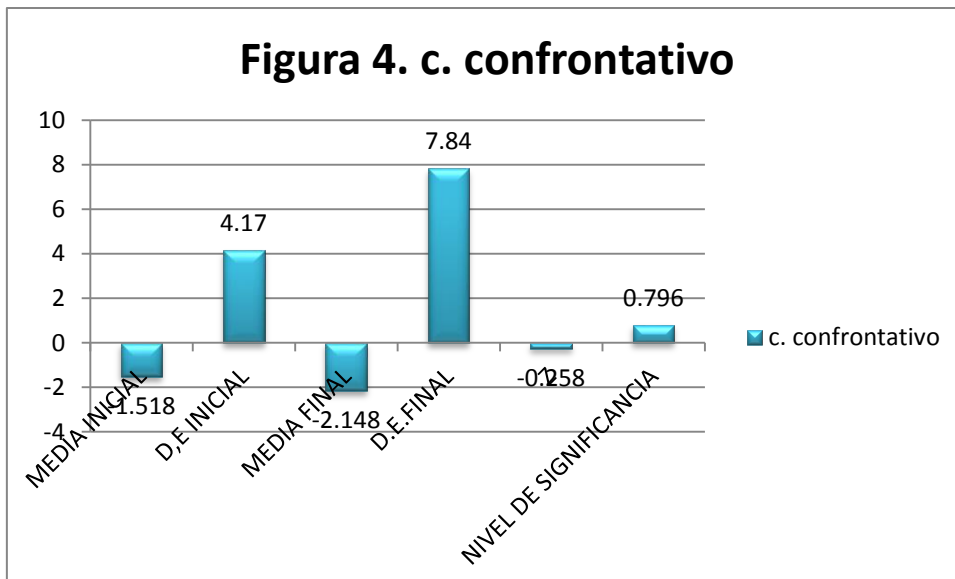
En la figura 1, se pueden observar las medias de cada factor de la escala de asertividad obtenidas en el pre test y post test. De este modo, se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la subescala de comportamiento asertivo ( $W=1.966$ ;  $p=0.049$ ). En las subescalas de comportamiento evitativo, confrontativo y auto restrictivo no se encontraron diferencias estadísticamente significativas ( $w=-.084$ ;  $p=.933$ ;  $w=-.258$ ;  $p=.796$ ;  $w=-1.151$ ;  $p=.250$ ). En la tabla 1 se muestran las puntuaciones obtenidas por factor.



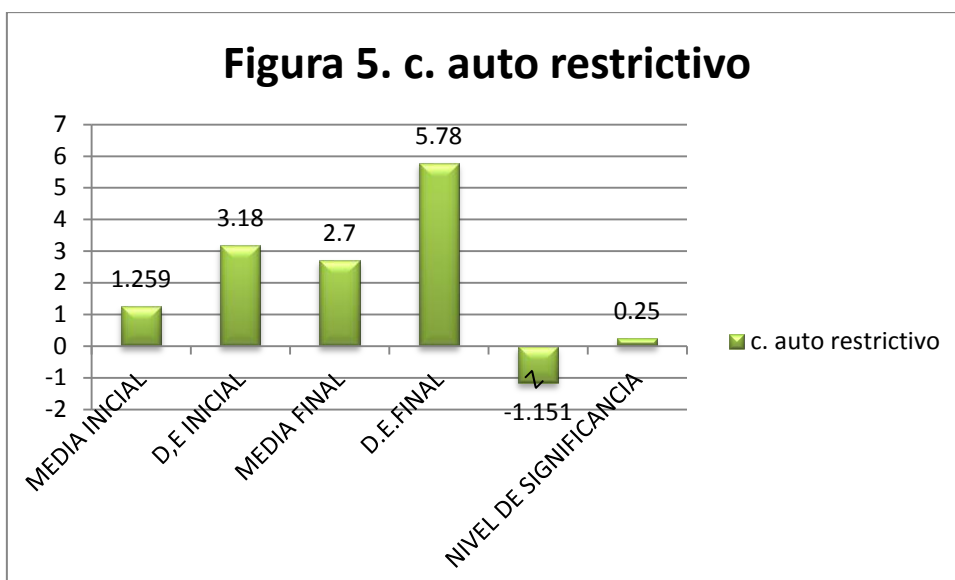
En la subescala de comportamiento evitativo no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la aplicación inicial y final del test, reportando un nivel de significancia de 0.933. Aun así se puede observar que incrementó el puntaje de la media final en comparación de la media inicial de 6.48 a 6.59 (ver figura 2).



El comportamiento asertivo mostró diferencias estadísticamente significativas en cuanto a las medias del pretest y del postest ( $M=0.037$  y  $M=3.77$ ;  $p=0.049$ ) observándose un incremento en cuanto a los puntajes de la media del postest. (ver figura 3).



En la subescala de comportamiento confrontativo no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la aplicación inicial y final del test, reportando un nivel de significancia de 0.796. Aun así se puede observar que incrementó el puntaje de la media final en comparación de la media inicial de -1.518 a -2.148 (ver figura 4).



En la subescala de comportamiento auto restrictivo no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la aplicación inicial y final del test, reportando un nivel de significancia de 0.25. Aun así se puede observar que incrementó el puntaje de la media final en comparación de la media inicial de 1.259 a 2.7 (ver figura 5).



## **Discusión de los resultados**

A partir de las necesidades de lograr cierto nivel de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales, se plantean varias preguntas relacionadas con el diseño del taller, como las condiciones para realizarlo, la manera de verificar, si el taller funciona o no, así como con la forma de provocar el aprendizaje y el desarrollo de la asertividad mediante un entrenamiento.

Al término de la evaluación del test de Rathus el reporte de resultados del estudio nos comunica que en las tres subescalas no fue significativo, solo la escala de comportamiento asertivo y, precisamente funcionó justo en lo que se aboca la tesis, es decir en el comportamiento asertivo. Es importante mencionar que la evaluación de la conducta asertiva demuestra que es estadísticamente significativo, que en los resultados cualitativos subió 3 puntos aproximadamente una diferencia puntuaba antes .04 y después 3.78, por lo tanto se demuestra en los resultados de la evaluación del test de Rathus que el taller funcionó en lo que se esperaba de él y se encontró que hubo una mejora o una diferencia significativa respecto a la comunicación asertiva. El taller prueba que hubo una mejora en el comportamiento asertivo de los participantes.

El comportamiento asertivo mostró diferencias estadísticamente significativas en cuanto a las medias del pretest y del postest ( $M=0.037$  y  $M=3.77$ ;  $p=0.049$ ) observándose un incremento en cuanto a los puntajes de la media del postest. (Ver figura 3).

El taller tiene relevancia en cuanto a su utilidad. Los seres humanos somos seres sociales y nos gusta estar en interacción. Lo más idóneo es mejorar las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo y precisamente el taller prueba su efectividad.

### **Evaluación escrita sobre el taller vivencial**

A continuación se presentan los resultados de la pregunta de opinión: ¿Qué les pareció el taller? aplicado a los participantes al finalizar el taller vivencial. Se analizaron 5 aspectos.

#### **1. Las Técnicas**

Varios participantes hablan de las técnicas, se refieren a ellas como estratégicas, provechosas, apropiadas, que permiten mostrar el lado humano; que son aplicables en la vida cotidiana con sus compañeros de trabajo, con su familia y con sus hijos.

Refieren que les parecieron prácticas, es decir fáciles de implementar en su vida y, reconocen la importancia de las técnicas en el entrenamiento en asertividad, para lograr el aprendizaje y desarrollo de ésta.

Los participantes refieren que se creó un ambiente agradable y divertido gracias a las técnicas. Que las técnicas propiciaron un mayor entendimiento y conocimiento de sí mismos y de sus compañeros de trabajo. Que las técnicas que se aplicaron en grupo e individual se pudieron comprender con facilidad y que hubo buena participación. Que con la actividad de los diálogos asertivos se pudo aprender qué significa ser asertivo de modo práctico. Que sí aprendieron a decir que no, cuando ya no se quiere algo.

Comentaron que las técnicas fueron las adecuadas para lograr el objetivo de aprender a ser asertivos. Consideran que entrenarse en asertividad es útil porque permitió la retroalimentación franca y sincera del personal. Que la disposición de los compañeros ayudó bastante para lograr los buenos resultados del taller vivencial.

Manifestaron que las técnicas que se aplicaron les servirán en su vida privada, con su pareja, con sus hijos, siendo más claros y específicos a la hora de expresar los sentimientos y pensamientos con seguridad.

Comentaron que anteriormente no se sentían con derecho a hablar, ni a que los escucharan, y que les gustó mucho la actividad de los diálogos asertivos. También aprendieron que cualquier persona puede ser asertiva mediante el entrenamiento con técnicas apropiadas. Refieren que les gustaron mucho las técnicas; que fueron divertidas, que se rieron y que estas propiciaron el sentido del humor de sus compañeros y que eso fue bueno porque impactó en sus vidas en todos los aspectos de su personalidad.

Refieren que las técnicas fueron prácticas y sencillas, que generaron una dinámica cálida y agradable que propició un mejoramiento de las interacciones y las actitudes humanistas con sus compañeros de trabajo.

Consideran que las actividades fueron provechosas y que propiciaron el análisis, la reflexión y la participación hasta de los compañeros más tímidos, quienes debido al temor al rechazo o el miedo a la crítica de los demás compañeros, a veces les costaba trabajo querer participar. Consideran que “las actividades crearon un ambiente agradable”. Refieren que les gustaron mucho las técnicas, sobre todo las que se aplicaron en forma grupal, así como las individuales que resultaron de reflexión y análisis, lo que propició buena participación grupal.

Dijeron que muchas de las técnicas que se aplicaron servirán en su vida privada, con su pareja, con sus hijos y laboralmente, debido a que a veces tienen problemas con los compañeros de trabajo o con el jefe por no ser claros, específicos y

expresar los sentimientos o pensamientos con seguridad. Algunos comentaron que aprendieron a escuchar, incluso a disfrutarlo.

### **Opinión de un participante**

A veces sentía que cada vez que me interrumpían y se resistían a escuchar ideas nuevas, se iban a cansar. Antes sentía que no tenía derecho a hablar, ni a que me escucharan. Y hoy me di cuenta, de que el fracaso (en este contexto) no es malo, solo es aburrido y que en nosotros está el defender nuestras ideas aunque a otros no les parezca. Me gustó mucho la actividad de los diálogos asertivos. En este taller vivencial de asertividad aprendí que cualquier persona puede ser asertiva mediante el entrenamiento de las técnicas apropiadas. Me gustaron las técnicas que usó la maestra. Fue divertido preguntar a los compañeros acerca de sus vidas. Me reí mucho y fue bueno. Lo voy aplicar con mis niños.

### **Opinión de un participante**

Hubo mucha retroalimentación y la comunicación me pareció que no fue superficial. Las técnicas grupales que se pusieron me parecieron prácticas, ya que con la dinámica que se estableció, se fueron revisando temáticas como la comunicación, el feed back, la asertividad relacionada con nuestras relaciones interpersonales. Con los ejemplos dados se puede ir viendo cómo ser asertiva en todos los contextos de mi entorno y esto me está ayudando mucho para darme cuenta que puedo mejorar mis relaciones humanas con mis compañeros de trabajo, por lo pronto.

## **2. El clima emocional**

Comentan que el clima emocional fue grato, sin prisa y sin estrés. Que el ambiente favoreció la confianza y permitió la reflexión y la disposición al cambio. Refieren que aprendieron a respetarse a sí mismos y a sus compañeros; que el taller vivencial trajo beneficios a los compañeros que tomaron el curso, o al menos así fue la percepción de algunos participantes, quienes creen que el taller sí sirvió para favorecer la comunicación asertiva entre ellos. Opinan que se logró el objetivo y lo comentaron verbalmente en el cierre del taller. Hacen la reflexión de que es necesario un entrenamiento en asertividad para el desarrollo de esta habilidad social. Refieren que favoreció la comunicación a niveles de mayor profundidad que el superficial. Comentaron que la continua retroalimentación los llevó a la participación y al mejoramiento de las actitudes. Al término del taller hacen hincapié en que hubo un cambio de las actitudes agresivas o de violencia verbal, a otras más positivas y asertivas en los compañeros de la S.E.E. que asistieron al curso.

Los participantes refirieron que hubo mucha retroalimentación y que la comunicación fue profunda. Comentaron que el espacio del taller vivencial fue relajado y tranquilo; que les permitió hablar sin censura, ni represión de las ideas.

Manifestaron que sí se logró la reflexión y la disposición al cambio de conducta para bien. Creen que hay cambios notorios en algunos compañeros que eran tímidos y desconfiados al principio y ahora su comportamiento sugiere que ya no muestran esas conductas tan inhibidas.

Consideran que se favoreció la comunicación asertiva con sus compañeros de trabajo. Creen que el taller fue bueno y trajo beneficios a todo el personal de la S.E.E que lo tomó. Se pudo establecer la diferencia de actitudes al principio en relación con las actividades finales, ya que se comprendieron las diferencias entre seguir siendo agresivos o negativos y ser más positivos y asertivos, así como mejorar las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, la pareja y los hijos.

### **Opinión de un participante**

Me pareció muy buen tema el de la comunicación asertiva, ya que es muy importante tener gran control sobre nuestras emociones, así como estabilidad y equilibrio emocional para comunicarnos interpersonalmente y en grupo y decir sinceramente lo que pensamos sin lastimar a otros, usando solamente la comunicación directa. Yo me sentí bien en el taller, sin prisa, sin estrés.

### **Opinión de un participante**

Me pareció buena la idea de promocionar este tipo de cursos que proporcionan estrategias para comunicarnos mejor con los compañeros de trabajo principalmente e incrementar las habilidades y capacidades desconocidas y olvidadas. "El ambiente creado en el salón propició la camaradería y la aceptación de todos nosotros"

### **3. Beneficios del taller**

Los participantes refieren que hubo un cambio de actitud en todos los participantes. Consideran que este taller vivencial de asertividad aprendieron a respetar a sus compañeros y a respetarse a sí mismos. También mostraron un mayor interés por escuchar a sus compañeros.

Consideran que el taller servirá para mejorar las relaciones interpersonales y que se puede poner en práctica en todas las áreas y aspectos de la personalidad; es decir, en lo social, laboral, familiar y con la pareja.

Los participantes comentaron que el curso fue adecuado para que el colectivo de los empleados de la S.E.E. esté en sintonía y con la clara convicción de que se pueden cambiar las actitudes limitantes que no nos permiten actuar con libertad y poder ser auténticamente en libertad. Refieren que el curso les permitió mayor congruencia y autenticidad para poder ser ellos mismos.

Algunos participantes hicieron énfasis en que mediante este taller vivencial aprendieron a respetar a sus compañeros de trabajo y a respetarse a sí mismos. Consideran que se favoreció la comunicación asertiva con sus compañeros.

Los participantes manifestaron que el taller fue muy bueno para ellos y para todo el personal de la S.E.E. que lo tomaron. Dijeron que fue benéfico en el sentido de que es importante entrenarse en aserción para no seguir siendo negativos o agresivos en sus relaciones interpersonales; y que esos aprendizajes y conocimientos se pueden poner en práctica para aplicarlos en su vida privada y no solo laboralmente.

Los participantes comentaron que el taller fue adecuado para que el colectivo de los empleados de la S.E.E. estén más en sintonía estableciéndose una comunicación asertiva. Que se propició la comunicación profunda e interacción con los compañeros, que la retroalimentación llevó a la reflexión de nuestras actitudes negativas y que el taller nos brindó la confianza y el impulso para expresarse libremente sin prejuicios.

También, los participantes descubrieron dentro del taller, que la congruencia es saludable para personalidad. Que la genuinidad o autenticidad genera salud física, psíquica, emocional y social, ya que mejora sensiblemente las relaciones interpersonales, lo que supone el objetivo general de este estudio. Aprendieron que lo más importante es sentirse bien con su forma de comunicarse, que la comunicación asertiva implica respeto y que esto significa comunicarse de modo más efectivo. Se percataron de que se puede ser auténtico sin herir, ni lastimar a otros, utilizando las herramientas aprendidas en el entrenamiento en aserción. Finalmente consideran que estos talleres deben ofrecerse o llevarse a cabo mas seguido. Opinan que es conveniente que duren mas tiempo para beneficiar a otras personas de su área laboral, que manifiestan tener problemas en su comunicación y que desean mejorar sus relaciones interpersonales en el trabajo y en su vida.

### **Opinión de un participante**

Me gustó el taller vivencial de asertividad porque pude darme cuenta de mi poca tolerancia y paciencia hacia los demás porque no sabía escuchar a otros, me costaba mucho trabajo oírlos y ahora parece que hasta lo disfruté. Así que de aprendizaje me llevo elementos y saberes que cambiaran poco a poco mi manera de dirigirme a otros y que creo voy a mejorar en mis relaciones interpersonales ,pero sobre todo aprendí la forma activa de escuchar a los demás que mucha falta me hacía para llevarme bien con mis compañeros de trabajo.

### **Opinión de un participante**

Este taller me servirá para mejorar mis relaciones interpersonales y lo pondré en práctica en mi vida, en mi trabajo, en las actividades que emprenda con mis compañeros, pareja, familia, hijos etc. En lo personal el taller me fue de mucho

provecho y utilidad. Antes me reprimía y no me atrevía a hablar en grupo y menos de mis sentimientos y emociones. Creo que se logró el objetivo de comunicarse mejor entre compañeros.

#### **4. La conducción**

Los participantes refieren que les gustó mucho la libertad que hubo en el taller. Que la facilitadora condujo atinadamente el taller y que generó la confianza para hablar, estableciéndose la calidez y actitudes de amabilidad y respeto dentro del taller vivencial.

Por otra parte comunican que la conducción no autoritaria de la facilitadora en éste caso, permitió que se diera un ambiente de libertad, espontaneidad y confianza. Sugieren que esto fue un factor que facilitó la expresión de sentimientos y emociones. Comentan que la confianza permitió externar su sentir de una manera más fluida y natural.

Dijeron que las estrategias que se usaron en este taller de asertividad propiciaron la motivación, participación y una relajación y reflexión de su persona. Consideran que la facilitadora generó el clima emocional adecuado para poder participar, eliminar dudas, hacer preguntas, conducirnos con libertad, expresarnos a profundidad, trabajar en grupo, en equipos y conocernos mejor.

#### **Opinión de un participante**

Fue una experiencia vivencial en donde expresé francamente mis inquietudes, descubrí mis deseos y experimenté mis emociones espontánea y libremente. Me gustó la forma de conducir el curso por parte de la maestra, sin autoritarismo. Hubo mucha libertad para hablar de los sentimientos y hubo confianza y compañerismo entre los participantes. Me sentí muy cómoda. Todo fue espontáneo y hubo cosas graciosas que dijeron los compañeros. Me gusto por que me reí mucho.

#### **Opinión de un participante**

Me gustó mucho la libertad que hubo en el taller. Sentía confianza para hablar. Creo que las técnicas estuvieron bien y la instructora también nos dio confianza.

#### **5. Los contenidos**

También hacen comentarios respecto a que no habían oído hablar acerca de la existencia de los derechos asertivos, lo que es un contenido teórico, que es la espina dorsal de la asertividad y en ellos se plasma de modo más específico lo que significa la defensa de nuestra persona. Comentan que saber que existe una conducta confrontativa que en pequeñas dosis significa asertividad, es algo importante, que es un concepto necesario dentro del respeto a la vida humana que significa asertividad y es relevante conocer los tres estilos de comunicación: huir, agredir y ser asertivo para

detectar y reflexionar y acerca de cual estilo utilizamos y el impacto de esas respuestas en nuestras relaciones interpersonales.

### **Opinión de un participante**

Me gustó saber que existen los derechos asertivos que son relativamente nuevos y que nos permiten defendernos de los abusos y la manipulación de los demás. No me daba cuenta que tenemos derecho de permanecer tan mediocres como queramos y hasta que queramos.

### **Opinión de un participante**

Antes no me atrevía a confrontar a otros por algo que no me parecía bien. Tampoco me atrevía a pensar diferente a mi marido o a mi jefe. En este curso me di cuenta que es sano confrontar o enfrentar a alguien cuando algo no me gusta y ser congruente con lo que pienso, siento y digo y eso, es bueno. Eso aprendí y me va a ayudar en mi vida saber que puedo pensar diferente y no va a pasar nada si sé defender mi modo de pensar, aunque a otros no les parezca. Aprendí que lo importante es que yo me sienta bien de ser como soy, sin lastimar a nadie.

Por lo anteriormente expuesto el taller vivencial de comunicación asertiva cumple con las condiciones básicas que mencionan los teóricos en ese sentido como Watzlawick (2002) menciona, en cuanto se refiere a la metacomunicación, lo que se hace evidente cuando los propios participantes comunican y hablan acerca cómo fue el modo de su comunicación dentro del taller, ya sea verbal, no verbal o de otro tipo y la efectividad de ésta.

Por otra parte Rodríguez (1998) contempla el saber escuchar como uno de los principios más difíciles de realizar dentro del proceso comunicativo, lo cual se dio ampliamente en el taller, lo que permitió una mejora de las relaciones interpersonales, aumentando la empatía y la reciprocidad.

Para Güell (2006) el hecho de ser capaces de expresar sentimientos ideas y opiniones, es el estilo asertivo, que significa una forma de optimizar las habilidades sociales y aumentar la asertividad, lo que sucedió reiteradamente en el taller consiguiendo comunicarse de la mejor forma posible.

Para Caballo (1993) ser tratado con respeto y dignidad es uno de los derechos asertivos y eso es precisamente lo que ocurrió en el taller. Todos fueron tratados de acuerdo a los derechos asertivos y pudieron expresar opiniones incluso contradictorias y diferentes, con la confianza de que se cumplirían las condiciones básicas del enfoque centrado en la persona como son la congruencia o autenticidad, la empatía y la aceptación positiva e incondicional.

Para Lafarga y Gómez Del Campo (2013) la psicología contemporánea tiene el objetivo de promover el bienestar y el crecimiento del ser humano de manera individual y social para aumentar la plenitud de su vida, situación hacia donde fue orientado totalmente el taller vivencial.

Según Carl Rogers (1980) son necesarias ciertas actitudes psicológicas facilitadoras en un grupo como condición para que el individuo pueda liberar sus recursos, talentos y potencialidades; para que se amplíe su propia comprensión, cambiar su autoconcepto, sus actitudes y para dirigir su conducta más positivamente. Estos recursos pueden ser liberados a condición de que un determinado clima de actitudes psicológicas facilitadoras pueda ser logrado y el taller vivencial creó las circunstancias y el clima psicológico para que estos cambios en su personalidad pudieran generarse a favor de su asertividad, salud mental y autorrealización.

En 1970, Gibb (Lafarga Y Gómez Del Campo, 1999) mencionaron que una clara evidencia del entrenamiento en grupos con enfoque centrado en la persona es el efecto terapéutico, lo que se observó en el taller, ya que algunos participantes mencionaron su efecto saludable para el grupo de empleados de la S.E.E, así como algunos cambios en su empatía, sensibilidad y mayor aceptación de si mismos; lo que propició un modo más satisfactorio de relacionarse con la gente.

Otro de los efectos positivos del taller fue la adquisición de aprendizajes que se realizaron sobre la base de la propia participación experiencial, en el aquí y el ahora del grupo, que fue capaz de activar un proceso fundamental de sensibilización hacia las relaciones interpersonales y sociales y que cumple con las condiciones que comenta en su concepción de los grupos vivenciales, en donde una de las características del trabajo de grupo reside en la adecuación de las relaciones interpersonales. (Di María Y Falgares, 2008).

Esta adecuación se realiza mediante la conducta asertiva que implica la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas, precisamente lo que propició el taller vivencial. Caballo (1983).

Para Jourard (2001) el ser humano posee una gran potencial para vivir una vida plena, libre, consciente y creativa. Posee la capacidad de autoexaminarse y autocomprenderse, lo que puede producir cambios para cambiar y mejorar su autoconcepto y forma de relacionarse con sus congéneres, situación que ampliamente favoreció el taller vivencial.



## CONCLUSIONES

La investigación permite concluir que la asertividad suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede, ni se somete a la voluntad de otras personas; que es una habilidad personal que nos permite expresar ideas y sentimientos en el momento oportuno, de la manera adecuada, sin negar o atropellar los derechos de los demás. Que la asertividad es una variable importante para mejorar no solo el rendimiento académico, el liderazgo, para enfrentar el acoso laboral y la ansiedad en el trabajo; sino también para influir en el mejoramiento de las relaciones interpersonales en el trabajo y en la vida de relación en general.

Se concluye que la asertividad viene a ser un constructo o concepto difícil de definir de una sola forma, ya que existen muchas definiciones según varios autores. Las investigaciones demuestran que la expresión de asertividad mejora la salud física y emocional además de aumentar la autoestima.

La asertividad es apreciada por la humanidad ya que permite facilitar la conducta socialmente habilidosa mediante un conjunto de comportamientos que expresan deseos, emociones, sentimientos, derechos y opiniones de un modo adecuado, aligerando los factores estresores como la desconfianza en sí mismos o la timidez. Por lo tanto el aprendizaje la asertividad constituye un comportamiento valioso para toda la sociedad, ya que mejora la calidad de las interacciones personales debido a que la expresión de congruencia o autenticidad, es generadora de salud, felicidad y alegría.

Se concluye también que mediante la investigación se demuestra que el taller vivencial de comunicación asertiva sí funciona en lo que se esperaba probar y los resultados de la evaluación lo confirman, ya que en la dimensión del Test de Rathus en relación con el comportamiento asertivo mostró diferencias estadísticamente significativas en cuanto a las medias del pretest y del postest ( $M=0.037$  y  $M=3.77$ ;  $p=0.049$ ) observándose un incremento en cuanto a los puntajes de la media del postest.

El estudio tuvo algunas limitaciones relacionadas con el tiempo y los permisos de los participantes, ya que algunos jefes, a pesar de la necesidad de mejora en el clima laboral y que ellos mismos solicitaron el curso para aligerar y relajar las relaciones interpersonales, se mostraban reacios a que sus subordinados dedicaran una semana a capacitarse en comunicación asertiva, debido a la carga de trabajo en esa semana, mas que otras; pero padeciendo los conflictos antes mencionados, tuvieron que acceder a la capacitación, con poca disposición de su parte.

Una de las limitaciones del estudio es que no se encontraba un espacio idóneo para la realización del taller, es decir un aula apropiada y ventilada para que los participantes pudieran moverse a su entera libertad. El mobiliario fue tipo escuela, lo que no constituye lo más adecuado, ya que hay que estar moviendo las sillas y las mesas constantemente de acuerdo a las técnicas que se apliquen. Es decir, que el espacio fue pequeño en relación al número de participantes.

Por otra parte, se concluye que a los participantes sí les gustó el taller vivencial. Al parecer el éxito del taller fueron las técnicas que les resultaron atractivas así como la conducción de la facilitadora que logró que se diera la confianza en los participantes. Les pareció útil y benéfico para todos aquellos que se inscribieron en forma voluntaria y sugirieron la necesidad de realizar mas talleres para los empleados de la S.E.E. que no lo tomaron en ésta ocasión.

Se llega a la conclusión de que es posible mejorar la asertividad mediante un taller vivencial que significa un entrenamiento específico para el desarrollo de las habilidades sociales y comunicativas. Que la falta de asertividad entorpece la calidad de las relaciones interpersonales y en consecuencia la falta de asertividad disminuye la satisfacción en la vida.

Después de la experiencia del taller vivencial, es posible concluir que además del trabajo en el taller, algo que fue determinante para el crecimiento personal de los participantes, fue el grupo mismo, ya que a través de éste los participantes, tuvieron un espacio para encontrarse con ellos mismos y aprender desde las experiencias de los demás. Por lo tanto se puede decir que un taller vivencial propicia el desarrollo humano si la persona se abre a la experiencia, siendo el tema parte importante pero no fundamental en dicho proceso de crecimiento (Villar, 2010).

Los principales beneficiarios del estudio serán todos los empleados de la S.E.E. que quieran tomar el curso de comunicación asertiva cada vez que la S.E.E. haga la invitación o bien los empleados lo soliciten por cuenta propia o por departamentos para el desarrollo y formación de las habilidades sociales.

Finalmente es concluyente que éste taller es altamente beneficioso considerando que se puede multiplicar o reproducir con los empleados de la S.E.E, así como con otras personas que laboren en otras instituciones y en otros ámbitos de la sociedad.

Ésta investigación tiene impacto, porque si las cosas salen como se espera, es decir que ayuden a la gente a mejorar sus interacciones, servirá como antecedente y guía para seguir haciendo este tipo de talleres vivenciales en esa misma institución o en otras dependencias gubernamentales con buenos resultados en el sentido de la comunicación asertiva.

Es importante hacer estudios e investigar sobre este tipo de talleres vivenciales porque el ser humano requiere y necesita un espacio de libertad donde pueda expresar sus sentimientos, pensamientos, actitudes, comportamiento, deseos, metas, objetivos y proyectos de vida en donde esté libre de crítica, ofensas y agresividad física o verbal. Significa un espacio donde se privilegia la comunicación profunda, clara, nítida, directa y donde el interés principal es la persona, su desarrollo, desenvolvimiento y la liberación de recursos, talentos y potencialidades de la personalidad y lograr una vida mas plena.

## REFERENCIAS

- Aguilar Kubli E. (1991) *La asertividad, sé tú mismo, sin sentirte culpable*. México: Pax.
- Aluicio, G.A., y Revellino, M. (2010). Relación entre autoeficacia, autoestima, asertividad, y rendimiento académico, en estudiantes que ingresaron a terapia ocupacional. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*. Recuperado de <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RTO/article/viewFile/17775/18555>
- Ander, E. (1991). *El taller una alternativa para la renovación pedagógica*. Venezuela: Magisterio.
- Aspingall L.G. y Staudinger, U.M. (2007). *Psicología del potencial Humano*. Gedisa.
- Berckman, B. (2009) *El arte de hacerse respetar*. Integral.
- Berlo, D. (1979) *El proceso de la comunicación, Introducción a la teoría y a la práctica*. Ateneo .
- Branden, N. (1999) *Los seis pilares de la autoestima*. Paidós.
- Carbó, T. (1996) *La comunicación humana*. Libros del rincón.
- Clifford, C. (1995). *La clave del éxito en la comunicación con los demás*. México: Diana.
- Dyer, W. (1999) *Evite ser utilizado*. Grijalbo
- Egan, G. (1981). *El orientador experto*. Iberoamericana
- Fensterheim, H. (1979). *No diga si, cuando quiera decir no*. Grijalbo.
- Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e investigación en psicología*, 14 (2), 403-425.
- Garrido, E.C., Ortega, N.A., Escobar, J., y García, R. (2010) Evaluación de la asertividad en estudiantes universitarios con bajo rendimiento académico. *Revista Científica Electrónica de Psicología*, 9, 53-69

- Garza, E. (2008). *El reto de humanizar*. Trillas.
- Goleman, D. (2006). *La inteligencia social*. Planeta.
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional*. Vergara
- Gray, J. (2002). *Conoce tus sentimientos, mejora tus relaciones. Una guía para enriquecer las relaciones personales*. México: Plaza Janés.
- Gross, M. (2011). *Diez técnicas para una comunicación asertiva*. Pensamiento imaginativo. Recuperado de <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/1334951/Diez-tecnicas-para-una-comunicacion-asertiva.html>
- Güell, M. (2005). *Porqué he dicho blanco, si quería decir negro, técnicas asertivas*. Grao.
- Hernández, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Mac Graw Hill.
- Jacques S. y Galland S. (1996). *Si me escuchara, me entendería*. Terrae.
- Jourard, S. (2005). *La personalidad saludable*. Trillas
- Lafarga, Corona, J. (2013) *Desarrollo Humano*. Trillas
- Lafarga, Corona J. y Gómez del Campo J. F. (2012). *Desarrollo del potencial humano*. Vol. 1. Trillas
- Lafarga, Corona J. y Gómez del Campo J. F. (2013). *Desarrollo del potencial humano*. Vol. 2. Trillas
- Lafarga, Corona J. y Gómez del Campo J. F. (2013). *Desarrollo del potencial humano*. Vol. 3. Trillas
- Lafarga, Corona J. y Gómez del Campo J. F. (2013). *Desarrollo del potencial humano*. Vol. 4. Trillas
- Mambriani, S. (1993). *La comunicación en las relaciones de ayuda*. San Pablo.
- Maslow, Abraham, (2003). *El hombre autorrealizado. Hacia una psicología del ser*. Barcelona: Kairós.

- Morales, R. (2007). Un estudio asegura que los buenos jefes emplean bien su asertividad. *Tendencias Estratégicas*. Recuperado de [http://www.tendencias21.net/Un-estudio-asegura-que-los-buenos-jefes-emplean-bien-su-asertividad\\_a1387.html](http://www.tendencias21.net/Un-estudio-asegura-que-los-buenos-jefes-emplean-bien-su-asertividad_a1387.html)
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Moreno, Y., y Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 363-380.
- Munch L. (2007). *Métodos y técnicas de investigación*. Trillas
- Munguía G. (2001). *Crecimiento del potencial en grupo*. México: Universidad de Guanajuato
- Muñoz de Visco E. N, Claribel Morales B. (2010). Promoción del potencial humano mediante grupos de autoconocimiento y desarrollo personal. *Revista Alternativas de la psicología*.
- Nichols, M.P. (1998) *El arte perdido de escuchar*. Urano.
- Pasquel, L. M. (2002). *Comunicación sin fronteras*. Grupo Norma
- Rodríguez, Estrada M. (1988). *Autoestima*. Manual Moderno.
- Rodríguez, M. (1994). *Psicología de las relaciones humanas*. Marova
- Rogers, C. (1990). *El proceso de convertirse en persona*. Paidós.
- Rogers, C. (1980). *El poder de la persona*. Manual moderno
- Rogers, C. (1995). *El camino del ser*. Barcelona: Kairós.
- Rogers, C. (2004). *Los grupos de encuentro*. Argentina: Amorrortu.
- Rogers, C. (2008). *Psicoterapia centrada en el cliente*. México: Paidós.
- Salomón, R. (2007). *Ética emocional*. Paidós
- Satir, V. (1991). *En contacto íntimo como relacionarse con uno mismo y con los demás*. Concepto.
- Satir, V. (1999). *Relaciones humanas en el núcleo familiar*. México: Pax.

Schmid, P.F. (2007). En el principio fue el grupo. Grupos de encuentro y terapia de grupo, una perspectiva de cambio más allá del individuo. *Revista Prometeo*, 50, 39-43.

Smith, M. (1983). *Cuando digo no, me siento culpable. Terapia asertiva sistemática*. México: Trillas.

Stevens, J.O. (1988). *El darse cuenta*. Chile: Cuatro Vientos. Szydlo, D. y Beristáin C. (2005). *El valor de la psicoterapia*. Trillas.

Vargas, G. (2007). *Comunícate y cautiva*. México: Aguilar

Vela, J. A. (1985). *Técnica y práctica de las relaciones humanas la experiencia vivencial de la dinámica de grupos*. Colombia: Indoamericana.

Villagrán, W.J. (2014). *Bienestar psicológico y asertividad en el adolescente* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar: Guatemala.

Villar, T.M. (2010). *Desarrollo de la inteligencia emocional, una oportunidad de crecimiento personal* (Tesis de Maestría). Universidad Vasco de Quiroga: México.

Watzlawick, P. (2007). *El lenguaje del cambio. Nueva técnica de la comunicación terapéutica*. Herder.

Watzlawick, P. (2002). *Teoría de la comunicación*. Herder.

Wayne, D. (1986). *Técnicas dinámicas para gozar de la vida sin ser manipulado*. México: Grijalbo.

## ANEXOS

### Anexo 1. Hoja descriptiva de los participantes.

NOMBRE DEL CURSO: "COMUNICACIÓN ASERTIVA".

FACILITADORA : ROCÍO MIREYA JIMÉNEZ ROBLES

SEDE:

SALÓN 2 DE USOS MÚLTIPLES DE LA S.E.E.

FECHA:

13 DE MAYO AL 17 DE MAYO DE 2013

---

No.	H	M	EDAD	PUESTO	ANTIGÜEDAD	ESCOLARIDAD
1	X		52	ANALISTA	30 AÑOS	CARRERA TÉCNICA
2		X	37	DOCENTE	17 AÑOS	LICENCIATURA
3		X	39	DOCENTE	14 AÑOS	LICENCIATURA
4	X		38	JEFE DE ÁREA	15 AÑOS	POSGRADO
5		X	44	PSICÓLOGA	20 AÑOS	LICENCIATURA
6		X	42	DOCENTE	23 AÑOS	LICENCIATURA
7	X		43	JEFE DE ÁREA	21 AÑOS	POSGRADO
8	X		48	CONTADOR	24 AÑOS	LICENCIATURA
9		X	50	SECRETARIA	31 AÑOS	CARRERA TÉCNICA
10		X	36	TERAPEUTA DEL.	12 AÑOS	LICENCIATURA
11		X	48	TERAPEUTAC DE L.	20 AÑOS	LICENCIATURA
12		X	45	DOCENTE	19 AÑOS	LICENCIATURA
13	X		44	ANALISTA	21 AÑOS	CARRERA TECNICA
14	X		50	ANALISTA	24 AÑOS	CARRERA TECNICA
15		X	47	DOCENTE	23 AÑOS	LICENCIATURA
16	X		41	CONTADOR	16 AÑOS	LICENCIATURA
17		X	46	SECRETARIA	28 AÑOS	CARRERA TÉCNICA
18		X	52	PSICÓLOGA	33 AÑOS	LICENCIATURA
19	X		42	LICENCIADO	18 AÑOS	LICENCIATURA
20		X	38	PSICÓLOGA	14 AÑOS	LICENCIATURA
21		X	45	DIRECTORA	25 AÑOS	POSGRADO
22		X	34	DOCENTE	10 AÑOS	LICENCIATURA
23		X	39	SECRETARIA	18 AÑOS	LICENCIATURA
24	X		41	PSICÓLOGO	17 AÑOS	LICENCIATURA
25		X	39	DOCENTE	14 AÑOS	LICENCIATURA
26		X	47	SECRETARIA	28 AÑOS	CARRERA TECNICA
27		X	43	DOCENTE	13 AÑOS	LICENCIATURA



## Anexo 2. Test de asertividad de Rathus.

La asertividad es aquella habilidad personal que nos permite expresar de forma adecuada nuestras emociones frente a otra persona, y lo hacemos sin hostilidad ni agresividad. Una persona asertiva sabe expresar directa y adecuadamente sus opiniones y sentimientos (tanto positivos como negativos) en cualquier situación social.

Para saber el grado de asertividad que tienes contesta el siguiente cuestionario.

Califica cada una de las frases con alguna de las siguientes respuestas:

A: Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.

B: Bastante característico de mí, bastante descriptivo.

C: Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.

D: Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.

E: Bastante poco característico de mí, no descriptivo.

F: Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

A      B      C      D      E      F

1. Mucha gente parece ser más agresiva que yo. \_\_\_\_\_
2. He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez. \_\_\_\_\_
3. Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo al camarero/a. \_\_\_\_\_
4. Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado. \_\_\_\_\_
5. Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no". \_\_\_\_\_
6. Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué. \_\_\_\_\_
7. Hay veces en que provoco abiertamente una discusión. \_\_\_\_\_
8. Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición. \_\_\_\_\_
9. En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí. \_\_\_\_\_

10. Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños. \_\_\_\_\_
11. Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo. \_\_\_\_\_
12. Rehúyo telefonar a instituciones y empresas. \_\_\_\_\_
13. En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales. \_\_\_\_\_
14. Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado. \_\_\_\_\_
15. Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto. \_\_\_\_\_
16. He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a. \_\_\_\_\_
17. Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar. \_\_\_\_\_
18. Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista. \_\_\_\_\_
19. Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores. \_\_\_\_\_
20. Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello. \_\_\_\_\_
21. Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos. \_\_\_\_\_
22. Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, jolla busco cuanto antes para dejar las cosas claras. \_\_\_\_\_
23. Con frecuencia paso un mal rato al decir "no". \_\_\_\_\_
24. Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena. \_\_\_\_\_
25. En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio. \_\_\_\_\_
26. Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder. \_\_\_\_\_
27. Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte. \_\_\_\_\_
28. Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención. \_\_\_\_\_
29. Expreso mis opiniones con facilidad. \_\_\_\_\_
30. Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada. \_\_\_\_\_

**Anexo 3.** Carta descriptiva del taller.

**CARTA DESCRIPTIVA  
DISEÑO DE UN CURSO TALLER DE ENTRENAMIENTO PARA EL APRENDIZAJE DE LA  
COMUNICACIÓN ASERTIVA  
NÚMERO DE PARTICIPANTES 27  
DURACIÓN 30 HORAS  
TALLER VIVENCIAL DE ASERTIVIDAD**

**LUNES  
HORARIO 9:00 A 15:00 hrs  
RECESO DE 10:30 a 11:30 hrs**

<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MATERIALES</b>
<b>Pre-test</b>	Responder Cuestionario	<b>Pre-test</b>	Aplicación	<b>Cuestionario Escrito</b>
<b>Autoconocimiento y conocimiento de los demás .</b>	Conocer a los demás	Rompehielo	Buscar firmas	Hoja
	Conocer a los demás y a sí mismo	La entrevista colectiva	Verbalizar al grupo expectativas y temores	
	Comunicar	La primera impresión	Comunicación verbal	
<b>Las necesidades humanas</b>	Identificar las necesidades humanas	Las satisfacciones físicas	Expositiva en parejas	Una hoja blanca y un lápiz
<b>La comunicación</b>	Comunicar necesidades específicas	El regalo	Hacer un dibujo	Papel bond Grabadora
		El dictado en la espalda	Hacer un dibujo	Hoja blanca
	Comunicar Sensaciones y emociones específicas	Los sentidos	Elegir lo que me gusta	Hoja blanca
<b>El proceso de la comunicación</b>	Expresar sentimientos y deseos	Quiero y necesito	Verbalizar	Papel bond
	El proceso de la comunicación.	La carta Sta. Claus		Una hoja lápiz

**MARTES**  
**Horario de 9:00 hrs a 15:00 hrs.**  
**Receso de 10:30 a 11:30 hrs.**

<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MATERIALES</b>
<b>Las funciones de la comunicación</b>	Dar y recibir afecto	Bombardeo intenso	Verbalizar	
<b>Estilos de comunicación</b>	Identificar los estilos de comunicación	La injusticia	Buscar su estilo de comunicación	
	Identificar los 3 estilos de conducta	Ratón , león y persona	Analizar en grupo	
	Distinguir formas de respuesta	Responder a una acusación		
	Dar y recibir afecto	Hacer cumplidos	Verbalizar	
<b>Las barreras de la comunicación</b>	Identificar los obstáculos de la comunicación en las relaciones interpersonales	Mostrar los criterios Y sentimientos propios	Comentar en pareja	Guión
<b>Los prejuicios cognitivos</b>	Identificar prejuicios a la hora de comunicar	Las distorsiones cognitivas		Guión
		Comunicación en uno y doble sentido		Dibujo A Dibujo B
<b>Los facilitadores de la comunicación</b>	Facilitar la comunicación	Ronda de la sinceridad	Preguntar	Imágenes

<b>comunicación</b>	en las relaciones interpersonales			
	Expresar ideas y sentimientos	La felicidad	Hacer un dibujo	Una cartulina colores
	Expresar ideas y sentimientos	El buzón Caricias ocultas		Una caja y papeletas

### MIÉRCOLES

Horario de 9:00 hrs a 15:00 hrs.

Receso de 10:30 a 11:30 hrs.

TEMA	OBJETIVO	TÉCNICA	ACTIVIDADES	MATERIALES
<b>Concepto de asertividad</b>	Conocer el significado de la asertividad  Decidir Elegir	Preguntar  Almas gemelas	Preguntar a otros  Hacer movimientos Analizar en pareja	
<b>Las habilidades sociales</b>	Describir las habilidades sociales como herramientas poderosas para mejorar las relaciones interpersonales	Pedir favores	Pedir favores a una pareja	
<b>Factores que influyen en la asertividad</b>	Buscar soluciones a un problema específico	Escuchar el problema de mi vecino	Parafrasear Escuchar comprender decidir	
	Aplicar la asertividad	Decir que no	Responder asertivamente	

<b>Defender los propios derechos</b>		Leer los derechos asertivos	En equipos y analizarlos	
		El ladrillo	Pelear mi ladrillo	Un ladrillo o algo parecido
<b>Los derechos asertivos</b>	Defender nuestros derechos	Realización y aceptación de críticas		Papeleta

### JUEVES

Horario de 9:00 hrs a 15:00 hrs.

Receso de 10:30 a 11:30 hrs.

TEMA	OBJETIVO	TÉCNICA	ACTIVIDADES	MATERIALES
<b>Características de la persona que actúa asertivamente</b>	Comunicar al grupo	Y tú qué harías?		
<b>Como mejorar la asertividad</b>	Poner en práctica las habilidades sociales	Caso asertivo	Leer y analizar en equipos	Papeletas
	Mejorar la comunicación asertiva	Respuestas asertivas		
	Observar detalladamente a los demás	Leer los labios por parejas		
<b>La asertividad en las relaciones interpersonales</b>	Mejorar la inteligencia emocional para aumentar la asertividad	Frases asesinas	Poner en acción la inteligencia emocional y la asertividad	
	Poner en práctica la asertividad	Hacer pactos o negociaciones	Aplicar la asertividad en parejas	Papeletas

Proporcionar estrategias asertivas para el control de diversas emociones	Las 3 <b>R</b> de la asertividad	Analizar en equipos	Papeletas
Elegir frases cortas y repetirlas hasta hacerse notar	Disco rayado	Inventar situaciones en parejas	
Resistir críticas	Banco de niebla	Inventar situaciones de crítica en parejas	
Echar a andar todas las habilidades sociales que hayan aprendido	Supervivencia en el desierto	Poner en práctica todas las herramientas aprendidas	
Sobrevivir a pesar de todo	Las lanchas	Pelear por sus vidas y defenderse en grupo	

**VIERNES**  
**Horario de 9:00 hrs a 15:00 hrs**  
**Receso de 10:30 a 11:30 hrs.**

<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MATERIALES</b>
<b>El potencial Humano</b>	Ensayar diálogos con respuestas asertivas	Diálogos asertivos	Dialogar en pareja	Papeletas 8 diálogos
<b>Las actitudes humanistas</b>	Revisar nuestras actitudes a la hora de interactuar con otras personas	La carta a solas		
	Imaginar un día espléndido	Fantasía de futuro	Comentar en equipos	Fantasía dirigida
<b>Aplicación del postest</b>				
<b>Cierre del taller vivencial</b>	Fedd Back Retroalimentación final			