

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

**"EFICACIA DE UN TALLER DE TÉCNICAS ASERTIVAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN
ADOLESCENTES DEL COLEGIO SAN GERÓNIMO EMILIANI."**

TESIS DE GRADO

ROCIO MARLENE RODRIGUEZ-AZPURU ORDOÑEZ DE SALAZAR
CARNET 23196-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

"EFICACIA DE UN TALLER DE TÉCNICAS ASERTIVAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ADOLESCENTES DEL COLEGIO SAN GERÓNIMO EMILIANI."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

ROCIO MARLENE RODRIGUEZ-AZPURU ORDOÑEZ DE SALAZAR

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA CLÍNICA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR:	P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA:	DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN:	DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:	LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL:	LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA:	MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO:	MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA:	MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA:	MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
LICDA. KARLA MAGALY ROLDAN DE LA ROSA DE ROJAS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. VIRNA PATRICIA ZAMORA SUM

Guatemala, 21 de noviembre de 2014

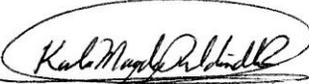
Señores del Consejo
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Ciudad

Respetables Señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para someter a su consideración el informe final de la tesis "**Eficacia de un taller de Técnicas Asertivas de comunicación asertiva en adolescentes del Colegio San Gerónimo Emiliani**" de la estudiante Marlene Rodríguez-Azpurú, con número de carné 23196-10 de la Licenciatura en Psicología Clínica.

He revisado el mismo y considero que llena los requisitos exigidos por la Facultad de Humanidades para trabajos de esta naturaleza, por lo que solicito se nombre al revisor para la evaluación respectiva.

Atentamente,


Licda. Karla Roldán de Rojas
Asesora



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ROCIO MARLENE RODRIGUEZ-AZPURU ORDOÑEZ DE SALAZAR, Carnet 23196-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05902-2015 de fecha 7 de enero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"EFICACIA DE UN TALLER DE TÉCNICAS ASERTIVAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ADOLESCENTES DEL COLEGIO SAN GERÓNIMO EMILIANI."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA CLÍNICA en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 7 días del mes de enero del año 2015.



Irene Ruiz Godoy

**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**

RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo de investigación fue determinar la eficacia de un Taller de entrenamiento en técnicas asertivas en la comunicación asertiva en los adolescentes de sexto primaria del “Colegio San Gerónimo Emiliani”. La investigación fue de tipo experimental con diseño preexperimental de pretest y postest.

Se trabajó con un grupo de 33 adolescentes, 10 mujeres y 23 hombres, entre las edades de 11 a 15 años, quienes asisten al Colegio San Gerónimo Emiliani, ubicado en la zona cinco de la ciudad de Guatemala. Actualmente cursan sexto primaria. Fueron referidos por las autoridades del establecimiento por algunos incidentes en la interacción entre iguales que se han presentado en el plantel. Estas situaciones se evidenciaron al haber trabajado con el grupo de estudio el año anterior, a quienes se les dio inducción por medio de talleres de autocontrol de emociones, resiliencia y resolución de conflictos.

Se impartió un taller de técnicas asertivas de seis sesiones, una a la semana, con duración de una hora, de 7:00 a 8:00 am los días lunes, horario establecido por la institución, en donde se impartieron doce técnicas de asertividad y otras habilidades enlazadas con asertividad. Se aplicó el pretest y el postest por medio de la Escala CABS, Escala de comportamiento asertivo - Children Assertive Behavior Scale (Wood, Michelson y Flynn, 1983). Con esta escala se obtuvo información sobre la conducta asertiva y permitió conocer el estilo de relación (asertivo, pasivo o agresivo) del grupo de adolescentes con quienes se trabajó. La tarea consistió en leer

la descripción de una serie de situaciones de interacción social, brindando a los sujetos la facilidad de escoger 5 formas de responder a las 27 preguntas o situaciones que se le presentaban, debiendo seleccionar aquella más similar a su modo de comportarse en esa situación.

En cuanto a la metodología estadística aplicada se utilizó la t de student, la cual permitió realizar la comparación entre el pretest y el posttest grupo del grupo evaluado. Se pudo concluir que si existió diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confianza de 0.05 entre el pretest y posttest del grupo experimental en relación el incremento conductas asertivas y disminución de conductas agresivas después de aplicar el taller de técnicas asertivas.

Las recomendaciones fueron enfocadas a la implementación de talleres y/o programas de técnicas asertivas donde se capaciten a los adolescentes sobre herramientas asertivas con el fin de que se les facilite la adecuada convivencia entre iguales, combatir la agresividad y mejorar las relaciones de interacción social. También implementación de talleres de técnicas asertivas enlazadas con otras habilidades, para contrarrestar efectos negativos sociales que beneficien al país; y promover la participación de los Padres de Familia en talleres por medio de Escuela para Padres.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCION	
	Adolescencia	13
1.1.	La emoción del enojo en adolescentes	15
1.2.	La Falta de autocontrol y la agresión en la etapa de la adolescencia	17
1.3.	La socialización en la adolescencia	19
1.4.	La competencia personal, social y las habilidades sociales	20
1.5.	Importancia de las relaciones interpersonales en el desarrollo infantil y adolescencia	21
1.6.	La aceptación social en la infancia y la adolescencia	24
	Asertividad	25
2,1	Asertividad enlazada con otras habilidades	29
2.2	Comunicación asertiva	32
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	37
2.1	Objetivos	38
2.2	Hipótesis	39
2.3.	Variables	41
2.4	Definición de las variables	41
2.5	Alcances y límites	45
2.6	Aportes	45
III.	METODO	47
3.1	Sujetos	47

3.2 Instrumento	48
3.3 Procedimiento	51
3.4 Diseño y metodología estadística	52
IV. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	54
V. DISCUSION	61
VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES	69
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	72

ANEXO 1 – CABS ESCALA DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente una parte significativa de la población de jóvenes en Guatemala ha nacido en ambientes hostiles o familias monoparentales en donde la madre se ausenta del hogar para ir a trabajar, niños en estado de abandono, o en familias con escasa comunicación y ausencia de una cultura basada en valores.

Esto conlleva una problemática en las conductas que muestran los adolescentes, conductas que se originan debido al estrés de vivir con limitaciones financieras, crecer en un ambiente de soledad, negligencia, abandono, poca atención y orientación, los cuales traen efectos emocionales negativos como baja autoestima, aumento de la ira, la frustración, un aumento del riesgo de comportamiento violento y violencia entre iguales.

Esto puede orientar la reflexión a qué medidas de fortalecimiento institucional se pueden dar, pero además, qué otro tipo de medidas sociales, culturales, educativas etc. se pueden diseñar desde el Estado y otros sectores, colegios, familias, para buscar soluciones al problema de la violencia o agresividad y mejorar las relaciones de interacción social.

Es sabido que, desde etapas tempranas de desarrollo en los niños, la familia es la base fundamental de transmisión de valores familiares entre sus miembros. Allí es donde se establecen relaciones personales que entrañan afinidad de sentimientos, de afectos e intereses

que se basan en el respeto mutuo de las personas y de conductas funcionales en las relaciones con otros.

La familia es la comunidad donde desde la infancia se enseñan los valores y el adecuado uso de la libertad. Las relaciones personales y la estabilidad familiar son los fundamentos de la libertad, de la seguridad, de la fraternidad en el seno de la sociedad. Es por esto que en la familia se inicia a la vida social. Valores que serán el sustento para la vida en sociedad a lo largo de la vida de la persona como autoestima, seguridad, respeto etc.

Sin embargo, toda la población guatemalteca ha visto, experimentado y sufrido a diario las consecuencias que ha tenido en la sociedad el descuido de la educación en valores. Las amistades y el ambiente en donde viven tienen cada vez mayor influencia en los niños y jóvenes. El fácil acceso a la televisión, los juegos electrónicos y otros medios o contenidos que muestran violencia, odio, muerte, competencia. Sin una orientación adecuada, desde temprana edad, en donde aprendan discernir lo que está bien de lo que está mal, difícilmente lo adquirirán en el momento en que se conviertan en adolescentes o adultos. Educar a los niños en valores y en habilidades sociales asertivas, les permitirá tomar mejores decisiones durante toda su vida y esto a su vez los formará como personas más seguras, plenas y felices.

Los valores son ampliados, reforzados y puestos en práctica en el colegio o en la institución educativa. La institución debe reconocer la importancia de servir como medio para el

fortalecimiento de éstos y promover todas las herramientas disponibles para realizar este objetivo.

Entre los recursos disponibles se encuentran los talleres proporcionados por profesionales en las áreas de conducta humana, que pueden orientar a los niños y jóvenes estudiantes brindándoles herramientas en asertividad para lograr una buena comunicación con los demás, el respeto mutuo, la responsabilidad en las interacciones humanas y el reforzamiento de valores humanos. Por medio de estos talleres es posible contrarrestar los efectos sociales negativos y la situación de agresividad y/o violencia a la que están expuestos diariamente, inculcando en ellos una meta-habilidad para formar ciudadanos de bien, con conductas positivas y constructivas que los beneficien y beneficien al país que habitan.

A continuación, se presenta una serie de estudios a nivel nacional sobre asertividad en los adolescentes para establecer la eficacia de la propuesta que se presenta. Entre ellos se mencionan los siguientes:

Ortíz (2009) llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar la eficacia del programa de comunicación asertiva “Dialogando”, como herramienta psicoterapéutica para incrementar la asertividad de madres cuyos hijos presentan problemas paterno-filiales y disminuir la asertividad indirecta y no asertividad. El diseño seleccionado para esta investigación fue de tipo preexperimental. Se trabajó con dos grupos, uno preexperimental y otro de control. Se seleccionaron 30 madres, 15 para cada grupo, cuyos hijos asistían a una escuela pública de la ciudad de Guatemala. El programa contaba con 10 sesiones con una duración de 60 minutos

cada una aproximadamente. Tomando como referencia actividades previamente planteadas y diseñadas, se realizó un plan específico para su aplicación. El programa tuvo la finalidad de fortalecer la comunicación y enseñarles a las madres a escuchar y dialogar, para que estas mismas les enseñen a sus hijos cómo desarrollar la habilidad asertiva dentro de la comunicación por medio de actividades vivenciales, dando como resultado una comunicación más abierta y honesta dentro del núcleo familiar. Se hizo uso de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de Flores y Díaz-Loving (2004), la cual tiene como objetivo evaluar el tipo y grado de asertividad que presenta el individuo, se abordaron tres factores distintos: Asertividad indirecta, No Asertividad y Asertividad. Se aplicó antes y después de trabajar el programa “Dialogando” con las madres. Al comparar los resultados del grupo preexperimental y control en la pretest y posttest se logró determinar que las madres del grupo preexperimental incrementaron la Asertividad, ya que en este factor hubo diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 0.05; más no la hubo para Asertividad Indirecta y No Asertividad.

Asímismo Pérez (2013) realizó un estudio para establecer el nivel de asertividad en adolescentes y determinar la influencia que ha tenido la asertividad actual en su conducta, para posteriormente plantear un programa para mejorar el nivel de asertividad en adolescentes. La muestra que participó en la investigación fueron 50 adolescentes de ambos sexos entre las edades de 13 a 17 años que vivían en la Fundación Futuro de los Niños de la Aldea Infantil Rudolf Walter de Salcajá, Quetzaltenango. La muestra contaba con 25 jóvenes y 25 señoritas, 20 evangélicos y 30 católicos, los mismos se encontraban en la institución por abandono u orfandad, 30 de ellos pertenecían a la etnia indígena y 20 eran ladinos, la etnia indígena hablaba español y k'iche', se tomó el 100% del universo para hacer el estudio. Los resultados obtenidos en el

trabajo de campo para los cuales se utilizó la prueba de asertividad INAS 87 misma que medía tres parámetros de asertividad, no asertividad y agresividad que se utilizan para medir el nivel de asertividad en adolescentes. Se pudo observar en los resultados que el 27% de los adolescentes se encontraba en el nivel asertivo. El nivel de no asertivos se halló en un 29% lo que reveló que los evaluados no mostraban buena comunicación con las personas.

Por su parte, Farfán (2007) realizó una investigación que tuvo como finalidad crear un programa de comunicación asertiva dirigido a padres de niños diagnosticados con problemas paterno-filiales. El estudio se llevó a cabo a través del análisis de los documentos que fueron incluidos para identificar cuáles eran los elementos que se debían contemplar para crear el programa. También se pudo conocer, por medio de una entrevista semiestructurada, de qué manera psicólogos profesionales ayudan a las familias con problemas paterno-filiales a comunicarse asertivamente. La investigación, debido a su contenido y razón de ser, se clasificó como descriptiva transversal, ya que estudió, interpretó y refirió fenómenos y lo que eran. Así mismo, por sus características particulares de obtención de la información por medio de literatura, libros, artículos, internet, periódicos, folletos, conferencias y otros programas relacionados con comunicación asertiva y problemas paterno-filiales, previamente elaborados, la investigación fue de tipo documental. Al comparar los resultados del análisis de los documentos, con la experiencia de los expertos, se pudieron establecer los elementos que debía incluir el programa, así como corroborar la importancia de realizarlo y más adelante aplicarlo. Se concluyó que los elementos serían: Comunicación abierta y sin límites como pilar fundamental en el funcionamiento de la familia. Que los padres de familia eran los principales precursores de la comunicación no solo entre cónyuges sino también hacia los hijos. La comunicación asertiva

como capacidad de manifestar el pensamiento libremente y sin miedo, respetando los sentimientos y derechos de los demás. Los problemas paterno-filiales eran derivados en su mayoría por falta de afecto durante la niñez. Una forma de facilitar las relaciones paterno-filiales, era la comunicación asertiva. El crecimiento emocional sano de los hijos en la etapa de niñez intermedia, se ve bastante influenciado por el tipo de relación y comunicación que sostienen con sus padres. Por lo que se recomendó realizar la aplicación del programa para poder establecer su eficacia.

De igual forma, Fuentes (2010), realizó un estudio relacionado con la comunicación asertiva entre padres e hijos adolescentes entre 11 a 19 años, quienes convivían a diario. Los adolescentes eran estudiantes del Instituto Emiliani, hijos de padres que asisten a la Escuela de Padres. Debido a ello, en la encuesta que se realizó en este estudio, se incluyeron dos aspectos importantes de la comunicación asertiva: La comunicación verbal mediante palabras habladas y la comunicación no verbal que se efectúa con gestos, mirada, tono de voz y la postura. La investigación se realizó durante los meses de abril, mayo y junio 2010. Se utilizaron dos cuestionarios estructurados con preguntas de opciones múltiples y cerradas, uno elaborado para los padres y otro para los adolescentes. Se contó con 146 padres, 109 mujeres y 36 hombres, quienes asistieron a la escuela de padres del Instituto los sábados y 86 adolescentes. Los resultados mostraron una alta capacidad de los padres para la apertura y ser francos en los sentimientos. Los padres con edades entre 36 a 45 años, poseían un nivel de madurez que permitía la conducción de sus hijos adolescentes por conceptos muy apegados a sus propias experiencias. Los padres con edades entre 25 y 35 años, padres relativamente jóvenes, no han alcanzado el mismo nivel de madurez. Otro grupo que se encuentran entre los 46 y 55 años que

son padres con mejor visión y comprensión en cuanto a su nivel de vida, puede ser de ayuda porque sus experiencias son mayores. Dentro de la atención que los padres prestan a sus hijos interviene la función de la comunicación emotiva o expresiva que permite elementos de subjetividad, que a su vez, permiten tener una relación más llevadera y espontánea. Aun así, padres e hijos, en este caso parecen no tener el mismo concepto respecto de lo que significa comunicarse, puede que para los padres esto signifique el saludo diario sin más, mientras que para los hijos es muy importante el que tomen un poco de tiempo del día para hablar acerca de cosas importantes.

Mansilla (1985) en su estudio tuvo como propósito investigar si un programa de entrenamiento en habilidades sociales basados en técnicas de asertividad podía ser efectivo al aplicarlo a adolescentes guatemaltecos. Con ese objeto se seleccionó a una sección de tercer año básico de un instituto para varones de la Ciudad de Guatemala, cuyas edades se encontraban entre los 14 y 15 años. Antes de iniciar el programa se aplicó el cuestionario de habilidades sociales de Willoughby al grupo de 29 adolescentes y el inventario de asertividad de Rathus. Por medio de estos instrumentos se estableció el nivel al que se encontraba el grupo, antes de aplicarles el tratamiento el cual consistió en técnicas combinadas de estímulo múltiple, comunicación, conversación social asertiva, modelamiento y juego de roles. Al concluir el entrenamiento se les aplicó nuevamente las pruebas con el propósito de comparar sus respectivos puntajes en el pretest y en el postest. Los datos recogidos por medio del cuestionario se dieron como nulos. Los datos recogidos con el inventario de asertividad de Rathus fueron aceptados, por lo que se concretó que en los adolescentes el entrenamiento combinado en habilidades sociales sí aumento su asertividad.

Dentro de los estudios realizados internacionalmente, se pudo encontrar los siguientes referidos a asertividad en los adolescentes.

Choque y Lorenzo (2009) determinaron la eficacia de un programa educativo de habilidades para la vida en adolescentes escolares en una institución educativa del distrito de Huancavelica, Perú. Utilizaron un método preexperimental; se realizó con pretest y posttest, con un grupo control no equivalente. Fueron estudiados 284 estudiantes adolescentes de educación secundaria. Las variables analizadas fueron comunicación, autoestima, asertividad, toma de decisiones, sexo y edad. Obtuvieron como resultado un incremento significativo en el desarrollo de las habilidades de comunicación y asertividad en los estudiantes del grupo preexperimental. No encontraron diferencias significativas en el desarrollo de la habilidad de toma de decisiones y la autoestima.

Por su parte, Velásquez, Arellanez y Martínez (2012) realizaron un estudio de asertividad y consumo de drogas en estudiantes mexicanos. El estudio persiguió evaluar la relación entre una baja asertividad y el uso de drogas ilícitas entre estudiantes mexicanos, así como identificar si alguna de las características asertivas como control conductual, reconocimiento y aceptación de los demás, enfrentamiento eficaz de los problemas y diferencias interpersonales, percepción de autoeficacia en la resolución de problemas, habilidades en la expresión verbal y afectos positivos asociados al enfrentamiento de problemas, predicen probabilísticamente el consumo de drogas ilícitas. Se utilizó un diseño no preexperimental, transversal, ex post facto, y con un muestreo por conveniencia, se encuestó a 1.492 estudiantes de escuelas secundarias localizadas en zonas de alto riesgo para el consumo de drogas utilizando

la escala de Evaluación de Factores Asertivos (EFA), validada en población mexicana adolescente. de los estudiantes participantes se conformaron dos grupos: el de usuarios de drogas ilícitas y el de no usuarios de drogas. al comparar las características asertivas entre ambos grupos, se encontró que los no usuarios cuentan con estrategias más eficaces de enfrentamiento a los problemas, perciben mayor autoeficacia en su resolución, tienen mayor control conductual, mayor reconocimiento y aceptación de los demás, presentan más habilidades de expresión verbal y tienen un mejor manejo de sus afectos. Asimismo, se identificó mediante un análisis de regresión logística que el control conductual y el reconocimiento y aceptación de los demás son elementos con mayor probabilidad de fungir como elementos protectores del consumo de drogas ilícitas. Los hallazgos confirman la relevancia de las habilidades comunicativas, el control de impulsos y el manejo de emociones, para el establecimiento de relaciones más satisfactorias y en el enfrentamiento ante la oferta de tabaco, alcohol u otras drogas.

De igual forma, Gaigordobil (2001) realizó un estudio que tuvo como finalidad diseñar un programa de intervención grupal para adolescentes y evaluar sus efectos en variables conductuales y cognitivas de la interacción social. El estudio utilizó un diseño pre-test intervención pos-test con grupo de control. La muestra estaba constituida por 174 adolescentes de 12 a 14 años, de los cuales 125 fueron asignados al azar a la condición preexperimental mientras que 49 fueron sujetos de control. Antes y después de administrar el programa se aplicaron 5 instrumentos de evaluación para medir las variables dependientes: asertividad, estrategias cognitivas de interacción social y varias conductas sociales como conductas prosociales, de liderazgo, de autocontrol, de ansiedad-timidez. El programa consistió en administrar a los preexperimentales una sesión de intervención semanal de dos horas de

duración durante un curso escolar. Las 60 actividades del programa estimulaban la comunicación, la interacción amistosa y cooperativa, la expresión y comprensión de emociones, la identificación de percepciones y prejuicios así como el aprendizaje de técnicas de resolución de conflictos humanos. Los resultados sugieren un positivo impacto del programa ($p < 0,05$). Se confirma un incremento significativo de la autoasertividad, de las conductas sociales asertivas, de las conductas de liderazgo y de las estrategias cognitivas asertivas de solución de situaciones sociales conflictivas, así como una disminución de las conductas de ansiedad-timidez. Además, los datos sugieren que la experiencia fue especialmente significativa para los adolescentes con bajo nivel de desarrollo social en el pretest.

Por otra parte, García (2010) realizó un estudio donde analizó descriptivamente las habilidades sociales y la asertividad de una muestra de alumnos adolescentes. Las técnicas de análisis de datos empleadas fueron de corte cuantitativo para extraer la información del cuestionario, aplicando técnicas de estadística descriptiva y de correlación a través del paquete estadístico SPSS. El instrumento utilizado en el estudio ha sido la Escala de Habilidades Sociales. Este cuestionario exploraba la conducta habitual del sujeto en situaciones concretas y valora hasta qué punto las habilidades sociales modulan a estas actitudes. La escala estaba compuesta por 33 ítems, 28 de los cuales estaban redactados en sentido inverso, es decir, expresado de acuerdo con su contenido indicaría falta de aserción o déficit en habilidades sociales; y 5 de ellos en sentido positivo, es decir, contestar afirmativamente expresaría manifestar una conducta asertiva. Con esta formulación se pretendía evitar la tendencia a mostrar acuerdo de forma indiscriminada. Cada ítem tiene cuatro alternativas de respuesta. Para la interpretación y valoración de los seis factores se utilizó tanto la información cualitativa

(formulación de los ítems) como cuantitativa (número de ítems que lo definen y su saturación factorial). Cada factor tiene un número desigual de ítems pues se atiende al que mejor lo definan y por la cuantía de la varianza total explicada. Hay elementos que su peso mayor aportaría sólo a uno de esos factores, pero hay otros que entregan su varianza a más de uno. Desde un punto de vista teórico, una distribución normal se debe de centrar alrededor de 2,50 de modo que la mayoría de los sujetos dan las respuestas B y C (de 2 ó 3 puntos) y serán poco frecuentes las respuestas A y D (de 1 ó 4). Los resultados los factores superan el 2,50 que supondría “lo normal”, existe un desajuste entre los factores II-III con el IV-VI, por lo que se señala que se tienen menos habilidades sociales en poder decir no o cortar interacciones como en establecerlas con el sexo contrario. Se constata que el alumnado se encuentra en la media del constructo “habilidad social y asertividad”, se encontró que un alto porcentaje de ellas hacen referencia directa o indirectamente a las habilidades sociales, por lo que se planteó si no deberían de estar por encima de dicha media.

House, (1993) señala que en un estudio realizado en la George Washington University, Medical Center de Washington D.C. sobre entrenamiento en asertividad en grupos basada en técnicas en relajación, rol-playing, adiestramiento de competencia en comunicación, haciendo énfasis en el establecimiento de metas personales de asertividad para realizar en casa y el registro de los progresos efectuados y por último la reestructuración cognitiva. Con respecto a estadísticas sobre asertividad, “El estudio internacional Globe de Cultura y Liderazgo Organizacional en diez países de América Latina” Éste documento reporta exclusivamente la investigación cuantitativa, y se centra en dieciocho escalas de cultura y veintiún variables de liderazgo, considerando para el análisis de los resultados los países clasificados en A tenían

valores altos, B y C valores medios y D valores bajos. En cuanto a la asertividad, los resultados obtenidos fueron: Bolivia y Costa Rica se clasificaron entre los países menos agresivos del mundo, pero la mayoría de latinoamericanos se clasificaron apenas por debajo del promedio (categoría B), solo uno de los latinoamericanos se puso por encima del promedio en asertividad masculina (El Salvador). En síntesis, el noventa por ciento de los países de América Latina estudiados fueron auto-descritos por debajo del promedio en asertividad, las diferencias internas entre los países latinoamericanos era el doce por ciento según esta exploración. Partiendo de que: “El patrón típico de socialización internacional era que los hombres fueran más asertivos, afirmativos o decididos, mientras las mujeres fueran más cálidas, preocupadas por dar apoyo a los demás, y por la relación interpersonal”.

Tomando en cuenta los estudios anteriores, y la importancia de la transmisión de técnicas o habilidades asertivas en niños y adolescentes, se considera necesario aplicar un taller de asertividad y habilidades sociales, cuyos temas van relacionados con adolescencia, la emoción del enojo, la falta de autocontrol y la agresión, asertividad, asertividad enlazada con otras habilidades, comunicación asertiva, habilidades asertivas, autoestima y sus ventajas; para su aplicación es necesario tener el conocimiento y entrenamiento en éstos temas, los cuales ayudarán a promover una buena comunicación interpersonal, buen manejo emocional, habilidades de interacción social positiva entre adolescentes.

1. Adolescencia.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2014) adolescencia se deriva del latín *Adolescere*: Edad que sucede a la niñez y que transcurre desde la pubertad hasta el

completo desarrollo del organismo. Desarrollarse, Olescere, significa crecer. Según el significado del latín, la adolescencia significa el desarrollo de la persona, ya sea hombre o mujer.

“La adolescencia es el periodo de la vida en el cual el individuo adquiere la capacidad de reproducirse, transita de los patrones psicológicos de la niñez a la adultez y consolida su independencia económica”

Blos (1941), menciona que durante la adolescencia los jóvenes empiezan a cuestionarse lo que ha aprendido de quienes lo rodean, como lo son, sus padres, maestros, etc. Empiezan a percibir el mundo con sus propios juicios y valores, buscando libertad, pero sin mucha responsabilidad, es una lucha entre lo que nombró como el conflicto dependencia-independencia, el cual se explica por qué el adolescente quiere ser independiente pero quiere regresar a la confianza de permanecer en el hogar. Se puede observar, que quieren “comerse el mundo a puños”, vivir en los límites de los riesgos, atreverse a ser de forma impulsiva más que racional. Todo esto forma parte de la etapa o del proceso de adaptación al mundo real.

Havighurs (1972) expone que para que el adolescente llegue a ser adulto y no únicamente maduro en lo físico, tiene que realizar una serie de tareas básicas en el desarrollo, aunque también se les puede tomar como metas:

- Aceptación de su propia estructura física y del rol de género masculino o femenino, según corresponda.
- Establecimiento de relaciones equitativas y solidarias con individuos de su edad, de uno u otro sexo, algunas de ellas serán duraderas.

- Búsqueda de independencia emocional, tanto de los padres como de otros adultos.
- Logro de mayor seguridad e independencia económica.
- Elección de una ocupación y el adiestramiento o capacitación para desempeñarla (vocación).
- Desarrollo de una serie de aptitudes y conceptos intelectuales necesarios para las actividades cívicas.
- Deseo y obtención de conductas socialmente responsables, como la inserción en los medios de trabajo.
- Preparación para la vida en pareja y para la vida social.
- Reorganización de la propia escala de valores.

Según Blos (1941) los adolescentes se encuentran en etapa de transición, en donde empiezan a percibir el mundo con sus propios juicios y valores, buscando libertad, pero sin mucha responsabilidad, lucha, conflicto, dependencia-independencia, lo cual explica por qué el adolescente quiere ser independiente pero quiere regresar a la confianza de permanecer en el hogar. Como ya se mencionó, desean vivir en los límites de los riesgos, atreverse a ser de forma impulsiva más que racional. Todo esto es parte de la etapa o del proceso de adaptación al mundo real. Sin la debida diligencia y ausencia de orientación de parte los padres, o de la familia monoparental pueden generar efectos emocionales negativos como baja autoestima, aumento de la ira, la frustración, un aumento del riesgo de comportamiento violento y violencia entre iguales.

Piaget (1972) menciona que el adolescente comenzará a construir sus propios sistemas y teorías sobre la vida, e incorpora una nueva serie de procesos en torno al pensamiento, empleando diferentes vías para razonar, como por ejemplo la creación de hipótesis y deducciones, lo cual fortalece el dominio y, ante todo, el desarrollo de la crítica. Por ello echa mano de la razón y procura hacer algunas pruebas para identificar diferencias que permiten generar un sistema capaz de combinar ideas, estructurarlas, y llegar a una síntesis de lo que considera más relevante, guardando las justas proporciones con lo que ocurre, esto es la libre actividad de la reflexión espontánea.

1.1. La emoción del enojo en adolescentes.

Como establece Mendoza (2010) el enojo es una emoción, básica, primaria y universal. Está presente en todos los seres humanos.

Berkowitz (1999) describe al enojo con base en cambios fisiológicos, asociándolo al incremento de frecuencia cardíaca, presión sanguínea, tensión muscular, conductancia de la piel (incremento de temperatura en el rostro).

Mendoza (2010) menciona que el enojo se define como una experiencia interna afectiva que puede variar de intensidad y cronicidad y puede hacer referencia a la experiencia del momento (estado de enojo) o a estar propenso a vivenciar enojo a través del tiempo y las situaciones.

Deffenbacher (1996) estudió las diferencias significativas en la frecuencia e intensidad con la que se exhiben episodios de enojo con agresión entre estudiantes con niveles de exhibición de enojo altos y bajos, identificando que los estudiantes con niveles altos:

- a. Experimentan mayor intensidad de enojo, en un mayor rango de situaciones.
- b. Exhiben con mayor frecuencia episodios de enojo con agresión (diario).
- c. Exhiben con más intensidad el enojo asociado a una activación fisiológica también intensa.
- d. Muestran mayor tendencia a expresar su enojo a través de medios negativos y poco aceptados socialmente.
- e. Reciben consecuencias negativas con mayor frecuencia debido a la forma en la que expresan su enojo.
- f. Son generalmente ansiosos.
- g. Tienen dificultades en la forma de afrontar eventos estresantes.
- h. Reportan baja autoestima.
- i. Tienen mayor disposición al abuso de bebidas alcohólicas.

Al respecto, Mendoza (2010) sostiene que el enojo-estado va desde un cambio fisiológico hasta el incremento de tensión en músculos faciales y en general de todo el cuerpo, así como la liberación de hormonas de adrenalina que prepara al cuerpo para atacar. El enojo-estado es una condición emocional fisiológica que ocurre en respuesta a una situación estresante, lo experimentan con mayor intensidad, frecuencia y duración, lleva a perder el control y se obtiene un mayor número de consecuencias negativas al enfrentarlo de esta manera.

1.2. La falta de autocontrol y la agresión en la etapa de la adolescencia.

Según Deffenbacher (1996) en el contexto clínico, en general los adolescentes definen esta emoción como un patrón de respuesta habitual y automático en el que sienten que pierden el control.

Deffenbacher, Demm y Brandon (1996) han comprobado que los déficits de autocontrol de enojo en jóvenes se relacionan con agresión, agresión física, daño personal, dificultad para relacionarse con otras personas. Siendo un factor de riesgo para problemas de salud en jóvenes y adultos particularmente enfermedades cardiovasculares.

Wilson y Hernstein (1985) expresan que existen factores distales que influyen para que se desarrolle la conducta agresiva como la economía de un país, el contexto familiar, la disponibilidad de fármacos o la calidad educativa, entre otros. Este último es un factor distal que hoy día cobra importancia, ya que las instituciones que desean ofrecer calidad educativa tienen que cumplir con la función de educar en un ambiente libre de violencia, sin embargo, para la investigación del comportamiento agresivo se hace necesario y urgente el estudio de factores proximales que permitan la identificación de variables que influyen directamente en el desarrollo de violencia en el contexto escolar.

Bandura (1973) señala que el comportamiento agresivo se presenta cuando a) una persona hace daño a otra o b) cuando una persona “intenta” hacer daño a otra.

Patterson (1982) define a la agresión como un subgrupo de técnicas coercitivas empleadas por miembros de la familia que altera la conducta de otros. Se clasifican en: física, verbal, indirecta, directa, instrumental, hostil, antisocial, prosocial, reactiva, cubierta, relacional y social.

Los estilos de comportamiento agresivo en niños y adolescentes comienzan en la infancia, debido a la falta de control y a constantes violaciones de estándares sociales de conducta durante la niñez, una vez establecidas se tiene que trabajar en todos los ambientes en los que se desarrolla el niño, de otra forma se dificulta su cambio.

Mendoza (2009) expone que de acuerdo a las investigaciones de comportamiento agresivo en niños y adolescentes, se ha encontrado consistentemente que los niños con este comportamiento comparten las siguientes características:

- a. Tienen menor aceptación por sus pares en la escuela elemental.
- b. No participan en los quehaceres de la casa.
- c. Tienen deficiencias en habilidades académicas.
- d. Presentan autoconcepto negativo.
- e. El enojo es rasgo sobresaliente en la conducta de los miembros de su familia.
- f. Expresan más emociones negativas, especialmente enojo.
- g. Presentan deficiencias en habilidades para ser asertivos.
- h. No conocen un cambio apropiado para establecer relaciones interpersonales.
- i. Participan en episodios de bullying.

1.3 La socialización en la adolescencia.

Monjas (1993) menciona que aunque la evolución de la infancia y la adolescencia tradicionalmente se contempla en tres aspectos: físico-biológico, intelectual y socioemocional, éste último ámbito no se le ha prestado suficiente atención, se ha descuidado y olvidado, frente a la importancia indiscutible del desarrollo físico e intelectual. Actualmente los temas sobre el desarrollo emocional y social están tomando gran auge debido a su relevancia para los niños y los adolescentes además de su influencia al bienestar personal e interpersonal.

La conducta social es aprendida y desarrollada a lo largo de todo el ciclo vital. Es aprendida a lo largo de la vida. Establece que, ningún individuo ha nacido socialmente hábil. La socialización es un proceso mediante el cual los niños y los adolescentes adquieren las pautas de comportamiento, creencias, normas, valores, costumbres y actitudes propias de la familia y del grupo cultural y social al que pertenecen por medio de la interacción entre las personas que les rodean en diferentes tiempos y espacios.

Algunos aspectos del desarrollo se logran en el contexto familiar; otros aprendizajes tienen lugar en los centros educativos, otros en la calle, con influencia de la televisión, el cine, o a través de internet. Los medios tecnológicos han transformado el estilo de vida de las personas, hasta llegar a suplantar la interacción socializadora. Fenómenos como la inmigración, la sociedad consumista, padecimientos como el estrés, ansiedad, soledad, aislamiento, agresividad, depresión, tristeza, irritabilidad, apatía, y la violencia que sufre la sociedad, han dado lugar a una

notable permisividad e indiferencia hacia determinadas formas de violencia como la verbal o la exclusión social.

1.4 La competencia personal, social y las habilidades sociales

Monjas (1993) también hace mención de la competencia personal y social como un constructo teórico y complejo referido a un conjunto de capacidades, conductas y estrategias, que permiten a la persona construir y valorar su propia identidad, actuar competentemente, relacionarse satisfactoriamente con otras personas y afrontar las demandas, los retos y las dificultades de la vida, lo que posibilita su ajuste, adaptación, su bienestar personal e interpersonal y vivir una vida más plena y más satisfactoria. Entre estos aspectos se encuentran el autoconcepto y la autoestima, emociones, optimismo, sentido del humor, manejo de ansiedad, autocontrol y autorregulación; habilidades sociales como la empatía, asertividad y solución de problemas interpersonales.

Goleman (1996) se refiere a las habilidades sociales como un numeroso y variado conjunto de conductas que se ponen en juego en situaciones de interacción social, es decir, en situaciones en las que hay que relacionarse con otras personas. El término habilidad se utiliza para indicar un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos y no a un rasgo de la personalidad.

Según Ortiz, Aguirrezabala, Apodaka, Etxeberría y López (2002), establecen que las habilidades sociales, son un nutrido conjunto de habilidades conductuales, cognitivas y afectivas

que facilitan las relaciones sociales positivas y la aceptación por parte de los iguales. Mejor aún, "las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria."

1.5 Importancia de las relaciones interpersonales en el desarrollo infantil y adolescencia.

Goldstein, Sprafkin, Gershaw, y Klein, (1989) establecen que la competencia social en la infancia y en la adolescencia ha recibido una marcada atención en los últimos años. Hay consenso, en la idea de que las relaciones entre iguales en la infancia contribuyen significativamente al desarrollo del correcto funcionamiento interpersonal y proporcionan oportunidades únicas para el aprendizaje de habilidades específicas que no pueden lograrse de otra manera ni en otros momentos. Las investigaciones señalan la relación existente entre competencia social y logros escolares, sociales y ajuste personal y social. Por otra parte, también señalan las consecuencias negativas que la inhabilidad interpersonal tiene para la persona tanto a corto plazo en la infancia como a medio y largo plazo en la adolescencia y en la vida adulta. La incompetencia social se relaciona con varias dificultades como son baja aceptación, rechazo, ignorancia y aislamiento, problemas emocionales y escolares, desajustes psicológicos y psicopatología infantil, delincuencia juvenil y diversos problemas de salud mental en la vida adulta.

López, Etxebarria, Fuentes y Ortiz (1999) señala que en el marco de las relaciones entre iguales, se posibilita la experiencia, adquisición y práctica de aspectos tan relevantes como los siguientes:

- Conocimiento de sí mismo y de los demás; se favorece el proceso de identificación y el desarrollo y fortalecimiento del autoconcepto.
- Reciprocidad, necesidad de dar para poder recibir e intercambio en el control de la relación; unas veces dirijo yo y otras el otro niño.
- Empatía: habilidad para percibir y ver una situación desde la perspectiva del otro; es la habilidad para ponerse en el lugar del otro.
- Colaboración, cooperación y ayuda, lo que supone trabajar junto a otros niños intercambiando el control de la relación, facilitando la tarea común y haciendo que resulte agradable para las y los participantes.
- Autocontrol y autorregulación de la propia conducta en función de la información que se recibe de los otros porque los iguales actúan como agentes de control reforzando o castigando determinadas conductas.
- Apoyo emocional, ayuda, consuelo, compañerismo y establecimiento de vínculos afectivos y de amistad.
- Fuente de disfrute, diversión y complicidad.
- Estrategias sociales de negociación y de acuerdos.
- Aprendizaje de aspectos sexuales ya que se intercambian informaciones, se exploran unos a otros, se hacen descubrimientos.
- Desarrollo moral y aprendizaje de valores y normas, pues con los iguales se explora el mundo social no familiar.

Según Monjas y Avilés (2003) señalan que en la relación entre iguales se encuentra el afecto, intimidad, alianza, ayuda, apoyo, compañía, aumento del valor, sentido de inclusión, sentimientos de pertenencia, aceptación, que logran que el niño tenga sentimientos de bienestar

y que se encuentren a gusto. Además, el microsistema de los iguales y la cultura de grupo está compuesta de normas, ritos, pautas, rutinas, convenciones, costumbres, creencias, hábitos de comportamiento, valores y actitudes. El grupo de iguales tiene una gran importancia en el aprendizaje del rol sexual, en el desarrollo moral y en el desarrollo de normas y valores. Al mismo tiempo encuentran conflictos y problemas que se tienen que aprender a afrontar y solucionar, como defender lo propio, manejar el rechazo y la exclusión de un grupo, afrontar y responder ante un desprecio, afrontar las intimidaciones, afrontar y responder a las bromas y burlas. También muchas conductas desadaptadas suelen realizarse en grupo y en muchos casos sirven para aumentar la cohesión y/o la pertenencia al grupo. Se ha de tener presente la influencia que puede tener el grupo y los iguales ya que en ocasiones hacen cosas porque se ven obligados a ello ya que las hacen las y los demás, o se lo exigen. Sobre todo en la adolescencia reciben fuertes presiones del grupo de iguales. Los adolescentes tienen que aprender habilidades de supervivencia en un grupo, a responder ante las provocaciones y presiones del grupo, a detectar cuando se sienten atrapados en un grupo o pandilla y no pueden salir, a no aceptar pandillas donde no pueden expresar sus opiniones y deseos o no se les tienen en cuenta, o se sienten manipulados.

Como se menciona en Monjas y Avilés (2003) estas relaciones igualitarias se ven amenazadas cuando pasan a ser desequilibradas en el esquema dominio-sumisión; hay algunos que dominan y otros que se someten o son sometidos. Un ejemplo extremo de esta perversión en las relaciones de igualdad es la conducta de intimidación o acoso entre iguales, bullying o “maltrato entre iguales” cuando los adolescentes o un grupo, pega, intimida, acosa, insulta, humilla, excluye, incordia, ignora, pone en ridículo, desprestigia, rechaza, abusa sexualmente,

amenaza, se burla, aísla, chantajea, tiraniza, otros de forma repetida y durante un tiempo prolongado, y lo hace con intención de hacer daño.

1.6 La aceptación social en la infancia y la adolescencia.

Asher y Cole (1990) mencionan que la aceptación social entendida como el grado en que un niño es querido y aceptado o rechazado en su grupo de iguales, ha llamado poderosamente la atención a los estudiosos de la conducta infantil y adolescente, debido a la importancia que tiene como índice de ajuste y adaptación porque se aprecia claramente que la baja aceptación social es un factor de riesgo importante.

Newcomb, Bukowski y Pattee (1993) establecen que hay numerosos estudios, ya clásicos, sobre aceptación social en la infancia se focalizan en el estatus sociométrico de rechazo; y afirman que es de alto riesgo ya que los niños que resultan rechazados son más vulnerables a problemas externalizados como la agresión e impulsividad. También el estatus de ignorado ha suscitado atención y controversia respecto a si se les debe considerar o no sujetos de riesgo de posteriores problemas, proclamando algunos autores que son vulnerables a problemas internalizados, mientras que otros defienden que no parecen ser sujetos de gran riesgo y que además, este estatus no es estable y con el tiempo o el cambio a otra situación suele variar.

Actualmente, los datos aportados por investigaciones más específicas que se dedican a profundizar en la descripción de cada grupo sociométrico, muestran que estas categorías distan

de ser homogéneas por lo que se está prestando atención a distintos subgrupos que se encuentran tanto dentro del estatus sociométrico de rechazados como entre los ignorados.

2. Asertividad.

El concepto es reciente y cuenta con una evolución. El concepto de asertividad está muy relacionado con el concepto de habilidades sociales y existen autores que los utilizan como sinónimos. Estos conceptos son relativamente nuevos y han surgido del campo de la psicología social a mediados del siglo XX y se han popularizado a partir de la década de 1990. Se han originado también dentro del ámbito específico de la terapia conductual, por lo que nacen con un enfoque estrictamente preventivo.

Bach y Forés (2011) mencionan, que en sus inicios, la asertividad se orientaba primordialmente a evitar los efectos y las consecuencias negativas que en el plano de las relaciones interpersonales podían tener determinadas actitudes y expresiones inadecuadas. Constituía un pequeño apartado dentro del gran capítulo de las habilidades sociales, las cuales se dirigían únicamente a personas con algún tipo de déficit en sus comportamientos sociales.

Los conceptos han ido evolucionando y hoy en día su alcance es más amplio de lo que era en un principio. Las habilidades sociales se han extendido a toda la población, no solo a la que presenta conductas inadaptadas o de riesgo, puesto que la inteligencia interpersonal o social se considera en la actualidad una de las competencias básicas para el establecimiento de relaciones

armoniosas/positivas con los otros. La asertividad por su parte, se orienta hacia la comunicación efectiva y afectiva y la práctica de valores tan esenciales para la convivencia como la empatía, la honestidad, la libertad, la responsabilidad, el respeto etc. Por lo que es necesaria para un buen desarrollo en las habilidades sociales..

Pioneros y otros Autores que han desarrollado el concepto.

1949	1960	1970		1980	
Salter	Wolpe	Spivack	Alberti	Kazdin	Segura
	Lazarus	Shure	Emmons	Wysler	Hidalgo
		Rinn	Fensterheim	Hersen	Castanyer
		Markle	Seligman	McFall	Carrasco
		Milton	Kelley	Goldstein	Caballo
		Yates		Michelson	Schuler

Wolpe fue el primero en definirla, se refiere a ella como “La expresión abierta de amistad, afecto y otros sentimientos no ansiosos” (Wolpe, como se citó en Bach y Forés, 2011). Tanto Wolpe como Salter la relacionan con la expresión emocional adecuada, efectiva, responsable y respetuosa.

Albert y Emmons (1978) definen la asertividad como “Una conducta que capacita a una persona para actuar de acuerdo a sus propios intereses, defenderse sin ansiedad, expresar

cómodamente sentimientos honestos o ejercer sus derechos personales sin violar los derechos de los demás”. En este concepto aparece por primera vez lo que luego será una constante en la mayoría de definiciones: La capacidad de ejercer los propios derechos respetando al mismo tiempo los derechos de los otros.

Lazarus (1971) expresa que la asertividad significa “Defender los derechos personales y expresar los pensamientos, emociones y creencias de manera directa, honesta y apropiada, que no viole los derechos de otra persona”. El concepto relaciona la asertividad con la libertad emocional, lo cual implica ser capaces de reconocer y expresar adecuadamente cada estado afectivo, ya se trate de amor, afecto, empatía, compasión, admiración, aprecio. Quizás sea la primera definición que pone claramente de manifiesto la amplitud del concepto y las dificultades que entraña ser verdaderamente asertivo.

Fensterheim (1975) alude a la asertividad como “La acción de mostrarse uno mismo, de afirmarse” y la relaciona con la autoestima.

Seligman y Kelley (2003) la definen como una habilidad orientada al desarrollo de la autoestima y la autoconfianza. Una persona asertiva se comunica abierta y francamente, cree en sí misma y es capaz de responder a una crítica sin agredir porque tiene autoestima.

Castanyer define “La asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”, y la considera expresión de una sana autoestima. (como se citó en Bach y Forés, 2011).

Shuler (1998) establece que la asertividad también puede definirse como “La capacidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”

Son aspectos clave del comportamiento asertivo definir claramente el propio objetivo o postura de acuerdo con los propios valores, sin agresividad, admitiendo que los demás no lo compartan, así como atreverse a decir “no” y solicitar expresamente lo que se desea.

Para Güell es la “Expresión de los propios intereses, creencias, opiniones y deseos de manera honrada, tranquila, sin sentimiento de culpa y sin perjudicar ni agredir los deseos, intereses o derechos de los otros”. (como se citó en Bach y Forés, 2011).

La palabra Asertividad viene del latín *asserere, assertum* que significa “*afirmar*”. Por lo que asertividad significa afirmación de la propia personalidad, confianza en uno mismo, autoestima, etc. Implica ser capaz de hablar en primera persona, hacerse cargo de lo que uno piensa, siente, necesita y desea.

La palabra Asertividad está íntimamente relacionada con derechos y deberes, de escucha y empatía, de profundo respeto hacia uno mismo y hacia el otro, para posibilitar una comunicación fluida y sincera.

2.1. Asertividad enlazada con otras habilidades.

Bach y Forés (2011) mencionan que la asertividad está conformada por el arraigo afectivo a la familia, al territorio, a la cultura y a las amistades, así como por las emociones y valores que de todo ello emergen. Está sostenida por el autoconcepto y acompañada por la empatía, la resiliencia, la escucha y la serendipidad. La honestidad, el respeto, la valentía, la delicadeza, la humildad, la ternura y la adecuación. La calma, la confianza, y el entrenamiento.

Cabe mencionar que el autoconcepto es la imagen del yo-conocido que tiene cada persona y valorarse uno mismo. Es decir, la construcción mental de cómo se percibe a sí misma. El autoconcepto incluye valoraciones de todos los parámetros que son relevantes para la persona, desde la apariencia física hasta las capacidades sociales, intelectuales etc. Sus características esenciales son que no es innato ya que se va formando con la experiencia, la que va siendo 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.

La empatía es la capacidad de percibir, sintonizar, conectar y comprender las emociones y sentimientos de otras personas. Es posible gracias a la función de las neuronas espejo y surge básicamente de la interpretación de las señales emocionales no verbales.

La resiliencia es la capacidad que tienen las personas, familias, grupos, comunidades, de saber afrontar, sobreponernos a las adversidades y salir airoso o transformados, heridos pero no vencidos.

Bach y Forés (2011) hacen mención que la serendipidad, en el ámbito científico hace referencia a los descubrimientos casuales o imprevistos. En otros ámbitos se utiliza la serendipidad como don de la sagacidad accidental. Es la sabiduría de convertir un hecho inesperado o adverso, un accidente o un contratiempo en buena suerte.

La asertividad y la felicidad están estrechamente relacionadas desde el momento en que ambas tienen que ver con la calidad de las relaciones que se tienen con las demás personas. La asertividad hace referencia a la capacidad de comunicarse de un modo honesto y respetuoso. Es la ternura visible con la que se envuelven las palabras y los actos para favorecer una buena sintonía y un intercambio positivo con los otros.

Dicho en otras palabras, es una de las claves de las relaciones armoniosas y las relaciones armoniosas son una de las claves de la felicidad. Sin la base de respeto y el toque de delicadeza que supone la asertividad es difícil tejer unas buenas relaciones y sin unas buenas relaciones es

difícil sentirse feliz. Siendo las buenas relaciones la base de la sensación de plenitud y felicidad vital. Los resultados de la suma de las buenas interrelaciones que se tengan brindarán buen rendimiento en todo lo que se haga. Siendo la asertividad un poderoso recurso para la felicidad y el bienestar.

Güell (2005) en la actualidad la asertividad se hace extensiva a todas las habilidades sociales, concreta la conducta asertiva en cuatro habilidades sociales:

- Capacidad de decir que no.
- Capacidad de pedir favores y hacer peticiones.
- Capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos.
- Capacidad de iniciar, mantener y cerrar conversaciones.

Una capacidad que:

- Tiene que ver con el cultivo del afecto, la amabilidad, la amistad, la consideración y el respeto en las relaciones.
- La asertividad significa igualdad. Igualdad de derechos y en deberes. Igualdad en dignidad.
- Una persona no es mejor ni peor que la otra . Tiene sus sentimientos al igual que la otra. Está sujeto a presiones, tiene sus propias circunstancias y limitaciones, y a veces se equivoca, al igual que la otra . Merece ser bien tratado.

- Es no ser agresivo, ni pasivo. Es saber decir no. Es comunicación. Permite expresarse. No soy peor ni mejor que otros. No sirve para manipular a otros. Impide el abuso. Es ser el mismo.

La asertividad no es solo de una habilidad social, es una capacidad que se aprende y se mejora hasta llegar a convertir en una competencia personal.

La asertividad también va enlazada con los derechos y los deberes para tener una comunicación respetuosa, cuidada y fluida.

2.2. Comunicación asertiva

Güell (2005) menciona que la persona asertiva será capaz de decir: “Eso es lo que pienso, creo, opino”, “Esos son mis sentimientos sobre este tema”, “Estos son mis derechos”, y lo dice todo respetando a los demás y respetándose a sí mismo. La conducta asertiva abarca lo que se dice y cómo se dice, es decir, tanto las formas verbales como las no verbales, mirada, gestos, tono de voz, actitudes, etc. La conducta asertiva implica siempre el respeto a la integridad del otro, y este sentido es una habilidad relacionada también con la comunicación.

Otro factor de gran importancia son los mensajes en la comunicación. Los mensajes pueden ser interpretados de manera completamente diferente por personas distintas.

Según Kemeny “La asertividad también requiere de confianza. Si se piensa que el otro obra de buena fe y hace lo que puede, aunque se equivoque, el estrés será menor y la disposición asertiva mayor. Mirar con buenos ojos, contemplar la interpretación más amable y buscar el perfil más favorecedor de cada persona son pequeñas/grandes muestras de confianza que, si se aprenden, generan una agradable sensación de respeto y un clima propicio al entendimiento”. (Como se citó en Bach y Forés, 2011).

Una persona puede tener buenos conocimientos de asertividad y no saberlos aplicar o hacer mal uso de los mismos. La asertividad requiere un aprendizaje y este aprendizaje tiene que conjugar aspectos cognitivos con aspectos emocionales y conductuales. Los tres igualmente importantes. Requiere períodos de práctica y entrenamiento. Integrarla plenamente y ser capaces de aplicarla en situaciones emocionalmente problemáticas. Al formar parte de cada persona, se interiorizan las respuestas hasta que el procedimiento asertivo se dé de manera mecánica, como una fórmula aprendida de memoria.

En la asertividad se requiere de la empatía, que etimológicamente significa “Sentir dentro” como la capacidad de ponerse en el lugar del otro. Pero esto no está del todo bien. ¿Cómo ponerse en el lugar del otro? La empatía es ser capaz de colocarse silenciosa y respetuosamente al lado de la persona y dejar que sea él/ella quien marque el ritmo. Sin empujarlo, sin hacerlo hablar, ni darle consejos. Tratar de acompañar el latido al suyo, sintonizar su frecuencia y limitarse a estar presentes y disponibles. Caminar al mismo compás.

En relación con la comunicación Aélion (como se citó en Bach y Forés 2011), sugiere que para una mejor comunicación y la optimización de la información que proporciona una persona, en la asertividad es importante la “La regla de dos tercios”. Que ofrece claves para llevar a cabo una buena escucha, la cual se abarca en las habilidades asertivas.

Otros autores consideran de gran importancia combinar la escucha con la observación. Muchas veces no se está de acuerdo con lo que otro dice, discernir es algo necesario como natural, pero hay maneras asertivas de discernir. El respetar al otro no significa tener que compartir sus ideas.

La riqueza de las relaciones personales se encuentra en poder compartir, contrastar miradas y puntos de vista. Aceptar las opiniones de los demás es tan legítimo como las personales, es el origen de un buen entendimiento y la base para poder crecer personal y profesionalmente. A veces se puede estar obstinado y malgastar mucha energía confrontando posturas y queriendo convencer de la propia. Discrepar asertivamente es ser capaces de escuchar lo que no gusta oír sin descomponerse y sin que tenga consecuencias graves y es necesario, es un síntoma de madurez. Cuantos más puntos de vista haya en una relación, más rica en matices serán las opiniones. Trae madurez, flexibilidad, y capacidad de aprendizaje constante.

Salmurri (2004) entiende la asertividad como la habilidad de comunicación de tal manera que favorezca la receptividad de los demás. La idea principal es favorecer la comunicación no

solo de modo honesto, directo y respetuoso sino obtener el goce, el placer de comunicarse con otros, la aceptación; el encuentro y reconocimiento mutuo, corriente de afecto, buenas relaciones, aprendizaje. Se tiene a la mano un poderoso recurso para las relaciones positivas, armoniosas y crecimiento para todos.

La asertividad requiere aprendizaje, el cual tiene que conjugar con aspectos cognitivos, emocionales y conductuales. Requiere práctica y entrenamiento para poder integrarla plenamente, para que las personas sean capaces de aplicarla en situaciones emocionalmente problemáticas, para controlar la ansiedad, desarrollar el autocontrol, mejorar la sociabilización, la competencia personal y otras habilidades.

Según los datos y autores citados anteriormente, se puede concluir con varios factores que definen el concepto de asertividad. Como la expresión de las opiniones, creencias, intereses y deseos de una persona de una manera directa. Orientada hacia la comunicación efectiva y práctica de valores para la convivencia con los demás. Mostrándose a sí mismo y afirmándose. Evitando así, consecuencias negativas en las relaciones y sin violar los derechos de los demás. Conlleva un comportamiento externo y la expresión de emociones.

- Comportamiento externo.

El comportamiento asertivo conlleva un habla fluida y seguridad, sin bloqueos ni repeticiones, contacto ocular directo, pero no desafiante, relajación corporal, comodidad postural. Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, defensa sin agresión, honestidad, capacidad de hablar de propios gustos e intereses.

- Sentimientos y emociones.

Buena autoestima, sin sentirse inferior ni superior a los demás, satisfacción en las relaciones, sensación de control emocional.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Actualmente existe una problemática en las conductas que muestran los adolescentes, conductas que pueden haber comenzado debido al estrés de vivir con limitaciones financieras, crecer en un ambiente de soledad, negligencia, abandono, poca atención y orientación, los cuales traen efectos emocionales negativos como baja autoestima, aumento de la ira, la frustración, un aumento del riesgo de comportamiento violento y violencia entre iguales.

Pérez (2013) indica que entre las secuelas psicológicas de este comportamiento agresivo están el maltrato verbal, no verbal y físico entre iguales, las que se han convertido en un patrón constante dentro de la cultura guatemalteca y han ido aumentando año con año. Esta problemática no solo se ha quedado dentro del círculo social, familiar o de trabajo de los guatemaltecos, sino ha llegado a violar el espacio personal del resto de la población con actos antisociales.

Garavito (2003) declara que la base para el comportamiento agresivo de los habitantes guatemaltecos radica en una historia de guerra civil, falta de oportunidades, crisis racial y en la frustración personal. Además, se ha considerado como consecuencia de una mala comunicación con las personas que rodean al sujeto, ya sea en la calle, su trabajo, o en la intimidad de su hogar. No poder expresar de manera asertiva lo que se quiere comunicar, lleva a los sujetos a buscar otras formas menos apropiadas de comunicarse, manifestándose así en el comportamiento agresivo.

De continuar así dicha situación, seguirá abarcando a otros círculos sociales y familiares de los sujetos, violando el espacio personal del resto de la población con actos antisociales, por lo tanto es necesario iniciar por brindar tanto a los niños como a los adolescentes, herramientas de asertividad para lograr una buena comunicación con los demás, el respeto mutuo, la responsabilidad en las interacciones humanas. Por medio de ellas se lograría muchísimo, contrarrestando los efectos sociales negativos que acarrear, inculcando una meta-habilidad.

Lo cual lleva a la formulación de lo siguiente, por medio de un taller de entrenamiento de técnicas asertivas en adolescentes se pretende potencializar la asertividad en la población de adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani inculcando herramientas psicoterapéuticas eficaces para incrementar la comunicación asertiva, la resolución de problemas y disminuir la violencia. Debido a lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Es efectivo un Taller de entrenamiento en técnicas asertivas, para incrementar la comunicación asertiva, en los adolescentes de sexto primaria del “Colegio San Gerónimo Emiliani”

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Determinar la eficacia de un Taller de entrenamiento en técnicas asertivas en la comunicación asertiva en los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Evaluar los efectos del taller comparando el pretest y postest de las conductas asertivas de los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.
- Evaluar los efectos del taller en las conductas pasivas en los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.
- Evaluar los efectos del taller en las conductas agresivas en los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.
- Comparar el nivel de asertividad entre hombres y mujeres adolescentes del Colegio San Gerónimo Emiliani.

2.2 Hipótesis

De los objetivos planteados en este trabajo de investigación, se derivan las siguientes hipótesis, las cuales serán sometidas a prueba:

2.2.1 Hipótesis de investigación.

Ho: El taller de técnicas asertivas, no es efectivo en incrementar comportamiento asertivo de los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.

H1: El taller de técnicas asertivas, es efectivo en incrementar comportamiento asertivo de los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.

2.2.2 Hipótesis estadísticas.

H₀₁ No existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 entre el pretest y el postest de conductas asertivas de los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.

H₁ Existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 entre el pretest y el postest de conductas asertivas de los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.

H₀₂ No existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 entre el pretest y el postest de conductas pasivas de los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.

H₂ Existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 entre el pretest y el postest de conductas pasivas de los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.

H₀₃ No existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 entre el pretest y el postest de conductas agresivas de los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.

H₃ Existe diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 entre el pretest y el postest de conductas agresivas de los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.

2.3 Variables

Variable independiente

Taller de técnicas asertivas.

Variable dependiente

Asertividad

Variable de control

Adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.

Variable Moderadora

Adolescentes mujeres y hombres.

Variables intervinientes

Nivel socioeconómico, desintegración familiar, violencia intrafamiliar, familias monoparentales.

2.4 Definición de Variables

2.4.1 Definición Conceptual

Asertividad

Albert y Emmons (1978) la definen como “Una conducta que capacita a una persona para actuar de acuerdo a sus propios intereses, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer sus derechos personales sin violar los derechos de los demás”. En este concepto aparece por primera vez lo que luego será una constante en la mayoría de definiciones: La capacidad de ejercer los propios derechos respetando al mismo tiempo los derechos de los otros.

Para Lazarus (1971) asertividad significa “Defender los derechos personales y expresar los pensamientos, emociones y creencias de manera directa, honesta y apropiada, que no viole los derechos de otra persona”. El concepto relaciona la asertividad con la libertad emocional, lo cual implica ser capaces de reconocer y expresar adecuadamente cada estado afectivo, ya se trate de amor, afecto, empatía, compasión, admiración, aprecio. Quizás sea la primera definición que pone claramente de manifiesto la amplitud del concepto y las dificultades que entraña ser verdaderamente asertivo.

Para Güell es la “Expresión de los propios intereses, creencias, opiniones y deseos de manera honrada, tranquila, sin sentimiento de culpa y sin perjudicar ni agredir los deseos, intereses o derechos de los otros”. (como se citó en Bach y Forés, 2011).

El taller de técnicas asertivas es un recurso valioso para personas que deseen aprender y crecer, para quienes desean desarrollar sus relaciones, para su bienestar y para quienes los

rodean, asimismo, para quienes desean ser felices y buscan generar confianza y proximidad a través de la comunicación y contribuir al bien común a partir de la propia mejora.

Según Bach y Forés (2011) las técnicas requieren de entrenamiento y dedicación, para poder adquirir la capacidad de enfrentar y resolver todo tipo de situaciones tormentosas o de serenidad. No es difícil su práctica ni su aprendizaje, sino su comprensión profunda como modificadores de los valores intrínsecos de una persona.

Por lo que aprender sus técnicas consigue muchas ventajas, como lograr una buena comunicación con los demás, el respeto mutuo, la responsabilidad en las interacciones humanas.

Recurrir a la asertividad como un hábito, es un recurso para comunicar de un modo respetuoso y oportuno lo que se siente y recibir con el mismo respeto lo que sienten otros. Transmitir sentimientos con palabras, tono de voz, mirada, expresión facial, gestos, postura corporal de una manera adecuada, efectiva, elegante y bien formulada.

2.4.2 Definición Operacional

Taller de técnicas asertivas

La finalidad del taller de entrenamiento de asertividad es la transmisión de valores que se encuentran íntimamente ligados a la asertividad, como empatía, resiliencia, serendipidad, respeto y el desarrollo de capacidades como el autocontrol, resolución de problemas, comunicación. En el entrenamiento se brindarán doce técnicas de asertividad en donde se estará reforzando de manera indirecta con los valores y capacidades mencionadas, en base a reflexión, clarificación de conceptos, ejemplos de casos, rol playing, debate de absurdos y análisis. En seis sesiones, una vez por semana; cada sesión consta de dos períodos de clase de cuarenta minutos cada uno; un período de entrenamiento teórico y el segundo período de entrenamiento práctico. Finalizando con una sesión de retroalimentación y evaluación para constatar el aprendizaje obtenido por medio de la Escala CABS, Escala de comportamiento asertivo, escala que consta de veintisiete preguntas con una duración para su realización de veinte minutos.

Asertividad

Se medirá por medio de la Escala CABS de comportamiento asertivo, que evaluará las conductas asertivas, conductas pasivas y conductas agresivas en los adolescentes. La escala es de opción múltiple, brinda a los sujetos la facilidad con 5 formas de responder 27 preguntas, debiendo seleccionar aquella más similar a su modo de comportarse en esa situación. Las opciones son A,B,C,D,E. La A representa la respuesta de conducta más pasiva, puntada con dos puntos. La B representa la respuesta menos pasiva, puntada con un punto. La C representa la respuesta asertiva que es puntada con 2 puntos. La D representa la respuesta menos agresiva, puntada con un punto. La E representa la respuesta más agresiva, puntada con dos puntos.

2.5 Alcances y límites

Esta investigación consiste en la aplicación de un taller de entrenamiento de técnicas de asertividad con el fin de potencializar la comunicación asertiva, la capacidad de resolución de problemas y la disminución de la violencia a 33 adolescentes correspondientes al grupo preexperimental comprendidos entre las edades de 11 a 15 años, que asisten al Colegio San Gerónimo Emiliani en la zona 5 de la ciudad de Guatemala y que presentan problemas en relaciones con sus iguales, agresividad, impulsividad y falta de control. Pertenecen a un nivel socio-económico bajo y medio-bajo. Dentro de este estudio se pretende ver el efecto en las habilidades de asertividad manejado por los sujetos antes y después de dicha aplicación.

Los resultados que obtuvieron pueden ser generalizados únicamente a sujetos con características similares y no a toda la población.

2.6 Aportes

Como profesionales es menester comprometerse a brindar salud mental a la población, a través de técnicas como la asertividad para mejorar las relaciones entre los individuos y fomentar una cultura de paz. Ofreciendo una opción viable para su aplicación en establecimientos educativos públicos y/o privados de Guatemala. La importancia de la implementación de nuevas herramientas psicoterapéuticas, como es el taller de entrenamiento de técnicas asertivas, que no se limita al buen manejo de la comunicación entre iguales, sino que

brindar a cada uno de los participantes habilidades sociales, y de solución de problemas, que aprenderán y mejorarán, convirtiéndolas en una competencia personal, en un hábito pro-social. Beneficiará al grupo preexperimental presentado, en el reforzamiento de derechos, deberes, y valores; y capacitarlos en una comunicación fluida, respetuosa, sin violencia.

Finalmente convirtiendo a la asertividad como una cualidad de un colectivo, cualidad basada en la comunicación común, la relación en toda institución donde se respetan los derechos y deberes, se escuchan aportaciones, expresar ideas, proyectos, gestionar conflictos. Generando un ambiente mejor y en donde la asertividad ajusta y mejora sin duda alguna, la temperatura emocional de toda institución social y educativa.

III. METODO.

3.1 Sujetos.

Los sujetos objeto de estudio fueron adolescentes, entre las edades de 11 a 15 años, quienes asistían al Colegio San Gerónimo Emiliani, ubicado en la zona cinco de la ciudad de Guatemala. Actualmente cursan sexto primaria. Fueron referidos por las autoridades del establecimiento por algunos incidentes en su interacción entre iguales, que se han presentado en el plantel. Estas situaciones se evidenciaron al haber trabajado con el grupo de estudio el año anterior, a quienes se les dio inducción por medio de talleres de autocontrol de emociones, resiliencia y resolución de conflictos. Estas conductas estaban posiblemente influenciadas por el ambiente que experimentaban en el hogar, en el cual la figura materna y/o paterna se ha visto ausente. En algunos casos eran alumnos que pertenecían a familias que experimentaban violencia intrafamiliar, o de familias monoparentales en donde ha habido ausencia permanente de parte del padre y la madre asume la responsabilidad de la crianza y el sostén del hogar. En ocasiones los hijos han quedado al cuidado de otro familiar, o quedado solos en casa, han salido a la calle y quedado bajo influencias negativas para su aprendizaje. Aunado a que usualmente los padres carecen de tiempo y/o habilidad de comunicarse asertivamente con sus hijos. Estos sujetos pertenecen a los niveles socioeconómicos medio-bajo y bajo. El grupo de treinta y tres estudiantes formará parte del grupo preexperimental.

Mujeres	
Edad	Cantidad
12	6
13	3
14	1
Total	10

Hombres	
Edad	Cantidad
11	2
12	12
13	7
14	1
15	1
Total	23

3.2 Instrumento.

Se hizo uso de la Escala CABS, Escala de comportamiento asertivo - Children Assertive Behavior Scale (Wood, Michelson y Flynn, 1983). Esta escala evalúa la conducta asertiva y permite conocer el estilo de relación (asertivo, inhibido o agresivo) en infancia y adolescencia. Aborda cinco áreas: dar y recibir cumplidos, quejas, empatía, rechazar peticiones, iniciar, mantener y terminar conversaciones y según sus autores tiene una aceptable fiabilidad test-retest ($r = .87$).

Las características son, que es un instrumento autoaplicable, puede administrarse a niños y adolescentes y permite la medición y entrenamiento en asertividad. Este cuestionario evalúa mediante autoinforme el comportamiento social de los niños explorando las respuestas pasivas, asertivas o agresivas del niño en variadas situaciones de interacción con otros niños. Las

categorías de ítems consisten en situaciones y comportamientos tales como dar y recibir cumplidos, quejas, empatía, demandas y rechazos de iniciar, mantener y terminar conversaciones, pedir un favor, responder a un insulto, conseguir objetos, expresar sentimientos positivos y negativos. La escala tiene 27 ítems, cada uno de los cuales tiene 5 categorías de respuesta que varían a lo largo de un continuo de respuestas pasivas-asertivas-agresivas, de las cuales el niño elige la que representa su habitual forma de responder a esta situación. La prueba permite obtener información sobre tres tipos de conducta social en la interacción con los iguales: conducta agresiva, conducta pasiva y conducta asertiva.

- Conductas asertivas: Son conductas sociales en las que la persona es capaz de expresar con facilidad y sin ansiedad su punto de vista y sus intereses sin negar los de los demás; por ejemplo, es capaz de solicitar ayuda, de expresar sentimientos positivos y negativos, de hacer valer sus derechos, dialogar y razonar con el otro, mostrar desacuerdo.
- Conductas pasivas: Son conductas sociales en las que la persona no es capaz de expresar su punto de vista, haciendo valer sus derechos, no responde directamente a la situación, plantea respuestas de inhibición (no se realiza ninguna acción), de sumisión y de evitación (huir, escapar de la situación sin afrontarla).
- Conductas agresivas: Son conductas sociales en las que se responde a la situación pero no se respetan los derechos del otro, planteando conductas negativas para la interacción tales como amenazas, agresiones físicas y verbales, descalificaciones.

3.2.1 Normas de Aplicación e Interpretación

La tarea consistió en leer la descripción de una serie de situaciones de interacción social, brindando a los sujetos la facilidad de escoger 5 formas de responder a las 27 preguntas o situaciones que se le presentan, debiendo seleccionar aquella más similar a su modo de comportarse en esa situación. Las opciones son A,B,C,D,E. La A representa la respuesta de conducta más pasiva, puntada con dos puntos. La B representa la respuesta menos pasiva, puntada con un punto. La C representa la respuesta asertiva que es puntada con 2 puntos. La D representa la respuesta menos agresiva, puntada con un punto. La E representa la respuesta más agresiva, puntada con dos puntos.

Para la corrección de la prueba se obtuvo información sobre los tipos de conducta social: conducta agresiva, conducta pasiva y conducta asertiva en la interacción con los iguales. El orden de presentación de las alternativas de respuesta en el cuestionario era: la primera es la más pasiva, la segunda también pasiva pero de menor grado, la tercera es la respuesta asertiva, la cuarta es la agresiva de menor intensidad y la quinta es la respuesta más agresiva. Al final se calculó la puntuación obtenida en respuestas pasivas, agresivas y asertivas, otorgándose por cada respuesta asertiva 1 punto y por cada respuesta agresiva o pasiva 1 ó 2 puntos, en función de la intensidad.

3.3 Procedimiento

- Se realizó la selección del tema tomando en cuenta la problemática de mayor auge en la actualidad de Guatemala además de la agresión generalizada y en los adolescentes, el aumento del riesgo de comportamiento agresivo entre iguales.
- Se estableció contacto con las autoridades del Colegio San Gerónimo Emiliani para solicitar su autorización en la aplicación del Taller de habilidades asertivas con el fin de potencializar la asertividad en la población de adolescentes de sexto primaria de dicho establecimiento.
- Se establecieron las características de los sujetos (género, edades, nivel educativo y nivel socio-económico, etc.), así como la muestra a utilizar para el estudio.
- Con el fin de delimitar el tema seleccionado, se planteó el problema y los objetivos generales y específicos del mismo.
- Se presentó el perfil del tema por trabajar y se obtuvo la aprobación de la Facultad.
- Se seleccionó el instrumento a utilizar de acuerdo a las especificaciones del tema.

Además:

- Se coordinó con el director del establecimiento educativo lo relacionado a disponibilidad de horario y espacio físico.
- Se programó la fecha para realizar el pretest.
- Se realizó el taller de entrenamiento en comunicación asertiva en seis sesiones una vez por semana, en un horario de 7:00 am a 8:00 am los días lunes, horario establecido por la institución.

- Finalizado el taller, de manera simultánea, se aplicó el posttest al grupo.
- Se calificó las pruebas del posttest. Los resultados se compararon con las pruebas pretest CABS aplicadas al inicio del Taller.
- Se discutieron los resultados obtenidos por medio de la información previamente recabada a través del análisis estadístico de los mismos.
- Analizados los datos se determinaron las conclusiones.
- Finalmente se plantearon las recomendaciones enfocadas al grupo de estudio, para otros estudios similares, a la institución y padres de familia de la institución en donde se trabajó.

3.4 Diseño y Metodología Estadística.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006) el diseño seleccionado para esta investigación fue de tipo preexperimental, cuyo grado de control es mínimo. Es un plan o estrategia que se aplica para obtener la información que se desea. Situación de control en la cual se manipulan, de manera intencional, una o más variables independientes (causas) para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre una o más variables dependientes (efectos). Se utiliza cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula. También se debe medir el efecto que la variable independiente tiene en la variable dependiente por medio de un instrumento de medición.

Para el estudio se utilizó el diseño de pretest y postest. Según Hernández et al. el diseño que se usó en esta investigación se esquematiza de la siguiente manera:

G1 01 X 02

En cuanto a la metodología estadística utilizada, se puede referir a la t de student. Según Ritchey (2002) tiene como función específica la distribución muestral en muestras específicamente pequeñas. Apoya introduciendo error de estimación, ya que por regla general, dentro de la estadística, se establece que para una “distribución muestral de medias, cuanto mayor sea el tamaño de muestra n, menor será el error estándar y a la inversa, las muestras especialmente pequeñas tienen errores estándar tan grandes que la curva de la probabilidad se estira y se aplana”.

Para obtener los resultados de la estadística inferencial de este estudio, se hizo uso de las muestras apareadas, para la pretest y la postest establece que al tener unos cuantos parámetros conocidos, se pueden emplear como valores objetivo hipotetizados en una serie de pruebas de hipótesis con muestra única. Dichas variables pueden ser edad, género, estatus matrimonial, entre otras; usualmente utilizado para empresas, grupos voluntarios, clubes y escuelas, tal y como se realizó en esta investigación.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan las tablas de resultados correspondientes a las evaluaciones del pretest y del postest obtenidos en el desarrollo del Taller de Técnicas Asertivas para Promover la Comunicación Asertiva en Adolescentes del Colegio San Gerónimo Emiliani. Los resultados reflejan conductas asertivas, pasivas y agresivas en el grupo de estudiantes de sexto primaria.

Gráfica 4.1 Grupo de estudiantes divididos en género y edad.

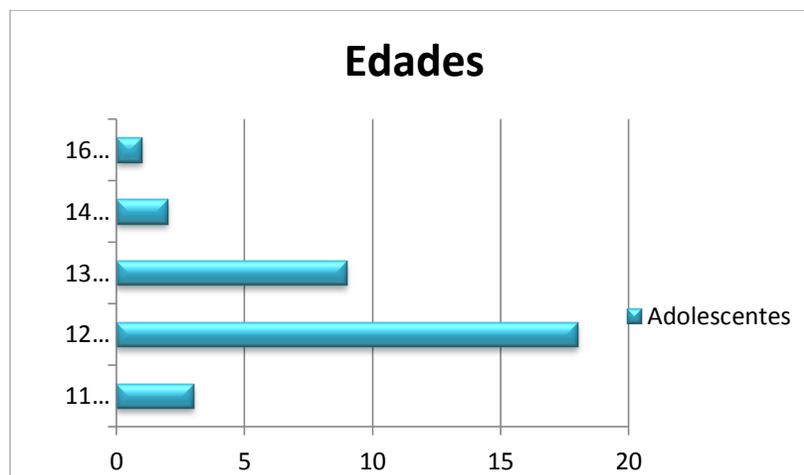
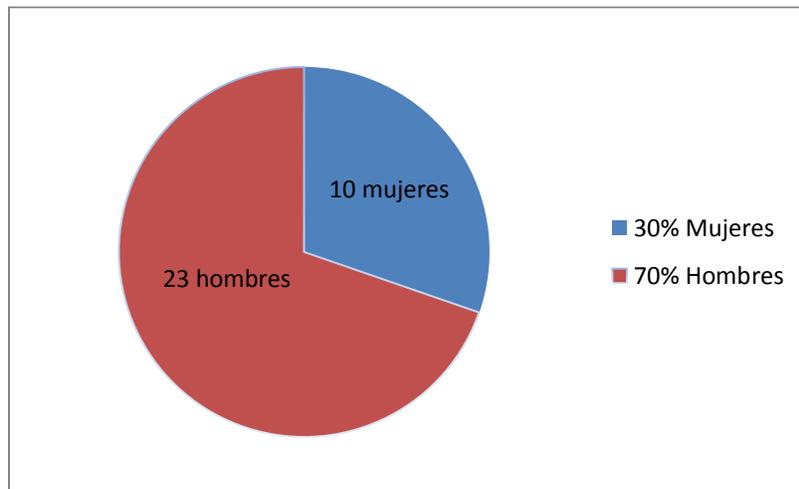


Tabla 4.1 Tabla general de resultados del Pretest y Postest de Conductas Asertivas en adolescentes mujeres y hombres.

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas Conducta Asertiva

	<i>Asertiva pre</i>	<i>Asertiva post</i>
Media	15.45	17.18
Varianza	20.76	37.03
Observaciones	33	33
Coefficiente de correlación de Pearson	0.70	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	32	
Estadístico t	-2.29	
P(T<=t) dos colas	0.03	
Valor crítico de t (dos colas)	2.04	
Tamaño del efecto	0.28	

En esta tabla se observa la media de conductas asertivas que se presentó en el pretest fue de 15 y de conductas asertivas en el postest fue de 17 de un total de 33 estudiantes, por lo tanto, sí existe diferencia estadísticamente significativa en la manifestación de conducta asertiva entre pretest y postest de los adolescentes, ya que el valor del *estadístico t* (-2.29) fue mayor que el *valor crítico de t* (2.04) y el tamaño del efecto es pequeño.

Tabla 4.2 Tabla general de resultados del Pretest y Postest de Conductas Pasivas en adolescentes hombres y mujeres.

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas Conducta Pasiva

	<i>Pasiva pre</i>	<i>Pasiva post</i>
Media	7.33	6.15
Varianza	33.54	17.38
Observaciones	33	33
Coefficiente de correlación de Pearson	0.60	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	32	
Estadístico t	1.44	
P(T<=t) dos colas	0.16	
Valor crítico de t (dos colas)	2.04	

En relación a conductas pasivas, en esta tabla se observa que no existe diferencia en la manifestación de esta conducta en los adolescentes en pretest y postest, ya que el valor del estadístico t (1.44) fue menor que el valor crítico de t (2.04). Sin embargo se aprecia que la conducta pasiva presentó una pequeña disminución en el postest.

Tabla 4.3 Tabla general de resultados del Pretest y Postest de Conductas Agresivas en adolescentes hombres y mujeres.

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas Conducta Agresiva

	<i>Agresiva pre</i>	<i>Agresiva post</i>
Media	9.21	5.03
Varianza	59.73	19.03
Observaciones	33	33
Coefficiente de correlación de Pearson	0.79	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	32	
Estadístico t	4.74	
P($T \leq t$) dos colas	0.00	
Valor crítico de t (dos colas)	2.04	
Tamaño del efecto	0.96	

En esta tabla se observa que en la media entre el pretest y postest existe una disminución de conductas agresivas en adolescentes hombres y mujeres. Por lo que sí existe diferencia estadísticamente significativa en la conducta agresiva entre pretest y postest de los adolescentes, ya que el valor del estadístico t (4.74) fue mayor que el valor crítico de t (2.04) y el tamaño de la diferencia es grande.

Tabla 4.4 Tabla de resultados del Pretest y Postest de Conductas Asertivas en adolescentes MUJERES.

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

	<i>Asertiva pre</i>	<i>Asertiva post</i>
Media	15.4	17.7

Varianza	30.93	32.68
Observaciones	10	10
Coefficiente de correlación de Pearson	0.83	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	9	
Estadístico t	-2.18	
P(T<=t) dos colas	0.06	
Valor crítico de t (dos colas)	2.26	

En esta tabla, se observa la media de conductas ASERTIVAS que presentaron las adolescentes mujeres. En el pretest, manifestaron un promedio de 15 conductas asertivas y en el postest la media fue 18 (valor aproximado), de un total de 10 estudiantes mujeres. Aunque no existe diferencia estadísticamente significativa en la conducta asertiva entre pretest y postest de las adolescentes, ya que el valor del *estadístico t* (-2.18) fue menor que el *valor crítico de t* (2.26), existió un leve incremento en sus conductas asertivas.

Tabla 4.5 Tabla de resultados del Pretest y Postest de Conductas Pasivas en adolescentes MUJERES.

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

	<i>Pasiva pre</i>	<i>Pasiva post</i>
Media	10.4	8
Varianza	69.16	29.56
Observaciones	10	10
Coefficiente de correlación de Pearson	0.69	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	9	
Estadístico t	1.26	
P(T<=t) dos colas	0.24	
Valor crítico de t (dos colas)	2.26	

En esta tabla, se observa la media de conductas PASIVAS que presentaron las adolescentes mujeres. En el pretest, manifestaron un promedio de 10 conductas pasivas y en el postest la media fue 8, de un total de 10 estudiantes mujeres. Aunque no existe diferencia estadísticamente significativa en la conducta pasiva entre pretest y postest de las adolescentes, ya que el valor del *estadístico t* (1.26) fue menor que el *valor crítico de t* (2.26), existió disminución en sus conductas pasivas.

Tabla 4.6 Tabla de resultados del Pretest y Postest de Conductas Agresivas en adolescentes MUJERES.

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

	<i>Agresiva pre</i>	<i>Agresiva post</i>
Media	5.5	3.7
Varianza	29.17	10.23
Observaciones	10	10
Coefficiente de correlación de Pearson	0.69	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	9	
Estadístico t	1.45	
P(T<=t) dos colas	0.18	
Valor crítico de t (dos colas)	2.26	

En esta tabla, se observa la media de conductas AGRESIVAS que presentaron las adolescentes mujeres. En el pretest, manifestaron un promedio de 5.5 conductas agresivas y en el postest la media fue 4 (valor aproximado), de un total de 10 estudiantes mujeres. Aunque no existe diferencia estadísticamente significativa en la conducta agresiva entre pretest y postest de las adolescentes, ya que el valor del *estadístico t* (1.45) fue menor que el *valor crítico de t* (2.26), existió disminución en sus conductas agresivas.

Tabla 4.7 Tabla de resultados del Pretest y Postest de Conductas Asertivas en adolescentes HOMBRES.

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

	<i>Asertiva pre</i>	<i>Asertiva post</i>
Media	15.48	16.96
Varianza	17.53	40.32
Observaciones	23	23
Coefficiente de correlación de Pearson	0.67	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	22	
Estadístico t	-1.50	
P(T<=t) dos colas	0.15	

Valor crítico de t (dos colas)	2.07
--------------------------------	------

En esta tabla, se observa la media de conductas ASERTIVAS que presentaron los adolescentes hombres. En el pretest, manifestaron en promedio 15 conductas asertivas y en el postest la media fue 17 (valor aproximado), de un total de 23 estudiantes hombres. Aunque no existe diferencia estadísticamente significativa en la conducta asertiva entre pretest y postest de los adolescentes, ya que el valor del *estadístico t* (-1.50) fue menor que el *valor crítico de t* (2.26), existió un leve incremento en sus conductas asertivas.

Tabla 4.8 Tabla de resultados del Pretest y Postest de Conductas Pasivas en adolescentes HOMBRES.

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

	<i>Pasiva pre</i>	<i>Pasiva post</i>
Media	6	5.35
Varianza	14.36	10.96
Observaciones	23	23
Coefficiente de correlación de Pearson	0.36	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	22	
Estadístico t	0.77	
P(T<=t) dos colas	0.45	
Valor crítico de t (dos colas)	2.07	

En esta tabla, se observa la media de conductas PASIVAS que presentaron los adolescentes hombres. En el pretest, manifestaron en promedio 6 conductas pasivas y en el postest la media fue 5 (valor aproximado), de un total de 23 estudiantes hombres. Por lo que no existe diferencia estadísticamente significativa en la conducta pasiva entre pretest y postest de los adolescentes, ya que el valor del *estadístico t* (0.77) fue menor que el *valor crítico de t* (2.26).

Tabla 4.9 Tabla de resultados del Pretest y Postest de Conductas Agresivas en adolescentes HOMBRES.

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

	<i>Agresiva pre</i>	<i>Agresiva post</i>
Media	10.83	5.61
Varianza	65.97	22.34
Observaciones	23	23
Coefficiente de correlación de Pearson	0.80	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	22	
Estadístico t	4.79	
P(T<=t) dos colas	0.00	
Valor crítico de t (dos colas)	2.07	
Tamaño del efecto	1.10	

En esta tabla, se observa la media de conductas AGRESIVAS que presentaron los adolescentes hombres. En el pretest, manifestaron en promedio 11 conductas agresivas y en el postest la media fue 6 (valor aproximado), de un total de 23 estudiantes hombres. Por lo que sí existe diferencia estadísticamente significativa en la conducta agresiva entre pretest y postest de los adolescentes, ya que el valor del *estadístico t* (4.79) fue mayor que el *valor crítico de t* (2.26), y existió una notoria disminución en sus conductas agresivas, ya que el tamaño del efecto fue grande.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la eficacia de un Taller de entrenamiento en técnicas asertivas en la comunicación asertiva en los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani. Por esta razón, el presente capítulo compara los resultados obtenidos de este trabajo con otros trabajos similares acerca del entrenamiento en asertividad y la asertividad enlazada con otras habilidades que promuevan la comunicación asertiva.

Al analizar los resultados se pudo constatar que los promedios que se obtuvieron entre el pretest y postest del grupo experimental, a quien fue aplicado el taller de técnicas asertivas, muestra una diferencia significativa a nivel de 0.05. Estos resultados se relacionan con lo encontrado por Mansilla (1985) quien estudió si un programa de entrenamiento en habilidades sociales basado en técnicas de asertividad podía ser efectivo al aplicarlo a adolescentes guatemaltecos. Como se ha mencionado antes, el entrenamiento consistió en la aplicación de técnicas combinadas de estímulo múltiple, comunicación, conversación social asertiva, modelamiento y juego de roles. Al finalizar el entrenamiento y la aplicación de instrumentos, se concretó que, en los adolescentes el entrenamiento combinado en habilidades sociales, sí aumento su asertividad.

Así mismo se puede constatar en el presente trabajo de investigación preexperimental, que en el promedio de conductas asertivas que se presentó en el pretest y postest, existió una diferencia estadísticamente significativa en la manifestación de conductas asertivas en los

adolescentes. Estos resultados guardan relación con lo encontrado por Gaigordobil (2001), quien realizó un estudio con la finalidad de diseñar un programa de intervención grupal para adolescentes y evaluar sus efectos en variables conductuales y cognitivas de la interacción social. El programa consistió en administrar una sesión de intervención semanal de dos horas de duración durante un curso escolar, en donde se estimulaba la comunicación, la interacción amistosa y cooperativa, la expresión y comprensión de emociones, la identificación de percepciones y prejuicios así como el aprendizaje de técnicas de resolución de conflictos humanos. Los resultados sugirieron un impacto positivo del programa, se confirmó un incremento significativo de la autoasertividad, de las conductas sociales asertivas, de las conductas de liderazgo y de las estrategias cognitivas asertivas de solución de situaciones sociales conflictivas, así como una disminución de las conductas de ansiedad-timidez. También este estudio guarda correlación con los resultados del presente trabajo, en donde se observa una disminución en las conductas agresivas.

De igual manera hay concordancia con lo que determinaron Choque y Lorenzo (2009), quienes estudiaron la eficacia de un programa educativo de habilidades para la vida en adolescentes escolares en una institución educativa del distrito de Huancavelica, Perú. Las variables analizadas por ellos fueron comunicación, autoestima, asertividad, toma de decisiones, sexo y edad. Obtuvieron como resultado un incremento significativo en el desarrollo de las habilidades de comunicación y asertividad en los estudiantes. Por lo que lleva a concluir que el entrenamiento de un programa educativo de habilidades sociales es eficaz en la comunicación asertiva.

Por otro lado House, (1993) señala que en un estudio a nivel de país, realizado en la George Washington University, Medical Center de Washington D.C. sobre entrenamiento en asertividad en grupos basada en técnicas en relajación, rol-playings, adiestramiento de competencia en comunicación, haciendo énfasis en el establecimiento de metas personales de asertividad para realizar en casa, el registro de los progresos efectuados y la reestructuración cognitiva; los resultados obtenidos en cuanto a la asertividad fueron que Bolivia y Costa Rica se clasificaron entre los países menos agresivos del mundo, pero la mayoría de latinoamericanos se clasificaron apenas por debajo del promedio en asertividad. Partiendo de que: “El patrón típico de socialización internacional era que los hombres fueran más asertivos, afirmativos o decididos, mientras las mujeres fueran más cálidas, preocupadas por dar apoyo a los demás, y por la relación interpersonal”. En este caso también hay relación con el presente trabajo de investigación en donde las mujeres presentaron una leve disminución en conductas pasivas y agresivas y los hombres no presentaron cambios en sus conductas pasivas pero si una notoria disminución en las conductas agresivas, dirigidas hacia conductas asertivas.

Con el fin de respaldar la necesidad de recurrir a programas y/o talleres de asertividad en los adolescentes de hoy, se hace mención del estudio que realizó García (2010), donde analizó descriptivamente las habilidades sociales y la asertividad de una muestra de alumnos adolescentes. En dicho estudio se constató que el alumnado se encontraba en la media del constructo “habilidad social y asertividad” y un alto porcentaje hace referencia directa o indirectamente a las habilidades sociales. En el presente estudio se encontró la tendencia de hallarse en la media en habilidades sociales y asertividad antes de impartir el taller. Luego de

su aplicación se pudo observar una disminución de conductas agresivas, sobre todo en la población de adolescentes hombres y una tendencia hacia conducta asertiva.

Al comparar el presente trabajo con otros estudios realizados sobre asertividad enlazadas con otras habilidades, se encuentra una conexión con el trabajo de Velásquez, Arellanez y Martínez (2012), quienes realizaron un estudio de asertividad y consumo de drogas en estudiantes mexicanos. Este estudio persiguió evaluar la relación entre una baja asertividad y el uso de drogas ilícitas entre estudiantes mexicanos, así como identificar si alguna de las características asertivas como control conductual, reconocimiento y aceptación de los demás, enfrentamiento eficaz de los problemas y diferencias interpersonales, percepción de autoeficacia en la resolución de problemas, habilidades en la expresión verbal y afectos positivos asociados al enfrentamiento de problemas, predicen probabilísticamente el consumo de drogas ilícitas. Encontraron que los No usuarios cuentan con estrategias más eficaces de enfrentamiento a los problemas, perciben mayor autoeficacia en su resolución, tienen mayor control conductual, mayor reconocimiento y aceptación de los demás, presentan más habilidades de expresión verbal y tienen un mejor manejo de sus afectos. Los hallazgos confirmaron la relevancia de las habilidades comunicativas, el control de impulsos y el manejo de emociones, para el establecimiento de relaciones más satisfactorias y para enfrentar ante la oferta de tabaco, alcohol u otras drogas. Tomando en cuenta los resultados de este estudio y la importancia de la transmisión de técnicas o habilidades asertivas en niños y adolescentes, se considera necesario aplicar un entrenamiento cuyos temas van relacionados con adolescencia, la emoción del enojo, la falta de autocontrol y la agresión, asertividad, asertividad enlazada con otras habilidades, comunicación asertiva, habilidades asertivas, autoestima y sus ventajas; los cuales ayudarán a

los adolescentes a promover no solamente una comunicación asertiva sino a afianzar habilidades que están dirigidas al manejo y prevención de situaciones que pongan en peligro su integridad, como lo es el consumo de drogas, tabaco y alcohol.

Finalmente es importante mencionar los estudios de Ortíz (2009), con el objetivo de determinar la eficacia del programa de comunicación asertiva “Dialogando”, como herramienta psicoterapéutica para incrementar la asertividad de madres cuyos hijos presentan problemas paterno-filiales y disminuir la asertividad indirecta y no asertividad. El programa tuvo la finalidad de fortalecer la comunicación y enseñarles a las madres a escuchar y dialogar, para que ellas le enseñen a sus hijos cómo desarrollar la habilidad asertiva dentro de la comunicación por medio de actividades vivenciales, dando como resultado una comunicación más abierta y honesta dentro del núcleo familiar. Así mismo Farfán (2007) quien realizó una investigación que tuvo como finalidad crear un programa de comunicación asertiva dirigido a padres de niños diagnosticados con problemas paterno-filiales. Al comparar los resultados del análisis de los documentos, con la experiencia de los expertos, se pudo establecer los elementos que debía incluir el programa, así como corroborar la importancia de realizarlo y más adelante aplicarlo. Se concluyó que los elementos serían: Comunicación abierta y sin límites como pilar fundamental en el funcionamiento de la familia. Que los padres de familia eran los principales precursores de la comunicación no solo entre cónyuges sino también hacia los hijos. La comunicación asertiva como capacidad de manifestar el pensamiento libremente y sin miedo, respetando los sentimientos y derechos de los demás. Los problemas paterno-filiales eran derivados en su mayoría por falta de afecto durante la niñez y que una forma de facilitar las relaciones paterno-filiales, era la comunicación asertiva. También se concluyó que el crecimiento emocional sano

de los hijos en la etapa de niñez intermedia, se ve bastante influenciado por el tipo de relación y comunicación que sostienen con sus padres. Por lo que se recomendó realizar la aplicación del programa para poder establecer su eficacia también a padres de familia de forma paralela por medio de la escuela para padres.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la eficacia de un Taller de entrenamiento en técnicas asertivas en la comunicación asertiva en los adolescentes de sexto primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.
2. Se confirmó la hipótesis de investigación, el taller de técnicas asertivas fue efectivo en incrementar comportamiento asertivo de los adolescentes, al existir diferencia significativa a nivel de 0.05 al comparar el pretest con el posttest del grupo experimental.
3. No existió diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 entre el pretest y el posttest de conductas pasivas en los adolescentes. Aunque se dio una leve disminución de conducta pasiva en el posttest.
4. No existió diferencia estadísticamente significativa a nivel 0.05 entre el pretest y el posttest de conductas agresivas en los adolescentes. Sin embargo se presentó una diferencia estadísticamente significativa en el posttest de conductas agresivas por parte de los adolescentes hombres.
5. Existió un leve descenso de conductas pasivas y agresivas en las adolescentes mujeres. En cuanto a los adolescentes hombres, no existió una disminución en conductas pasivas.

6. Se confirmó que el taller constituyó un entrenamiento de refuerzo a los temas que los adolescentes venían adquiriendo desde el año 2013. Los temas que se afianzaron en los adolescentes fueron autocontrol de emociones, resiliencia, manejo de habilidades sociales, comunicación entre iguales y solución de problemas.

7. Se confirmó que en una población influenciada por una educación basada en valores cristianos, hay mayor disposición en aplicarlas técnicas aprendidas. Por medio del taller se reforzó el conocimiento de derechos, deberes, y valores.

VII. RECOMENDACIONES

A continuación se presentan recomendaciones tanto a instituciones educativas, docentes y padres de familia.

1. Que se desarrollen talleres y/o programas de técnicas de asertividad, a través del Departamento de Psicología de la institución, en donde se capacite a los adolescentes sobre herramientas asertivas con el fin de que formen el hábito de conductas proactivas que faciliten la adecuada convivencia entre iguales, combatir la agresividad y mejorar las relaciones de interacción social.
2. Que se implementen talleres y/o programas de técnicas asertivas enlazadas con otras habilidades, a través del Departamento de Psicología de la institución, con la finalidad de educar a los jóvenes en valores y en habilidades sociales asertivas, lo cual les permita tomar mejores decisiones durante toda su vida y esto a su vez los forme como personas más seguras, plenas y felices.
3. Por medio de estos talleres es posible contrarrestar los efectos sociales negativos y la situación de agresividad y/o violencia a la que están expuestos los adolescentes diariamente, inculcando en ellos una meta-habilidad para formar ciudadanos de bien, con conductas positivas y constructivas que los beneficien y favorezcan al país que habitan.

4. Que los docentes reciban una capacitación sobre técnicas asertivas por medio de los profesionales en el área psicológica, el fin de optimizar, aprovechar y reforzar el recurso existente brindado por el orientador.

5. Que las instituciones educativas promuevan la participación de los Padres de Familia en los programas y/o talleres de asertividad por medio de panfletos, información vía correo electrónico o portal del Colegio, a través de profesionales en Psicología, para despertar su interés en los temas que se trabajan con los alumnos. Ya que la familia es la comunidad donde desde la infancia se enseñan los valores y el adecuado uso de la libertad. Las relaciones personales y la estabilidad familiar son los fundamentos de la libertad, de la seguridad, de la fraternidad en el seno de la sociedad. Valores que serán el sustento para la vida en sociedad a lo largo de la vida de la persona como autoestima, seguridad, respeto etc.

6. Que los Padres de Familia se interesen por medio de la información proporcionada por el colegio y participen en los Talleres de técnicas asertivas que brindan las instituciones educativas, para promover la comunicación abierta y sin límites como pilar fundamental en el funcionamiento de la familia. Ya que como padres de familia son los principales precursores de la comunicación no solo entre cónyuges sino también hacia los hijos. La comunicación asertiva les brinda la capacidad de manifestar el pensamiento libremente y sin miedo, respetando los sentimientos y derechos de los demás.

7. Una forma de facilitar las relaciones paterno-filiales, es la comunicación asertiva. El crecimiento emocional sano de los hijos en la etapa de niñez intermedia, se ve bastante influenciado por el tipo de relación y comunicación que sostienen con sus padres. Por lo que se recomienda realizar la aplicación del programa y/o taller por medio de Escuela para Padres organizado por el Departamento de Psicología de dicha institución.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Albert, R. Emmons M. (1978) *Your perfect right*. A guide to asertive behavior. San Luis Obispo California.

Arellanes, J. Martínez, A. (2012) *Asertividad en adolescentes y drogas*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de Colombia.

Asher, S. Cole J. (1990) *Peer Rejection in Childhood*. Cambridge studies in social and emotional developepment. North Carolina.

Bach, E. y Forés, A. (2011) *La Asertividad Para Gente Extraordinaria*. Comunicar eficazmente para mejorar las relaciones. Barcelona, España. 7ª.Edición.

Bandura, A. (1973) *Aggression*. A social learning theory of aggression. In J. F. Knutson (Ed). The control of aggression. Implications from basic research. Chicago Aldine.

Berkowitz, L. (1999) *Ager*. In T. Dalgleish y M. Power (Eds). Handbook of cognition and emotion. Chichester Wiley.

Bishop, S. (2000) *Desarrolle su asertividad*. Barcelona, España. Editorial Gedisa S.A

Blos, P. (1941) *The Adolescent Personality*. Individual behavior. New York.

Caballo, V.E. (1993) *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*.
Madrid, Siglo Veintiuno de España Editores, S.A.

Cifuentes A. (2008) **Asertividad y Desempeño Docente**. (Tesis de Licenciatura)
Universidad Rafael Landívar.

Choque, R., Lorenzo, J. (2009) *Programa educativo de habilidades sociales*. Red de
Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal.

Deffenbacher, J. (1996). *Cognitive-Behavioral approaches to anger reduction*. In K. Dobson and K. Craig (Eds) *Advances in cognitive-behavioral Therapy*. Pp31-62. London Sage Publications.

Desarrollo de Programas de Tratamiento Asertivo. (2004) Ministerio de Sanidad y Política Social de Andalucía, España.

Diccionario de la Real Academia Española (2014). Edición 23ª. Madrid España Calpe.

Elizondo M. (2000) *Asertividad y Escucha Activa*. México. Editorial Trillas.

Farfán I. (2007) *Propuesta de un Programa de Comunicación Asertiva para Padres de niños con problemas paterno-filiales*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar.

Fensterheim, H. (1975) *“No diga Sí cuando quiera decir No”*. Barcelona, Grijalbo.

Fuentes, I. (2010) *Comunicación y asertividad entre padres e hijos(as) adolescentes*. (Tesis de Licenciatura) Escuela de Ciencias de la Comunicación, Usac.

Gaigordobil, M. (2001) *Intervención con Adolescentes*. Impacto de un programa de asertividad y las extrategias cognitivas de afrontamiento de situaciones sociales. Madrid, España.

Garavito, M.A. (2003) *Violencia política e inhibición social*. Estudio psicosocial de la realidad guatemalteca. Colección Cultura de Paz.

García R., A. (2010) *Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de educación social*. Revista de educación. Universidad de Huelva, España.

Goldstein, A. (1989) *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Un programa de enseñanza. Barcelona, Editorial Martínez Roca.

Goleman, D. (1996) *Inteligencia emocional*. Barcelona, Kairás.

Güell Barceló, M. (2005). *¿por qué he dicho blanco si quería decir negro?: Técnicas asertivas para el profesorado y formadores*. Barcelona: Editorial Graó.

Havighurs, R. (1972) *Developmental Task Theory*. New York.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2006) *Metodología de la Investigación*. México DF. Interamericana Editores.

House, R. (1993) *Entrenamiento en Asertividad*. Investigación George Washington University, Medical Center. Universidad de Pensilvania.

Lazarus, A. (1971) *Behavior therapy and beyond*. New York.

López, F. Etxebarria, I. Fuentes, M.J. y Ortiz M.J. (1999) *Desarrollo Afectivo y social*. Madrid España. Editorial Pirámide.

Mansilla, B. (1985) *Efectos de un entrenamiento en habilidades sociales en adolescentes masculinos de 14 a 15 años en su ansiedad social y su asertividad*. (Tesis para Licenciatura). Universidad Francisco Marroquín.

Mendoza, B. (2009) *Bullying*. Revista ciencia y desarrollo Conaci. Universidad Iberoamericana.

Mendoza, B. (2010) *Manual de autocontrol del enojo*. Tratamiento conductivo conductual. México. Editorial El manual Moderno.

Monjas, I. (1993) *Programa de entrenamiento en habilidades de interacción social*. PEHIS, Salamanca, Trilce, España.

Monjas I. Aviles, J.M. (2003) *Programa de sensibilización contra el maltrato entre iguales*. Junta de Castilla y León. Asociación para la defensa de la infancia y la juventud. Valladolid, España.

Monjas I. (2004) Los estilos de relación interpersonal en la infancia y en la adolescencia. Plan nacional de investigación científica. Universidad de Valladolid, España.

Newcomb, Bukowski y Pattee (1993) *Social context influences on children's peer relationships*. A meta analytic review of popular rejected neglected.

Ortiz, M., Aguirrezabala, E., Apodaka, P., Etxebarria, I. & López, F. (2002). *Características emocionales, funcionamiento social y satisfacción social en escolares*. *Infancia y Aprendizaje*, p.p 195-208.

Ortíz I. (2009) *Eficacia del Programa de Comunicación asertiva “Dialogando” para incrementar la asertividad y disminuir la asertividad indirecta y la no asertividad en madres cuyos hijos presentan problemas paterno-filiales*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landivar.

Patterson, G. (1982) *Coercive family process*. Eugene OR. Castalia.

Pérez L. (2013) *“Nivel de Asertividad en adolescentes”* Estudio realizado en la Fundación Futuro de los Niños, Municipio de Salcajá, Quetzaltenango. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landivar.

Piaget, J. (1972) *Intellectual Evolution from adolescence to adulthood*. Human Development.

Programa de Informes Nacionales. (2013) *Informe sobre Desarrollo Humano ha publicado el Índice de Desarrollo Humano.*

Ritchey, F. (2002) *Estadística para la ciencias sociales.* El potencial de la imaginación estadística. México.

Rivera, M. (2009) *Impacto de un Programa de Entrenamiento para padres en habilidades sociales sobre la asertividad de madres.* (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar.

Rogers, C.R. (1961-2004) *El proceso de convertirse en persona.* Barcelona, España. 17ª. Edición.

Salmurri, F. (2004) *¿Qué es la asertividad?* En Comunicación y educación popular. Selección de lecturas. Editorial Caminos. La Habana.

Salter, A. (1949) *Conditioned reflex therapy.* En D. Rimm y J. Master (ED) *Terapia de la Conducta: Técnica y Hallazgos empíricos.* México: Trillas.

Schuler, E. (1998) *Asertividad*. Madrid, España. Gaia Ediciones.

Seligman, M. (2003) *La Autentica Felicidad*. Barcelona, España. Ediciones B.

Serrano, S. (2004) *El Regalo de la Comunicación*. Barcelona, España. Ediciones Anagrama.

Vásquez, M. (2009) *Programas de Desarrollo social-Afectivo para alumnos con problemas de conducta*. Manual para psicólogos y educadores. Instituto de Educación, Aguascalientes, México.

Velásquez, M., Arellanes J.L., Martínez, A. (2012) *Asertividad y consumo de drogas en estudiantes mexicanos*. Centro de Investigación DF México.

Weymann, S. (2006) *PEC-W Programa de Entrenamiento para el Desarrollo de Comunicación Asertiva basado en Habilidades Cognitivas*. (Tesis de licenciatura), Universidad Rafael Landivar, Guatemala.

Wilson, J.W. & Herrnstein, R.J. (1985) *Crime and Human nature*. New York: Simon & Schuster, Inc.

Wood, R., Michelson, L. y Flynn, J., (1983). *Children Assertive Behavior Scale*.
Assessment of assertive behavior in elementary school children. Chicago: Annual Meeting of the Association for Advancement of Behavior Therapy.

INTRODUCCION

La adolescencia es una de las etapas decisivas para definir la identidad como integrantes de un mundo.

Según Piaget el adolescente comenzará a construir sus propios sistemas y teorías sobre la vida, e incorpora una nueva serie de procesos en torno al pensamiento, empleando diferentes vías para razonar, como por ejemplo la creación de hipótesis y deducciones, lo cual fortalece el dominio y, ante todo, el desarrollo de la crítica. Por ello usa mano de la razón y procura hacer algunas pruebas para identificar diferencias, por medio de esto genera un sistema capaz de combinar ideas, estructurarlas, y llegar a una síntesis de lo que considera más relevante, guardando las justas proporciones con lo que ocurre, esto es la libre actividad de la reflexión espontánea.

Un taller de asertividad será uno de los recursos más valiosos que se le puede brindar a los adolescentes. Les ayudará a desarrollar relaciones mucho más agradables, sanas, y estarán más capacitados para aprovechar las oportunidades que se les presenten. Tener una mayor conciencia de los cambios que estás pasando antes de la llegada de la vida adulta que se abre ante él.

La asertividad es para gente que desea aprender, crecer como personas. Para quienes desean desarrollar sus relaciones. Para su propio bienestar y para quienes los rodean. Personas quienes desean ser felices. Generar confianza y proximidad a través de la comunicación. Contribuir al bien común a partir de la propia mejora.

Recurrir a la asertividad como un hábito, recurso para comunicar de un modo respetuoso y oportuno lo que se siente y recibir con el mismo respeto lo que sienten otros. Transmitir sentimientos con palabras, tono de voz, mirada, expresión facial, gestos, postura corporal de una manera adecuada, efectiva, elegante y bien formulado.

Esta técnica requiere de entrenamiento y dedicación, para poder desenvolvernos en todo tipo de situaciones tormentosas o de serenidad. No es difícil su práctica ni su aprendizaje, sino su comprensión profunda como modificadores de los valores intrínsecos de una persona.

Día a día se vive en medio de una multitud. Cada día se establecen más relaciones con innumerables personas, y algunas veces las relaciones interpersonales son complicadas si no se cuentan con habilidades para expresarse y comunicarse.

Por lo que la técnica de la asertividad consigue muchas ventajas, como lograr una buena comunicación con los demás, el respeto mutuo, la responsabilidad en las interacciones humanas. Por medio de ella se logra muchísimo por lo que es considerada una meta-habilidad.

Si los adolescentes forman un hábito la asertividad, su autoestima se consolidará y podrán entrar en la vida adulta con los cimientos necesarios para llevar una existencia productiva y satisfactoria.

El objetivo primordial de este taller, será transformar en los niños y adolescentes con nuevos hábitos basados en asertividad para incrementar la comunicación asertiva, resolución de problemas y reducir la violencia entre iguales, por medio de un curso de dos períodos a la semana. Se desarrollará en forma participativa a los alumnos de sexto grado primaria del Colegio San Gerónimo Emiliani.

FUNDAMENTACION TEORICA

La Adolescencia.

Del latín Adolescere: Desarrollarse, Olescere, que significa crecer, según el significado del latín la adolescencia, significa el desarrollarse la persona, ya sea hombre o mujer.

Definición según la OMS: “La adolescencia es el periodo de la vida en el cual el individuo adquiere la capacidad de reproducirse, transita de los patrones psicológicos de la niñez a la adultez y consolida su independencia económica”

Durante la adolescencia, los jóvenes empiezan a cuestionarse lo que ha aprendido de quienes lo rodean, como lo son, sus padres, maestros, etc. Empieza a percibir el mundo con sus propios juicios y valores, buscando libertad, pero sin mucha responsabilidad, es una lucha entre lo que nombró Peter Blos como el conflicto dependencia-independencia, el cual se explica de que el adolescente quiere ser independiente pero quiere regresar a la confianza de permanecer en el hogar. De esto podemos ver que quieren comerse el mundo a puños, vivir en los límites de los riesgos, atreverse a ser de forma impulsiva más que racional. Todo esto es parte de la etapa o del proceso de adaptación al mundo real.

Havighurs R. Para que el adolescente llegue a ser adulto y no únicamente maduro en lo físico, tiene que realizar una serie de tareas básicas en el desarrollo, aunque también se les puede tomar como metas

- Aceptación de su propia estructura físicas y del rol de género masculino o femenino, según el que le corresponda.
- Establecimiento de relaciones equitativas y solidarias con individuos de su edad, de uno u otro sexo, algunas de ellas serán duraderas.
- Búsqueda de independencia emocional, tanto de los padres como de otros adultos.
- Logro de mayor seguridad e independencia económica.
- Elección de una ocupación y el adiestramiento o capacitación para desempeñarla (vocación).
- Desarrollo de una serie de aptitudes y conceptos intelectuales necesarios para las actividades cívicas.

- Deseo y obtención de conductas socialmente responsables, como la inserción en los medios de trabajo.
- Preparación para la vida en pareja y para la vida social.
- Reorganización de la propia escala de valores.

Asertividad

El concepto es reciente y cuenta con una evolución. El concepto de asertividad está muy relacionado con el concepto de habilidades sociales y existen autores que los utilizan como sinónimos. Estos conceptos son relativamente nuevos y han surgido del campo de la psicología social a mediados del siglo XX y se han popularizado a partir de la década de 1990. Se han originado también dentro del ámbito específico de la terapia conductual, por lo que nacen con un enfoque estrictamente preventivo.

En sus inicios, la asertividad se orientaba primordialmente a evitar los efectos y las consecuencias negativas que en plano de las relaciones interpersonales podían tener determinadas actitudes y expresiones inadecuadas. Constituía un pequeño apartado dentro del gran capítulo de las habilidades sociales, las cuales se dirigían únicamente, también a personas con algún tipo de déficit en sus comportamientos sociales.

Los conceptos han ido evolucionando y hoy en día su alcance es más amplio de lo que era en un principio. Las habilidades sociales se han extendido a toda la población, no sólo a la que presenta conductas inadaptadas o de riesgo, puesto que la inteligencia interpersonal o social se considera en la actualidad una de las competencias básicas para el establecimiento de relaciones armoniosas/positivas con los otros. La asertividad por su parte, se orienta hacia la comunicación efectiva y afectiva y la práctica de valores tan esenciales para la convivencia como la empatía, la honestidad, la libertad, la responsabilidad, el respeto etc. Por lo que es necesaria para un buen desarrollo en las habilidades sociales.

A continuación se establecen algunas definiciones sobre asertividad las cuales nos brindan su amplitud y la complejidad del término.

Wolpe (1958), es el primero en definirla, se refiere a ella como “La expresión abierta de amistad, afecto y otros sentimientos no ansiosos”. Tanto Wolpe como Salter la relacionan con la expresión emocional adecuada, efectiva, responsable y respetuosa.

Albert y Emmons (1970/1978) Definida como “Una conducta que capacita a una persona para actuar de acuerdo a sus propios intereses, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer sus derechos personales sin violar los derechos de los demás”. En este concepto aparece por primera vez lo que luego será una

constante en la mayoría de definiciones: La capacidad de ejercer los propios derechos respetando al mismo tiempo los derechos de los otros.

Lazarus (1971), asertividad significa “Defender los derechos personales y expresar los pensamientos, emociones y creencias de manera directa, honesta y apropiada, que no viole los derechos de otra persona”. El concepto relaciona la asertividad con la libertad emocional, lo cual implica ser capaces de reconocer y expresar adecuadamente cada estado afectivo, ya se trate de amor, afecto, empatía, compasión, admiración, aprecio. Quizás sea la primera definición que pone claramente de manifiesto la amplitud del concepto y las dificultades que entraña ser verdaderamente asertivo.

Fensterneim (1975) alude a la asertividad como “La acción de mostrarse uno mismo, de afirmarse” y la relaciona con la autoestima.

Seligman y Kelley (1979) la definen como una habilidad orientada al desarrollo de la autoestima y la autoconfianza. Una persona asertiva se comunica abierta y francamente, cree en sí misma y es capaz de responder a una crítica sin agredir porque tiene autoestima.

Autoestima.

(Riso, 2013) Es la imagen que se tiene de sí mismo, no es heredada o genéticamente determinada, es aprendida. Es un aprendizaje aprendido a lo largo de la vida. Es quererse a sí mismo y constituye el hecho más importante que garantiza la supervivencia en un mundo complejo y difícil de sobrellevar.

Una buena autoestima, quererse contundentemente a uno mismo, pero no en exceso, conlleva muchos beneficios que permiten incrementar las emociones positivas, alcanzar niveles de mayor eficiencia en las tareas que se emprenden y no darse fácilmente por vencido, relacionarse mejor con las personas, amar a otros y querer a los amigos de manera equilibrada, ser una persona más independiente y autónoma.

La autoestima en general se conforma aspectos que en la práctica están entremezclados:

- Autoconcepto (qué piensas de ti mismo).
- Autoimagen (cuánto te agradas).
- Autorreforzamiento (cuánto te premias y te das gusto).
- Autoeficacia (cuánta confianza tienes en ti mismo).

¿Por qué fortalecer la autoestima con técnicas asertivas?

(Schiraldi, G. 2008) Las ventajas de poseer autoestima son numerosas. La autoestima se asocia profundamente con la felicidad, la adaptabilidad psicológica y la motivación para vivir una vida productiva y saludable. Los adolescentes que carecen de autoestima están

más propensos a sufrir síntomas físicos y psicológicos, como la ansiedad, depresión, enfado.

Rosenberg, afirma que nada puede ser más estresante que carecer de la estabilidad y seguridad de un sentido completo del propio valor. Así pues la autoestima es fundamental para la salud, para la capacidad de lucha, supervivencia y sentido de bienestar.

(Schiraldi, 2001) La autoestima es, en sí, la convicción de que valemos tanto como cualquier otro, pero no más. Que poseemos un valor intrínseco. Los que la poseen permanecen humildes, entendiendo que todo tenemos mucho que aprender y que, en realidad estamos en el mismo barco. No hay necesidad de ser arrogantes o presuntuosos. No somos más calificados o importantes de lo que realidad somos. No significa ser ególatra, narcisista o egoísta. Es aquel que se siente pleno y seguro de sí mismo, y tiene la libertad de ser generoso.

La asertividad por su parte, se orienta hacia la comunicación efectiva y afectiva; y la práctica de valores tan esenciales para la convivencia como la empatía, la honestidad, la libertad, la responsabilidad, el respeto etc. Por lo que es necesaria para un buen desarrollo en las habilidades sociales. Al formar como hábito la asertividad, se adquiere la habilidad para actuar de acuerdo a sus propios intereses, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer sus derechos personales sin violar los derechos de los demás, fortaleciendo de forma directa la autoestima.

CONTENIDO DEL TALLER

¿Te ha pasado? ¿Alguna vez has sentido que todo te sale mal, tanto que no puedes creer que alguien sea capaz de errar tantas veces?

Puedes estar tranquilo que a todos nos pasa en un momento de nuestras vidas, sobre todo cuando eres adolescente.

Hoy te enseñaremos lo que es la asertividad. Se trata de “Defender los derechos personales y expresar los pensamientos, emociones y creencias de manera directa, honesta y apropiada, que no viole los derechos de otra persona”.

Como deseamos una comunicación respetuosa, cuidada y fluida. Como la asertividad va enlazada con los derechos y los deberes, aquí te ampliaremos sobre los mismos.

LOS DERECHOS Y LOS DEBERES ASERTIVOS	
DERECHOS	DEBERES
1. Derecho a tener tus propias necesidades y a pedir lo que quieres	1. Deber de escuchar lo que el otro pide o necesita y de aceptar lo que puede dar
2. Derecho a hacerte responsable de tus propios errores y a aprender de ellos	2. Deber de aceptar que el otro se puede equivocar, y dejarle margen para rectificar
3. Derecho a cambiar, a crecer, a transformarse	3. Deber de permitir que el otro cambie y crezca
4. Derecho a decidir	4. Deber de dejar momentos y crear espacios para poder decidir
5. Derecho a decir que no.	5. Deber de aceptar que alguien nos diga que no.
DERECHOS	DEBERES
6. Derecho a afirmarse y a ser uno mismo	6. Deber de respetar al otro como legítimo otro, por muy distinto que sea.
7. Derecho a ser tratado con respeto y dignidad	7. Deber de respetar a los demás y considerarlos tan dignos como a nosotros mismos.
8. Derecho a pedir información y a ser informado	8. Deber de ofrecer información cuando sea pertinente
9. Derecho a pensar antes de actuar.	9. Deber de enlazar y tejer puentes entre la emoción y la razón
10. Derecho a estar solo, aun cuando otras personas deseen nuestra compañía	10. Deber de respetar los momentos y los espacios de los demás.
11. Derecho a decidir si uno quiere o no responsabilizarse de los problemas de otros.	11. Deber de vivir tu propia vida y dejar que los demás vivan la suya.
12. Derecho a expresar emociones y sentimientos	12. Deber de contener las propias emociones y sentimientos , y de saber conectar con las de otros

13. Derecho a comportarse de forma no asertiva

14. Derecho a quejarse o protestar cuando no nos sentimos respetados

15. Derecho a no hacer uso de estos derechos.

13. Deber de aceptar los momentos no asertivos del otro

14. Deber de aceptar quejas o protestas si nos estamos equivocando.

15. Deber de seguir buscando maneras óptimas para convivir mejor, con nuevos derechos y deberes para hacer posible esa convivencia

Usualmente consideramos a la asertividad como una simple conducta o como un estado temporal que una cualidad permanente de una persona. Sin embargo la asertividad tiene que ver más con el “Ser” asertivo que con el “Estar” asertivo. No se limita a una estrategia temporal sino una filosofía de “Ser” asertivo.

S ➡ Serendipicidad, seguridad, sabiduría.

E ➡ Empatía, empeño, escucha.

R ➡ Resiliencia, responsabilidad, respeto.

Es una herramienta que ayuda a “Ser” uno mismo, a no tener miedo, ni vergüenza de sus propias convicciones, a defenderlas con entusiasmo sin menospreciar ni mostrarte agresivo hacia quienes no las comparten. Se apoya en el respeto a las propias convicciones sin pretender imponerlas a los demás. Su práctica aumenta la confianza en ti mismo y la soltura con que la que puedes hacer frente a cualquier situación. Es tener la humildad y el coraje de “Ser y al mismo tiempo de “Dejar Ser”.

Nadie puede ser asertivo al cien por ciento en todo momento y en todas las situaciones de la vida. Cuántas veces hemos hablado de más, hemos levantado la voz o hemos invadido el espacio del otro, hemos callado. Hay tres estilos, el asertivo, el pasivo y el agresivo. El asertivo es el punto medio entre los otros dos. Oscilamos de un punto al otro.

Normalmente, por asertividad se entiende decir las cosas en el lugar y el momento adecuados y con las palabras adecuadas. No sólo las palabras, sino también la entonación y el respeto adecuados. Saber escoger el momento y el lugar adecuados es saber escoger lo mejor para mí y a la vez pensar en el otro, adaptarnos y acomodarnos unos a otros. Algunas veces, las escenas cotidianas fomentan espacios adecuados para poner en práctica las actitudes asertivas. Utilizando las palabras y entonación adecuadas es un poco más complejo. Hay que saber llegar al otro desde su mirada del mundo y desde su interpretación de la realidad. Utilizando nuestra capacidad empática, valorar, buscar y

decidir qué es lo mejor para poder hacer fluir la comunicación y permitir crear ese espacio de respeto para ambos ser escuchados y tomados en cuenta.



Estilo asertivo (yo + tu = nosotros)

La asertividad requiere una conexión empática con el otro, una sintonía interna que nos haga sentir reconocidos a ambos como legítimos tú. También nos resulta más fácil entender otras perspectivas distintas a la propia y alcanzar un mayor nivel de profundidad en las relaciones. Se producirá una resonancia emocional mutua, experimentando una sensación de unidad a pesar de ser dos seres distintos. Tenemos que sentir que existe alguien más allá de mí, alguien que siente, que piensa, que sabe, que sufre, que goza al igual que yo. Ese alguien que tiene derecho a ser, sentir, pensar, opinar, a desear, a gozar al igual que yo. Alguien que merece ser tratado con el mismo respeto y dignidad que yo.

M. Güell (2005) La persona asertiva será capaz de decir: “Eso es lo que pienso, creo, opino”, “Esos son mis sentimientos sobre este tema”, “Estos son mis derechos”, y lo dice todo respetando a los demás y respetándose a sí mismo. La conducta asertiva abarca lo que se dice y cómo se dice, es decir, tanto las formas verbales como las no verbales, mirada, gestos, tono de voz, actitudes, etc. La conducta asertiva implica siempre el respeto a la integridad del otro, y este sentido es una habilidad relacionada también con la comunicación.

Otro factor de gran importancia son los mensajes en la comunicación. Los mensajes pueden ser interpretados de manera completamente diferente por personas distintas.

- Una puede ser la falta de información sobre aspectos relevantes. Puede ser que en la comunicación entre dos personas hayan varias imprecisiones que hayan presuposiciones y proyecciones personales.
- Los significados propios de cada cultura.
- Lo que presuponemos en función de nuestros conocimientos, sentimientos y experiencia vital. Proyectamos nuestras propias historias, nuestras penas y alegrías, satisfacciones e insatisfacciones, sobre las historias que nos cuentan y éstas condicionan sin duda alguna la interpretación que les damos.

M. Kemeny (2001) La asertividad también requiere de confianza. Si pensamos que el otro obra de buena fe y hace lo que puede, aunque se equivoque, nuestro estrés será menor y nuestra disposición asertiva mayor. Mirar con buenos ojos, contemplar la interpretación más amable y buscar el perfil más favorecedor de cada persona son pequeñas grandes

muestras de confianza que, si aprendemos a ofrecernos unos a otros, generan una agradable sensación de respeto y un clima propicio al entendimiento.

Una persona puede tener buenos conocimientos de asertividad y no saberlos aplicar o hacer mal uso de los mismos. La asertividad requiere un aprendizaje y este aprendizaje tiene que conjugar aspectos cognitivos con aspectos emocionales y conductuales. Los tres igualmente importantes. Requiere períodos de práctica y entrenamiento. Integrarla plenamente y ser capaces de aplicarla en situaciones emocionalmente problemáticas. Formándola parte de nosotros, interiorizando las respuestas hasta que sea un procedimiento asertivo que se dé de manera mecánica, como una fórmula aprendida de memoria.

En la asertividad hemos mencionado que se requiere de la empatía, que etimológicamente significa “Sentir dentro” como la capacidad de ponernos en el lugar del otro. Pero esto no está del todo bien. ¿Cómo nos pondremos en el lugar del otro? Si nuestra historia personal, nuestra identidad, nuestras experiencias, nuestro bagaje son distintas. Dicho en otras palabras la empatía sería, ser capaces de colocarnos silenciosamente y respetuosamente al lado de la persona y dejar que sea él quien marque el ritmo. Sin empujarlo, sin hacerlo hablar, ni darle consejos. Tratando de acompasar nuestro latido al suyo, sintonizar su frecuencia y limitarnos a estar presentes y disponibles. Caminar al mismo compás.

Los requisitos esenciales son:

- La capacidad de aproximarnos al sentir del otro conservando nuestro centro, es decir sin ser invadidos por sus emociones, pues en tal caso nos confundimos con él y no podemos ser de ayuda.
- La capacidad de comprender y legitimar esos sentimientos, aunque nosotros tengamos otros.

En relación con la comunicación F.Aélion (2011) nos sugiere que para una mejor comunicación y la optimización de la información que nos proporciona una persona, muy importante para la asertividad es “La regla de dos tercios”. Nos ofrece claves para llevar a cabo una buena escucha. Consiste en:

- Escuchar el doble de lo que hablamos.
- Al hablar, formular el doble de preguntas que de afirmaciones.
- Al afirmar, reformular el doble de veces las palabras del interlocutor que las propias.

Otros autores sugieren también de gran importancia combinar la escucha con la observación.

Muchas veces no estamos de acuerdo con lo que otro dice, discernir es algo necesario como natural, pero hay maneras asertivas de discernir. El respetar al otro no significa tener que compartir sus ideas. La riqueza de las relaciones personales se encuentra en poder compartir, contrastar miradas y puntos de vista. Aceptar las opiniones de los demás son tan legítimas como las nuestras, es el origen de un buen entendimiento y la base para poder crecer personal y profesionalmente. A veces estamos obstinados y malgastamos mucha energía confrontando posturas y queriendo convencer de la nuestra. Discrepar asertivamente es ser capaces de escuchar lo que no nos gusta oír sin descomponernos y sin que tenga consecuencias graves y es necesario, es un síntoma de madurez. Cuantos más puntos de vista haya en una relación, más rica en matices será nuestra opinión. Nos trae madurez, flexibilidad, y capacidad de aprendizaje constante.

F. Salmurri (2004) entiende la asertividad como la habilidad de comunicarnos de tal manera que favorezca la receptividad de los demás. Usualmente cuando utilizamos mensajes “yo” favorecemos la receptividad de nuestros interlocutores y cuando utilizamos mensajes “Tu” la obstaculizamos. Cuando se trata de comunicar algo positivo o agradable para el interlocutor no hay dificultades. Es incluso recomendable utilizar el “tu”, ¡tu qué bien lo hiciste! En cambio cuando el contenido del mensaje es negativo o desagradable para el interlocutor, se aconseja poner el “yo” por delante. ¡yo también me he equivocado!

La idea principal es favorecer la comunicación no solo de modo honesto, directo y respetuoso sino obtener el goce, el placer de comunicarnos con otros, la aceptación; el encuentro y reconocimiento mutuo, corriente de afecto, buenas relaciones, aprendizaje. Tenemos a la mano un poderoso recurso para las relaciones positivas, armoniosas y crecimiento para todos.

TÉCNICAS ASERTIVAS.

La siguiente lista de técnicas busca, como hemos señalado anteriormente desarrollar habilidades asertivas que ayudarán a optimizar tiempo, y sobre todo “Ya no quitarnos la vida”. Mejorar nuestras relaciones con los demás. Es menester ponerlas en práctica de tal manera que se interioricen y formen una manera mecánica de actuar. Nos hará crecer como personas, madurar, ser empáticos, fortalecer nuestro autoconcepto, nuestra resiliencia y serendipidad.

1ª. La técnica de los 3 filtros.

Tendemos a ver el mundo bajo nuestro propio punto de vista y la forma cómo hablamos de otras personas dice más de cómo somos nosotros que de cómo son realmente esas personas. Resulta que somos más confiables si recalamos solamente lo negativo de otros. Estamos acostumbrados a descalificar y si lo hacemos de forma pasiva, igual estamos contribuyendo a la agresión.

- 1. ¿Es verdad?

- 2. ¿Es bueno?
- 3. ¿Es útil?

2. La técnica del 6 y el 9

Respetar a otros, no significa que tengo que compartir sus ideas. Aceptar las opiniones de los demás son tan legítimas como las nuestras, es el origen de un buen entendimiento y la base para poder crecer personal y profesionalmente.

Me puedo situar debajo de un 6 y evidentemente no tener duda que es un 6, pero otra persona puede situarse en la parte superior del número y desde su perspectiva tampoco hay duda de que está observando un 9. Ya no malgastaré energía confrontando posturas de otros queriéndolos convencer de la mia. Seré capaz de escuchar lo que no me guste oír aceptándolo y tolerándolo. A partir de hoy cuando me encuentre en medio de una conversación negativa hacia otra persona, la conozca o no. Inmediatamente me centraré a utilizar “los 3 filtros”.

6



3. La técnica de autoafirmación.

- Confiar en mí.
- Comunicarme sintiendo y pensando en mí y en los otros.
- Que me afirme, afirmando a los otros.

4. Un completo análisis de cada mensaje.

Los mensajes usualmente los recibimos de manera diferente por personas distintas. A veces interpretamos de manera agresiva lo que no lo es. Interpretamos las cosas de una manera o de otros o presuponemos en las otras personas intenciones que muchas veces no tienen y entendemos lo que nadie nos ha dicho ni ha querido decirnos. Llegamos a armar historias y dramas.

Así que antes de involucrarme u opinar sobre algún tema:

- Información con falta de información de aspectos relevantes.
La complementamos con presuposiciones y proyecciones personales y los significados que elaboramos son mucho más arbitrarios.
- Los significados propios de cada cultura.
Debemos conocer, tradiciones, costumbres de cada cultura para poder interpretar.

- Presuponemos en función de nuestros conocimientos, sentimientos y experiencia vital. Proyectando nuestras propias historias de penas o alegrías, satisfacciones e insatisfacciones. O historias que nos cuentan.

5. La regla de los 2/3

En toda comunicación, antes de hablar, afirmar, formular, reformular, procuraré:

- Escuchar el doble de lo que hablamos.
- Al hablar, formular el doble de preguntas que de afirmaciones.
- Al afirmar, reformular el doble de veces las palabras del interlocutor que las propias.

6. Utilizaré la técnica del “yo” y “tu” para favorecer la receptividad de los demás.

Usualmente cuando utilizamos mensajes “yo” favorecemos la receptividad de nuestros interlocutores y cuando utilizamos mensajes “Tu” la obstaculizamos. Cuando se trata de comunicar algo positivo o agradable para el interlocutor no hay dificultades. Es incluso recomendable utilizar el “tu”, ¡tu qué bien lo hiciste! En cambio cuando el contenido del mensaje es negativo o desagradable para el interlocutor, se aconseja poner el “yo” por delante. ¡yo también me he equivocado!

Ejemplo: Quitar responsabilidades como, cuando diga, -Quizás no me he explicado bien- estaré hablando desde el “yo” y estoy asumiendo la parte de responsabilidad que pueda corresponderme. En cambio, cuando diga. -Tú no me entiendes- pongo toda la responsabilidad en el otro y me desentiendo de la mía. Será mejor que diga, -Quizás yo no me he explicado bien- es probable que el otro responda, - Quizás yo no te he entendido-

7. Utilizar lenguaje “limpio” e interesante.

En lugar de utilizar lenguaje sucio, referido a los juicios sobre el otro o sobre lo que dice y hace. Es agresivo, dogmático o restrictivo, contamina, enturbia la comunicación. Será mejor que utilice lenguaje limpio para referirme a lo que yo siento o percibo.

LENGUAJE SUCIO	LENGUAJE LIMPIO
Que idea tan absurda.	Discrepo de tu idea.
Te equivocas, no sabes de lo que	Tengo un punto de vista totalmente

hablas.	distinto.
---------	-----------

8. Aplicaré el Arte de las Disculpas.

- Se producen por iniciativa propia y se formulan en primera persona.
- Son breves, escuetas y directas. Se ciñen al hecho concreto y no entran en justificaciones.
- Son honestas, desde el corazón.
- Nos igualan y nos acercan a otros. No las utilizamos para posicionarnos por encima ni por debajo de nadie.
- Se asumen con naturalidad, dignidad y sencillez.
- Se expresan serenamente y con contención. Sin dramatizar, sin humillarnos.

9. Pensar y hablar positivo.

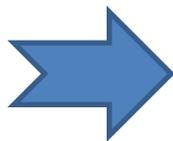
EN LUGAR DE:

No quiero discutir

No quiero líos

No quiero sufrir

No quiero que me traten mal



SERIA MEJOR:

Quiero dialogar

Quiero estar tranquila

Quiero disfrutar

Deseo que me traten bien

10. Aprenderé a decir “No”

A veces no estamos acostumbrados a que exista una relación entre “aceptar” un “no” y “decir” un “no”. Si aprendo a aceptar que a mí me digan “no” me sentiré más libre para decir “no”. Si a mí me cuesta aceptar un “no” me resultará más difícil decir “no”.

A veces decimos “lo siento, pero no” como si nos tuviéramos que disculpar por decir no. Le ofrecemos más libertad a la otra persona para decirnos que no sin sentirse por eso culpable. Y abrimos la comunicación para aceptar su “no” de manera madura y respetuosa.

11. La Técnica de XYZ

Para expresar lo que nos molesta o nos desagrada. Es una regla de oro de conducta asertiva y consta de cuatro pasos.

XYZ Cuando haces o dices X, me siento Y, y me habría gustado que hicieras Z.

- Cuando / cada vez que dices o haces X

Defino claramente el problema, centrándome en la conducta que me ha molestado o que me desagrada. Evito la crítica a la persona. Mis comentarios y observaciones se refieren solamente a sus actos.

- Esto hace que yo me sienta Y
Expreso cómo me siento. Describo mis sentimientos ante esa conducta, en un tono lo más calmado posible y sin dramatizar. Me centro en los efectos que dicha conducta provoca en mí, sin presuponer intenciones en el otro, sin juzgar, atacar ni insultar. Me intereso por su modo de ver el problema y dejo espacio para que exprese también cómo se siente y para una salida digna.
- Me hubiera gustado que hicieras Z o sentirme Z
Informo de lo que me hubiera gustado. Especifico la conducta que hubiera preferido, en positivo, en lugar de recalcar lo que no quiero, sin presionar y sin exigencias. Digo lo que me gustaría respetando la libertad del otro de aceptarlo o no. Podemos ofrecer varias alternativas. Es el primer paso orientado a la solución.
- ¿Qué te gustaría a ti que haga yo? Por mi parte me comprometo a...
¿En qué medida he contribuido yo a que se diera esta situación? ¿Qué podría hacer o dejar de hacer para que no se repita?
Es un paso adicional que sugieren algunos autores. Nos parece muy necesario porque cierra el círculo. Implica asumir la parte de responsabilidad que pueda correspondernos y estar dispuestos a poner algo de nuestra parte.

12. Ser ejemplo, espejo de asertividad. Ser una amistad positiva.

- La asertividad es contagiosa.
- Muchos al ver actitudes asertivas los moverán a practicarlas.
- Retroalimentación, leer relatos asertivos fortalece la asertividad.
- Si sonreímos al mundo entero, éste sonreirá con nosotros y si somos asertivos el mundo entero se asertiviza con nosotros.

Bibliografía:

Aguilar Kubli, E. 2007. "Descubre la Autoestima y la confianza en ti". Editorial Árbol, SA de C.V. México 144 p.p.

Schiraldi, G.R. 2008. "10 Soluciones Simples para Elevar la Autoestima" Editorial Lectorum, S.A. de C.V. Buenos Aires, Argentina. 230 p.p.

Vargas, G. Rosado, Y. 2006. "Quíubole con tu cuerpo, el ligue, tus cuates, el sexo, tu familia, las drogas". Editorial Santillana Ediciones Generales S.A. de C.V México. 395 p.p.