



Actualidades Investigativas en Educación

Revista Electrónica publicada por el
Instituto de Investigación en Educación
Universidad de Costa Rica
ISSN 1409-4703
<http://revista.inie.ucr.ac.cr>
COSTA RICA

**RELACIONES INTERPERSONALES ADECUADAS MEDIANTE UNA
COMUNICACIÓN Y CONDUCTA ASERTIVAS**

ADEQUATE HUMAN RELATIONSHIPS THROUGH AN ASSERTIVE CONDUCTS AND
COMMUNICATION

Volumen 8, Número 1
pp. 1-27

Este número se publicó el 30 de abril 2008

María Luisa Naranjo Pereira

La revista está indexada en los directorios:

[LATINDEX](#), [REDALYC](#), [IRESIE](#), [CLASE](#), [DIALNET](#), [DOAJ](#), [E-REVIST@S](#),

La revista está incluida en los sitios:

[REDIE](#), [RINACE](#), [OEI](#), [MAESTROTECA](#), [HUASCARAN](#)

Los contenidos de este artículo están bajo una licencia [Creative Commons](#)



RELACIONES INTERPERSONALES ADECUADAS MEDIANTE UNA COMUNICACIÓN Y CONDUCTA ASERTIVAS

ADEQUATE HUMAN RELATIONSHIPS THROUGH AN ASSERTIVE CONDUCTS AND COMMUNICATION

María Luisa Naranjo Pereira¹

Resumen: Este artículo trata sobre la comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales, las cuales pueden ser desarrolladas y, de esta forma, mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se presentan diversas concepciones teóricas acerca de la asertividad, entendida básicamente como autoafirmación personal, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera apropiada los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad. Se estudian las características principales que definen y distinguen los comportamientos asertivos de aquellos que no lo son. Se analizan algunos de los principales estilos empleados por las personas para enfrentar las distintas situaciones de la vida, entre ellos el agresivo, el manipulador, el pasivo y el asertivo. Asimismo, se analiza la vinculación existente entre las dificultades que muestran algunas personas para comunicarse efectivamente y manifestar una conducta adecuada, y los problemas en la autoimagen y la autoestima de estas. Se comentan diversas creencias, pensamientos, derechos y principios asociados con las conductas asertivas y no asertivas. Finalmente, se hace referencia al campo educativo y la relación entre asertividad y adolescencia.

Palabras clave: ASERTIVIDAD/ COMUNICACIÓN/ AUTO-AFIRMACIÓN/ CARACTERÍSTICAS, DERECHOS Y PRINCIPIOS ASERTIVOS.

Abstract: This paper deals with the assertive conducts and communication as social skills, so it is possible to develop and improve the performance in human relationships. There are many theoretical conceptions about assertively; it can be understood basically as the ability to express thoughts and feelings keeping the aggression and the anguish out. The main characteristic that defines the assertive and non-assertive behaviors are analyzed. Some of the main styles that the people uses to approach life such as the aggressive, the passive, the manipulative and the assertive, are studied. It also analyzes some of the challenges for the use of assertive conducts and communication and those are related with self-image and self-esteem issues. This paper deals with some of the believes and thoughts of the assertive and non-assertive conducts, just like the rights and principles of assertively. Finally a reference to the educational field it is made and the relationship between assertively and adolescence.

Keywords: ASSERTIVITY/ COMMUNICATION/ SELF-AFFIRMATION/ CHARACTERISTICS, RIGHTS AND ASSERTIVITY PRINCIPLES.

¹ Licenciada en Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación, Profesora de Psicología, ambos títulos de la Universidad de Costa Rica. Profesora de la Escuela de Orientación y Educación Especial en la Universidad de Costa Rica, durante los últimos 22 años. Ha publicado diversos artículos relacionados con el Desarrollo Humano y la superación personal y tres libros de texto: Enfoques conductistas, cognitivos y racional-emotivos, Enfoques humanísticos-existenciales y un modelo ecléctico, y Estrategias para la Orientación de la niñez.

Correo electrónico: mlnaranjo@costarricense.cr

Artículo recibido: 14 de enero, 2008

Aprobado: 21 de abril, 2008

Asertividad

El entrenamiento para lograr una conducta y una comunicación asertivas, fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas de la conducta en la década de 1950 y comienzos de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998). La palabra asertivo, de aserto, proviene del Latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

Güell y Muñoz (2000) comentan que el concepto de conducta asertiva fue definido por primera vez por Wolpe en 1958 y posteriormente ha tenido muchas elaboraciones. Por ejemplo, señalan, en el campo de las habilidades sociales han trabajado autores como Hersen, Bellack y Gil. Aspectos concretos de entrenamiento asertivo han sido tratados por Alberti y Emmons y diversos cuestionarios y registros sobre este tema fueron elaborados por autores como Wolpe y Lázarus y los de Rathus.

Se considera que la asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. De ahí que es posible realizar un entrenamiento de la autoafirmación, que permita mejorar las habilidades sociales de las personas.

Las teorías de la conducta que proponen las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos. Es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta, al margen de posibles motivos inconscientes que conduzcan a ésta. Siendo así, la autoafirmación o asertividad pueden ubicarse en el campo de la psicología conductista.

El comportamiento asertivo facilita que la persona se sienta más satisfecha consigo misma y con las demás. Las experiencias de seguimiento de casos clínicos en los que se ha empleado el entrenamiento asertivo con éxito, confirman una mejora en las relaciones sociales, señalan Güell y Muñoz (2000). Indican además que uno de los componentes de tipo ético que se presupone en la actitud asertiva es que ninguna persona tiene derecho de aprovecharse de las demás. Asimismo, en la autoafirmación se parte del concepto de igualdad entre las personas y del derecho de cada una a manifestar las opiniones propias. La autoafirmación, por lo tanto, implica respeto a las demás personas y a uno o a una

misma; esto es, respeto por los derechos de los seres humanos y el derecho de defender los propios derechos.

Al respecto, menciona Riso (2002, p. XXIII):

Cuando exigimos respeto, estamos protegiendo nuestra honra y evitando que el yo se debilite. Es el proceso de aprender a querer a sí mismo, junto al autoconcepto, la autoimagen, la autoestima y la autoeficacia... hay que abrirle campo a un nuevo "auto": el autorespeto, la ética personal que separa lo negociable de lo no negociable, el punto del no retorno.

La asertividad es una forma de conducta normal, enfatizan Neidharet, Weinstein y Conry (1989). Todos los seres humanos tenemos derechos, opiniones y reclamaciones que afectan a otras personas y en diversas ocasiones la única manera de lograr que se escuchen esas opiniones, se satisfagan esas reclamaciones y se respeten esos derechos consiste en levantar la voz y defender lo que a la persona le parece que le corresponde por algún motivo.

Concepciones acerca de la asertividad

Existen diversas definiciones de asertividad. Ciertos autores consideran la asertividad como la conducta que posibilita la disminución de la ansiedad, otros la consideran como la defensa de los derechos propios y algunos como la habilidad para expresar sentimientos y pensamientos. Riso (1988, p. 45) define la conducta asertiva como:

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

La conducta asertiva es definida por Güell y Muñoz (2000) como la expresión apropiada de las emociones en las relaciones, sin que se produzca ansiedad o agresividad.

Por su parte, de Mézerville (2004) considera que el concepto de autoafirmación se caracteriza por la capacidad que tiene la persona de expresar abiertamente sus deseos, pensamientos o habilidades y la define como la libertad de ser uno o una misma y poder conducirse con autonomía y madurez. Lo contrario a la autoafirmación implicaría inhibirse o anularse. Branden, citado por este autor (2004, p. 76), define este concepto como uno de los pilares de la autoestima y establece que:

La autoafirmación significa respetar mis deseos, necesidades y valores y buscar su forma de expresión adecuada... O sea, la disposición a valerme por mi mismo, a ser quien soy abiertamente, a tratarme con respeto en todas las relaciones humanas... el primer acto de autoafirmación, el más básico, es la afirmación de la conciencia. Esto supone la elección de ver, pensar, ser consciente, proyectar la luz de la conciencia al mundo exterior y al mundo interior, a nuestro ser más íntimo.

Resulta imperioso, se enfatiza, no permitirles a las demás personas ni permitirse a sí mismo o a sí misma, conductas devaluativas que atenten contra la integridad del yo. Cuando se puede estar en una relación de intimidad sin dejar de lado la identidad propia, cuando se puede ser amable sin sacrificio personal, cuando se establecen otras relaciones sin violar las normas y convicciones propias, se está poniendo en práctica la asertividad, se es afirmativo.

Riso (2000) explica que una persona es asertiva cuando tiene la capacidad de ejercer o defender sus derechos personales; por ejemplo, decir "no", expresar opiniones contrarias o desacuerdos y manifestar sentimiento negativos sin permitir que la manipulen, como lo hace la persona sumisa, ni violar los derechos de otras personas, como lo hace la agresiva.

De acuerdo con Melgosa (1995, p. 84), la asertividad consiste en: *"la expresión de nuestros sentimientos de una manera sincera abierta y espontánea, sin herir la sensibilidad de la otra persona"*.

Neidharet, Weinstein y Conry (1989, p. 115) definen el término asertividad como:

La confianza puesta en nuestra propia persona, en nuestras opiniones, en nuestros derechos y en nuestras reclamaciones. Es decir, es una firmeza que emana de la propia personalidad, es una autoafirmación personal.

Explican estos autores que cuando se posee esa firmeza se aceptan sinceramente los sentimientos y se expresan ante las demás personas de una manera segura y abierta. La asertividad permite que la persona se haga responsable de sus sentimientos y que con toda responsabilidad se los dé a conocer a las demás.

Características de la asertividad

Las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, menciona Riso (2002), más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces.

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

Las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y escuchan con respeto las reclamaciones o ideas que manifiestan las demás personas, señalan Neidharet, Weinstein y Conry (1989). Agregan que la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas. Defienden la realidad y por tal razón narran los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones, autoalabanzas o vanaglorias. Desean saber quiénes son ellas en realidad y quiénes son en realidad las personas que las rodean. La base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras personas.

Fensterheim (1990) considera que la persona realmente asertiva se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta, directa, franca y adecuada, su orientación ante la vida es activa y ante distintas situaciones conserva su autorespeto.

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

- Mirar a los ojos. La mirada huidiza es típica de las personas inasertivas. La persona asertiva no escapa a la mirada, la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto. Cuando se esquiva la mirada, generalmente se experimenta desconfianza porque se presume que la otra persona tiene algo que esconder o bien, que ésta no nos valida como su interlocutor.
- El volumen de la voz. Las personas que se sienten intimidadas por figuras de autoridad suelen bajar el volumen de su voz, al considerar que de esa forma el impacto de su mensaje no ofuscará al receptor la receptora. Quienes son inasertivos emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras.
- Modulación y entonación de la voz. La entonación comunica e implica interés. Si el interlocutor es parco, la persona se siente poco apreciada. Cuando alguien habla con una entonación pobre y sin modulación afectiva, se experimenta aburrimiento, desconexión y pereza de responder.
- Fluidez verbal. Esta requiere espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en la persona que está esperándola. Las personas inseguras o inasertivas consideran que cada pregunta es un problema que deben resolver. Emplean diversos recursos inadecuados, tales como muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar. Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación.
- La postura. Comunica actitudes y la persona inasertiva, con su sola presencia física, da la impresión de que lo único que desea es no molestar. Es difícil acercarse afectivamente a una persona que no se acepta a sí misma. La sumisión generalmente produce rechazo.

- Los gestos. El gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es. Cuando se observa a alguien no solo se miran sus ojos, también las cejas, la boca, las comisuras. Los gestos de las personas no asertivas suelen estar desfasados respecto del lenguaje hablado. Existe cierta ambigüedad en el mensaje; por ejemplo, pueden manifestar verbalmente que están alegres, pero su rostro muestra tristeza. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de estas personas suelen ser frías, impasibles y serias. Cuando se está frente a una persona con poca expresión gestual, se siente desconcierto, incertidumbre, desconfianza.
- El contenido verbal del mensaje. Es la transcripción en palabras de lo que se desea. El mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco, considerado y respetuoso de los derechos de las demás personas. Hay personas que al expresar sus pensamientos o sentimientos terminan diciendo otra cosa o cambian de tema, por temor o por inseguridad. Cuando se descubre que una persona no dice lo que piensa se siente indignación.

Comportamientos no asertivos

Las conductas no asertivas son la agresiva y la pasiva. Diversos autores han estudiado las consecuencias negativas y los conflictos de personalidad y de comportamiento que ocasionan estos tipos de conducta.

La conducta pasiva. Güell y Muñoz (2000) comentan, respecto de la conducta pasiva, que se ha comprobado que se encuentra relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y sobre todo, con baja autoestima. Las personas pasivas siempre tienen temor de molestar a las demás, tienen dificultad para afrontar una negativa o un rechazo y sufren de un sentimiento de inferioridad. Por otra parte, en la conducta agresiva, las consecuencias a corto plazo pueden parecer favorables, por cuanto las personas consiguen de forma agresiva o violenta sus propósitos y manifiestan sus pensamientos y sentimientos. No obstante, esta conducta anula el derecho de las otras personas y genera odio y resentimiento. De esta forma, a largo plazo, el comportamiento agresivo provoca que las personas eviten la relación interpersonal con el agresor o la agresora.

Como se ha mencionado, la asertividad implica sinceridad y respeto por los propios derechos, pero también por los de las demás personas. Cuando no existe asertividad generalmente se recurre a la manipulación. Cuando la persona no desea o tiene temor de manifestarse y hacerse valer, generalmente trama algo para conseguir lo que desea. Esta actitud se puede convertir en algo muy perjudicial, pues la persona puede ver a las demás solo como seres a quienes debe vencer o superar con conductas como la burla, la mentira o el ingenio. Existen diversas formas de manipular a otras personas. Neidharet, Weinstein y Conry (1989) se refieren a algunas de estas conductas manipulativas, entre ellas la agresividad o intimidación, el desvalimiento, la culpabilidad, la crítica, el ridículo y dudar de los motivos. A continuación se explican estos tipos de comportamientos, atendiendo las explicaciones de estos autores.

La agresividad o intimidación. Probablemente la forma más común de falsa asertividad es la agresividad, la cual con frecuencia solo constituye una fachada tras de la cual se oculta una debilidad interior en vez de una fortaleza. La asertividad y la agresividad son comportamientos que pertenecen a categorías distintas, de forma que una persona que se hace más asertiva no tiene justificación para hacerse más agresiva.

La mayoría de las veces la conducta agresiva o de intimidación no es necesaria, por cuanto generalmente una comunicación clara y sincera de las necesidades o deseos de la persona tiene probabilidades de merecer el respeto de las otras y de permitirle lograr lo que quiere.

El desvalimiento o conducta pasiva. Es la conducta contraria a la agresividad. En lugar de provocar temor mediante una conducta agresiva y amenazas violentas, la persona con un comportamiento desvalido toca la sensibilidad de otras personas, su buena voluntad, simpatía o piedad.

Ciertas personas consideran que por su edad, condición o estatus social deben ser acreedoras de mayor respeto o de que se les brinden atenciones y servicios fuera de lo acostumbrado. Otras tienen temor de causar molestias y solo solicitan ayuda de forma indirecta. Independientemente del motivo, estas personas en lugar de pedir lo que desean o necesitan, de manera directa y clara, han aprendido a emplear pequeñas y frecuentes

llamadas de atención, como "ayúdeme" o "yo no puedo". El problema es que esta manera de actuar termina por disminuir o anular la autoestima de estas personas.

La culpabilidad. La persona que utiliza la manipulación puede intentar provocar sentimientos de culpabilidad para forzar a otra a actuar de cierta manera. Esta forma de manipulación suele consistir en acusaciones de egoísmo o en la reclamación de ciertos deberes u obligaciones. Por ejemplo, una persona puede aducir que ella le ayudó en cierta ocasión a otra y que, por lo tanto, ésta está en la obligación de ayudarla a su vez. Esto no es cierto, por cuanto un favor puede inducir a hacer otro favor en compensación, pero en realidad no existe ninguna obligación de devolver favores.

La crítica. Otra forma de manipulación es criticar la conducta de otra persona. En estas situaciones, el propósito que se persigue con la crítica es poner a la otra persona a la defensiva, evitando que continúe centrando su atención en la persona que hace la crítica. Muy pocas veces se trata en realidad de ofrecer un consejo u opinión constructiva.

Por otra parte, se sugiere ser cautos al juzgar las críticas que se reciben, ya que en algunas ocasiones puede tratarse de una afirmación sincera y asumir una conducta defensiva puede ser indicio de falta de confianza de la persona en sí misma. De manera que se debe prestar atención a todas las críticas que se reciban, para determinar si existe algún argumento verdadero que convenga adoptar para provecho propio. Cuando la persona no tiene deseos de aceptar críticas, así debe manifestarlo e incluso podría indicar que se dejen para otra ocasión más propicia.

El ridículo. Con frecuencia se trata de una crítica no solicitada. Es probable que la persona intente desviar la atención que en ese momento está centrada sobre ella. No obstante, lo más corriente es que se utilice como una forma indirecta de persuadir, a base de avergonzar o poner en ridículo a otra persona para que realice algo que no desea hacer. Por ejemplo, los compañeros que tratan de cobarde a otro que no desea participar en una aventura arriesgada.

Dudar de los motivos. La persona que pregunta sobre los motivos de la conducta de otra probablemente quiera criticar su decisión o sus razones, pero no tiene el valor suficiente para expresar la crítica de forma directa. Por otra parte, puede ser que esa

persona se sienta con derecho de recibir una explicación y quiere que se le presente alguna excusa o disculpa.

Existen tres formas distintas que las personas generalmente emplean ante sus dificultades y conflictos con otras, estas son huir, luchar y razonar. La huida significa escapar de la situación, no afrontarla, evadirla o esconderse. Como consecuencia de esta conducta se produce una sensación de malestar y frustración. La lucha implica emplear la violencia, sea física, verbal o ambas y provoca sentimientos tales como el rencor y el resentimiento. Contrario a las anteriores, razonar significa emplear el lenguaje, el sentido común y la capacidad de llegar a acuerdos para resolver situaciones de conflicto. El resultado es bienestar y una autoestima que no se perjudica.

Se podría decir, señalan Güell y Muñoz (2000), que la conducta de huir corresponde al comportamiento sumiso, luchar al agresivo y razonar al asertivo. Estos autores explican las conductas agresiva y pasiva indicando que la primera implica defensa de los derechos personales y la expresión de pensamientos, sentimientos y opiniones de manera inapropiada y violando los derechos de las demás personas. La conducta pasiva, por otra parte, va en contra de los propios derechos porque la persona no es capaz de manifestar sus sentimientos y opiniones y permite a la vez, que las demás la pisoteen.

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

En contraste con la anterior, las personas que utilizan un estilo asertivo expresan sus sentimientos, piden lo que quieren y dicen no a lo que no quieren. Cuando las personas actúan de esta manera, lo hacen en su propio interés. Reclaman sus derechos legítimos y

manifiestan sus ideas de manera abierta. Además, insisten en que el comportamiento inadecuado se corrija y no permiten ser agredidas o manipuladas. La asertividad permite establecer relaciones positivas y constructivas.

Comunicación funcional o disfuncional

Las dificultades en la comunicación afectan la personalidad y la capacidad de actuar adecuadamente en el entorno social. En opinión de Satir (1980) la comunicación se refiere tanto a la conducta verbal como no verbal, dentro de un contexto social, significa interacción o transacción, e incluye todos los símbolos y claves que las personas utilizan para dar y recibir un significado.

De acuerdo con esta autora, la persona puede comunicarse de una manera funcional o disfuncional. La persona que se comunica de una forma funcional es aquella que puede expresar con firmeza sus opiniones, pero también está dispuesta a aclarar y clarificar; comportarse con otra persona considerándola como un ser separado de ella y único; tratar los puntos de vista opuestos a los suyos como una oportunidad para aprender, y no como una amenaza o una señal de conflicto; enfrentarse a otras personas y con situaciones en términos de cómo son éstas y no de cómo desearía o espera que sean; aceptar la responsabilidad por lo que siente, piensa, escucha, observa y por sus acciones, en lugar de negarla o atribuirle a otras personas; y emplear estrategias para negociar abiertamente las conductas de dar, recibir y confirmar el significado de las cosas entre ella y las demás personas.

La comunicación funcional le permite a la persona manejar de manera más competente y precisa las situaciones del ambiente en que se encuentra, por cuanto puede expresarse claramente ante las demás personas, estar en contacto con las señales que provienen de su yo interno, conocer lo que piensa, siente, ve y escuchar lo que está fuera de sí y diferenciarlo de su ser. En contraposición, la persona que se comunica de manera disfuncional no interpreta de forma adecuada los mensajes que le llegan del entorno, por cuanto tampoco es una persona abierta a lo que ella misma piensa y siente.

Las dificultades que las personas pueden tener para comunicarse se vinculan estrechamente con la percepción que tienen de sí mismas; es decir, con la imagen propia y

su autoestima. Una alta autoestima se relaciona con una comunicación funcional y asertiva. Una baja autoestima conduce hacia una comunicación disfuncional y no asertiva.

Formas de comunicación incorrectas

Diversas formas de mala comunicación, a las que se refieren Nehidharet, Weinstein y Conry (1989), podría decirse que son una convergencia de conductas pasivas y agresivas. A continuación se presentan.

Las personas huidizas. Son las que evitan toda lucha, cuando surge una situación de conflicto se van, se quedan dormidas o lo simulan, fingen estar ocupadas en algo o realizan cualquier cosa para no enfrentarse al conflicto. Con este comportamiento dificultan que las otras personas puedan expresar el enfado que están sintiendo o expresar malestar por el daño que han sufrido, porque las personas huidizas no responderán.

Las personas conformistas. Estas no solo se niegan a enfrentar los problemas sino que además pretenden hacer creer que no existen. Esta conducta desconcierta a las demás personas, quienes perciben claramente que existe un problema, como resultado, pueden experimentar sentimientos de culpa y resentimiento.

Las personas mártires. En lugar de manifestar abiertamente que no desean o no aprueban algo, intentan cambiar la conducta de las demás haciéndolas responsables del sufrimiento que les causan. La frase favorita es: "de acuerdo, por mí no te preocupes..." seguida de un profundo suspiro.

Las personas cambiadoras de tema. Son en realidad una clase especial de huidizas. Para evitar enfrentarse a la situación utilizan una táctica que consiste en cambiar el tema de conversación cada vez que se trata un asunto conflictivo. Debido a esta conducta, estas personas y las que tratan con ellas nunca tienen oportunidad de examinar sus problemas y realizar algo para solucionarlos.

Las personas críticas. Estas, en lugar de enfrentar el problema y expresar claramente su falta de satisfacción por algo, se dedican a atacar alguna característica de la otra

persona. De esta manera, logran no compartir lo que verdaderamente sienten y evitan discutir o tratar los aspectos penosos de sus relaciones con esa persona.

Las personas adivinas del pensamiento. En vez de permitir que las demás personas expresen con sinceridad sus sentimientos, estas personas se dedican a realizar un análisis del ser humano, explicando lo que las demás piensan o quieren decir "realmente", así como los errores que cometen. Con esta forma de conducta, las personas adivinas evitan manifestar sus propios sentimientos y a la vez impiden que las demás expresen los suyos.

Las personas tramposas. Estas personas emplean diversas artimañas para obtener de las demás lo que quieren y posteriormente las atacan por lo que les han pedido que hagan. Por ejemplo, este tipo de persona podría decirle a otra: "seamos muy sinceras entre nosotras", y cuando esa persona le confía sus sentimientos, la tramposa la atacará por manifestar unos sentimientos que ella no quiere aceptar.

Las personas "inocentes". Estas nunca expresan completamente todo lo que piensan o sienten. En lugar de admitir que se sienten inquietas por una dificultad, envían indirectas, señales muy obvias, pero nunca plantean las crisis realmente.

Las personas acumuladoras de agresividad. No responden nunca de forma inmediata cuando se enfadan. En vez de reaccionar ante la situación, guardan su resentimiento. Entonces, cuando este sentimiento se ha acumulado lo suficiente, explotan con toda su agresividad contenida, la cual cae sobre una víctima que nada tiene que ver, generalmente, con sus verdaderas penas.

Las personas pequeñas tiranas. Estas personas no expresan su resentimiento clara y sinceramente, sino que se dedican a hacer cosas que saben que molestan a las demás, como dejar ropa sucia en la habitación o poner música al máximo volumen.

Las personas bromistas. Tienen temor de enfrentarse cara a cara con situaciones conflictivas, de modo que cuando otras personas tratan temas con seriedad, se dedican a hacer chistes y bromas, con lo que consiguen anular la expresión de sentimientos importantes.

Las personas de "golpe bajo". Existen temas muy sensibles que no pueden ser abordados sin riesgo de perjudicar la relación con otras personas. Esos temas pueden referirse, por ejemplo, a características físicas, conductas pasadas o rasgos de personalidad que se desean eliminar. Las personas que utilizan los golpes bajos, sacan provecho de todos sus conocimientos sobre la intimidad de las otras personas para referirse a esos temas que saben que les dolerán.

Las personas jueces. Realmente no sienten interés por solucionar un conflicto, sino por descubrir quién es el culpable de que se haya producido y naturalmente, la culpa nunca es de ellas. El resultado es que la otra persona se ponga también a la defensiva y se involucre en el mismo juego o conducta.

Las personas tiranas por contrato. Son las que no consienten que se introduzcan cambios en las relaciones. Consideran que los acuerdos sobre roles y responsabilidades que se acordaron en un momento dado, deben permanecer invariables.

Las personas castigadoras. En lugar de expresar su enfado directamente y con sinceridad, estas personas castigan a las demás privándolas o negándoles algo; por ejemplo, cortesía, afecto, humor. Este comportamiento solo conduce a aumentar el resentimiento en las relaciones.

Las personas saboteadoras. Estas personas, al no sentirse capaces de defenderse de los ataques de otra persona, la golpean a traición, e incluso intentan acarrear el ridículo o la falta de respeto desde el mundo exterior a su propia relación.

Creencias y pensamientos en las conductas asertivas y no asertivas

Las personas no asertivas piensan, sienten y se comportan de una forma particularmente débil cuando deben ejercer o defender sus derechos. De acuerdo con Riso (2002, p. 4) los pensamientos típicos que caracterizan a una persona no asertiva pueden resumirse en:

- Los derechos de las demás personas son más importantes que los míos.
- No debo herir los sentimientos de las otras personas ni ofenderlas, aunque yo tenga la razón y me perjudique.
- Si expreso mis opiniones seré criticada o rechazada.

- No sé qué decir ni cómo decirlo. No soy hábil para expresar mis emociones.

Menciona además este autor que las personas sumisas suelen mostrar temor y ansiedad, rabia contenida, culpa real o anticipada, sentimientos de minusvalía y depresión. La conducta externa es poco expresiva, con bloqueos frecuentes, repleta de postergaciones y rodeos de todo tipo. Incluso pueden llegar a comportarse de una manera totalmente opuesta a sus convicciones e interés con tal de no contrariar a otras personas. Este tipo de conducta provoca que la gente se aproveche de ellas o no las respete.

En el caso de las personas agresivas, la creencia que rige su comportamiento es que sus derechos son más importantes que los derechos de las demás. Su conducta infunde temor, pero no respeto.

También Güell y Muñoz (2000, pp. 92-93) se refieren a las creencias y actitudes que caracterizan las conductas asertivas y no asertivas y las presentan de la siguiente manera.

Creencias de la conducta asertiva

- Todas las personas tienen derecho de intentar conseguir lo que consideren mejor, siempre que no repercuta negativamente sobre otras personas.
- Todas las personas tienen el derecho de ser respetadas.
- Todas las personas tienen derecho de solicitar ayuda, no de exigirla, y a negarse a ayudar a otras personas si así lo desean.
- Todas las personas tienen derecho a sentir emociones, tales como el temor, la tristeza, la ira, la angustia y a expresarlas sin herir los sentimientos de las demás.
- Todas las personas tienen derecho de tener sus propias opiniones sobre cualquier situación y a manifestarlas sin ofender intencionalmente a otras personas.
- Todas las personas tienen derecho a equivocarse en sus actitudes, opiniones y comportamientos y a ser responsables de ello.

Creencias del comportamiento agresivo

- Solo yo tengo derecho a intentar conseguir mis objetivos y a defender mis derechos.
- Solo yo debo ser respetada en esta situación porque yo soy... y los demás son... o no son... y, por tanto, no merecen mi respeto.
- Solo yo tengo derecho a pedir que me ayuden y los demás no pueden negarse a ello. Solo yo puedo negarme a brindar ayuda
- Solo yo tengo derecho a sentirme... y a decirlo a... los sentimientos de los demás no me interesan en absoluto. Son un problema.
- Solo yo tengo derecho a opinar sobre... los demás no tienen derecho porque...
- Solo yo puedo equivocarme y no me importan las consecuencias de mis actos u opiniones.

Creencias del comportamiento pasivo

- Comportarse de manera asertiva, defendiendo mis intereses y derechos personales, es negativo. Si actúo así, las otras personas pueden molestarse y dejar de apreciarme como amigo o amiga.
- Yo no me merezco el respeto de... porque él o ella es... y, en cambio, yo soy...
- Yo no tengo derecho de pedir ayuda a... en cambio, no puedo negarle mi ayuda aunque me cueste mucho hacerlo.
- No tengo derecho de sentirme triste, con enfado o temor y mucho menos expresarlo a...
- Yo no tengo derecho a opinar sobre... solo lo tiene él o ella porque...
- No puedo equivocarme ni en mis opiniones ni en mis comportamientos.

Uno de los propósitos fundamentales de la asertividad es mejorar la comunicación entre las personas y facilitar formas de llegar a acuerdos y a compromisos cuando las opiniones y los intereses son opuestos. Acuerdos y compromisos en los que se respete la integridad y los derechos de las personas, evitando toda conducta manipuladora de la que puedan ser víctimas las personas no asertivas.

Al respecto, Riso (2002) señala que el objetivo de la asertividad no es lastimar a otra persona, sino autoafirmarse, sentar precedentes de inconformidad e intentar modificar el comportamiento que viola nuestros derechos. Por otra parte el autorespeto no se logra destruyendo a quienes nos molestan, sino desenmascarándoles con valentía. Enfatiza Riso (2002, p. 14):

La asertividad es una herramienta de la comunicación que facilita la expresión de emociones y pensamientos, pero no es un arma destructiva como la utilizan los agresivos. Está diseñada para defenderse inteligentemente. Cuando la ponemos al servicio de fines nobles, la asertividad no solo se convierte en un instrumento de salvaguardia personal, sino que nos dignifica.

Derechos y principios de la asertividad

Los derechos asertivos constituyen una estructura básica para la sana participación de las personas en toda relación humana, señala Smith (1987). Este autor realiza un amplio análisis de los derechos asertivos y de la existencia para cada uno de ellos, de ciertas creencias primarias infantiles que permanecen en muchas personas haciéndolas vulnerables a la manipulación. Seguidamente se presentan estos derechos y esas creencias infantiles vinculadas, siguiendo las explicaciones ofrecidas por este autor.

Primer derecho asertivo

Tenemos derecho a juzgar nuestro propio comportamiento, nuestros pensamientos y nuestras emociones, y a tomar la responsabilidad de su iniciación y de sus consecuencias.

Se trata de un derecho que otorga a cada una de las personas un enorme control de sus pensamientos, sentimientos y acciones. En este sentido, cuanto más intensa haya sido la formación manipulativa y no asertiva que se haya recibido, tanto más probable será que se le rechace como un derecho de las otras personas e incluso de sí mismo.

La creencia infantil que hace posible la manipulación de este derecho es que no se deben formular juicios independientes acerca de sí mismo o de sí misma y de sus acciones. Debe ser juzgada por normas externas, según determinados procedimientos y por una autoridad más capaz y más poderosa que la persona.

El derecho de ser nuestro propio juez es el derecho asertivo primario que impide que otras personas nos manipulen.

Segundo derecho asertivo

Tenemos derecho a no dar razones o excusas para justificar nuestro comportamiento.

Si la persona es su propio juez, no tiene que explicar su comportamiento a las demás para que estas decidan si es acertado o erróneo, correcto o incorrecto o cualquier otra etiqueta que se pretenda otorgarle. Naturalmente, las demás personas tienen siempre la opción asertiva de expresar si le parece o no lo que otra hace. A esta persona, por otra parte, le queda la opción de no atender esas observaciones, de buscar un compromiso o de respetar esas observaciones y modificar por completo o en parte su comportamiento. No obstante, no existe el derecho de manipular los sentimientos y pensamientos de una persona exigiéndole razones para convencerla de que está equivocada.

La creencia infantil que permite la manipulación de este derecho es que se deben explicar las razones del comportamiento a las demás personas, puesto que se es responsable ante ellas de las acciones propias.

Tercer derecho asertivo

Tenemos derecho a juzgar si nos incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas.

Cada persona es responsable, a fin de cuentas, de su propio bienestar emocional, de su felicidad y de su éxito en la vida. Por más que se desee el bien para otras personas, de hecho no está en manos de nadie crear estabilidad psicológica, bienestar o felicidad para éstas. Quienes practican la terapia saben que el proceso terapéutico no resuelve los problemas de la persona, pero sí la ayudan a que adquiera la capacidad necesaria para resolverlos por sí misma.

La creencia infantil que permite la manipulación de este derecho es que se tiene ciertos deberes respecto de algunas cosas o sistemas más grandes que la persona, creadas por grupos de otras personas para dirigir la tarea de vivir. Si en las relaciones con esos sistemas se plantean problemas, estos serán de la persona y de ningún modo imputables a esos sistemas.

Cuarto derecho asertivo

Tenemos derecho a cambiar de opinión.

Como seres humanos, nadie es constante ni rígido. Se cambia de parecer, se decide optar por una mejor manera de hacer las cosas, o se decide a hacer otras. Los intereses se modifican según las circunstancias y con el paso del tiempo. Se debe reconocer que las opciones pueden ser favorables en una situación determinada y perjudiciales en otra. Para que la persona se mantenga en contacto con la realidad, debe aceptar la posibilidad de que cambiar de parecer o de opinión es algo normal y saludable.

La creencia infantil que permite la manipulación de este derecho es que no se debe cambiar de parecer una vez que se ha establecido un compromiso. Si se cambia de parecer es porque hay algo que no marcha bien. Se debe justificar la nueva opinión o reconocer que se estaba en un error. Si la persona se equivoca una vez, demuestra que es irresponsable y que es probable que vuelva a equivocarse y a plantear problemas. Por consiguiente, no es capaz de tomar decisiones por ella misma.

Quinto derecho asertivo.

Tenemos derecho a cometer errores y a ser responsables por ellos.

Este derecho describe simplemente una parte de la realidad humana. No obstante, la persona puede ser manipulada por otras para sus propios fines si no es capaz de reconocer que los errores son nada más que eso, errores.

La creencia infantil que permite la manipulación de este derecho se refiere a que no se deben cometer errores, pues estos son malas acciones y causan problemas a otras personas. Si se cometen errores hay que sentirse culpable. Es probable que la persona cometa más errores y cause más problemas y por lo tanto no puede reaccionar como se debe ni tomar las decisiones apropiadas. Otras personas deben regular su comportamiento y decidir por ella.

Sexto derecho asertivo

Tenemos derecho a decir: no lo sé.

La persona tiene derecho a decir no lo sé, sin tener una respuesta pronta para las preguntas que la gente pueda formularle. De hecho, si se pregunta acerca de todos los posibles resultados de las acciones propias, antes de emprenderlas, es probable que no se haría gran cosa, que es, casi seguro, lo que desea la persona que está manipulando.

La creencia infantil que permite manipular este derecho es que se debe tener respuestas para cualquier pregunta acerca de las posibles consecuencias de las acciones propias, por cuanto si no se tienen respuestas no se tiene conciencia de los problemas que se plantearán a otras personas y, por consiguiente, se es irresponsable y se necesita un control externo.

Séptimo derecho asertivo

Tenemos derecho a ser independientes de la buena voluntad de las demás personas antes de enfrentarnos con ellas.

Cualquier cosa que la persona haga, siempre habrá alguien a quien no le guste y hasta es probable que ese alguien se sienta herido o herida en sus sentimientos. Si la persona presupone que, para relacionarse o enfrentarse adecuadamente con otra, necesita contar de antemano con su buena voluntad, se expone a toda la presión manipulativa que esa necesidad de voluntad ajena provoca.

La creencia infantil que se emplea para manipular este derecho es que se debe contar con la buena voluntad de las personas con quienes se tiene relación, porque de lo contrario estas le podrían impedir realizar algo. Se necesita la cooperación de otras personas para sobrevivir. Es muy importante que las personas sientan simpatía por usted.

Octavo derecho asertivo

Tenemos derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica.

La lógica es un proceso de razonamiento al que todas las personas pueden recurrir en ocasiones para ayudarse a formular juicios acerca de muchas cosas, incluidas ellas mismas. Pero no todas las declaraciones lógicas son verdaderas, ni es cierto que el raciocinio lógico pueda predecir siempre lo que ocurrirá en una situación particular. En especial, la lógica a veces resulta poco útil cuando están comprometidos deseos, motivaciones y sentimientos

propios y de otras personas. La lógica y el razonamiento suelen basarse en afirmaciones y negociaciones categóricas, blanco o negro, todo o nada. No obstante, con frecuencia las emociones sobre algo o alguien están mezcladas y confusas, se experimentan en diferentes grados según el momento y el lugar, e incluso es posible que se desee hacer cosas diferentes al mismo tiempo.

La manipulación de este derecho se basa en la creencia infantil de que la persona debe ajustarse a la lógica porque nadie puede formular juicios si no la emplea.

Noveno derecho asertivo

Tenemos derecho a decir: "no lo entiendo".

Ninguna persona es tan lista para poder comprender del todo la mayor parte de las cosas que la rodean. Ninguna persona puede leer la mente de otra y sin embargo, muchas personas intentan manipular a otras para conducirlos a hacer lo que ellas desean, mediante alusiones, indirectas y sugerencias.

La creencia infantil que posibilita la manipulación de este derecho es que la persona debe anticiparse y mostrarse sensible a las necesidades ajenas, si se quiere vivir unida con las demás personas y sin discordia. Se espera que se comprendan esas necesidades, obligando a las demás a que nos formulen explícitamente sus necesidades. Si la persona no sabe comprender, sin necesidad de que se le repita qué desean las otras personas, es porque es incapaz de vivir en armonía y es irresponsable o ignorante.

Décimo derecho asertivo

Tenemos derecho a decir: "no me importa".

Tenemos el derecho asertivo de decir que no nos interesa ser perfectos según la definición de alguien, incluida la propia. La idea de la perfección es irracional y generalmente conduce a la frustración y la decepción.

La creencia infantil que permite la manipulación de este derecho es que a causa de la condición humana, la persona tiene muchos defectos. Se debe tratar de compensar esta condición mediante el esfuerzo por mejorar hasta la perfección. Si alguien señala como se

puede mejorar, se tiene el deber de seguir esa dirección. Si no lo hace, la persona es indigna del respeto de las demás y del suyo propio.

Riso (2002, pp. 40-41) presenta una síntesis de los derechos asertivos, extraída de las obras de los autores Caballo, Lnage, Castanyer y Smith. Estos se refieren a que la persona tiene derecho a:

- A ser tratada con dignidad y respeto.
- A experimentar y expresar sentimientos.
- A tener y manifestar opiniones y creencias.
- A decidir qué hacer con el tiempo, el cuerpo y la propiedad que le pertenecen.
- A cambiar de opinión.
- A decidir sin presiones.
- A cometer errores y a ser responsable de ellos.
- A ser independiente.
- A pedir información.
- A ser escuchada y tomada en serio.
- A tener éxito y a fracasar.
- A estar sola.
- A estar contenta.
- A no ser lógica.
- A decir no lo sé.
- A cambiar de opinión
- A hacer cualquier cosa sin violar los derechos de las demás personas.
- A no ser asertiva.

Este autor se refiere también a tres principios fundamentales de la asertividad: la tolerancia, la prudencia y la responsabilidad.

Sobre el principio de la tolerancia señala que la persona asertiva es tolerante, a menos que sus convicciones personales sean avasalladas, su intención es equiparar derechos y deberes. La persona agresiva es intolerante y autocrática, sobreestima sus propios derechos y subestima los ajenos. La persona sumisa practica una tolerancia excesiva e indiscriminada, subestima los derechos propios y magnifica sus deberes.

Respecto de la prudencia, dice que sin esta no es posible ser una persona asertiva. La prudencia obliga a pensar antes de actuar, es prevención y anticipación responsable. Permite evaluar el antes de, para no tener que arrepentirse del después de. Una asertividad sin prudencia podría transformarse en agresión.

En cuanto al principio de la responsabilidad interpersonal, Riso (2002, p. 88) comenta: No podemos ser asertivos sin una ética de la responsabilidad, es decir, sin que nuestras deliberaciones incluyan los derechos de los demás. La premisa que mueve a toda persona asertiva es defenderse tratando de causar el menor daño posible, o si pudiera, ninguno.

Asertividad y adolescencia

Muchos adolescentes no tienen dificultades especiales en sus comunicaciones. Son personas abiertas, francas y muy sociables, señalan Güell y Muñoz (2000). Pero también existen las adolescentes y los adolescentes que tienen problemas de retraimiento, timidez, inseguridad, para quienes su dificultad de comunicación se convierte en un problema de personalidad más serio.

Jadue (2001) comenta que el sistema educativo constituye un espacio de convivencia. Cada día en las instituciones educativas, las estudiantes y los estudiantes se esfuerzan por establecer y mantener relaciones interpersonales, tratando de desarrollar identidades sociales y un sentido de pertenencia. Observan y adquieren modelos de conducta y son gratificados por comportarse de manera aceptable para sus compañeras y compañeros y para el personal de la institución.

Un ambiente educativo cargado de evaluaciones, contribuye a aumentar el temor que puede provocar el contacto interpersonal, especialmente cuando el estudiante o la estudiante se siente inseguro o insegura de sus habilidades sociales y le preocupan las evaluaciones negativas de sus iguales o de las profesoras o los profesores.

Evaluación y autoevaluación, observar y auto observarse son dos procesos inseparables que definen toda relación social, indica Riso (2002). De estas dos operaciones mentales surge el modo en que la persona se relaciona con las demás. Si esta se siente segura de sí misma (evaluación del yo) y percibe a las otras personas significativas como

amigables y no amenazadoras (evaluación de las otras) se sentirá cómoda, espontánea y tranquila frente a las demás. El temor a la evaluación negativa será mínimo o nulo. Si ocurre la situación inversa, el estudiante o la estudiante pueden tener problemas de ansiedad social, el cual implica resolver el dilema de querer y necesitar de la gente, pero sentir temor de lo que ésta pueda pensar de su persona. Si esta se aleja, se deprime y si se acerca, el temor la inmoviliza.

La ansiedad social puede interferir con el comportamiento asertivo y bloquearlo. Entre los factores más relevantes para que se produzca esta ansiedad social están la vergüenza de la persona sobre sí misma, el temor a dar una mala impresión y la necesidad de aprobación, el temor a sentir ansiedad y a comportarse de manera inapropiada y el temor a las figuras de autoridad.

Quienes tienen autoconceptos pobres son con frecuencia rechazados. Aceptar a otras personas y ser aceptada o aceptado por ellas, está relacionado con las valoraciones en autoestima. La aceptación propia está correlacionada de forma positiva y significativamente con aceptar y ser aceptada o aceptado por las demás personas. De esta forma, existe una estrecha relación entre autoaceptación y ajuste social, señala Rice (2000). Una de las señales de posible perturbación durante la adolescencia es la incapacidad para establecer relaciones de amistad.

Comenta este autor que las adolescentes y los adolescentes con una baja autoestima tienden a estar pendientes de su invisibilidad social. A ellas y a ellos no se les destaca o se les selecciona como líderes y con frecuencia no participan en la clase o en actividades sociales. No defienden sus propios derechos ni expresan sus opiniones sobre los asuntos que les interesan, es decir, carecen de asertividad. Estas adolescentes y estos adolescentes generalmente desarrollan sentimientos de aislamiento y soledad.

Las personas tímidas, no asertivas, con frecuencia se sienten torpes y tensas en situaciones sociales, lo que les dificulta comunicarse con otras. Debido a que desean gustar y ser aceptadas, son más fáciles de influir y manipular y por lo general permiten a otras personas tomar decisiones producto de la falta de confianza en sí mismas.

Craig (1997) indica que las cualidades personales y las habilidades sociales son criterios significativos de popularidad y se han considerado muy importantes para obtener aceptación social. Por su parte, Santrock (2002) expresa que las estudiantes y los estudiantes que son más aceptadas y aceptados por sus pares y que poseen buenas habilidades sociales, con frecuencia obtienen mejores notas en la institución educativa y tienen una actitud y motivación de logro académico positiva. En contraste, quienes son rechazadas, en especial las estudiantes y los estudiantes que manifiestan una conducta agresiva, están en riesgo de presentar problemas de rendimiento, con calificaciones bajas y deserción de la institución educativa.

Conviene tener en cuenta que las habilidades de comunicación se enmarcan dentro de un contexto más amplio, por cuanto implican todos los aspectos de la personalidad, explican Güell y Muñoz (2000). La forma que tiene la persona de interactuar con las demás es una manifestación de cómo es, cómo piensa, qué valores tiene y su grado de sensibilidad. Por lo tanto, al actuar sobre la comunicación, también se actúa sobre la psicología de la persona. Mejorar las habilidades comunicativas también repercute favorablemente en el estado emocional general de las personas.

Conclusiones

- La conducta y la comunicación asertivas son habilidades sociales que pueden desarrollarse para mejorar la calidad de las relaciones humanas.
- De acuerdo con la teoría conductual, cuando la persona modifica su comportamiento, también puede modificar sus actitudes y sentimientos.
- El comportamiento asertivo le permite a la persona sentirse mejor consigo misma y en su relación con las demás.
- La asertividad es autoafirmación e incluye componentes de tipo ético, tales como el respeto hacia sí y hacia las otras personas, pues parte del concepto de igualdad de derechos.
- La comunicación asertiva facilita la expresión adecuada de pensamientos y sentimientos sin causar ansiedad, temor o agresión, por lo que favorece la libertad de ser, la autonomía, la madurez, la integridad del yo y la identidad propia.
- Existe una serie de características que distinguen a la persona asertiva, entre ellas: evita la manipulación, posee un mayor control emocional, su conducta es más

respetuosa, puede comunicarse de manera abierta, directa y adecuada, conservando su autorespeto y el respeto por las otras personas.

- En la conducta asertiva pueden identificarse muchos indicadores expresivos tanto verbales como no verbales, entre ellos la capacidad de mirar a los ojos, el empleo de un volumen, modulación y entonación de la voz adecuados, la fluidez verbal, posturas corporales, gestos y contenidos verbales de los mensajes apropiados.
- De igual manera, pueden identificarse diversos comportamientos no asertivos, tales como los manipulativos, agresivos y pasivos, los cuales parecen estar asociados con aspectos como los sentimientos de culpa, la ansiedad y la baja autoestima. Estas dificultades para lograr una conducta y comunicación asertivas afectan la personalidad y la capacidad de desempeñarse de forma apropiada en el entorno social.
- Las personas que emplean el estilo manipulativo pretenden lograr lo que desean haciendo que las otras se sientan culpables o afligidas por ellas; las pasivas piensan, sienten y se comportan de manera inhibida cuando deben ejercer sus derechos y las personas agresivas consideran que sus derechos son más importantes que los de las demás personas.
- Juzgar el comportamiento propio, poder cambiar de opinión, responsabilizarse de las acciones y de los errores propios, decidir sin presiones, manifestar opiniones y creencias son algunos de los muchos derechos asertivos. De igual forma que la tolerancia, la prudencia y la responsabilidad son tres de sus principios fundamentales.
- En el caso concreto de las estudiantes y los estudiantes resulta imperioso que conozcan y desarrollen habilidades de conducta y comunicación asertivas, que les faciliten establecer y mantener relaciones interpersonales adecuadas, desarrollar sus identidades sociales y su sentido de pertenencia, lo cual a su vez repercute favorablemente en su autoconcepto, su autoestima y el desarrollo general de su personalidad.
- De acuerdo con todo lo analizado, parece importante que las instituciones educativas se interesen por desarrollar programas de entrenamiento en asertividad con sus poblaciones estudiantiles.

Referencias

- Craig, Grace. (1997). **Desarrollo psicológico**. México: Prentice Hall.
- De Mézerville, Gastón (2004). **Ejes de salud mental. Los procesos de autoestima, dar y recibir afecto y adaptación al estrés**. México: Trillas.
- Güell, Manuel y Muñoz, Josep. (2000). **Desconócese a ti mismo. Programa de alfabetización emocional**. Barcelona. Paidós.
- Jadue, Gladys. (2001). **Estudios pedagógicos**. Recuperado el 14 de abril de 2007 de [Http://www.scielo.php?pid=50718-0705200100010008script=sci-arttext](http://www.scielo.php?pid=50718-0705200100010008script=sci-arttext).
- Janda, Louis. (1998). **Los test de autoconocimiento y superación**. Barcelona: Robinbook.
- Melgosa, Julián. (1995). **¡Sin estrés!**. Madrid: Safeliz.
- Neidhardt, Joseph; Weinstein, Malcolm y Conry, Robert. (1989). **Seis programas para prevenir y controlar el estrés**. Madrid: Deusto.
- Rice, Philip. (2000). **Adolescencia. Desarrollo, relaciones y cultura**. Madrid: Prentice Hall.
- Riso, Walter. (1988). **Entrenamiento asertivo**. Medellín: Rayuela.
- Riso, Walter. (2002). Cuestión de dignidad. **Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo**. Bogotá: Norma.
- Santrock, John. (2002). **Psicología de la educación**. México: Mc Graw Hill.
- Satir, Virginia. (1980). **Psicoterapia familiar conjunta**. México: Prensa Médica Mexicana.
- Satir, Virginia. (1988). **Nuevas relaciones en el núcleo familiar**. México: PAX.
- Smith, Manuel. (1987). **Cuando digo no me siento culpable**. Barcelona: Grijalbo.