

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA. UNA MIRADA DESDE LA PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN

COMUNICACIÓN ASERTIVA DESDE LA PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN

AUTORES: Greccy Castro Miranda¹Grechel Calzadilla Vega²DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: greccycm@ult.edu.cu

Fecha de recepción: 23-04-2021

Fecha de aceptación: 17-06-2021

RESUMEN

En el artículo se argumenta una aproximación a los fundamentos teóricos que sustentan la comunicación asertiva desde una mirada psicológica en el contexto educacional. Se hace un acercamiento teórico a la asertividad desde el punto de vista cognitivo, conductual, cognitivo-conductual integrado y humanista. Se analizan los objetivos de las conductas comunicacionales (asertiva, agresiva y pasiva), las tipologías de asertividad más utilizadas, los momentos para consolidar la conducta asertiva, y las áreas o dimensiones de la conducta asertiva. Se parte de considerar la importancia de la comunicación asertiva para el desarrollo individual y social del ser humano en todos sus contextos de actuación. Los resultados que se exponen forman parte de la tarea de sistematización teórica de la línea de investigación competencias interpersonales, perteneciente al Proyecto de Ciencia e Innovación Tecnológica Competencias de Dirección en Educación, que se desarrolla en la Universidad de Las Tunas, Cuba.

PALABRAS CLAVE

Comunicación asertiva; agresividad; pasividad; tipologías asertivas; áreas o dimensiones de la conducta asertiva.

THE ASSERTIVE COMMUNICATION. A LOOK FROM PSYCHOLOGY OF THE EDUCATION**ABSTRACT**

In the article one argues an approach to the theoretical foundations that sustain the assertive communication from a psychological look in the educational context. A study is done to the theoretic approximations that attempt to circumscribe the assertive from the cognitive point of view, conductual, cognitive integrated conductual and humanist. Comunicacionales

¹ Máster en Psicopedagogía. Licenciada. Profesora Auxiliar de Psicología del Desarrollo y Coordinadora de la Carrera Pedagogía-Psicología, Departamento de Pedagogía-Psicología de la Universidad de Las Tunas, Cuba.

² Doctora en Ciencias Pedagógicas. Licenciada en Letras y Profesora Titular de la Disciplina Estudios Lingüísticos, del Departamento de Español-Literatura de la Universidad de Las Tunas, Cuba.

examine the objectives of the conducts themselves (assertive, aggressive and passive), the assertive typologies utilized, the moments to consolidate the assertive conduct and areas or dimensions of the assertive conduct examine the objectives of the conducts themselves. It breaks from considering the importance of the assertive communication for the individual and social development of the human being in all his contexts of acting. The results that are exposed are a part of the task of theoretic, line systematization of investigation interpersonal competitions that it belongs to the Project of Science and Technological Innovation Directing Competitions in Education, the fact that you develop at the Las Tunas University, Cuba.

KEYWORDS

Assertive communication; aggressiveness; passivity; assertive typologies; areas or dimensions of the assertive conduct.

INTRODUCCIÓN

El ser humano, al vivir en sociedad, está la mayor parte de su tiempo interactuando con los demás; de modo que uno de los aspectos que más aprecia de su existencia es, precisamente, el de las relaciones sociales. Poseer adecuadas relaciones sociales determina en gran medida —facilitando o entorpeciendo) la búsqueda de la realización personal; sin embargo, conseguir que las relaciones interpersonales, la comunicación y el diálogo con el entorno sean naturales, espontáneos, claros, sin malentendidos ni conflictos, es más difícil de lo que a primera vista pudiera parecer. La trascendencia del fenómeno radica en que las relaciones con otros pueden ser el origen de las mejores satisfacciones personales o de los mayores conflictos.

En las ciencias sociales se pone énfasis en la adquisición de habilidades y/o competencias para la comunicación. Tal idea sugiere la inclusión de los procesos lingüísticos, psicolingüísticos y sociolingüísticos, que hacen trascender el sentido propio del conocimiento del código lingüístico, para entenderse como una cualidad de saber qué decir, a quién, cuándo, cómo decirlo y cuándo callar. Implica, además, aceptar que ser hábil o competente para la comunicación no es reductible al aspecto lingüístico, sin dudas importante, sino que tienen que considerarse, además, los aspectos sociológicos y psicológicos implicados (Castro, 2018).

La adquisición de competencias para la comunicación está obviamente determinada por la experiencia social, las necesidades y las motivaciones, y por la acción que es, a su vez, una fuente renovada de motivaciones, necesidades y experiencias. Rompemos irrevocablemente con el modelo que restringe la representación de la lengua a dos caras: una vuelta hacia el significado referencial, la otra hacia el sonido, y que define la organización del lenguaje como si consistiese exclusivamente de reglas para unir esas dos caras. Un modelo tal “implica que la única función del habla es nombrar, como si las lenguas no estuviesen organizadas para lamentarse, alegrarse, rogar, prevenir,

defender, atacar, relacionadas con las diferentes formas de persuasión, dirección, expresión, juegos simbólicos. Un modelo de la lengua debe presentarla con una cara hacia la conducta comunicativa y la vida social” (Más, 2008, p. 34).

En el proceso de interacción social con otras personas, en ocasiones, se derivan situaciones conflictivas, que son generadores de estrés y pueden limitar al sujeto de vivir una vida plena; suele verse cómo las personas no pueden comunicar lo que sienten, no saben pedir un favor, no saben resolver situaciones conflictivas con otros o simplemente no saben decir que no a alguna petición u opinión con la que no estén de acuerdo. Precisamente la comunicación asertiva propicia las herramientas necesarias y suficientes a las personas para que, en el acto comunicativo, se desempeñen acertadamente, haciendo valer sus opiniones y puntos de vistas sin lacerar al otro. Aquí radica la importancia de esta para el directivo del proceso docente-educativo, en tanto que este tiene que organizar, planificar, dirigir y controlar dicho proceso, en el que se le presentan disímiles situaciones que ha de resolver siendo asertivo para lograr un clima favorable que posibilite adecuadas relaciones interpersonales y un óptimo proceso de dirección.

¿Qué es la asertividad? La asertividad fue descrita inicialmente en 1949 como "un rasgo de la personalidad" (Salter, 1949, p. 21), se pensó que algunas personas la poseían y otras no; en 1958 se entendía la asertividad como "la expresión adecuada, hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea respuesta de ansiedad" (Wolpe, 1958, p. 76); y en 1966 se definió como la "expresión de los derechos y sentimientos personales" (Lazarus, 1966, p. 209). Por su parte, en 2003 se consideró que la asertividad es la conducta que permite a una persona actuar para implantar su propio interés, defenderse a sí mismo sin ansiedad y expresar sus derechos, sin destruir los derechos de otros (Flores, 2003).

Por otra parte, Bishop (2006) afirma que ser asertivo tiene que ver con la aceptación y la valoración de sí mismo; con tener opiniones propias y el saber defenderlas, teniendo en cuenta el respeto de las ajenas; con ser claro y directo al comunicar y hacerlo en el lugar y momento adecuados; con saber expresar lo que se quiere y lo que se necesita decir; y con expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos o agresivos.

También, se considera característico del ser asertivo la autoestima, la confianza en sí mismo, la comunicación segura y el respeto hacia los demás (Rodríguez y Serralde, 1991). Según Navarro (2000), la asertividad se puede concebir como la práctica de principios y derechos, que llevan a tener un modelo de vida personal enfocado en el éxito en la comunicación humana; incluye, también, habilidades más complejas como la autenticidad, la capacidad de empatizar y la aceptación incondicional (Macías y Camargo, 2013).

Históricamente, las definiciones de la asertividad siguen manteniendo los mismos principios. Según Davidson (1999), asertividad significa defender y

hablar por uno mismo sin lesionar los derechos de los demás, mientras que Castanyer (2010) mantiene una definición clásica donde la asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás.

Es preciso resaltar que la asertividad tiene un mensaje básico que es "esto es lo que pienso, esto es lo que yo siento, esta es la forma en la que yo veo la situación" (Hernández, 1997, p. 212) y se dice sin dominar, humillar o degradar al otro individuo. En este sentido, se podrían retomar tres elementos generales de las definiciones: que el individuo tiene derecho de expresarse; que es necesario también el respeto hacia el otro individuo; y que es deseable que las consecuencias del comportamiento sean satisfactorias para ambos miembros de la interacción.

La comunicación asertiva permitirá a la persona obtener beneficios tanto en el área personal como profesional: desarrolla la seguridad personal, la autoimagen, la autoestima, el autoconcepto, se es más eficiente en el manejo de situaciones de conflicto y permite evitar las situaciones estresantes. A la vez, hace que la persona esté a gusto consigo misma y para con los demás. Sin duda hace a la persona más efectiva en el acto comunicativo, lo que resulta indudablemente imprescindible en el contexto de la dirección de procesos educativos.

Con la intención de despertar el interés por la comunicación asertiva desde la psicología de la educación y estimular el compromiso de su ejercitación diaria, nace este artículo, dirigido a todos los directivos en educación preocupados por establecer una comunicación acertada en el proceso docente-educativo. Teniendo en cuenta, la necesidad de alcanzar en el proceso formativo de las nuevas generaciones un aprendizaje más productivo y creativo, mediante la participación activa de estos en la construcción de sus propios conocimientos y en el desarrollo de competencias comunicativas que les permitan dar solución a los más variados problemas.

DESARROLLO

Los orígenes de la palabra asertividad se encuentran en el latín *asserere* o *assertum*, que significa afirmar o defender (Robredo, 1995). Sobre la base de esta concepción es que el término adquiere un significado de afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo y comunicación segura y eficiente (Rodríguez y Serralde, 1991).

Existen diversas aproximaciones teóricas que buscan definir la asertividad. Desde el enfoque conductual, la propuesta de un aprendizaje asertivo se fundamenta en los conocimientos generados por Ivan Pavlov, quien estudió la adaptación al medioambiente de personas y animales; en cuanto a las primeras, considera que si dominan las fuerzas excitatorias se sentirán orientadas a la acción y emocionalmente libres, enfrentándose a la vida según sus propios términos; por el contrario, si dominan las fuerzas inhibitorias se mostrarán desconcertadas y acobardadas, sufrirán la represión de sus

emociones y, a menudo, harán lo que no quieren hacer (Casares y Siliceo, 1997; Robredo, 1995). Este equilibrio entre inhibición y excitación se traducirá, más tarde, como sumisión o pasividad y agresividad, respectivamente (Rodríguez y Serralde, 1991).

En el enfoque cognitivo, el comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta, haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás. Este enfoque sostiene la necesidad de incorporar cuatro procedimientos básicos en el adiestramiento asertivo:

- enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad;
- ayudar a identificar y aceptar los propios derechos y los derechos de los demás;
- reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas; y
- desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichos métodos.

Es así como la asertividad se fundamenta en la ausencia de ansiedad ante situaciones sociales, de manera que se hace viable manifestar sentimientos, pensamientos y acciones (Flores, 1994).

Desde un punto de vista cognitivo-conductual integrado, García y Magaz (2000) delimitan la conducta asertiva como la clase de conductas o habilidades sociales; Gismero (1996), Pérez (2000) y Caballo (2005) refieren que constituye un acto de respeto por igual a uno mismo y a las personas con quienes se interacciona. Así, una persona se comporta asertivamente al mostrar la conducta social apropiada en el momento oportuno.

Cuando las personas del entorno valoran dicha conducta como adecuada se hace referencia a su competencia social, ya que esta se encuentra vinculada a la calidad de la ejecución de la conducta en función del contexto (Trianes et al., 1999; Mcloughlin, 2009; García, Sureda y Monjas, 2010). De este modo, en la medida en que la persona asertiva es percibida como socialmente competente ambos términos se consideran sinónimos (Adams y Roopnairne, 1994; Delamater y McNamara, 1991; Bueno y Garrido, 2012), aunque este último concepto pueda tener un carácter más amplio y abierto.

Al desarrollarse nuevas definiciones, ya no meramente conductistas —énfasis en las conductas observables y susceptibles de ser medidas—, se da cabida a elementos más abstractos, como los valores y otros aspectos relacionados con el desarrollo humano. Así, el enfoque humanista de la asertividad se centra en concebir la variable como una técnica para el desarrollo de la autorrealización del ser humano.

Pick y Vargas (1990) afirman que para ser asertivo se necesita aceptarse y valorarse, respetar a los demás, permanecer firmes en las propias opiniones,

comunicar con claridad y directamente, en el lugar y momento adecuados, y de forma apropiada lo que se quiere o se necesita decir.

De acuerdo con Rodríguez y Serralde (1991), una persona asertiva se siente libre para manifestarse, expresando en sus palabras lo que siente, piensa y quiere; puede comunicarse con personas de todos los niveles, siendo una comunicación siempre abierta, directa, franca y adecuada; tiene una orientación activa en la vida; va tras de lo que quiere; actúa de un modo que juzga respetable; acepta sus limitaciones al comprender que no siempre puede ganar; acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas; con delicadeza, pero también con firmeza, establece quiénes son sus amigos y quiénes no; se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos; y evita los dos extremos, por un lado, la represión y, por el otro, la expresión agresiva y destructiva de sus emociones.

Rees y Graham (1991) consideran que el ser asertivo es esencialmente respetarse a sí mismo y a los otros, al tener la creencia básica de que las propias opiniones, creencias, pensamientos y sentimientos son tan importantes como los de cualquier persona. Robredo (1995), por su parte, afirma que la asertividad es la seguridad en uno mismo, la tenacidad y persistencia; es saber marchar por la vida con paso firme y con la frente en alto, tener el hábito de manifestarse a partir de la autoestima, y afirmar, defender, expresarse y actuar de manera directa, con la responsabilidad y habilidad necesarias para mantener las interacciones sociales.

Asimismo, Elizondo (2000) se refiere a la asertividad como la habilidad para expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, y elegir cómo reaccionar y sostener los propios derechos cuando es apropiado. Razón por la cual, al directivo en educación le es necesario el uso de la comunicación asertiva en el proceso que dirige. A través de ella, en la dirección de los procesos educacionales, se pueden crear lazos diferenciados que potencien el desarrollo individual y la personalidad, tanto del estudiante como del profesor; antes de una relación que debe instituirse sobre bases comunicativas y educativas, si se quieren formar generaciones consecuentes con el porvenir.

Desde que se comenzó a estudiar la asertividad, han surgido problemas para distinguir la habilidad social de la habilidad asertiva (Aguilar, 1995). Se han utilizado diferentes términos, por ejemplo, conducta asertiva, habilidades sociales, competencia social o autoexpresión, para hacer referencia, al parecer, a un mismo fenómeno, siendo la asertividad y la habilidad social los términos más utilizados.

Al-Kubaisy y Jassim (2003) hablan del entrenamiento en habilidades sociales como sinónimo del entrenamiento asertivo y lo proponen como parte del tratamiento para la fobia social; es decir, como tratamiento para un trastorno de ansiedad. Por su parte, Kukulú et al. (2006) hallaron que las habilidades para comunicarse aparecieron como predictoras y mediadoras de la asertividad,

ya que tanto el locus de control como el soporte de los pares predijeron indirectamente la asertividad por medio de las habilidades para comunicarse.

Respecto al locus de control, se puede decir en general que la internalidad ha sido relacionada con una mayor salud psicológica, autoestima y felicidad; a su vez, la externalidad lo ha sido con tipos específicos de agresión (Österman et al. 1999) y con un mayor grado de dominancia, tolerancia, sociabilidad, habilidad para tomar riesgos, industriosisidad y resistencia a la influencia (González, 1996).

La externalidad también ha sido relacionada con un mayor grado de sufrimiento, ansiedad, sintomatología neurótica y depresiva, tendencia a manifestar agresión y hostilidad, sentimientos de frustración y falta de poder, lo que origina autoritarismo, desconfianza, dogmatismo, menor habilidad para diferir la gratificación, tomar riesgos y resistir la influencia (González, 1996). Al respecto, De Man (1988) también halló que la asertividad se relaciona con la estabilidad y se opone al neuroticismo, mientras que la agresividad lo hace con el locus de control interno y la extroversión.

Aguilar (1987) plantea que las personas asertivas tienden al autocontrol, es decir, tienen control sobre sí mismas y sobre sus acciones. Cuando la persona carece de autocontrol y el ambiente responde contrariamente a sus intereses, podrá reforzar su mentalidad de víctima y se creará incapaz de dirigir su destino.

La comunicación asertiva también tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y para verbalmente en forma adecuada, en correspondencia con la cultura, con el contexto comunicativo. Así, un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a una persona a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. La comunicación asertiva también se relaciona con la capacidad de solicitar consejo o ayuda en momentos de necesidad (Mantilla, 2002).

La persona asertiva se respeta a sí misma y a los demás, es paciente, tolerante y posee mente abierta. Se quiere a sí misma, lo cual es un indicador de poseer una autoestima adecuada. Mira a los ojos de su interlocutor sin evitar la mirada, su tono de voz es adecuado a la conversación, por tanto, no grita ni habla tan bajo que no se le pueda entender, se siente a gusto consigo misma. De este modo, se pueden resumir dos ventajas de la comunicación asertiva: con la asertividad es más fácil lograr los objetivos propuestos y la asertividad incrementa la autoestima, haciendo sentir a la persona mejor consigo misma.

Los estilos pasivo y agresivo: dos extremos opuestos de un continuo

Sería difícil entender la asertividad sin sus *alter-ego*, las dos conductas que no son asertivas, o sea, la pasividad y la agresividad. Ante cualquier comunicación que emprendamos, podemos afrontarla con asertividad, con agresividad o con pasividad.

La asertividad, la agresividad y la pasividad no están opuestas entre sí, sino que forman parte de un continuo, a lo largo del cual se van moviendo las personas: agresividad-asertividad-pasividad. En este caso los estilos pasivo y agresivo son los dos extremos opuestos de este continuo, en cuyo punto medio se sitúa el estilo asertivo, que constituye el grado óptimo de utilización de los diferentes componentes verbales, no verbales y paraverbales de la comunicación (Van der Hofstandt, 2005). La mayoría de las personas van recorriendo este continuo a lo largo del día. Dependiendo de los interlocutores con los que se están relacionando la persona o de las situaciones en las que se encuentren, se mostrarán más pasivos, agresivos o asertivos.

En este sentido, es imposible ignorar los llamados patrones de conducta, que vienen a ser la tendencia a responder de una forma u otra, y que en algunas personas están más arraigados y en otras no lo están tanto. Las conductas agresiva y pasiva crean inconvenientes, si la conducta en la comunicación es pasiva, se dejan de defender los derechos o de expresar las opiniones ante el interlocutor, con consecuencias poco positivas.

Esta situación de pasividad o sumisión provoca, a su vez, un importante grado de frustración, al no poder alcanzar los objetivos en la conversación y, por ende, generan una baja autoestima. Al inhibirse, la persona está reforzando el temor a no ser aceptada por los demás.

Muchas personas no saben cómo manifestar a su interlocutor su desacuerdo respecto de ciertos temas, quedándose reprimidos para luego arrepentirse de lo que no han sido capaces de decir. La comunicación pasiva caracteriza a la persona que no defiende sus derechos, con escaso humor, postura distante y contraída, volumen bajo de voz, poca claridad, tiempo de habla igualmente escaso y que accede a las demandas de los demás sin importarle las propias. La persona con comportamiento pasivo en la comunicación, calla y no dice lo que siente y piensa porque:

- cree que herirá los sentimientos de los demás;
- tiene miedo a que se enfaden y a quedarse sola;
- simplemente no sabe cómo afrontar la situación;

La persona con un comportamiento pasivo en la comunicación prefiere:

- callar en vez de hablar;
- evitar el conflicto;
- contentar a los demás;
- Ser un todo para los demás;
- no decir que no, porque le es difícil hacerlo.

En esta persona la mirada es baja o evasiva, la voz es débil, tiene vacilaciones. A nivel corporal se percibe tensión en su cara y en los labios, muestra una falsa sonrisa. A nivel interno tiene sensación de desamparo, sentimiento de disgusto,

sensación de que el control lo tiene el resto de las personas, siente una especie de falta de respeto hacia sí mismo porque no ha actuado como quería.

Por otra parte, cuando en la comunicación se utiliza un comportamiento agresivo, generalmente esta agresividad trae consigo consecuencias negativas para las personas. La agresividad, al igual que la asertividad, constituye una forma de conducta que un individuo manifiesta para solucionar situaciones problemáticas (Martínez, 2000).

Cuando hace valer sus derechos, en ocasiones puede ser considerado como insensible a las necesidades de los demás. Choynowski (1977) define la agresividad como un rasgo de personalidad muy complejo, que abarca los siguientes aspectos: agresividad física, agresividad verbal, malicia, irritabilidad, negativismo, venganza, resentimiento, suspicacia, agresividad vicaria, autoagresión, valor físico, inconformidad y falta de autocontrol, que representan estímulos nocivos para sí mismo o para otras personas.

Aunque, Flores (1994) menciona que la mayoría de las definiciones de agresión, derivadas de diversas investigaciones, no la muestran como un rasgo de la personalidad. Al no ser vista como un rasgo de la personalidad, se asocia con un mecanismo de defensa que utiliza el sujeto en un momento excepcional para defender las propias necesidades o derechos.

Aguilar (1987) define la conducta agresiva como la forma de expresión de pensamientos, emociones u opiniones que, con el fin de defender las propias necesidades o derechos, atacan, violan el derecho y faltan al respeto, la autoestima, la dignidad o la sensibilidad de otras personas.

Desde esta perspectiva, defender las propias necesidades o derechos, a través de la expresión de emociones u opiniones, es el punto donde agresividad y asertividad convergen. Recientemente se han elaborado textos en los que se contrasta la aserción con la agresividad y se habla de las situaciones en que tanto la conducta asertiva como la confrontación son apropiadas y efectivas (Rakos, 2006).

Robredo (1995) señala que la agresividad y la agresión hostil constituyen el manejo negativo de la asertividad, pero que la agresividad bien dirigida, de acuerdo con esta autora, se convierte en asertividad. En relación con esta idea, Turner (1992) habla de un continuo de agresión que va de muy baja a muy alta, y define a esta última como un alto nivel de asertividad y dirección para alcanzar las metas, a pesar de los obstáculos; sin embargo, un bajo nivel de hostilidad no necesariamente indica una baja asertividad.

Al hablar de la agresividad, se suele considerar que el género es un factor importante desde el punto de vista cultural. Swanson (2007), al contactar por vía telefónica a personas de entre 18 y 71 años de edad, halló que tanto hombres como mujeres se mostraron igualmente asertivos, pero los hombres tendieron a ser más agresivos en las interacciones que implican la compra de

artículos, lo que sugiere que la asertividad y la agresividad no son inversamente proporcionales.

Van der Hofstandt (2005) afirma que la comunicación agresiva implica, como característica general, la agresión, y también el desprecio y dominio hacia los demás. La persona que se expresa agresivamente por medio de gestos intimidatorios, utilizando palabras de contenido imperativo y amenazador, defiende sus derechos faltando el respeto hacia los derechos de los demás.

Con el comportamiento agresivo en el acto comunicativo se procede de la siguiente manera: se insulta, se humilla, se deja de hablar a la otra persona, se gira la cara y no se le mira a los ojos, se mira con desprecio, no se atienden los derechos de los demás, se quiere tener el control sobre las personas y las situaciones, se adopta una mirada desafiante o amenazadora, se utiliza un tono de voz muy alto o chillón, se habla rápido.

A nivel corporal, la postura resulta intimidatoria y se invade el espacio del otro, se muestra tensión corporal. A nivel interno, la persona tiene sensación de rabia o de culpa, baja autoestima, sensación de pérdida de control, sensación de soledad y frustración.

Existe también un comportamiento pasivo-agresivo, que está en el medio entre ambos, al que se le denomina pasivo-agresivo o sumiso-agresivo. Su principal estrategia es el chantaje emocional, es decir, lograr que los demás le hagan favores, le refuercen, le acompañen, sobre la base de hacerles sentir culpables o en deuda con ellos. También pueden provocar en los demás la sensación de no suplir las necesidades o suscitar agresividad.

Ante la conducta agresiva y/o pasiva en el acto comunicativo, el uso de la asertividad es una herramienta segura, que habilita a la persona para poder explicitar sus críticas, opiniones, creencia, preferencias, motivos, anhelos. Ello es así porque la conducta asertiva implica darse a conocer, perseguir objetivos respetando el derecho de los demás y manteniendo una relación de confianza entre los interlocutores.

Un análisis de los objetivos de las conductas comunicacionales asertiva, agresiva y pasiva revela que: el objetivo de la conducta asertiva o afirmativa es comunicarse honesta y directamente; el de la conducta agresiva es dominar, obtener lo que uno quiere a expensas de los demás; y el de la conducta pasiva es evitar, a cualquier precio personal, los conflictos, lo que significa generalmente que hay que subordinar los propios deseos a los de los demás; por su parte, el objetivo de la conducta pasiva-agresiva es hacer sentir culpable al otro y así lograr lo que se desea.

Como resultado del estudio de la asertividad y su incidencia en la comunicación, especialmente enfocada a la comunicación en la dirección de procesos educativos, las autoras proponen considerar tres aspectos para consolidar la conducta asertiva, los que se explicitan a continuación.

Escuchar de forma activa: es imprescindible escuchar con atención todo lo que diga el interlocutor, para lo cual se debe dar muestra de interés acerca de lo que se está comunicando, mediante el lenguaje verbal y no verbal. Solo así es posible ubicarse en el lugar del interlocutor, como muestra de empatía, y se podrá comprender lo que se está diciendo, para poder rebatir sus argumentos si fuera necesario.

Decir lo que se piensa: se trata de expresar nuestra opinión, mostrar nuestros sentimientos. Existen expresiones que facilitan el tránsito entre la escucha activa y el expresar lo que se piensa, tales como: sin embargo, no obstante. No obstante, se recomienda evitar la expresión, pero, a menos que la intención sea rebatir, en tanto denota oposición a la argumentación expuesta por el interlocutor.

Mostrar nuestros deseos: implica indicar, de forma clara y sencilla, los resultados que se desean.

Estos tres aspectos favorecen consolidar la comunicación asertiva. Su asunción contribuye a lograr una forma de expresión honesta, directa y equilibrada, que tiene el propósito de comunicar los pensamientos e ideas, o defender los intereses o derechos sin la intención de perjudicar a nadie; es decir, de acuerdo con el principio que debe regir en el acto comunicativo: el principio de no dañar al otro (*naeminen ladere*).

A la vez, las autoras del artículo recomiendan tener en cuenta también algunas de las consecuencias de adoptar una conducta asertiva. En este sentido, se considera el criterio de Roca (2003), para quien una conducta asertiva:

- facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes;
- ayuda a mantener relaciones interpersonales más satisfactorias;
- aumenta las posibilidades de conseguir lo que deseamos;
- incrementa las satisfacciones, reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia;
- mejora la autoestima;
- favorece las emociones positivas en uno mismo y en los demás;
- quienes se relacionan con una persona asertiva obtienen una comunicación clara y no manipuladora, se sienten respetados y perciben que el otro se siente bien con ellos.

Junto a lo anterior, al adentrarse en el tema de la asertividad es conveniente tener en cuenta que existen tipologías de asertividad. Entre las más utilizadas en la vida cotidiana se encuentran:

La aserción básica: se trata del primer grado de aserción en el que se da a conocer de forma simple y clara la opinión que se tiene sobre un hecho, proceso

o fenómeno. Este tipo de aserción implica la defensa de los derechos personales, creencias, sentimientos, opiniones, expresión de afectos y agradecimiento al otro.

La aserción empática implica la capacidad de ponerse en la situación del interlocutor, comprendiendo sus argumentos, aunque no compartiéndolos necesariamente. De este modo, la aserción empática implica transmitir al interlocutor nuestra opinión, sin renunciar a nuestros derechos. De esta forma, predisponemos positivamente al interlocutor. Este tipo de aserción puede usarse también como estrategia dilatoria, pues permite reorganizar las ideas. La asertividad escalonada: en ciertas situaciones no bastará con una sola afirmación para que el interlocutor respete nuestros derechos u opiniones. Ante estas circunstancias, será necesario ir intensificando escalonadamente nuestra postura asertiva. Si la repetición de nuestra postura —con voz tranquila y pausada— tampoco da resultado, se deberá intentar una negociación en la que se respeten las posturas y los sentimientos de las dos partes.

La aserción de confrontación: este tipo de aserción es utilizado cuando se reciben mensajes contradictorios. Existen situaciones en las que el interlocutor contradice los hechos con sus palabras o desliza afirmaciones que se contradicen con otras expresadas anteriormente; es el momento de clarificar la situación para evitar confrontaciones. La asertividad frente a la discrepancia se hace útil también para hacer notar al interlocutor de la fragilidad de su conducta u opinión, sin tener que reprobarle.

La aserción subjetiva o del lenguaje del yo: este es un tipo de aserción que permite expresar sentimientos negativos, sin tener que mostrarnos agresivos y sin que la relación se resienta demasiado por ello. Es utilizado cuando se produce una agresión de forma inconsciente por parte del interlocutor o en aquellas situaciones en las que se viene repitiendo de forma parecida.

En este tipo de aserción es importante recalcar qué situaciones concretas provocan esos sentimientos, para evitar que el interlocutor realice una generalización. También, es necesario decir de forma clara y directa el sentimiento que provoca esa situación concreta. Para obtener el mejor resultado será bueno ofrecer al interlocutor alguna alternativa de conducta.

Con el fin de mejorar las estrategias asertivas, como en el caso de las habilidades sociales, es necesario entrenar y practicar. De esta forma, se conseguirá un incremento objetivo de las competencias personales en los diferentes contextos sociales. El directivo en educación, debe ser capaz de vincular la comunicación asertiva al proceso de educación, si quiere alcanzar una formación de calidad en el terreno pedagógico actual, y a la altura de las exigencias sociales. Ciertamente, para este directivo, erigirse como un defensor de la comunicación asertiva exige el despliegue de esfuerzos y profesionalidad. Asumir este vínculo supone construir un puente de interacción comunicativa profesor-estudiantes, estudiante-estudiante, profesor-profesor, en el que las

partes trabajen unidas con el fin de lograr una construcción propia de este conocimiento y el desarrollo integral de la personalidad.

Pensamientos, sentimientos y conductas asertivas vs pensamientos, sentimientos y conductas no asertivas

En el trabajo con la asertividad se contempla un conjunto de pensamientos, sentimientos y conductas, que hacen que las personas se sientan respetadas y que respetan a los demás. Se trata de los llamados tres sistemas de respuesta, que están completamente entrelazados entre sí. No es posible prescindir de ninguno si se quiere conocerse mejor. Si cambia uno, cambiarán los otros dos. Por ello, si la persona quiere cambiar algún aspecto de sí, tendrá que cambiar por igual sus pensamientos, sentimientos y conducta.

Los pensamientos no asertivos son aquellos que temen o sobrevaloran la opinión de los demás en detrimento de la propia: si digo esto me van a rechazar, si me muestro como soy, voy a quedar mal, por ejemplo.

Los sentimientos no asertivos son los que se viven cuando se supedita la propia persona a la evaluación de los demás: inseguridad, miedo, vulnerabilidad y también excesiva ira, desesperación, rabia. Por su parte, las conductas no asertivas pueden situarse en dos polos opuestos: pueden ser conductas pasivas o sumisas, que son todas aquellas que se supeditan al otro, como callarse, seguir el juego de las otras personas, sobreadaptarse.

La sobreadaptación es una forma de adaptación extrema al entorno y a la persona con la que se está hablando, en un intento de satisfacer a los demás y cubrir satisfactoriamente todas sus expectativas. De este modo, las personas no asertivas suelen sobreadaptarse a los deseos de la otra persona o a conductas agresivas, como son faltar al respeto, imponer o abusar.

Por otro lado, los pensamientos o automensajes asertivos pueden ser: tengo derecho a quejarme y me quejaré, entiendo que se sienta así, pero yo lo siento de otra manera, por ejemplo.

Los sentimientos asertivos son muy parecidos a los que se tienen cuando hay una autoestima adecuada: seguridad, coherencia, paz interior. Las conductas asertivas, por su parte, son todas las que reflejan el respeto hacia sí mismo, igual que hacia los demás: expresar una opinión, aunque esta sea impopular; saber decir no sin agredir al otro; discrepar o discutir, mostrando respeto a los demás, etcétera.

Dentro de las conductas, los componentes no verbales son igual de importantes que los verbales. Se consideran componentes no verbales:

- la mirada: las personas asertivas mientras hablan miran más que las personas sumisas y con menor intensidad que las personas agresivas;

- la expresión facial: las personas asertivas adoptan una expresión facial que está en correspondencia con el mensaje que quieren transmitir;
- la postura corporal: las personas asertivas adoptan, por lo general, una postura cercana y erecta, mirando de frente a la otra persona;
- los gestos: las personas asertivas muestran desinhibición y naturalidad, sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad;
- los componentes lingüísticos como el volumen, el tono, la fluidez y la velocidad: las personas asertivas se sitúan en un término medio ni muy elevados ni muy inhibidos, de acuerdo con la situación y respetando a la otra persona.

Según Roca (2003), la asertividad incluye, además, tres áreas principales:

- la autoafirmación, que consiste en la defensa de los legítimos derechos, hacer peticiones y expresar opiniones personales;
- la expresión de sentimientos positivos, como hacer o recibir elogios o expresar agrado o afecto; y
- la expresión de sentimientos negativos, que incluye manifestar disconformidad o desagrado en forma adecuada, cuando está justificado hacerlo.

En este sentido, Lazarus (1966, citado en Caballo, 2005, p. 56) considera, a partir de su experiencia en entrenamiento de pacientes, otras cuatro áreas o dimensiones, que corresponden a "la capacidad de decir no; la capacidad de pedir favores o hacer peticiones; la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos; la capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones generales".

Asimismo, Caballo (2005) destaca que estas áreas o dimensiones son independientes, de tal manera que una misma persona puede poseer fortalezas en alguna dimensión, siendo deficiente en otras; por tanto, las considera como una clasificación válida y útil en cuanto a procesos de formación o entrenamiento.

Al evaluar la conducta como asertiva o no asertiva hay que tener siempre en cuenta tres aspectos, un aspecto conductual, un aspecto personal y un aspecto situacional. En el primero estarían comprendidas las conductas que ejecuta el individuo, como son defender los derechos propios, iniciar y rechazar peticiones, hacer y recibir cumplidos, iniciar, mantener y terminar conversaciones, expresar amor y afecto, expresar opiniones personales incluyendo el no estar de acuerdo, y expresar ira y enfado justificados. El aspecto personal incluiría a las personas a quienes van dirigidas esas conductas; mientras que el aspecto situacional incluiría las situaciones en que tendrían lugar las conductas.

La asertividad. Su relación con la competencia emocional-personal y la competencia emocional-social

La asertividad está relacionada con las competencias emocional-personal y emocional-social, en tanto la persona asertiva es capaz de identificar sus propias emociones y las emociones del interlocutor, a la vez que intervenir a tiempo en estas. La persona asertiva es capaz de hacer del acto comunicativo un espacio de socialización seguro, de confianza, para favorecer las relaciones interpersonales; será capaz de crear climas favorables en la interacción con otros.

En el caso de la competencia emocional-personal, incluye la conciencia de uno mismo o autoconocimiento: considerada como la capacidad de reconocer y entender en uno mismo las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que estos tienen sobre los demás y sobre el trabajo.

El conocimiento autorreflexivo posibilita que la mente observe, investigue y reconozca su propia experiencia, incluida la emocional, en un acto que para efectos análogos podría equipararse con la metacognición. Esta competencia se manifiesta en personas con habilidades para juzgarse a sí mismas de forma realista, que son conscientes de sus propias limitaciones y admiten con sinceridad sus errores, que son sensibles al aprendizaje y que poseen un alto grado de autoconfianza.

Autorregulación o control de sí mismo: es la habilidad de controlar las emociones e impulsos, para adecuarlas a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar, y de evitar los juicios prematuros y la invasión del espacio del otro, siendo conscientes de respetar el derecho del otro y hacer valer el derecho propio sin agresión interpersonal.

El objetivo de la autorregulación o control de sí mismo es el equilibrio, no la supresión emocional, pues cada emoción tiene un valor y un significado importante. Se trata, entonces, de poder experimentar en el acto comunicativo una emoción de manera adecuada, consecuente y coherentemente con las circunstancias en que se contextualiza, y de expresarla de manera que no se lacere la dignidad del otro.

La finalidad es mantener bajo control las emociones que puedan ser perturbadoras, de manera que se tienda hacia el bienestar emocional y la adecuada relación interpersonal. Las personas que poseen esta competencia son sinceras e íntegras, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y son flexibles ante los cambios o las nuevas ideas.

Automotivación: es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda, activación, empuje y persistencia, que ayude al rendimiento y a la adecuada percepción de éxito o de fracaso, con el fin de modificar los estados de inhibición o bloqueo del sujeto, actuando como un potente motor de carácter ético dentro del marco referencial cultural de cada individuo, que se traduce en

mayor persistencia para llegar a metas y objetivos, haciendo frente a los problemas sin agresividad ni pasividad, en la búsqueda de soluciones. En este sentido, la competencia emocional-personal se manifiesta en las personas que muestran un gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas, por encima de la simple recompensa económica, con un alto grado de iniciativa y compromiso, y con gran capacidad optimista en la consecución de sus objetivos.

La competencia emocional-social, al igual que la anterior, también está compuesta por aspectos que determinan el modo en que nos relacionamos con los demás. Ella se relaciona con la empatía, definida como: la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y respondiendo correctamente a sus reacciones emocionales, es entonces el sentir con los demás, de experimentar, sintonizarse con las emociones de los demás como si fueran propias. A su vez, la empatía está estrechamente relacionada con las capacidades de comunicación —tolerancia, respeto, y apertura— para saber escuchar, reconocer las necesidades y estados emocionales ajenos, y permitir expresar adecuadamente los propios.

Empatía y habilidades de comunicación están íntimamente relacionadas, la mayoría de las veces la información empática fluye a través de canales de carácter no verbal. La clave para intuir los sentimientos de otra persona está en la habilidad para interpretar señales no verbales: la postura, la expresión facial, el tono de la voz, los ademanes y otro tipo de información corporal. Se trata de descubrir y sintonizarse con la verdad emocional, observando la forma en que se dice algo, más que a través de aquello que se dice.

Las personas empáticas son aquellas capaces de escuchar a los demás, entender sus problemas y motivaciones. Normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social, se anticipan a las necesidades de los demás y aprovechan las oportunidades que les ofrecen otras personas.

Habilidades sociales: es el talento en el manejo de las relaciones con los demás, en saber persuadir e influenciar a los demás. Las habilidades sociales tienen un componente esencial que es la comunicación, que representa el escalón último hacia la socialización de las habilidades emocionales. Es la capacidad para establecer un canal adecuado, para lograr que el mensaje emocional llegue en forma correcta y sea percibido por la otra persona, de manera que surta el efecto deseado.

Esta capacidad comunicativa es muy compleja, pues involucra no solo la forma en la que se expresan los mensajes, sino también la intuición del momento adecuado para hacerlo. En síntesis, reúne las habilidades de percibir el cómo y el cuándo de una manifestación emocional. La comunicación tiene, entonces, dos formas de establecerse, a través de lo verbal y a través de lo no verbal o corporal.

Las señales no verbales envían un mensaje claro al sistema perceptivo de la persona y estas señales son canalizadas por el sistema límbico, aun antes de

que la corteza cerebral pueda estructurar una elaboración consciente del mensaje recibido. De ese modo, cuando las palabras no concuerdan con los gestos manifestados dentro de un mensaje emocional, la paradoja informacional genera el desconcierto. Un mensaje verbal sincero y coherente con el no verbal, convalida la intuición emocional Goleman (1999).

Las relaciones interpersonales mejoran a través de la práctica e implementación de la asertividad y los derechos que implica ser una persona asertiva (Cañas, 2019), logrando beneficios que aportan al desarrollo de los procesos de la vida cotidiana del sujeto y, finalmente, sienta las bases para la adecuada expresión de emociones y sentimientos, además de mejorar los canales comunicativos entre los interlocutores.

Llacuna y Pujol (2007) plantean un sistema de asertividad conocido como D.E.P.A., que se traduce en:

D-Describir de manera clara la situación que nos desagrada o que deseamos cambiar.

E-Expresar los sentimientos personales en primera persona, evitando acusar al otro.

P-Pedir un cambio concreto de conducta.

A-Agradecer la atención del otro a nuestra petición.

Se evidencia, así, que la persona asertiva es aquella que no se comporta de manera agresiva ni pasiva con los demás; lleva a la práctica sus decisiones; no huye o cede ante los demás para evitar conflictos; es capaz de aceptar que comete errores sin sentirse culpable; no se siente obligada a dar excusas, razones o explicaciones de por qué quiere lo que quiere; distingue lo que dicen los demás de ella misma o de sus puntos de vista; es capaz de solicitar información sobre su propia conducta negativa; y está abierta siempre a tratar diferencias de intereses o conflictos con otras personas.

En el proceso de comunicación, donde el aspecto afectivo surge como mediador en la relación que establecen los interlocutores, las personas asertivas están abiertas al cambio, son flexibles; constantemente están aprendiendo, desaprendiendo y reaprendiendo nuevas cosas, viviendo un ciclo de experiencias sin fin en las que la parte emocional, la subjetividad de cada uno de ellos, está patente en sus actos, se manifiesta en su modo de actuación.

Este aspecto no puede negarse ni excluirse, porque tal proceso es un suceso humano intersubjetivo, que ocurre en un sistema social complejo como lo es, en su sentido más amplio, la socialización del individuo, el desarrollo de su personalidad dependiente esta y enriquecida de acuerdo a las características propias de cada cultura y de las visiones del hombre, del ser humano que la sociedad necesita educar y formar.

La comunicación asertiva en los procesos de dirección educacional, es un acto de encuentro que lleva a sus participantes a la elaboración conjunta de

significados, que se crean en la reflexión del contacto entre ellos, produciéndose así una diversidad de momentos generadores de emociones, interrogantes y reflexiones; los cuales, dependen de la interacción y las significaciones elaboradas por los participantes de dicho proceso, dado que son los impulsores en la construcción o reconstrucción del conocimiento.

Por la importancia del acto comunicativo, y sin olvidar que la personalidad se forma y se desarrolla en el proceso de la actividad y la comunicación, como proceso interactivo, el uso de la comunicación asertiva es clave para el adecuado establecimiento de las relaciones humanas.

Las relaciones interpersonales se inscriben dentro de un contexto que se desarrolla en este escenario interactivo, donde es válido entonces concentrar la atención en la búsqueda del desarrollo de la comunicación asertiva, pues es significativa en el desarrollo emocional y en la convivencia pacífica de las personas; pero también en la emocionalidad del propio sujeto y la eficacia de su labor.

CONCLUSIONES

El estudio de la comunicación asertiva desde una óptica psicológica, permite comprender que más allá de los puntos divergentes existentes respecto de la explicación de su naturaleza y su origen, se abre un campo en el que es posible avanzar en pos del establecimiento de las precisiones, tanto teóricas como prácticas, que expresan el desarrollo de las investigaciones en esta dirección.

Es necesario un cambio de actitud, pues desde los agentes y agencias socializadoras se puede y se debe promover la comunicación asertiva. Como consecuencia, es posible desarrollar la salud mental y prevenir los problemas emocionales y sociales futuros. Es la comunicación asertiva una herramienta facilitadora de las relaciones sociales.

El directivo en educación debe ser un organizador de entornos de aprendizaje, orientador, proveedor y asesor de los recursos comunicativos más adecuados para las situaciones dentro del proceso docente-educativo. La realidad de cada profesor y estudiante no es comparable entre sí, ni frente a patrones preestablecidos. Cada uno asume posiciones conforme al proceso, serán agentes activos en el desarrollo de sus competencias comunicativas, de aprender a aprender, por lo cual desarrollarán un perfil en el que serán constructores de conocimiento significativo, capaces de decidir la dirección de su propio aprendizaje, con experiencias personales de aprendizaje propias, interactuantes en su entorno social, preparados para transformar situaciones determinadas, autónomos, creativos y activos.

Por tal razón, lo anterior se hará realidad si el directivo en educación, en su papel de comunicador expone a los participantes del proceso, dinámicas y estrategias de aprendizaje que fortalezcan la comunicación asertiva, empatía y sensibilidad, lo que permitirá integrar lo humano y lo cotidiano en el mismo conocimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, G. P. & Roopnairne, J. L. (1994). Physical attractiveness, social skills, and same-sex peer popularity. *Journal of Group Psychotherapy, Psychodrama and Sociometry*, 47, 15-35. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fnbeh.2015.00236/full>
- Aguilar, E. (1987). *Asertividad: cómo ser tú mismo sin culpas*. México: Pax.
- Aguilar, E. (1995). *Estandarización de la escala de asertividad de Michelson y Wood en una muestra mexicana de niños de 8 a 16 años* (tesis de pregrado). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Al-Kubaisy, T. y Jassim, A. (2003). The efficacy of assertive training in the acquisition of social skills in Iraqi social phobics. *Arab Journal of Psychiatry*, 14(1), 68-72. Disponible en: <https://vlibrary.emro.who.int/imemr/the-efficacy-of-assertive-training-in-the-acquisition-of-social-skills-in-iraqi-social-phobics/>
- Bueno, M. R. y Garrido, M. A. (2012). *Relaciones interpersonales en la educación*. Madrid: Pirámide.
- Bishop, S. (2006). *Develop your assertiveness*. London: Kogan Page.
- Caballo, V. (2005). *Manual de evaluación y entrenamiento en habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Casares, D. y Siliceo, A. (1997). *Planeación de vida y carrera: vitalidad personal y organizacional, desarrollo humano y crisis de madurez, asertividad y administración del tiempo*. México: Limusa.
- Castro, G. (2018). *Algunas reflexiones sobre las competencias para una comunicación eficaz. Resultado del Proyecto de Ciencia e Innovación Tecnológica Competencias de Dirección en Educación* (inédito). Universidad de Las Tunas, Cuba.
- Cañas, D. C., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. Disponible en: <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Castanyer O. (2010). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclée de Brower.
- Choynowski, M. (1977). Estudio de la agresividad en los adolescentes mexicanos (II). *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 2, 73-95. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>
- Davidson, J. (1999). *Asertividad*. México: Prentice Hall.
- Delamater, R. J. y Mcnamara, J. R. (1991). Perceptions of assertiveness by women involved in a conflict situation. *Behaviour Modification*, 15, 173-193. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/1991-24200-001>
- De Man, A. (1988). Selected personality correlates of assertiveness and aggressiveness. *Psychological Reports*, 62(2), 672-674. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2466/pr0.1988.62.2.672?journalCode=prxa>
- Elizondo, M. (2000). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Trillas.

- Flores, M. (2003). *Escala multidimensional de asertividad*. México: Manual Moderno.
- Flores, M. (1994). *Asertividad: conceptualización, medición y su relación con otras variables* (tesis doctoral). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- García, F. J., Sureda, I. y Monjas, M. I. (2010). El rechazo entre iguales en la educación primaria: Una panorámica general. *Anales de Psicología*, 26(1), 123-136. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758015.pdf>
- García, M. y Magaz, A. (2000). *ADCAs. Autoinformes de Actitudes y Valores en las Interacciones Sociales*. Bizkaia: ALBOR-COAHs.
- Gismero, E. (1996). *Habilidades sociales y anorexia nerviosa*. Madrid: Publicaciones Universidad Pontificia.
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional. ¿Por qué es más importante que el cociente intelectual?* Argentina: Javier Vergara Editor S.A.
- González, M. (1996). *Relación entre locus de control marital, locus de control y depresión en adolescentes* (tesis de pregrado). Puebla: Universidad de las Américas-Puebla.
- Hernández, A M. (1997). Asertividad de los profesionales de enfermería frente a situaciones conflictivas de tipo relacional con el enfermo y/o los familiares. *Enferm Clín*, 1997; 7(5) 212-216. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6593901>
- Llacuna, J. y Pujol, L. (2007). La conducta asertiva como habilidad social. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_667.htm
- Kukulu, K. et al. (2006). The effects of locus of control, communication skills and social support on assertiveness in female nursing students. *Social Behavior and Personality*, 34(1), 27-40. Disponible en: <https://www.sbp-journal.com/index.php/sbp/article/view/1454>
- Lazarus, A. A. (1966). Behavior rehearsal vs. non-directive therapy vs. advice in affecting behaviour change. *Behav Res Ther*. 1966 Aug; 4(3), 209-212. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Behaviour-rehearsal-vs.-non-directive-therapy-vs.-Lazarus/e6c5644fd552e22a84ac4cec78f6e78af28034b3>
- Macías, C. y Camargo, M. (2013). *Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa* (tesis de pregrado). Disponible en: http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/2852/TECE_CamargoReinosoGina_2014.pdf?sequence=1
- Mantilla, L. (2002). *Habilidades para la vida: una propuesta educativa para convivir mejor*. Disponible en: <http://www.documentacion.edex.es/docs/0310MANhab.pdf>
- Martínez, L. (2000). *Percepción familiar, autoestima, locus de control, disciplina y calificaciones de los niños* (tesis de pregrado). Puebla: Universidad de las Américas-Puebla.
- Más, P. R. (2008). *La formación de la competencia profesional pedagógica comunicativa en el transcurso de la formación inicial del personal docente en las condiciones de universalización* (tesis doctoral inédita). Universidad de Ciencias Pedagógicas Frank País García, Santiago de Cuba, Cuba.

Mcloughlin, C. (2009). Positive peer group interventions: An alternative to individualized interventions for promoting prosocial behavior in potentially disaffected youth. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 19, 7(3), 1131-1156. Disponible en:

rchgate.net/publication/41003652_Positive_Peer_Group_Interventions_An_Alternative_to_Individualized_Interventions_for_Promoting_Prosocial_Behavior_in_Potentially_Disaffected_Youth

Navarro, M. (2000). Asertividad y teoría de decisiones: el rol del orientador escolar. Disponible en: <https://studylib.es/doc/138513/asertividad-y-teor%C3%ADa-de-decisiones--el-rol-del-orientador>

Österman, K. et al. (1999). Locus of control and three types of aggression. *Aggressive Behavior*, 5, 61-65. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/1999-00645-001>

Pérez, I. (2000). *Habilidades sociales: educar hacia la autorregulación*. Barcelona: Horsori.

Pick, W. y Vargas, T. (1990). *Yo adolescente: respuestas claras a mis grandes dudas*. México: IMIFAP/Limusa.

Rakos, R. (2006). *Asserting and confronting. The handbook of communication skills*. New York: Hargie.

Rees, S. y Gram, R. (1991). *Assertion training: How to be who you really are*. London: Routledge.

Robredo, C. (1995). *La tolerancia a la frustración en relación al grado de asertividad que tienen los vendedores comisionistas electrodomésticos* (tesis de pregrado). México: Universidad Femenina de México.

Roca, E. (2003). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*, Valencia: ACDE Ediciones.

Rodríguez, E. y Serralde, M. (1991). *Asertividad para negociar*. México: McGraw-Hill.

Salter A. (1949). *Conditioned Reflex Therapy: the direct approach to the reconstruction of personality*. New York (US): Creative Age Press.

Swanson, S. (2007). Assertiveness and aggressiveness as potential moderators of verbal behaviors following unsatisfactory service. *Psychological Reports*, 100(2), 467-475. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17564221/>

Trianes, M. V. et al. (1999). *Relaciones sociales y prevención de la inadaptación social y escolar*. Málaga: Aljibe.

Turner, B. (1992). Gender differences in old age in ratings of aggression/assertiveness. *Current Psychology*, 11(2), 122-127. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF02686834>

Van der Hofstandt, R. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación: cómo mejorar la comunicación personal*. Madrid: Díaz de Santos.

Wolpe, J. (1958). *Psychotherapy by reciprocal inhibition*. Palo Alto (US): Stanford University Press.