

El entrenamiento asertivo

Dr. Antonio Capafons Bonet

I. DEFINICIÓN DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO

Es difícil encontrar definiciones unívocas del comportamiento asertivo, más aún cuando se le refiere al concepto de «Habilidades Sociales» (**Social Skills**). Es diversos textos se acepta que las habilidades sociales son algo más amplio que la aserción, porque implican el iniciar, mantener y terminar conversaciones; emitir y recibir críticas; solicitar y dar información; preparación para entrevistas laborales, etc., mientras que el comportamiento asertivo se referiría fundamentalmente a la defensa de los propios derechos (Gil, 1980; Alberti y Emmons, 1970). Sin embargo, existe un buen número de definiciones que, desde hace ya más de una treintena de años —cuando Salter (1949) iniciara la terapia del reflejo condicionado, embrión del actual entrenamiento asertivo— no ha clarificado suficientemente la diferencia conceptual entre los conceptos de habilidades sociales y respuestas asertivas. De hecho, en la mayoría de los textos se utilizan ambas denominaciones indistintamente como aspectos indisolubles.

Ahora bien, ¿qué significa Asertivo? Afirmar y aseverar son sinónimos comunmente asociados al adjetivo indicado. En términos más técnicos significa «ser capaz» de comportarse de forma que uno exprese sentimientos, ideas, emociones, apetitos, etc. de forma apropiada a la situación (Lange y Jakubowski, 1978).

Existen otras acepciones diversas que pueden encontrarse en la literatura como la de Wolpe (1973) que lo asimila a la expresión de las emociones excepto al ansiedad, u otros autores que resaltan la propiedad del comportamiento asertivo de maximizar la probabilidad de obtener refuer-

zo social y minimizar la de las reacciones aversivas de los demás (Rich y Shroeder, 1976; Hewes, 1975), lo que implica el asumir el concepto de eficiencia (Gambrill, 1977). Todavía podríamos ampliar el rango de las definiciones con aquellas que incluyen el mantenimiento del auto-refuerzo por parte de la persona (Carrasco, 1984) y otras muchas más. Sin embargo, según Carrasco (1984), podrían otorgarse cuatro características al comportamiento asertivo, características que resumirían sus principales cualidades: la aserción supone el, 1) afirmar las opiniones personales, en 2) una situación interpersonal que 3) implica la consecución de auto-refuerzo utilizando 4) comportamientos no aversivos.

Tales características engloban a la mayoría de los aspectos implicados en la aserción, pero reduce excesivamente la afirmación ya que ésta puede referirse a emociones, sentimientos y apetitos —no sólo opiniones—.

Es nuestra opinión que, a diferencia de muchos autores, el comportamiento asertivo es más amplio que el de habilidades sociales, puesto que:

a) Supone la aceptación, o al menos de no rechazar, una serie de derechos y creencias con raíces filosóficas amplias que trascienden a las posibles creencias necesarias para las habilidades sociales.

b) Tales creencias incluyen la posibilidad de recibir consecuencias negativas o ninguna consecuencia por parte de los demás (mientras que en las habilidades sociales debe incluirse el concepto de eficiencia).

c) Supone actuar incluso para «defenderse» de uno mismo. Es decir, si se reconceptualizan determinados pensamientos como auto-manipulaciones (no puedo herir a mi

amigo, soy un estúpido y un inútil...), pueden aplicarse técnicas y dar argumentos provenientes de los procedimientos asertivos que las reduzcan (no dudo de que pienso de esa forma, seguro que opino así, pero ¿qué tiene de malo....?)

En definitiva, el comportarse de forma asertiva lo es respecto de los demás y uno mismo. Así, Lange y Jakubowski (1978) opinan que la conducta asertiva supone un auto-respeto y respeto de los demás, ya que en general, no se generan sentimientos de humillación, dominación o degradación, sino, por el contrario, sentimientos de respeto y mantenimiento de la propia dignidad de la persona asertiva.

Queda claro que la concepción de comportamiento asertivo cobra un tinte ético para estos autores, reflejado en el propio nombre de su libro (Comportamiento Asertivo Responsable), aspecto en el que queremos insistir a lo largo de las líneas que nos restan: el entrenamiento asertivo obvia respuestas agresivas o de dominación, por lo que necesita de un contexto en el que la libertad (o ausencia de sanciones) de expresión esté garantizada, maximizando la comunicación directa y no manipulativa, así como la posibilidad de compromiso entre las personas cuyos derechos puedan estar en conflicto.

A ello debería sumarse lo ya dicho respecto a la no necesidad de consecución de lo que uno desea o de refuerzo social puesto que podría conllevar un aumento en la probabilidad de ser agresivo, manipulativo o de aprovecharse de los demás (Lange) aunque, desgraciadamente, estos aspectos sean comunes en ciertos estilos de entrenamientos asertivos desafortunados.

Finalmente, es nuestra opinión, la aserción implica la posibilidad de ex-

TABLA 2

CUANDO CONFUNDES LA CORTESÍA CON LA NO ASERCIÓN

Tomado de Lange y Jakubowski (1978)

Cuando notes que tu cuerpo está tenso en la interacción con la otra persona: estómago encogido, dolor de cabeza, músculos faciales congelados (sonrisa indiferenciada, frente arrugada, etc.), respiración rápida, hombros encogidos...

Cuando lo que haces puedas echarlo en cara en una situación posterior de enfado.

*Cuando mantienes un **silencio cortés** y no expresas sinceramente tus sentimientos.*

Cuando sacrificas derechos importantes tuyos esperando que la

otra persona también lo haga sin expresárselo directamente.

Cuando fracasas en aceptar tus derechos personales, como expresar tus reacciones, preocuparte de tus necesidades emocionales o expresar cierto tipo de sentimientos que tú crees que ni siquiera deberías tener.

Cuando te muestras cortés por miedo a perder la aprobación de los demás o que te llamen estúpido o egoísta. O cuando temes que se enfaden contigo o que puedas herir al otro.

Cuando crees que siendo cortés ayudas realmente al otro y éste no lo necesita y acabas siendo víctima de ese otro que ha devenido en perseguidor tuyo.

Cuando no sabes cómo desenvolverte para solucionar el conflicto y te muestras cortés porque no tienes más remedio.

ción de la situación y de sus propios intereses. Así, Lange y Jakubowski (1978) indican cuatro posibilidades generales en las que se deben insistir para flexibilizar las respuestas asertivas:

1. En caso de conflicto: si la persona actúa asertivamente por el mero hecho de serlo, es posible que opine que tiene razón en todos los casos y genere insuficientes alternativas. Ello puede aumentar la probabilidad de enfrentamiento. Conviene recordar que cuando la persona asertiva ofrece alternativas en situaciones donde niega alguna solicitud, es percibida de forma más positiva (Romano y Bellack, 1980).

2. Cuando la persona confunde sus **derechos** asertivos con obligación de actuar asertivamente y se auto-impone el ser un «perfecto asertivo», puede generar problemas sociales, religiosos y éticos (piénsese en el caso de un religioso que **elige** la sumisión, o en situaciones laborales). Sería más oportuno el promover la elección y aceptación de consecuencias del tipo de comportamiento más apropiado para la persona, considerando su situación familiar, laboral, social, política... incluso delictiva (en un atraco al mostrarse asertivo puede provocar incluso la muerte).

3. Situaciones judiciales, en las que la persona debe responder a preguntas de jueces, policías, etc. no sería apropiado ejercer el derecho asertivo de no responder a preguntas que no se desean contestar.

4. Ante personas extremadamente sensibles que son **sinceras** en sus emociones pero les resulta excesivamente aversivo el comportamiento asertivo. Esto se debe relacionar al hecho de que, independientemente de la persona con la que se interactúa, es conveniente en muchas ocasiones buscar el momento oportuno para ser asertivo. Tanto es así, que se ha afirmado que la persona excesivamente asertiva (o sincera) suele devenir en un «metepatas» (Fensterheim y Baer, 1975). En general, debería orientarse a la persona sobre cuándo actuar asertivamente, para lo que es útil el invitarle a responder las siguientes preguntas (Lange y Jakubowski, 1978): ¿Cuánta importancia tiene para mí la situación? ¿Cómo me sentiré después de no actuar asertivamente? ¿Cuánto me costará afirmarme a mí mismo en esta situación?

En este sentido, conviene recordar que es tan importante el ayudar a crear habilidades como a reconocer o discriminar cuándo y dónde el comportamiento asertivo es apropiado o no (Riso, 1984). Ello exige que se considere, además, variables como el grado de dificultad de la situación, la valencia positiva o negativa de los sentimientos a expresar, número de personas que están en la situación, estatus personal y social, etc. (Gabrill, 1977.)

— **Creencias Irracionales:** Se ha encontrado, si bien con ciertos problemas metodológicos, que los sujetos no asertivos muestran mayor preferencia por las siguientes afirmaciones (Alden y Sagran, 1978): «debería ser competente en todo lo que haga», «Me altero más de lo que debería ante los problemas de los demás», «Creo que las desdichas humanas están generadas en su mayoría por factores externos a la persona», «me preocupo porque puedan ocurrir cosas peligrosas» y «lo que me ocurrió en mi infancia me afectará siempre».

Como puede observarse, la mayoría de ellas hacen referencia a elementos que se utilizan para la medición de la ansiedad, la cual suele ser un factor asociado generalmente a la no asertividad. Sin embargo, no sólo pueden aparecer pensamientos de este estilo, sino referidos a otros contenidos, aspecto al que nos referiremos cuando hablemos de los componentes de la conducta asertiva y los derechos asertivos.

— **Ansiedad Social:** Suele ser mayor en sujetos no asertivos aunque no pueda establecerse una relación causal ya que ésta parece deberse a las auto-evaluaciones negativas más frecuentes en los no asertivos. Sin embargo, en sí mismas, la ansiedad suele ser una conducta meta a la que se le dedica tiempo y esfuerzo para reducir.

— **Otras variables cognitivas:** Proviene de la Psicología Social y, según Stefanek y Eisler (1983), están estrechamente relacionadas con los objetivos que deberían marcarse en el entrenamiento asertivo:

1. **Complejidad Conceptual:** o forma de procesar la información que recibe la persona. Implica el reconocer las características positivas de una situación o persona e integrarlas en una impresión en una impresión unificada. En este sentido, los sujetos con una alta complejidad Conceptual se muestran más asertivos en situaciones de difícil conceptualización, pero no en las fáciles y viceversa cuando la complejidad conceptual es baja. Ello sugiere, según estos autores, que la terapia de-

bería incluir técnicas de solución de problemas interpersonales.

2. **Locus del Control:** es importante más que por ser una característica que pudiera estar asociada a la aserción, para elegir el tipo de tratamiento. Así, los internos, ante un programa estructurado y automatizado generalizaron menos los resultados y se sintieron menos a gusto con el tratamiento, indicando que se les exigía demasiado control. Por ello, deberían considerarse las preferencias de las personas por el tipo de intervención (directiva vs. no directiva).

3. **Estándares sociales:** cuando se presentan referentes cognitivos distantes de los del sujeto (oír descripciones de sujetos con muchas dificultades en auto-afirmarse por parte de personas algo más asertivas) parece aumentar la eficacia del tratamiento.

Por lo tanto, parece haber un buen número de particularidades que permiten perfilar los comportamientos y sujetos asertivos, siempre que se considere lo apropiado que sea para la situación.

A continuación nos vamos a centrar en las algunas hipótesis sobre la etiología de los comportamientos no asertivos, para posteriormente desmenuzar los componentes de las conductas asertivas y algunas de las técnicas que puede aplicarse para implantarlas, finalizando con un resumen de la evidencia de los distintos tratamientos.

III. FACTORES ETIOLÓGICOS DEL COMPORTAMIENTO NO ASERTIVO

Son cuatro las hipótesis que, fundamentalmente, se ha barajado para explicar los determinantes de la inhibición o no emisión de los comportamientos asertivos. En primer lugar, la opinión de Salter (1949) acerca de que los sujetos no asertivos poseen procesos de inhibición muy fuertes (retomando el concepto de Pavlov), que les impiden la libre expresión de sus emociones.

Por otro lado, Wolpe (1973) indica que las conductas asertivas estarían asociadas a una activación exagerada de la ansiedad ante estímulos que señalarían la ocasión para actuar asertivamente. Esta ansiedad **inhibiría**, al ser antagónica, la aparición de comportamientos auto-afirmativos. En esta hipótesis ya se sugiere, por lo tanto, un tratamiento basado en el contracondicionamiento

de la respuesta de ansiedad, utilizando otras respuestas emocionales incompatibles (agresión, repuesta sexual o relajación, por ejemplo).

Otro punto de vista diferente a los anteriores, es el que asume un déficit de conductas asertivas en el repertorio del sujeto (McFall, 1982), comportamientos que habría que implantar para que la persona pudiera actuar apropiadamente a la situación.

Finalmente, Carrasco (1983) indica una cuarta fuente de influencia, referida a los procesos cognitivos distorsionados. El recibir una educación moral, religiosa o social determinada, pueden favorecer la sumisión o la no emisión de respuestas de defensa o solicitud. Ejemplos de cómo los mensajes de socialización pueden afectar a la conducta asertiva pueden encontrarse en la tabla n.º 3.

Relacionado con ello, se encuentra la hipótesis, ya indicada en puntos anteriores, de que el comportamiento no asertivo o bien el agresivo puede favorecerse por ideas inapropiadas (probablemente influidas y fomentadas por el tipo de educación moral y social). En la medida en que el sujeto «crea» que es inadecuado actuar de forma asertiva o que puede acarrear consecuencias indeseables a los demás, o que los otros le puedan perjudicar, es posible que no aparezcan comportamientos de auto-expresión. Evidencia empírica sobre ello hemos ya indicado. La experiencia clínica sugiere que es así en algunos sujetos, pero no en otros, en los que el componente ansiedad no se corresponde a creencias erróneas sobre la conducta asertiva.

En definitiva, respecto de la etiología podría concluirse que todos los factores indicados no explican por separado el amplio y heterogéneo conjunto de actividades implicadas en la aserción. Probablemente influyen en función de cada sujeto y situación. Por ello, debe realizarse una evaluación fina y detallada para cada cliente, en base a los recursos que actualmente nos ofrece la evaluación psicológica.

IV. TIPOS DE ASERCIÓN

Resumiremos brevemente algunas formas de expresarse que se consideran como modos asertivos de auto-manifestación.

Según Lange y Jakubowski

(1978), podría hablarse de cinco tipos diferentes:

1. **Aserción básica:** Implica defender los derechos personales, creencias y sentimientos u opiniones, así como expresar afectividad y agradecimiento a los demás. No supone habilidades sociales como empatía, afectividad o aprecio por los otros sujetos.

2. **Aserción empática:** Es más valorada por las personas no asertivas y se percibe como más apropiada en las mujeres. Supone el expresar una frase que conlleve el reconocimiento de la situación de la otra persona o de sus sentimientos, a lo que se le añade otra frase que mantiene los derechos del que habla («sé que no te gusta mi forma de pensar y que te puede resultar molesto, pero creo que debo ser sincero contigo»).

La aserción empática posee dos grandes ventajas: por un lado, permite una mejor respuesta de los demás al sentirse reconocidos y, por otro, ayuda a pensar cómo responder ante la situación, dando tiempo a tomar perspectiva sobre ella por lo que reduce la probabilidad de ser agresivo.

Sin embargo, debe evitarse el repetir en exceso frases como «comprendo cómo te sientes, pero...», ya que pronto la otra persona percibirá esta frase como inútil y manipulativa al no considerarse ni respetarse realmente sus sentimientos.

3. **Intensificación de la aserción:** La persona comienza dando una respuesta asertiva mínima que, en caso de no conseguir el respeto por sus derechos, se sigue de un aumento de la aserción. Conviene tener en cuenta que, como punto final al ascenso de la aserción, puede establecerse una «opción de contrato» («no me queda más remedio que... ya que no...»). Debe tenerse especial cuidado en el tono de voz (tranquilo y no desafiante), para que no constituya una amenaza.

4. **Aserción de confrontación:** Se utiliza cuando las palabras del otro contradicen sus hechos. Implica los siguientes aspectos:

a) Describir lo que la otra persona dijo que iba a hacer; b) describir lo que realmente hizo; c) expresar lo que la persona asertiva desea y d) estar preparado para continuar la conversación.

Ejemplo: «Me dijiste que antes de usar mis libros me pedirías permiso. Sin embargo los has cogido sin mi

TABLA N.º 3

CÓMO LOS MENSAJES DE SOCIALIZACIÓN PUEDEN AFECTAR NEGATIVAMENTE LA ASERCIÓN

Tomado de Lange y Jakubowski, 1978

MENSAJE DE SOCIALIZACIÓN	EFFECTOS SOBRE LOS DERECHOS	EFFECTO SOBRE LA CONDUCTA ASERTIVA	MENSAJE PSICOLÓGICAMENTE ADECUADO
Piensa primero en los demás. Date a ellos aunque te hieran. No seas egoísta.	No tengo derecho a poner mis necesidades por delante de las de los demás.	Cuando tenga un conflicto seré yo el que ceda y tendré que satisfacer las necesidades del otro.	Ser egoísta significa que una persona antepone sus deseos a los de los demás prácticamente siempre. Esta es una conducta humana no deseable. Sin embargo, la gente mentalmente sana tiene necesidades y lucha por satisfacerlas lo máximo posible. Tus necesidades son tan importantes como las de los demás. Cuando existe un conflicto, el compromiso suele ser un modo útil de solucionarlo.
Sé modesto y humilde, no te muestres superior a los demás.	No tengo derecho a hacer nada que puede implicar que yo soy superior a los demás.	Debo abandonar lo que he conseguido y evitar que me hagan cumplidos. Cuando esté en una reunión, debo potenciar las contribuciones de los demás y silenciar las mías. Cuando tenga una opinión que es diferente de las otras no la expresaré. ¿Quién soy yo para decir que mi opinión es mejor que otras?	No es deseable hacerse a sí mismo a costa de los demás. Sin embargo tú tienes tanto derecho como los demás a mostrar tus habilidades y a enorgullecerte de ti mismo. Es muy saludable disfrutar por lograr lo que uno quiere.
Sé comprensivo y pasa por alto los enfados triviales. No seas un mal bicho o un quejica.	No tengo derecho a enfadarme o a mostrar mi enfado.	Cuando esté esperando en una cola y alguien se me cuele, no diré nada. No diré nada a mi marido/mujer, compañero, etc., que no me interrumpa constantemente cuando hablo.	No es deseable ser quisquilloso deliberadamente. Sin embargo, la vida está repleta de incidentes triviales y es normal irritarse ocasionalmente, por eventos aparentemente nimios. Tienes derecho a tus sentimientos de enfado, y si los expresas cuando los notas, no aumentarán hasta que explotes. Sin embargo es importante expresar tus sentimientos asertivamente más que con agresividad.
Ayuda a los demás, no seas exigente.	No tengo derecho a pedir nada a los demás.	No le pediré a mi marido/mujer, compañero, etc. que corresponda a los favores que le hago. No pediré un aumento de sueldo.	No es deseable exigir cosas incesantemente a los demás. Tienes el derecho de pedir a los demás que cambien su comportamiento si éste tiene algún efecto concreto sobre tu vida. Pedir no es lo mismo que exigir. Sin embargo, si tus derechos son violados y se ignora tu solicitud de que cambie la situación, tienes el derecho de exigir.
Sé sensible a los sentimientos de los demás. No les hieras.	No tengo derecho a hacer nada que pueda herir los sentimientos de los demás o rebajar su ego.	No diré lo que realmente siento o pienso porque podría herir a cualquier otro. Inhibiré mi espontaneidad de modo que no diré impulsivamente nada que accidentalmente pueda herir a los demás.	No es deseable herir deliberadamente a los demás. Sin embargo, es tan imposible como indeseable el regir tu vida de tal modo que nunca hieras a nadie. Tienes derecho a expresar tus pensamientos incluso si los sentimientos de los demás se sienten ocasionalmente heridos. Hacerlo de otra manera supondría actuar con falsedad y negar la oportunidad a los demás de aprender a manejar sus propios sentimientos y pensamientos. Recuerda que algunas personas se sienten heridas porque son especialmente sensibles y que otros usan su «herida» para manipularte. Si accidentalmente hieres a otro, puedes, generalmente, reparar el daño ocasionado.

consentimiento. Me gustaría saber por qué».

A diferencia de la confrontación agresiva, no se juzga ni intenta hacer sentir al otro culpable.

5. **Aserción del lenguaje del «yo»:** Ayuda a expresar sentimientos negativos y a diferenciar cuándo tales sentimientos se deben a una violación de derechos o sentimientos o a si se deben a un intento propio de imponer sus valores o expectativas. Supone cuatro tipos de frases:

— «Cuando...» (se describe objetivamente el comportamiento del otro).

— «Los efectos sobre mí son...» (se describe cómo las acciones del otro afectan a la vida de la persona).

— «Me siento...» (se describen los sentimientos).

— «Yo preferiría...» (se describe lo que se desea).

Debe tenerse cuidado de no usar «Yo me siento» en lugares o con personas no apropiadas (en los grandes almacenes, por ejemplo, con un dependiente). En general, este tipo de aserción es una fórmula para el aprendizaje de respuestas asertivas que luego la persona altera para adoptar un estilo personal más natural. Más aún, todos los tipos de aserción descritos, son **principios** para ayudar o guiar las respuestas asertivas de la persona y no como técnicas utilizables sobre los demás.

Además de estos tipos de aserción, Smith (1975) ha descrito otro conjunto de técnicas a las que nos referimos sucintamente a continuación:

1. **Disco rayado:** implica el **repetir insistentemente** el conjunto de frases que indican nuestras solicitudes o negativas, ante las negativas o manipulaciones de los demás. («Entiendo, pero no me interesa... le he comprendido pero no lo voy a comprar... quizá, pero aun así no lo quiero...»).

2. **Libre información:** supone captar la información que los demás nos dan acerca de sí mismos y que nosotros no hemos solicitado (denominada **información gratuita**), así como dar información sobre nosotros mismos de forma apropiada (**auto-revelación**).

Estas técnicas son útiles para iniciar y mantener conversaciones (más adelante expondremos algunas normas para ello).

3. **Banco de niebla:** o reconocer la parte de verdad —o su posibilidad— que exista en la o las frases

de la otra persona que supuestamente intenta manipularnos, con el fin de no contraatacar agresivamente, pero sí mantenernos en nuestra postura («Es posible que sea un egoísta pero...; tienes razón, pero lo haré cuando yo lo decida...; Es cierto, me visto de una forma extraña...»).

4. **Aserción negativa:** ayuda a reaccionar apropiadamente ante las críticas de los demás cuando son reales, sin dar excesivas excusas o justificaciones («has hecho la tarea demasiado lento...: La verdad es que podía haberlo hecho mucho más rápido, es cierto, lo siento»).

5. **Interrogación negativa:** es útil para conocer algo más los sentimientos o ideas de los demás, favoreciendo así la comunicación cuando se produce una crítica por parte de otra persona. Ejemplo.: «¿Qué hay de malo en que vaya al cine?»; «¿Qué defecto le encuentras a mi forma de vestir?»; «¿Qué te molesta de mi forma de hablar?»

En el trabajo de Smith (1975) pueden encontrarse multitud de ejemplos y diálogos que concretan mucho más la forma y la utilización de las técnicas mencionadas. Sin embargo, queremos indicar aquí la reflexión de Lange y Jakubowski (1978) sobre el disco rayado y el banco de niebla. Partiendo de la premisa de que sólo deben utilizarse ante **manipulaciones intencionadas** de los demás, sin embargo, ambos procedimientos (repetir hasta la saciedad una frase —disco rayado— o aparentar acuerdo con el otro —banco de niebla—) favorece la agresión por parte de la otra persona, ya que se siente ridiculizada o poco considerada. Así mismo, entorpecen la comunicación **sincera** y, favorecen el que puedan convertirse en manipulaciones por parte de la persona que quiere mostrarse asertiva.

Nuestra experiencia clínica indica que esto suele ser así, por lo que debería tenerse precaución y buen juicio a la hora de orientar sobre su uso. Desde nuestro punto de vista es esencial el insistir en que se utilicen sólo en caso de «flagrante» manipulación por parte del otro, siendo ese otro, en general, una persona de reducido significado afectivo (es decir, que no sea un amigo, familiar o compañero con el que se pretenda mantener una buena relación). Probablemente fuera más apropiado el utilizar otras formas de auto-afirmación como las que indican Lange y

Jakubowski (1978) para ineractuar con personas agresivas:

— **Reflexionar** o repetir lo que siente la otra persona, incidiendo en no mostrar acuerdo alguno con lo que dice «ya sé que para ti es muy importante que te preste el dinero, pero...».

— **Aserción repetida:** implica mantener la postura personal **respondiendo a los aspectos legítimos planteados por la otra persona**.

— **Resaltar las asunciones implícitas**, parafraseando lo que dice el otro y expresando nuestra opinión sobre ellas.

— **Afirmaciones paradójicas**, similares a las del siguiente ejemplo: «¿Es que llevas esos zapatos para parecer más alto? (respuesta) ¿Te sentirías muy bien si te dijera que sí?» (1)

Debido a las restricciones de espacio que suponen estas notas sobre la aserción, no podemos entrar en mayores descripciones sobre los modos y principios asertivos. Por el contrario, remitimos al lector a las obras citadas, no sin insistir en que se debe ser sumamente cuidadoso con el mensaje implícito que puede transmitirse al cliente con ellas. Este mensaje, habitualmente, implica contenidos como «el otro te manipula, por ello debes bloquearlo y hacer lo que deseas a toda costa». Este tipo de mensajes, absolutamente ajeno a la conducta asertiva, son frecuentes en ciertos textos y psicólogos a pesar de que, según nuestra opinión, que no sólo entorpecen la comunicación con los demás sino que se convierten, a su vez, en manipuladores de sus derechos, repercutiendo negativamente en el propio sujeto que solicita ayuda psicológica (aislamiento, ruptura de relaciones, agresión, baja de la auto-estima, etc.)

V. COMPONENTES DE LA CONDUCTA SOCIAL EFICAZ

En la medida en que habilidades sociales y aserción se consideren como aspectos difícilmente deslindables, vamos a dedicar algunas líneas a especificar sus principales componentes en relación con la comunicación social.

(1) Queremos puntualizar, tal como lo hacen los autores, que es muy difícil emplear estas «afirmaciones» de forma correcta, por lo que debe practicarse intensamente el tono de voz y gesticulación facial concomitantes a la expresión verbal.

En primer lugar, cabría mencionar los derechos asertivos (tablas 4 y 5). En la mayoría de los programas de aserción se comienza con la presentación y discusión de tales derechos, realizando ejercicios para su mejor entendimiento y aceptación. Ciertamente, tales creencias y derechos «per se» merecen un buen número de comentarios y aclaraciones, en las que por razones de espacio no entraremos aquí. Sin embargo, debemos insistir en que exigen un ambiente socio-político de libertad, así como el que se reconozcan en todos los humanos y no sólo en la persona que desea ser asertiva. Además, recordamos una vez más que no constituye una obligación el mantenerlos y defenderlos de forma permanente, inflexible e indiscriminada. En definitiva, el aspecto básico es el derecho a actuar y a ser **responsable** (es decir, no eludir) de las consecuencias de nuestra actuación.

En función de tales consideraciones, podremos ya observar cómo en realidad, las habilidades sociales a las que nos vamos a referir están fundamentadas y suponen, en general, la aceptación de tales creencias y derechos asertivos (a los cuales, por cierto, Lange y Jakubowski —1978— prefieren denominarlos «derechos humanos»), lo que justifica nuestra opinión sobre la mayor amplitud conceptual de la aserción (1).

Manteniendo ello presente, revisemos brevemente la ordenación que Gambrell (1977) realiza de los componentes de la conducta social eficaz:

1. **Aserción negativa en respuesta a la iniciativa del otro:** se refiere a la necesidad de negar solicitudes o requerimientos de otras personas, así como de recibir crítica.

Implica:

a) **Rehusar peticiones**, sin dar excusas —aunque sí «razones»— con respuestas concisas y, en caso de ser apropiado, proponiendo una alternativa. Ante la negativa suelen producirse manipulaciones, siendo las más frecuentes:

— Alagar: «vaya, siempre creí que eras una persona generosa...».

— Crítica: «vaya, siempre tienes algún problema para...».

— Rutina del «espíritu del pobre»: «Sabes que no te lo pediría si no estuviera sin blanca».

— La petición de «sólo una vez en la vida»: «nunca te lo había pedi-

do hasta ahora ... ni te lo volveré a pedir jamás».

— La promesa de «nunca más»: «te prometo que esta es la última vez que te lo pido».

TABLA N.º 4

CREENCIAS Y DERECHOS ASERTIVOS

Tomado de Lange y Jakubowski, 1978

CREENCIAS ASERTIVAS

1. Al defendernos a nosotros mismos y dejarnos conocer por los demás tal como somos, ganamos respeto desde nosotros mismos y desde los demás.

2. El intentar vivir nuestras vidas de modo que nunca hiramos a los demás, bajo ninguna circunstancia, acaba por herirnos a nosotros mismos, y al final a los demás.

3. Cuando nos defendemos a nosotros mismos y expresamos nuestros sentimientos sinceramente y de forma directa y apropiada, todo el mundo se beneficia a largo plazo. Sin embargo, al rebajarnos o degradarnos a nosotros mismos, todo el que se halle implicado en el proceso de relación pierde, habitualmente de un modo u otro.

4. Sacrificando nuestra integridad y negando nuestros sentimientos personales, las relaciones suelen deteriorarse o, si éstas están iniciándose, no llegan a desarrollarse. Del mismo modo, las relaciones personales se deterioran cuando intentamos controlar a los demás usando la hostilidad, intimidación o la culpa.

5. Las relaciones personales devienen más auténticas y satisfactorias cuando compartimos nuestras reacciones sinceras con los demás, ocurriendo lo contrario cuando impedimos a los otros que compartan sus reacciones con nosotros.

6. El impedir que los demás conozcan lo que pensamos o sentimos es tan egoísta como el no tener en cuenta los sentimientos o pensamientos de los otros.

7. Cuando sacrificamos nues-

tros derechos con demasiada frecuencia, enseñamos a los demás cómo aprovecharse de nosotros.

8. Siendo asertivo y comunicando a los demás cómo nos afecta su comportamiento, les damos la oportunidad de que lo cambien, y mostramos respeto a su derecho de saber cuál es su posición respecto de nosotros.

IDEA BÁSICA

La aserción —y no la manipulación, sumisión u hostilidad— enriquece nuestra vida y, en última instancia, conduce a unas relaciones personales con los otros más satisfactorias.

DERECHOS ASERTIVOS

1. Todos tenemos derecho a que los demás nos respeten.

2. Todos tenemos derecho a tener necesidades y a considerarlas tan importantes como las necesidades de los demás. Más aún, tenemos derecho a pedir (aunque no a exigir) que los demás respondan a nuestras necesidades y a decidir si nosotros responderemos a las suyas.

3. Tenemos derecho a pensar de una forma determinada y a expresarla de forma que no viole la dignidad de los demás (por ejemplo, derecho a sentirse aburrido, feliz, deprimido, sexualmente excitado, enfadado, solitario, estúpido, etc.)

4. Todos tenemos derecho a decidir si satisfaremos las expectativas de los demás o si actuaremos del modo que nos convenga sin violar los derechos de los demás.

5. Todos tenemos derecho a formarnos nuestras propias opiniones y a expresarlas.

IDEA BÁSICA

Todo el mundo tiene derecho a actuar asertivamente y a expresar sus auténticos pensamientos, sentimientos, creencias y opiniones.

(1) Por otro lado, se hace difícil defender el que la Modificación de Conducta mecaniza y manipula al ser humano, haciéndolo pasivo y acrílico.

TABLA N.º 5

DECÁLOGO DE DERECHOS ASERTIVOS

Tomado de M. J. Smith, 1975

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

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

3. Tenemos derecho a juzgar

si nos incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas.

4. Tenemos derecho a cambiar de parecer.

5. Tenemos derecho a cometer errores y a ser responsables por ello.

6. Tenemos derecho a decir «No lo sé».

7. Tenemos derecho a ser independientes de la buena voluntad de los demás antes de enfrentarnos con ellos.

8. Tenemos derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica.

9. Tenemos derecho a decir: «No lo entiendo».

10. Tenemos derecho a decir: «No me importa».

— Inducción de culpa: «sinceramente, me dejas muy mal si te niegas a...».

Debe advertirse que pueden combinarse todas ellas en una sola interacción social. La situación puede solucionarse —considerando lo dicho en páginas anteriores, con las técnicas de banco de niebla, disco rayado e interrogación negativa, cuidando enormemente la expresión no verbal.

b) **Rehusar peticiones deseables (o resistir la tentación):** a veces, los demás nos invitan amablemente a hacer cosas o consumir productos apetitosos pero perjudiciales o inadecuados para nosotros (desde unos dulces hasta heroína). Esto es especialmente problemático para personas en períodos de rehabilitación (alcohólicos, delincuentes, drogodependientes, etc.). En general, son útiles para resistir la insistencia sea o no bienintencionada, las técnicas mencionadas en el punto anterior.

A pesar de lo razonable que pueda parecer el tener derecho a rehusar peticiones e invitaciones, suele generar problemas a las personas el mantenerse firmes en sus posturas. A la base de esa debilidad, suelen encontrarse pensamientos como los siguientes (recuérdese lo dicho sobre características cognitivas de los asertivos): «debería contentar a todo el mundo»; «es terrible herir o defraudar a los demás, por lo que debe evitarse a toda costa»; «es imposible decir que no de forma agradable», etc.

Asimismo, suelen darse miedos implícitos como «la otra persona vendrá agresiva conmigo» o «no le agradaré si no hago lo que él/ella quiere».

c) **Responder a la crítica de los demás:** se anima a la persona a reconocer los aspectos reales recogidos en la crítica, sin ser defensivo o contraatacar al otro. Las técnicas que resultan útiles son el disco rayado —o aserción de confrontación—, interrogación negativa y el banco de niebla —o reflexionar—.

Los errores de concepción habituales suelen ser «nunca debería herir a nadie»; «es horrible ser criticado»; «Un error indica las capacidades totales de la persona», etc.

2. **Aserción negativa con toma de la iniciativa por parte de la persona asertiva:** Implica tomar la iniciativa para modificar el propio ambiente o entorno. Se concreta en los siguientes aspectos:

a) Solicitar el cambio de un comportamiento molesto o negativo, con tono de voz firme pero no agresivo, indicando claramente lo que se desea. El fracaso en realizar una solicitud de este tipo suele estar fomentado por pensamientos similares a: «no se tiene derecho a pedir cambios en el comportamiento de los demás»; «es mejor dejar las cosas como están»; «es más sencillo aprender a convivir con los demás, pues, en definitiva, no son tan molestos»; «las solicitudes sólo pueden hacerse violentamente»; etc.

b) Discrepar de los demás: lo que se constituye en problema cuando

se realiza con dificultad o atacando. Discrepar asertivamente implica emplear el pronombre «yo» y elaborar argumentos similares a «creo que hay otra forma de ver las cosas» o «¿alguna vez lo has visto desde este punto de vista?».

Las creencias «erróneas» que entorpecen la crítica adecuada suelen ser: «nuestras opiniones no son tan valiosas como las de los demás»; «los otros me rechazarán si discrepo»; «no debo abusar discrepando de los demás»; etc.

c) Resistir la interrupción de los demás: implica gestos como levantar la mano para indicar «espera un momento» y frases directas como «me gustaría terminar la frase».

d) Defender cuando se comete un error: indica la capacidad de reconocer un error. Este reconocimiento puede conllevar la expresión del desagrado por habernos equivocado, pero sin permitir críticas exageradas o indebidas.

Un pensamiento a la base de no reconocer los errores es «nunca debería cometer un error».

e) Admitir ignorancia: supone el reconocimiento de no conocer o recordar algo. El comportamiento asertivo sería el de admitir el desconocimiento sin sumisión o agresión. Es habitual, sin embargo, que las personas no asertivas hablen sobre algo que no conocen, o afirmen conocer algo de lo que no tienen información. Con ello evitan, aparentemente, el caer en ridículo. No obstante, es importante el admitir la ignorancia ya que no sólo se evita, generalmente, un ridículo mayor, sino que, además, se obtiene más información.

f) Finalizar interacciones no deseadas, aspecto tan importante como el iniciar y mantener conversaciones. Lo distintivo del comportamiento asertivo, en este caso, es el poder terminar con una conversación de forma **amable pero firme**, utilizando para ello frases similares a «perdone, siento tener que interrumpirle, pero ahora debo dejarle».

Asimismo, debe considerarse que no es necesario —insistimos, dependiendo de la situación— el dar excusas, remarcando, en todo caso, las frases que indican el deseo de acabar la interacción. Ello debe hacerse evitando comportamientos que puedan servir de pistas o señales de que, en el fondo, se desea continuar la conversación, tales como sonrisas, preguntas, asentimientos con la cabeza, etc.

3. **Aserción positiva: la otra persona toma la iniciativa:** Este tipo de aserción suele contener los siguientes elementos:

a) Aceptar cumplidos: aceptando el cumplido —en caso de estar de acuerdo con él sin devolverle el favor con otro cumplido. Asimismo, en caso de no estar de acuerdo, se agradece la intención, discrepando amablemente.

b) Responder a un intento de relación por parte del otro: si se desea responder a contactos iniciados por parte del otro sujeto, es útil el realizar conductas como sonreír, mantener la mirada y dar información verbal positiva. Asimismo, la postura corporal es importante, debiendo estar orientada hacia el interlocutor.

Por otro lado, conviene responder con frases abiertas (con algo más que un «sí» o un «no»), utilizando la regla «respuesta pregunta» (¿Viene mucho por aquí?... Sí, ¿y ud.?, es la primera vez que le veo).

c) Responder a solicitudes de un encuentro ulterior: también es un componente básico a la aserción, ya que permite crear y mantener amistades. En ocasiones se responde de forma opuesta a lo que uno desea por no disponer de lugares «neutrales» (miedo a contacto sexual indeseado o a abusos), incluso por miedo a que se note el que «uno desea estar con los demás». La idea es aceptar o no, en función de lo que uno desee.

4. **Antecedente positivo: Ud. toma la iniciativa:** supone, en general, los siguientes aspectos:

a) Iniciar conversaciones, aspecto esencial para establecer contactos sociales. El modo de hacerlo depende de la propia habilidad de la persona, de la oportunidad del inicio y de los pensamientos de la persona respecto de esta situación. Por ello, se debe evaluar concienzudamente cuál puede ser el problema de la persona antes de iniciar el entrenamiento. Por ejemplo, algunos clientes presentan inadecuaciones como las siguientes:

— Realizar comentarios demasiado personales.

— Realizar comentarios de forma negativa o con sarcasmo.

— Realizar comentarios de forma crítica.

— Realizar comentarios de contenido ofensivo.

— Realizar comentarios dogmáticos, de juicios de valor o egoístas.

— Postura corporal inadecuada o

TABLA N.º 6

MODOS DE INICIAR CONVERSACIONES

Tomado de Gambrill, 1977.

- Hacer una pregunta o comentario sobre la situación mutua en la que están ambos involucrados.
- Hacer un cumplido a la otra persona sobre su conducta, apariencia o algún otro atributo.
- Realizar una observación o una pregunta casual sobre lo que la otra persona está haciendo.
- Preguntar si puede uno unirse a la otra persona o pedirle que se una a Ud.
- Pedir ayuda, consejo u

opinión e información a la otra persona.

- Ofrecer algo a la otra persona.
- Dar su opinión o compartir su experiencia.
- Saludar a la otra persona e introducirse Ud. mismo.

TENGA CUIDADO CON:

- Hacer comentarios demasiado personales.
- Ser sarcástico, dogmático o egoísta con la otra persona.
- Tener pensamientos negativos por miedo al rechazo o a meter la pata y hacer el ridículo.

PROCURE:

- Mirar a los ojos.
- Hablar alto y audible a la otra persona.
- No tartamudear o vacilar al comenzar a hablar.

ausencia de contacto ocular, etc.

— Voz demasiado baja o inapropiadamente elevada, tartamudeos, carraspera, etc.

— Pensamientos que reflejan una sensibilidad exagerada al rechazo y/o miedo a réplicas hostiles.

Evaluados el o los problemas, pueden utilizarse algunas normas para aprender a iniciar conversaciones (tabla n.º 6).

b) Mantener conversaciones: en este caso es muy importante ser ca-

paz de escuchar así como de hablar. Evaluados los problemas que pueden impedir el proseguir con una conversación (ver punto anterior), pueden aplicarse algunas normas útiles (tabla n.º 7).

c) Establecer contactos ulteriores y terminar la interacción: algunos aspectos de interés son el mostrar entusiasmo, indicar un lugar interesante donde ir, sugerir una hora si la primera es inadecuada, no ser apo-

TABLA N.º 7

NORMAS PARA MANTENER CONVERSACIONES

Tomado de Gambrill, 1977.

- Mire a la otra persona.
- Dé información de que escucha a la persona con: Ajá, hmm, Ah!, Claro, etc. y con la cabeza asintiendo.
- Espere que el otro acabe de hablar antes de hablar Ud.
- Si Ud. habla procure que esté relacionado con lo que la otra persona dice, o avise de que cambia de tema.
- Use información sobre sí mis-

mo y use información que obtenga en la conversación con el otro como base para preguntar y hacer comentarios.

- Intercale el escuchar a la otra persona con hablarle. No hable o escuche demasiado a la otra/s persona/s.
- Inicie temas de conversación y cambie cuando comience a ser aburrido.
- Pregunte sobre la otra persona.
- Haga respuestas abiertas, con algo más que un sí o un no.

No piense que sus opiniones son estúpidas o sus conversaciones aburridas.

logético, indicar agrado por permanecer con la otra persona, etc.

Cuando se desea terminar la conversación, puede esperarse a una pausa en la comunicación o interrumpir —como ya se ha indicado— de forma apropiada.

d) Pedir favores: en ocasiones, las personas sienten un fuerte dificultad en solicitar favores. En otros casos, se asume que los demás deberían conocer lo que deseamos (problema especialmente grave en las parejas), lo que genera resentimiento el no recibir lo esperado. Sin embargo, no sólo los demás no saben —en general— lo que deseamos o necesitamos en un momento concreto, sino que es aconsejable indicar nuestras propias necesidades o deseos sinceramente. Para ello, es apropiado el pedir favores en el momento **oportuno**, procurando:

— Mantener un buen contacto ocular, tono de voz adecuado y posición corporal correcta.

— Ofrecer razones (no excusas) de lo que se pide, indicando **claramente** lo que se desea.

En general, se observa que, concomitante a la dificultad en recabar la ayuda de los demás, se dan los «errores» de concepción siguientes:

— Miedo a que se nos niegue el favor (hay que recordar que realmente

el otro tiene el derecho asertivo de negarse).

— Quedar obligado a la otra persona.

— Creer que no se tiene derecho a pedir el favor.

La idea básica apropiada estriba en la reciprocidad: se puede solicitar ayuda siempre que se acepte que uno puede también ayudar a los otros. Más aún, el otro —al igual que uno mismo— puede negarse, no se le obliga a nada.

e) Dar cumplidos: es tan importante como saber recibirlos, mostrando congruencia entre el contenido verbal y los gestos, voz y expresión facial.

f) Mostrar afecto: supone no sólo el indicar verbalmente los sentimientos de agrado o cariño, sino el ser capaz de tocar o besar a la otra persona, sin ansiedad o tensión, mostrando agrado por los comportamientos de afectos recíprocos emitidos por la otra persona.

Algunos errores subyacentes a la incapacidad para mostrar afecto suelen ser el aparentar homosexualidad (con miembros del mismo sexo) o dar a entender deseos de contacto sexual (con miembros del otro sexo). Asimismo, pueden influir sentimientos de vergüenza producidos por

creencias inadecuadas sobre la autoridad o falta de fortaleza personal.

VI. ENTRENAMIENTO ASERTIVO: PROCEDIMIENTOS Y ÁREAS DE APLICACIÓN

A pesar de que, excepto en poblaciones psiquiátricas y en sujetos concretos, los clientes suelen conocer los comportamientos asertivos, el entrenamiento en autoafirmación suele comenzar por motivar al sujeto a ser más asertivo y a distinguir entre respuestas asertivas, agresivas y no asertivas (ver tabla n.º 8). Posteriormente, se trabaja normalmente, sobre los puntos siguientes (Gambrill, 1977; Lange y Jakubowski, 1978):

1. La creencia errónea de que no se puede o debe expresar los sentimientos, ideas, pensamientos, etc., sean positivos o negativos, insistiendo en los derechos asertivos.

2. Resaltar las pérdidas implícitas en la carencia de aserción, subrayando la relación entre no aserción o agresividad con los problemas que el sujeto tiene (si esta relación no es evidente).

3. Mostrar al cliente cómo se percibe la conducta de la persona agresiva o no asertiva (recordando los problemas ya apuntados en el apartado I).

TABLA N.º 8

COMPARACIÓN DE LAS CONDUCTAS NO ASERTIVA, ASERTIVA Y AGRESIVA

Tomado de Lange y Jakubowski, 1978

CARACTERÍSTICAS DE LA CONDUCTA	NO ASERTIVA	ASERTIVA	AGRESIVA
TUS SENTIMIENTOS CUANDO TE COMPORTAS ASÍ	Emocionalmente poco sincero, indirecto, se niega a sí mismo, inhibido.	(Apropiadamente) Emocionalmente sincero, directo, se valora a sí mismo, expresivo.	(Inapropiadamente) Emocionalmente sincero, directo, se valora asimismo a costa de los demás, expresivo.
SENTIMIENTOS DE LOS OTROS RESPECTO A SÍ MISMOS CUANDO TE COMPORTAS ASÍ	Herido, ansioso en el momento y, posiblemente, enfadado después.	Resuelto, te respetas a ti mismo en ese momento y después.	Estirado, superior, despectivo en ese momento y posiblemente culpable después.
SENTIMIENTOS DE LOS OTROS RESPECTO DE TI CUANDO ACTÚAS ASÍ	Culpable o superior.	Valorado, respetado.	Herido, humillado.
	Pena, irritación, disgusto.	Normalmente respeto.	Enfadado, deseoso de venganza.

4. Alterar las concepciones que le impiden ser asertivo (ya mencionadas en páginas anteriores). Se insiste de nuevo en los derechos asertivos.

5. Deslindar la agresión de la aserción. En el caso de sujetos no asertivos es adecuado preguntar si es justo dejarse tratar como ellos lo hacen y si ellos lo harían con los demás (queremos recordar de nuevo, el que deben considerarse las reglas y normas del microclima cultural del cliente).

Si la persona es agresiva, es importante hacerle ver las ventajas de ser asertivo (reducción de las consecuencias aversivas y aumento de la probabilidad de las positivas, al menos a largo plazo —ver tabla n.º 8—).

6. La relación entre cortesía y aserción, resaltando su no antagonismo (ver tabla n.º 2).

Tras esta fase de reestructuración cognitiva, se selecciona el procedimiento concreto para la persona. Algunos criterios son:

a) Si el sujeto posee las habilidades de aserción pero se muestra altamente ansioso, se utilizan procedimientos para el manejo de ansiedad.

b) Si no posee tales habilidades, se emplean el modelado y ensayo comportamental.

c) Si están presentes las habilidades pero se activan en situaciones o momentos inadecuados (recuérdese la variable «complejidad conceptual»), el tratamiento se basa en el control de estímulo y discriminación, para que se activen en el lugar o momento oportuno.

Sin embargo, en la mayoría de los tratamientos tiende a combinarse diferentes procedimientos encaminados a la reestructuración cognitiva, reducción de la ansiedad y entrenamiento en habilidades (Emmons y Alberti, 1983), sobre los que puntualizaremos algunos aspectos más adelante.

Así, los elementos técnicos del entrenamiento asertivo suelen ser (Gambrill, 1977; Carrasco, 1983):

1. **Ensayo conductual**, (juego de roles): Es útil, sobre todo en grupo, para aprender nuevas conductas y reducir la ansiedad, ya que se realiza en lugar seguro.

2. **Retroalimentación (feedback)** inmediata y positiva sobre los avances del cliente, evitando frases críticas y centrarse excesivamente en los errores.



3. **Instigación (prompting)** durante o previa a la práctica, dada verbalmente, incluso a distancia por medio de auriculares. En este sentido, tanto la retroalimentación como la instigación, son técnicas de señalización (**cueing**) de la conducta apropiada. Es importante centrarse en las conductas específicas y **desvanecer** paulatinamente las instrucciones.

4. **Modelado** de los comportamientos apropiados, en caso de que no los posea ya el sujeto. Esto también se realiza encubiertamente (Kazdin, 1974).

5. **Desensibilización sistemática** para la ansiedad asociada a las respuestas de aserción.

6. **Entrenamiento auto-instruccional y reestructuración cognitiva**, de modo que la persona varíe su lenguaje interno, empleando otro más positivo e inductor de comportamientos asertivos.

7. **Soluciones de problemas** interpersonales, buscando soluciones alternativas a la sumisión o agresión (D'Zurilla y Goldfried, 1973; Spivack y Shure, 1974).

8. **Refuerzo positivo** por los pequeños avances realizados.

9. **Práctica en el hogar y situaciones naturales**. Suele hacerse cuando la ansiedad ha disminuido o se poseen ya las suficientes habilidades. Deben considerarse algunas normas:

— Utilizar situaciones de bajo costo personal y alta probabilidad de éxito.

— Conocimiento preciso, por parte del psicólogo, de las relaciones donde se vaya a ensayar, ya que el cambio de comportamiento del cliente puede alterar las relaciones habituales y generar consecuencias negativas. Por ello, conviene mostrar cómo puede manejar tales consecuencias en caso de que aparezcan.

— Incluir en el entrenamiento, como participantes, a las personas significativas para el cliente, siempre que ello sea posible.

— Proveer de criterios para seleccionar aquellas personas desconocidas con las que tendrá que interactuar (ejemplo: un dependiente de grandes almacenes podría comenzar con personas de aspecto afable).

— Proporcionar tarjetas al cliente en las que consten las tareas, fecha de prescripción, momento a realizar la tarea y fecha en que se realizó. Ello permite un mejor control y programación del cambio.

— Insistir en que el cliente puede y debe variar en la vida real aquello que aprendió en la consulta, adaptándolo todo lo posible a sus propios estilos de comportamiento y a la situación particular.

— Evaluar semanalmente las tareas en función de los registros del cliente, registros llevados a cabo sobre los antecedentes, consecuencias, auto-refuerzo, auto-verbalizaciones, reacciones propias y de los demás, etc.

10. **Programación del cambio:** es fundamental para el buen funcionamiento del aprendizaje asertivo. Supone, en general, los siguientes aspectos:

— Crear objetivos en función de cada cliente y situación.

— Reforzar los avances particulares del cliente y no en función del grupo social.

— Reforzar **sobre todo** los avances mínimos o pequeños cambios que, en ocasiones, pasan inadvertidos.

— Jerarquizar las situaciones en función de la ansiedad y habilidades de cada persona.

— Relacionado con el punto anterior, en caso de ansiedad elevada puede escribirse, previo el juego de roles, un guión y leerlo en voz alta, hasta que se reduzca la ansiedad.

VI. COMPARACIÓN ENTRE DISTINTOS TIPOS DE TÉCNICAS:

Carrasco (1983) resume parte de la evidencia sobre la eficacia diferencial de los distintos procedimientos. En esta revisión aparece que el ensayo comportamental más la instrucción (instrucciones) poseen efectos sumativos, que a su vez se incrementan cuando se añade modelado.

Por otro lado, el modelado y ensayo comportamental encubierto es similar en su eficacia a los manifiestos, y todos ellos más eficaces que la desensibilización sistemática.

Así mismo, las técnicas cognitivas no son más eficaces que las conductuales, ni siquiera cuando se las aúna con éstas, si bien Stefanek y Epstein —1983— indican que los pocos estudios bien realizados, sí muestran efectos sumativos en las técnicas cognitivas plus conductuales.

A pesar de todos estos resultados, parece pertinente afirmar que no es apropiado el estudiar la eficacia diferencial de los procedimientos para provocar el cambio en **todos** los elementos incluidos en el entrenamiento asertivo. La práctica clínica indica que, en función no sólo de cada cliente, sino de cada comportamiento y situación específicos, conviene aplicar el procedimiento más adecuado.

Si bien Stefanek y Eisler (1983) indican la posibilidad de que la eficacia parcial de la mayoría de los procedimientos cognitivos y conductuales pueda explicarse en función de la teoría de la auto-eficacia (Bandura, 1977), parece apropiado indicar, a tenor de los programas reales de entrenamiento asertivo, que se deben utilizar los recursos conocidos para los problemas habituales en las personas no asertivas: cogniciones y auto-verbalizaciones inadecuadas, ansiedad concomitante y falta de habilidad social.

Esto se refleja en algunas de las contraindicaciones sugeridas por Emmons y Alberti (1983) para el entrenamiento en grupo, que resumimos a continuación:

— Cuando los niveles de ansiedad del sujeto sean muy elevados, es inadecuado comenzar el entrenamiento asertivo. Conviene **desensibilizar** a la persona previamente (recuérdese lo indicado sobre la conveniencia de utilizar un guión previo).

— Si el sujeto es altamente agresivo, es recomendable iniciar con él una reestructuración cognitiva y entrenamiento en auto-instrucciones.

— Aquellos clientes con problemas verbales o retrasados, deben comenzar por un aprendizaje verbal individualizado.

— Con clientes de contexto cultural diferente al dominante occidental (gitanos, por ejemplo) puede ser inapropiada la aserción. Se necesitan terapeutas expertos en su cultura.

— Las personas con habilidades sociales muy reducidas necesitan de procedimientos poco estandarizados y que sean específicos para su caso.

— Es importante detectar los modos de aprender de cada cliente (lectura, charla, vídeos) y adaptar el tratamiento según su estilo.

— Con los clientes que procuran ser el centro de atención del grupo, debería realizarse un entrenamiento individualizado.

Como puede observarse, en estas contraindicaciones, el tratamiento debe flexibilizarse y atender a los problemas y particularidades de cada cliente. En definitiva, el comportamiento asertivo es multiforme y variado, exigiendo considerar para cada aspecto el procedimiento más adecuado.

VII. CONSIDERACIONES GENERALES:

Gambrill (1977) pone de relieve al-

gunas cuestiones que deben tenerse en cuenta y que creemos son de interés. Así, indica la importancia de cuidar el aspecto físico de la persona, de modo que utilice ropas y accesorios apropiados a su grupo social.

Por otro lado, nos recuerda que en situaciones laborales concretas, las cuentas asertivas pueden traer problemas mayores. En esto concuerda con Emmons y Alberti (1983) para quienes el entrenamiento asertivo puede ser contraproducente en personas con ambiente hostil que **castigaría** los nuevos repertorios asertivos del cliente. Asimismo, estos autores recuerdan que algunos ejercicios incluidos en ciertos programas de aserción violan de forma directa o indirecta derechos de los demás (como pedir un vaso de agua en un bar, cuando el local cuesta dinero de mantener), o fuerzan al sujeto más allá de sus posibilidades —personas demasiado ansiosas o con historia personal repleta de rechazo social— ya que al comienzo, las conductas asertivas pueden generar mayores consecuencias negativas.

En este sentido, Gambrill (1977) indica —al igual que Lange y Jakubowski, 1978— que debe insistirse en flexibilizar las conductas asertivas. Y ello especialmente si se observa el fenómeno habitual en las personas que comienzan a asumir su aserción: en un primer momento se es asertivo por el hecho de serlo, incluso llegando a la agresión verbal. La regla básica es, según los autores referidos, procurar que los sujetos alaben los comportamientos adecuados de los demás, pasen por alto las situaciones de poca importancia y procuren expresarse de forma calmada **cuando merezca la pena** (las consecuencias negativas o positivas revistan suficiente magnitud). A medida que la persona deviene más asertiva suele pasar por alto cuestiones que antes generaban ansiedad o irritación —o culpa— ya que su auto-concepto mejora.

Finalmente, conviene recordar que no todas las personas desean ser asertivas. Ya hemos indicado cómo algunas personas eligen expresamente no serlo o bien son remitidas por otras personas al tratamiento. En caso de no conseguir un aumento de la aserción en estos casos, no tiene por qué considerarse un fracaso (Emmons y Alberti, 1983).

VIII. ÁREAS DE APLICACIÓN E INVESTIGACIÓN FUTURA:

A la altura de estas líneas podrá haberse concluido la amplia gama de posibles problemas que pueden tratarse o que necesitan, en parte, de los comportamientos asertivos. De hecho, el entrenamiento en auto-afirmación es útil para sujetos con problemas psiquiátricos (como esquizofrénicos), en delincuentes necesitados de reinserción, alcohólicos, drogodependientes, parejas con problemas de relación, personas necesitadas de establecer nuevos contactos, sujetos depresivos, personajes políticos, entrevistas laborales, etc.

La posible gama de situaciones y sujetos es tan amplia como la vida cotidiana, ya que puede necesitarse en cualquier circunstancia donde se dé interacción social.

Sin embargo, a pesar de esta importancia y de las amplias consecuencias (positivas y negativas de la conducta asertiva), la investigación empírica no ha sido todo lo rigurosa que cabría esperar. Los distintos estudios adolecen de problemas meto-

dológicos (Stefanek y Eisler, 1983) que dificultan o imposibilitan el extraer conclusiones válidas (problemas de evaluación de la conducta asertiva, diferentes tipos de tratamientos, terapeutas de diferente experiencia, abuso del estudio de análogos, etc.)

Por ello, la investigación futura debería explorar temas y aspectos realmente clínicos, con población psiquiátrica o con problemas reales psicológicos.

Por otro lado, dada la importancia que se atribuye los eventos y procesos cognitivos debería investigarse la eficacia real de los procedimientos cognitivos para, posteriormente, buscar respuesta a cuál es el mecanismo de cambio. Ello exige un mayor control en la evaluación de las conginiaciones (incluidas las variables fisiológicas, medidas de auto-eficacia y de expectativas de resultado, etc.)

Finalmente, debería relacionarse los aspectos cognitivos inadecuados en los sujetos no asertivos, integrándolos en los modelos de procesamiento de la información (Bower, 1978) y relacionándolos con la investigación sobre el *timing* de pre-

sentación de las estrategias asertivas (es decir, el reestructurar cognitivamente al sujeto previo al aprendizaje de estrategias ¿podría provocar una disconformidad de expectativas y dificultar el aprendizaje?).

Por nuestra parte, creemos que además de estas recomendaciones propuestas por Stefanek y Eisler (1983) sobre investigación básica, debería estudiarse otros aspectos sociales, tales como el impacto de los medios de comunicación y sus mensajes en la aserción; cambios en la familia, trabajo y en la propia persona provocados por las nuevas respuestas asertivas; mantenimiento de los logros, adecuación de los componentes asertivos a las diferentes edades y contexto de la persona; variables socio-culturales que determinan la génesis natural de los comportamientos de la aserción: comportamientos específicos apropiados a situaciones y problemas particulares: predictores de éxito terapéutico y criterios de selección de programas en función de las características particulares de cada persona... Realmente, una tarea inabordable sin la coordinación entre las psicologías, clínica y social.

REFERENCIAS

- ALBERTI, R. y EMMONS, M. (1970): *Your Perfect Right*. S. Luis Obispo, Impact Publishers.
- ALDEN, L. y SAFRAN, J. (1978): «Irrational Beliefs and Assertive Behavior». *Cognitive Therapy and Research*, 2, 357-364.
- CARRASCO, I. (1984): «El Entrenamiento en Aserción». En J. Mayor y F. Labrador (eds.): *Manual de Modificación de Conducta*. Madrid, Alhambra.
- D'ZURILLA, T. y GOLDFRIED, M. (1971): «Problem Solving and Behavior Modification». *Journal of Abnormal Psychology*, 78, 107-126.
- EMMONS, M. y ALBERTI, R. (1983): «Failure: Winning at the Losing Game in Assertiveness Training». En E. Foa y P. Emmelkamp (eds.): *Failures in Behavior Therapy*. N. Y., J. Wiley and Sons.
- FENSTERHEIM, H. y BAER, J. (1975). *No Digas Sí Cuando Quieras decir No*. Traducción castellana: (1976) Barcelona, Grijalbo.
- GAMBRILL, E. (1977): *Behavior Modification: Handbook of Assessment, Intervention and Evaluation*. S. Francisco, Jossey Bass.
- GIL, F. (1980): «Entrenamiento en Habilidades Sociales. El Procedimiento en "Eficacia Personal" de Liberman». *Rev. Psic. Gral. y Aplic.*, 35 969-983.
- GOLDSTEIN-FODOR, I. y EPSTEIN, R. (1983): «Assertiveness Training for Women: Where Are We Failing?» En E. Foa y P. Emmelkamp (eds.): *Failures in Behavior Therapy*. N. Y., J. Wiley and Sons.
- HEWES, D. (1975): «On Effective Assertive Behavior: A Brief Note». *Behavior Therapy*, 6, 269-271.
- LANGE, A. y JAKUBOWSKI, P. (1978): *Responsible Assertive Behavior*. Champaign, Illinois, Research Press.
- MCFALL, R. (1982): «A Review and Reformulation of the Concept of Social Skills». *Behavioral Assessment*, 4, 1-33.
- RICH, A. y SCHROEDER, H. (1976): «Research Issues in Assertiveness Training». *Psychological Bulletin*, 83, 1.081-1.096.
- RISO, W. (1984): «La percepción social en la Conducta Asertiva». *Revista de Análisis del Comportamiento*, 2, 285-295.
- ROMANO, J. y BELLACH, A. (1980): «Social Validation of a Component Model of Assertive Behavior». *J. of Consulting and Clinical Psychology*, 48, 478-490.
- SALTER, A. (1949): *Conditioned Reflex Therapy*. N. Y. Capricorn.
- SMITH, J. (1975): *When I Say No, I Feel Guilty*. N. Y. The Dial Press. Traducción castellana: (1979) Barcelona, Grijalbo (5.ª edición).
- SPIVACK, G. y SHURE, M. (1974): *Social Adjustment of Young Children: A Cognitive Approach to Solving Real-Life Problems*. S. Francisco, Jossey-Bass.
- STEFANEK, M. y EISLER, M. (1983): «The Current Status of Cognitive Variables in Assertiveness Training». En M. Hersen; R. Eisler y P. Miller (eds.): *Progress in Behavior Modification* (Vol. 15). N. Y. Academic Press.
- WOLPE, J. (1970): «The Instigation of Assertive Behavior. Transcripts from Two Cases». *J. of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 1, 145-151.
- WOLPE, J. (1973): *The Practice of Behavior Therapy*. Oxford Pergamon (2.ª edición). Traducción castellana: (1979) Méjico, Trillas.

