

La comunicación asertiva como una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en adultos jóvenes

Assertive communication as a strategy to improve relationships in young adults

María de Lourdes Vargas Garduño¹

Antonio Cerriteño Hernández²

Resumen

En este artículo se describen el proceso y los logros obtenidos a través de un taller de comunicación asertiva dirigido a jóvenes que estudian una licenciatura en el Instituto Michoacano de Ciencias de la Educación (IMCED), de la ciudad de Morelia, en México. Dicho taller se fundamentó teóricamente en la psicología humanista, desde la óptica de Carl Rogers (1980). La investigación en que se basa el artículo se realizó desde la lógica cualitativa, siguiendo el método fenomenológico. Participaron 27 personas: 21 mujeres y 6 hombres; cuyas edades se encontraban entre los 20 años y los 28 años. Los datos se analizaron a partir de la construcción de categorías que se clasificaron en tres etapas: diagnóstico, desarrollo y cierre, con base en la propuesta de Van Dijk (2000). Entre los logros más relevantes se encontró una toma de conciencia de los jóvenes participantes acerca de sus propias conductas agresivas, pasivas y asertivas, así como el descubrimiento de posibles vías para ir desarrollando la comunicación asertiva en los diversos ámbitos de su vida cotidiana.

Palabras clave: Comunicación asertiva. Comunicación pasiva. Comunicación agresiva. Relaciones interpersonales. Aprendizaje.

Abstract

This article describes the process and achievements through assertive communication workshop aimed bachelor students at Michoacán Institute of Education (IMCED), in Morelia

¹ Doctora en Ciencias Sociales con especialidad en Psicología Social. Profesora Investigadora de la Facultad de Psicología de la UMSNH. E-mail: luluvargas61@gmail.com

² Licenciado en Psicología. E-mail: psique_too@yahoo.com.mx

city. The workshop was theoretically grounded in humanistic psychology from the perspective of Carl Rogers (1980). The research on which the article is based was conducted from the qualitative logic, following the phenomenological method. Participants were 27 persons: 21 women and 6 men were aged between 20 years and 48 years. Data were analyzed from the construction of categories that were classified into three stages: diagnosis, development and closure, from the viewpoint of Van Dijk (2000). Among the most important achievements was found awareness of the young participants about their own aggressive, passive and assertive as well as the discovery of possible ways to be developing assertive communication in various areas of daily life.

Keywords: Assertive communication. Passive communication. Aggressive communication. Interpersonal relationships. Learning.

Introducción

En nuestra vida cotidiana enfrentamos diversos tipos de problemas, mismos que se presentan en los distintos escenarios en los que interactuamos. Tanto al enfrentarlos, como al tratar de resolverlos, expresamos emociones, creencias e ideas, en cualquier momento de la vida en que nos encontremos. Si bien la reflexión sobre la comunicación es importante en cualquier etapa de la vida, el centrar la atención los jóvenes, resulta fundamental para quienes nos desempeñamos en el ámbito universitario, puesto que como docentes y como condiscípulos, apreciamos las repercusiones que una deficiente comunicación acarrea en los distintos contextos sociales en que se mueven, tales como: el escolar, el familiar, el círculo de amigos y laboral.

El eje conceptual del que partimos es la asertividad, la cual se define como la forma de comportamiento que “promueve la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar de acuerdo con nuestros intereses, defender nuestras opiniones sin sentirnos culpables, expresar nuestros sentimientos con honestidad y con comodidad y ejercer nuestros derechos sin transgredir los de otros” (ALBERT & EMMONS, 1999, p. 7). En contraposición, la comunicación agresiva es aquella que, para hacer valer los propios derechos o lograr las propias metas, se ataca al otro, se le falta al respeto o se le hiere la autoestima o la dignidad (AGUILAR-KUBLI, 1993). Otra forma de conducta no asertiva es la pasiva, que este mismo autor define como la expresión de ideas, necesidades o sentimientos de manera débil, indirecta o nula, permitiendo con frecuencia que se violen los derechos de la propia persona.

El segundo concepto fundamental es el del adulto joven, periodo que abarca de los 20 a los 40 años, aproximadamente. Se define como la etapa en la que el individuo consolida sus capacidades físicas, logra un mayor vigor y se encuentra en una edad óptima para la reproducción. Asimismo, en el aspecto cognitivo, cuenta con la capacidad de aplicar sus aprendizajes en diversos contextos: social, familiar y laboral. Desde lo social, es la etapa en la que la mayoría se inserta en el mundo laboral, entre otros datos importantes (PAPALIA, 1997).

Si bien es cierto que las personas que se muestran asertivas muy frecuentemente se les percibe como agresivas, esta idea no es más que una de las tantas confusiones que se generan al respecto. En realidad la comunicación asertiva (comportamiento afirmativo) promueve la igualdad entre los seres humanos, por lo que las personas asertivas tienden a mostrarse seguras de sí mismas cuando emiten sus puntos de vista sobre una situación determinada, a ser capaces de expresar lo que sienten ante los demás sin agredir o manipular a los demás, a llevar a cabo sus proyectos y defender sus intereses respetando los de las personas que se encuentran a su alrededor. Por estos motivos es no suelen caracterizarse por comportamientos no efectivos como la comunicación pasiva (conducta no afirmativa) o agresiva (AGUILAR-KUBLI, 1993).

Generalmente observamos estudiantes con dificultades para comunicarse, lo cual puede apreciarse, por ejemplo en las diferencias en la forma de actuar en la escuela: hay algunos a quienes se les facilita hablar en el salón de clases y a otras que se les dificulta hacerlo; hay jóvenes que son fáciles de convencer para que realicen tal o cual acción aunque ese mandato les genere repugnancia y temor, y hay otros que tratan de imponerse ante los demás a como dé lugar. Sin embargo, no hemos querido conformarnos con señalar las deficiencias, sino que hemos querido favorecer el que los jóvenes puedan ser asertivos en los distintos escenarios sociales mediante estrategias que coadyuven al desarrollo de habilidades comunicativas, a través de la implementación de talleres como lo fue el que realizamos en el Instituto Michoacano de la Educación (IMCED), mismo que aquí se relata.

Aunque existen diversas formas de diseñar talleres dirigidos a los jóvenes, el que aquí se aborda se basa en el enfoque centrado en la persona, porque de acuerdo con Rogers (1980) es una forma de no divorciar a la razón y al sentimiento, además de que permite que los jóvenes se descubran a sí mismos, aprendiendo a comunicarse de manera más eficaz; es decir, a escucharse, a

reconocer lo que realmente sienten, piensan o creen. El enfoque centrado en la persona se basa en la consideración de que la persona humana es un organismo básicamente digno de confianza, capaz de evaluar la situación externa e interna, de comprenderse a sí mismo en su contexto, de hacer elecciones constructivas y de actuar en base a esas elecciones (ROGERS, 1980). Por tanto, un taller basado en este enfoque, permite potenciar la capacidad de expresar las propias experiencias y no solamente hacer una disecada representación intelectual de ellas, promoviendo una actitud de vida tendiente a lograr una salud psicológica en los diferentes ambientes y contextos como el educativo, el familiar y el laboral.

En suma, el desarrollo de la comunicación asertiva es vital para los jóvenes que estudian una licenciatura y manejan conflictos en sus relaciones interpersonales, tal como lo demuestran algunas investigaciones encontradas y que no son esencialmente distintas a la propuesta que aquí presentada, ya que su forma de trabajar ha sido la aplicación de talleres, situando como núcleo teórico el concepto de ser asertivo en momentos que requieren soluciones inteligentes usando un lenguaje positivo. Tal es el caso de dos investigaciones que, a manera de muestra, planteamos. La primera, realizada por Martínez y Pastor (2008), titulada: *El desarrollo de la asertividad en las asistentes médicas para el logro de un mejor trabajo en equipo y una mayor calidad en el servicio otorgado al usuario. El caso de la UMF No. 80 del IMSS* y la segunda, desarrollada por Ithzel Fernández (2008), que trata sobre el *Manejo asertivo del enojo en estudiantes de psicología a través de un taller teórico-vivencial con enfoque gestalt*. Ambos estudios arrojan datos interesantes acerca de cómo las personas pueden modificar su estilo de comunicación actual por otro que les proporciona seguridad en sí mismos y con ello la salud de la mente, así como un desarrollo de relaciones interpersonales satisfactorias.

Por todo lo antes planteado, ha surgido nuestra pregunta de investigación: *¿De qué manera un taller de comunicación asertiva puede constituirse en una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en adultos jóvenes?* La importancia de abordar este tema radica en que la asertividad es dinámica en nuestro interior, influye, interviene y modifica nuestra actitud ante la realidad que se nos muestra; es decir, nos da elementos para lograr relacionarnos adecuadamente con los demás de modo que nos sintamos bien con nosotros mismos. Esta interacción social que busca una postura de “ganar-ganar”, favorece también la toma de decisiones frente a diversas situaciones y contextos;

más aún en el caso de los adultos jóvenes que se encuentran en una etapa que implica una mayor responsabilidad y compromiso. Por tanto, el objetivo general del proyecto de investigación que fundamenta este artículo, fue “dar cuenta de la experiencia vivida por un grupo de estudiantes de licenciatura del IMCED, durante un taller de asertividad con enfoque centrado en la persona”.

1 Método

Esta investigación la realizamos desde la lógica cualitativa y siguiendo el método fenomenológico, que considera que los seres humanos están vinculados con su mundo; pone énfasis en su experiencia vivida, la cual aparece en el contexto de las relaciones con objetos, personas, sucesos y situaciones (ALVAREZ-GAYOU, 1999). Está basada en una intervención tipo taller que duró diez sesiones semanales. En su etapa inicial, contamos con la participación de 27 jóvenes cuyas edades se encontraban entre los 20 y 28 años de edad. Sólo 25 de ellos permanecieron durante todo el proceso y elegimos cinco casos para analizarlos a profundidad.

2 Desarrollo

El taller, como se dijo antes, fue impartido durante diez sesiones semanales, de una duración de hora y media a dos horas, cada una. En las dos primeras sesiones, realizamos dos actividades básicas: encuadre y diagnóstico; en el primero, tanto el facilitador como los talleristas, nos presentamos y posteriormente tomamos acuerdos e hicimos compromisos acerca de cómo llevaríamos a cabo el taller; en el segundo momento, implementamos actividades tendientes a conocer la forma en que se comunicaban actualmente los participantes (expectativas, disposición hacia el taller, saberes previos); ya que esa información nos permitiría adecuar el programa a dichas condiciones y lograr una mayor eficiencia.

Las siguientes ocho sesiones las dedicamos al desarrollo de las actividades programadas, con la intención de lograr los objetivos planteados. La estructura de estas sesiones constó de cuatro momentos: dinámica motivacional, reflexión sobre el tema, ejercicios vivenciales y cierre. Entre las técnicas más importantes que empleamos, cabe destacar la historia de vida que cada quien escribió y entregó en la sesión correspondiente, puesto que nos proporcionó información muy valiosa.

Empleamos las dos últimas sesiones para concluir el taller. En ellas centramos la atención en el autorreconocimiento de los propios logros en los diversos ámbitos trabajados, así como en la evaluación general del taller en función de los objetivos planteados al inicio.

A lo largo del taller pudimos reconocer los tres estilos básicos de comunicación a los que hemos venido aludiendo: La comunicación agresiva, la comunicación no afirmativa-pasiva y la comunicación asertiva (AGUILAR KUBLI, 1993). Estas formas de comunicarse con los demás se pudieron apreciar al interior del taller y las reflexiones acerca de las propias experiencias vividas les permitieron irse dando cuenta paulatinamente de cómo era su comunicación ordinariamente, por lo menos en tres contextos: escolar, familiar y de amistad o de vida de pareja.

Otro elemento que fuimos apreciando a lo largo del desarrollo de las sesiones, fue la conformación del grupo, de modo tal que al finalizar el taller, lograron una mayor cohesión entre ellos, gracias a que fueron compartiendo sus propios procesos del “darse cuenta” de sus estilos comunicativos y de los recursos con que contaban para lograr una comunicación asertiva.

3 Resultados

El procesamiento de la información la realizamos mediante el análisis del discurso, desde la óptica de Van Dijk (2000), quien considera que el discurso es una forma de comunicación mediante la palabra, ya sea de forma oral o escrita (texto), en la que se reconocen tres dimensiones principales: la primera se refiere al uso del lenguaje; la segunda, a la comunicación de creencias y la tercera a la interacción en situaciones sociales. Así, consideramos estos tres aspectos para construir las categorías que se clasificaron en tres etapas, que fueron: diagnóstico, desarrollo y cierre. Las categorías fueron construidas a partir de la correlación encontrada entre los discursos de los participantes y la teoría referente a la comunicación asertiva. Así, en esta primera etapa quedaron dos categorías: expectativas y motivación. Las expectativas que los participantes tenían se concentraron en las siguientes subcategorías: *saber qué es asertividad y su importancia, aprender algo nuevo, encontrar un buen ambiente, mejorar mis relaciones interpersonales, estar con mis amigos, superación personal, aprender a resolver problemas.*

En la 2ª etapa se construyeron tres categorías, de acuerdo con las actitudes agresivas, pasivas y asertivas. Una muestra de los discursos de los participantes,

que evidencian su “darse cuenta” de sus propias conductas agresivas, cabe destacar:

“mi infancia fue como la de muchos niños, juegos, dulces, muchos dulces, fui una niña muy inquieta, sumamente inquieta, le di muchos sustos a mi mamá y ella me dio muchos golpes. (...) entre tercero y cuarto año mi mamá estuvo muy enferma se le alteró el sistema nervioso y comenzó a tener muchos trastornos psicológicos, creo que ahí fue cuando nació mi interés por la psicología, ver a mi mamá con problemas de paranoia, de claustrofobia y durmiendo mucho y comiendo poco, era para mí muy triste, pues mi mamá era todo lo que yo en ese momento tenía, además de que con cualquier cosa se alteraba y me pegaba mucho” (A 21-Historia de vida)(sic.).

A través de la narración de esta joven participante, podemos observar como describe la relación conflictiva madre-hija, este tipo de problemas silenciosos pueden *deformar* a los jóvenes en golpearas, madres descuidadas y despreocupadas de sus hijos, pero en ocasiones excepcionales, esos muchachos se forman en profesionistas y muchachos responsables, cuidadores y solidarios. En cuanto a la conducta pasiva, los jóvenes reconocieron algunas de sus manifestaciones de pasividad en su vida cotidiana. He aquí una muestra:

“El me decía seguido que me quería mucho...que no cambiara...que soy muy especial para él y que le gustaban mucho los momentos que compartimos...lamentablemente yo no le decía la verdad y le decía que él merecía algo mejor que yo y ocultaba mis sentimientos...pero...Ummm quería que fuéramos amigos” (A 4-sesión 3-Plenaria).

Como puede apreciarse, los muchachos que asumen un comportamiento pasivo en las relaciones interpersonales, suelen ser personas que no tienen la capacidad de estructurar una respuesta en el momento que ocurre una situación, por lo que muchas veces esto les provoca confusión y culpa. La tercera categoría consistió en la identificación del propio comportamiento asertivo, manifestado en la expresión de sentimientos y en el reconocimiento de situaciones que favorecen la asertividad. He aquí un discurso en donde una joven habla de sus sentimientos:

“yo elegí a mi hermana porque frecuentemente me dice sus problemas y escucha los míos...le respondía contándole

todos mis problemas y lo que pensaba y sentía al respecto... esos momentos la pase muy bien...y pues mi vida la percibía de una manera más clara ya que ello me ayuda a entender muchas cosas desde su punto de vista...trajo consecuencias positivas...ya que me ayuda sentirme bien el hecho...de tener a alguien en quien puedo confiar y contar incondicionalmente” (A 19-sesión 3-Plenaria).

Como podemos apreciar, cuando una persona ha descubierto las ventajas de expresar sus sentimientos y de ser escuchado por algún miembro de su familia o de amigos, está en camino de desarrollar la comunicación asertiva. En cuanto a las situaciones que favorecen la asertividad encontramos, por ejemplo, el fortalecimiento de la autoestima al ir logrando las metas planteadas.

“Entre al imced y realicé una de mis mas grandes metas, ser universitaria, conocer gente intelectual, aprender; aprender y aprender...se que esto es lo mío” (A 21-Historia de vida) (sic).

Cuando las personas sienten que están logrando sus metas, se sienten bien consigo mismas, pueden ir fomentando relaciones más asertivas con los demás, porque su autoestima está fortalecida y no tienen necesidad de agredir a otros ni de permitir que otros los maltraten.

Finalmente, en la tercera etapa, que es la de cierre, se registran los aprendizajes logrados durante el taller; los cuales se agruparon en las siguientes categorías: aceptación de sí mismo y recursos para fomentar la asertividad. Con respecto de la aceptación de sí mismo, se pudieron apreciar expresiones como ésta:

“Justamente la semana pasada nos pediste hacer una “Historia de Vida” y de momento pensé en que mi vida no era justamente de lo más interesante, aunque cuando me puse a reflexionar caí en la cuenta de que para lograr ser lo que ahora soy no fue obra de un día para otro, sino que tuvieron que pasar muchos años. Ahora me agrada ser quien soy y soy feliz. Me agrada pensar en los sueños que aún tengo por cumplir y eso hace que espere con ansias cada día que llega a mi vida. Actualmente veo la vida hermosa y llena de ilusiones. Dios me ha regalado el don de despertarme cada mañana y encontrar a quien más amo en la vida junto a mí con una hermosa sonrisa diciéndome ‘te amo’. Eso llena mi día y me da la fuerza de luchar por ser mejor y dar lo mejor de mi misma, de hacer las cosas con

alegría y con amor. Juntos hacemos proyectos, cada uno en su vida independiente, pero a la vez unidos en el amor”(A 6-Historia de vida) (sic).

Dentro de la categoría de recursos para fomentar la asertividad se construyeron las siguientes subcategorías: la paráfrasis, desarrollo de la habilidad para escuchar al otro, fortalecimiento de los vínculos afectivos y desarrollo de la empatía. Veamos algunos ejemplos de cada una de ellas. Comencemos con la paráfrasis, la cual comenta de este modo uno de los participantes:

“Bueno el siguiente concepto sería para la habilidad de escuchar bien, sería parafrasear...bueno ahí nos dice que cuando nos están dando un mensaje, otra persona...en vez de estar interpretando el mensaje sería...este debemos repetir con nuestras palabras lo que estamos entendiendo...por ejemplo le podemos decir al principio lo que me estas tratando de decir es...para tratar de decirle que es lo que entendimos...y bueno parafrasear nos dice que significa repetir con nuestras propias palabras lo que entendimos de la otra persona...pero nos dice que a modo de verificar, no nos dice que a modo confirmar...no es que ya tenga una respuesta, sino que es para tratar de entender lo que nos esta diciendo o no”(A 13- sesión 7,exposición por equipos).

Como podemos observar en este discurso la joven explica lo que entiende por paráfrasis a sus compañeros, ahí señala que lo valioso de esta técnica es preguntar a manera de aclarar con nuestras propias palabras lo que el otro o los demás nos intentaron comunicar. En cuanto a la segunda subcategoría, “desarrollo de la habilidad para escuchar al otro”, cabe destacar el siguiente comentario:

“escuchar es un proceso activo y dinámico...es un proceso que se lleva a cabo todos los días y a todas horas...y a todo momento...entonces por eso digo que es un proceso activo y dinámico y en el cual se disponen todos nuestros sentidos a captar la atención que estamos escuchando y estamos viendo...y se encuentran todos nuestros sentidos a flor de piel para captar toda...toda esa información que nuestro emisor quiera darnos” (A 15- sesión 7 Exposición por equipos).

Los jóvenes son capaces de asimilar y explicar, la parte conceptual de los contenidos que se revisan en un curso, esto permite que sea un punto de partida

para la reflexión teórica, para después dar un salto al plano vivencial. Con respecto del fortalecimiento de los vínculos afectivos, presentamos el siguiente discurso:

“Mis hermanos son un apoyo muy fuerte para mi, con todos me llevo muy bien y los amo entrañablemente. El deceso de mi mamá nos unió aún más pues una de las metas de mi mamá era el de mantenernos unidos bajo cualquier circunstancia. A mi madre la llevo en mi corazón y en el pensamiento todo el tiempo pues fue una gran mujer digna de admiración y respeto” (A 6-Historia de vida) (sic).

La narración de esta joven, nos muestra como los valores pueden orientar la vida de las personas de una forma positiva, y a su vez muestra lo saludable de practicar el valor de la unión familiar. Por otro lado, en cuanto al desarrollo de la empatía, una chica comenta:

“Pero trato de ser positiva de ir paso a paso y tener paciencia, las cosas en mi casa no son las mejores que digamos pero al menos ya no es como antes, aun peleo con mi mamá solo que con el tiempo he aprendido a hacerlo con inteligencia, mi madre esta haciendo también cambios, la vida de ella no ha sido fácil, pero uno no debe vivir con el pasado siempre auestas, sin embargo no es fácil de comprenderlo, ahora he vuelto a retomar todo lo que me apasiona, los libros , el deporte, la música, no soy muy buena haciendo amigos eso es lo que en este momento estoy tratando de trabajar, no tengo una pareja, siento que para el amor todavía no estoy preparada, pero si llega no le daré la espalda, pondré todo mi empeño como en todo lo que hago y si no funciona ni modo, a lo que sigue” (A 21-Historia de vida)(sic).

La narración de esta joven da cuenta de la actitud positiva que se puede tomar cuando las situaciones no favorecen el crecimiento personal. Esto nos demuestra como nunca se puede hacer nada en la vida, contemplando solo el pasado, sino que se tiene que ver el presente reinventándolo y resignificándolo con una actitud positiva de ahí la importancia de descubrir nuestro potencial y cuando uno lo descubre, se da cuenta de la posición que uno debe de ocupar en la vida, así como esta joven que se da cuenta de que no tiene derecho de vivir de la manera como estaba viviendo, sino que se da cuenta de todos los recursos que tiene para ser y comportarse coherente a la situación.

Por último, se muestra la categoría final de nuestro esquema de resultados referente a la tercera etapa de cierre. Lo hemos denominado “otros aprendizajes” debido a que constituyen manifestaciones de congruencia entre el discurso y la acción: los jóvenes aprendieron que la actitud personal frente a los retos laborales también se aprende de los facilitadores y de los maestros. Compartimos una reflexión al respecto:

“En mi personal punto de vista me siento muy agradecida por todo lo que nos compartiste, incluso de tu persona y que hizo que nosotros también nos abriéramos un poco más. [...] Cuando uno inicia una carrera profesional es cuestión de irse abriendo caminos y uno comienza a hacerse los caminos a base de trabajo, y la experiencia la va uno fortaleciendo justamente a base de ese trabajo. Yo creo que el más grande de los profesionistas un día tuvo que iniciar haciendo ‘pininos’ y posteriormente a base de tesón y trabajo llegó a ser lo que ahora es. Debo aclarar que en ningún momento sentí que estuvieras haciendo ‘pininos’, simplemente tal vez un poco más de experiencia para transmitir tu seguridad” (A 6-Cierre del taller-comentario por e-mail) (sic).

La narración de esta joven da cuenta de que para que un taller produzca efectos positivos en los demás, tenemos que generar confianza, ofrecer experiencias reales si es que estas pueden ayudar a los participantes, mostrarnos congruentes con lo que profesamos y actuamos, ser auténticos ante situaciones conflictivas o de crisis.

A manera de reflexión final

Cabe destacar que el tipo de problemáticas que refirieron los participantes como las que más los aquejaban, se referían a entornos de violencia intrafamiliar, a pérdidas familiares, a falta de seguridad personal para relacionarse con sus padres y, por supuesto, a la sensación de que no sabían expresarse ni escuchar asertivamente. La pregunta de investigación que planteamos al inicio: “¿de qué manera un taller de comunicación asertiva puede constituirse en una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en adultos jóvenes?”, consideramos que se responde señalando que la experiencia vivida a lo largo de los tres meses que duró el taller, facilitó el que los participantes se dieran cuenta de cómo era su estilo de comunicación y cómo éste estaba repercutiendo en sus relaciones

interpersonales, tanto en la familia, como en su círculo de amigos, con su pareja y hasta en su contexto escolar. Además, al mejorar su comunicación asertiva, los jóvenes desarrollaron más su potencial humano y esto repercutió en una mejor calidad de vida, como lo fueron expresando los participantes en las sesiones finales.

Asimismo, entre los logros más relevantes encontramos que los jóvenes participantes en el taller mejoraron su forma de relacionarse con sus compañeros, lo cual conseguimos identificar en la interacción grupal. Entre las limitaciones más significativas podemos señalar que hizo falta tener tiempo para emplear ejercicios y actividades que permitieran dar un seguimiento más profundo a su problemática de comunicación con su familia, sus amistades y con sus maestros; ya que en ocasiones sólo se alcanzó a realizar la reflexión teórica.

Queremos destacar que los valores que los jóvenes talleristas manifestaron como deseables (unión familiar, comprensión empática...) y que ninguno de ellos los cuestionó, pueden no ser considerados como tales para personas con referentes éticos y culturales distintos. Los diversos sistemas de valores, que con frecuencia se asumen como incuestionables o como dados, responden a introyectos familiares y culturales que con frecuencia se constituyen en ideologías (VAN DIJK, 2003); aunque cuando se asumen después de un proceso de reflexión y valoración crítica, dejan de ser meramente ideológicos. Además, es importante reconocer que el haber favorecido la toma de conciencia de la manera en que los jóvenes participantes se comunicaban, es el punto de partida para iniciar un proceso de crecimiento personal; sin embargo, no basta con ello, se necesita que cada persona trabaje en ello de manera sistemática y consistente; lo cual es difícil, pero no imposible.

Referencias

- AGUILAR-KUBLI, E. *Domina la comunicación*. México: Árbol, 1993.
- ALBERTI, E. R.; EMMONS, L. M. *Viviendo con autoestima*. México: Pax, 1999.
- ÁLVAREZ-GAYOU, J. L. *Cómo hacer investigación cualitativa*. México: Paidós, 1999.
- FERNÁNDEZ, I. *Manejo asertivo del enojo en estudiantes de psicología a*

través de un taller teórico-vivencial con enfoque gestalt. 2008. 191 f. Tesis (Maestría en Psicoterapia Humanista): Universidad Vasco de Quiroga, 2008.

MARTÍNEZ, A. Y.; PASTOR, A. E. E. *El desarrollo de la asertividad en las asistentes médicas para el logro de un mejor trabajo en equipo y una mayor calidad en el servicio otorgado al usuario: El caso de la UMF no 80 IMSS*. 2008. 178 f. Tesis (Licenciatura en Psicología)-Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2008.

PAPALIA, D. *Desarrollo humano*. México: Mc-Graw Hill, 1997.

ROGERS, C. *El poder de la persona*. México: Manual Moderno, 1980.

VAN DIJK, T. *Ideología y discurso*. Barcelona: Ariel Lingüística, 2003.

VAN DIJK, T. (Comp.). *El discurso como estructura y proceso*. Barcelona: Gedisa, 2000.