



ARTÍCULO DE POSICIÓN

LA ASERTIVIDAD COMO ESTILO DE COMUNICACIÓN: ¿DERECHOS O DEBERES?

THE ASSERTIVENESS AS A COMMUNICATION STYLE: RIGHTS OR DUTIES?

Autora: Rosa M. Medina Borges *

*Doctor en Ciencias Pedagógicas. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Profesor asistente. Facultad de Tecnología de la Salud. Correo electrónico: rm.m@infomed.sld.cu

RESUMEN

La sociedad cubana actual no se encuentra ajena a la intensa revolución científica y tecnológica que en apariencia garantiza la comunicación entre los seres humanos, cuando unido a las opciones de intercambiar mensajes de manera rápida; son más esporádicos el intercambio de afectos y experiencias; y por otro lado existe una tendencia a ciertos comportamientos agresivos y egoístas. La autora reflexiona acerca de las ventajas del desarrollo del estilo de comunicación asertivo en la formación de profesionales de gran importancia social, como los maestros y los profesionales de la salud; basado no solo en la defensa de sus derechos, sino también de sus deberes. Además propone el sistema de habilidades comunicativas y valores que deben sustentar el mencionado estilo.

Palabras clave: asertividad, estilo de comunicación, derechos, deberes

ABSTRACT

The present Cuban society takes into consideration the technological and scientific revolution who guarantees apparently the communication among human beings, when linked to the option of interchanging messages quickly; affects and experiences interchanges are more sporadic; by other hand there is a tendency to certain aggressive and selfish behaviors. The author of this article reflects about the assertive communication advantages and its importance in professional formation as teachers and professionals of the health; based not only on the defense of rights but on duties too. Besides the author proposes the system of communicative skills and values that must support this style.

Key words: assertiveness, communication style, rights, duties

INTRODUCCIÓN

El mundo asiste hoy a la era de una intensa revolución científica y tecnológica que satura con un flujo constante de nuevas informaciones, modos de hacer y artefactos. Tal parece que todo ello por si solo pudiera garantizar niveles de comunicación efectivos, mientras se vive un momento de terrible alejamiento entre los seres humanos donde cada vez son más esporádicos el contacto físico, el intercambio de afectos y la trasmisión de experiencias vividas, tradiciones familiares o culturales; en resumen: la comunicación directa entre los seres humanos.

No es que se rechace el avance tecnológico ni que sea la única causa de fenómenos negativos que se manifiestan en los comportamientos sociales, pero ello deja su impronta, favorable o desfavorable, en las relaciones humanas. Por otro lado, cuando el vínculo cara a cara se



ARTÍCULO DE POSICIÓN

produce, las personas no siempre se tratan de la mejor manera; aparece la agresividad, la manipulación o la ignorancia sobre las necesidades del otro.

Cuba como parte del mundo no se encuentra ajena a lo anterior. Los cambios económicos necesarios como resultado de la actualización del modelo económico; en particular el incremento de la pequeña y mediana propiedad privada llegan acompañados de manera inevitable de espacios subjetivos para el reforzamiento de lo individual en un sentido positivo, pero a la vez en su manifestación negativa: el individualismo.

De ahí que la autora del artículo haya sentido la necesidad de reflexionar a partir del contexto cubano y en particular en el contexto pedagógico, acerca del imperativo de reforzar tendencias hacia el estilo de comunicación asertivo para la expresión de comportamientos comunicativos adecuados, que alejen a los futuros profesionales de las Ciencias Médicas y de la Educación (profesiones de infinito amor), de posturas agresivas y egoístas; pero también de las posturas acrílicas y pasivas.

MÉTODO

Se consultaron 27 bibliografías con el empleo de los siguientes métodos:

Análisis documental: este método permitió identificar y sistematizar los referentes de las Ciencias de la Comunicación; así como lo referido a la asertividad; todo lo cual sustenta el desarrollo del estilo de comunicación asertivo.

Sistematización: con este método se valoraron las tendencias y enfoques que prevalecen en las investigaciones de los principales núcleos teóricos, lo cual permitió organizar, interrelacionar e interpretar de manera sistematizada los conocimientos.

Histórico - lógico: facilitó la valoración de la evolución del conocimiento sobre los diferentes núcleos teóricos mencionados con anterioridad. Permitted reproducir en el plano teórico los aspectos más relevantes del fenómeno que se investiga y los acontecimientos en el devenir histórico.

DESARROLLO

La sistematización realizada permite señalar como primera fuente reconocida ⁽¹⁾ para los estudios sobre la asertividad, la que se apoya en el trabajo de Andrew Salter en 1949 denominado *Conditioned reflextherapy* (terapia de reflejos condicionados), a su vez influenciado por los estudios de Pavlov sobre la actividad nerviosa superior. En el mismo se refería a los efectos negativos del condicionamiento emocional y presentaba en dicha obra un modelo contentivo de una serie de procedimientos para el tratamiento a dicho trastorno. El estudio anterior, fue continuado por Wolpe en 1958, primer autor en emplear el término asertivo y más tarde por Lazarus en 1966. Con posterioridad otras investigaciones dieron nuevos impulsos a este vocablo; el libro de Robert E. Alberti y Michael L. Emmons en 1970, *Your perfectright*. (Estás en tu perfecto derecho), sería el primero dedicado al tema de manera exclusiva.

Las teorías de la asertividad poseen también parte de sus raíces históricas en el concepto de habilidad; aplicado a la interacción hombre-máquina, en donde la analogía con estos sistemas implicaban características perceptivas, motoras, y otras; relativas al procesamiento de la información. La aplicación del concepto a los sistemas hombre-hombre, condujo a un intenso trabajo sobre la capacitación y se hizo popular en la década del 70, hasta ser una notoriedad en los E.E.U.U; como medio de enseñar a las personas un patrón alternativo de conducta. En ese decenio podrían citarse a los autores: Galassi y Vastien en 1974, Eisler, Rich y Schroder igualmente en 1976, M.J. Smith.

Desde su surgimiento hasta hoy, el término asertividad ha guardado una estrecha relación con habilidad y habilidad social. Los tres vocablos conformaron una secuencia histórica, que al final terminó por convertirlos prácticamente en lo mismo para algunos autores. Varios lo han visto como conceptos que se engloban unos a otros en el siguiente orden: habilidad-habilidad social-asertividad; lo que confirma el carácter plurisémico de su demarcación. A consideración de Nápoles



ARTÍCULO DE POSICIÓN

en 2006, asertividad no es sinónimo de habilidades sociales, sino parte de ella, pues según su opinión las habilidades sociales engloban un mayor número de competencias.

En Cuba, la evolución del término encuentra continuidad en el Dr. Zaldívar D en investigaciones realizadas en los años 1989, 1994, 1995, 1997 y 2003, en la mencionada tesis doctoral de Nápoles M en 2006. Dichos investigadores destacan el entrenamiento asertivo como una de las formas para manejar las dificultades que se presentan en la comunicación interpersonal por falta de habilidades para expresar los sentimientos con respecto a sí mismo, y a los demás. Otros autores cubanos que han indagado sobre el tema son Barrientos G y Castro-López H en 1989 y Ojeda J en 1993.⁽²⁾

Acerca del comportamiento asertivo, los autores del presente artículo afirman que existen disímiles interpretaciones en la bibliografía consultada. Desde el punto de vista de la Psicología, interesa referir aquella postura que considera la asertividad como: *"... conjunto de principios y derechos que hacen un modelo de vida personal enfocado a lograr éxito en la comunicación humana, su esencia radica en la habilidad para transmitir y recibir mensajes de forma honesta, profundamente respetuosa, directa y oportuna. La asertividad es la herramienta para acertar en la relación humana, donde no hay ganadores y perdedores, hay solo seres que se relacionan en un ámbito de profundo respeto."*⁽³⁾

El enfoque psicológico de la asertividad aporta desde el punto de vista teórico al sustento de la presente investigación, pero no se considera suficiente ya que el abordaje que se pretende realizar, va más allá de la dimensión psicológica de la personalidad, se aborda desde un enfoque pedagógico como posibilidad de ser educado y no solo entrenado. Otros trabajos consultados, conciben la definición de la asertividad como parte de la competencia comunicativa del sujeto. Son disímiles las interpretaciones del término, unos autores la incluyen dentro de las competencias y otros no.

Desde su empleo inicial por Dell Hymes en 1966 hasta la actualidad, muchos han sido los usos e interpretaciones que especialistas de diferentes ramas del saber le han dado al concepto de competencia, como es el caso de lingüistas, pedagogos, psicólogos, especialistas en comunicación y, más recientemente, trabajadores de la Salud. El término ha llegado a compararse con el de literacy, asignándole diferentes significados: destrezas, habilidades, conocimientos, eficiencia y saber cómo hacer algo. Pulido A y Pérez V, en 2007 plantean *"La adición de no pocas competencias al concepto original, es otro factor que no contribuye a la precisión y claridad requeridas en todo empeño de definición de un término."*⁽⁴⁾

Por todo lo anterior, se prefiere considerar el término *estilo de comunicación asertivo*. Se parte de definir el estilo como: *modo, manera o forma de comportamiento. Uso, práctica, costumbre*⁽⁵⁾ Afirmar además que *estilo de comunicación:.. es el modo personal de desempeño en la situación de comunicación, depende en gran medida de las características de personalidad del sujeto y los patrones de comunicación conformados a lo largo de su experiencia... es bastante consistente en el tiempo y en diferentes situaciones, aunque esto no quiere decir que no puedan darse modificaciones en función de hechos, características del contexto del propio grupo...Aun así el sujeto tiene una forma peculiar de comunicarse que lo caracteriza."*⁽⁶⁾

Especialistas como Ojeda J en 1993⁽⁷⁾, Aguilar J en 2010⁽⁸⁾ definen de manera general tres estilos de comunicación: pasivo, agresivo y asertivo. Se debe tener en cuenta que se habla de un estilo que predomine ya que nadie mantiene de manera permanente un comportamiento pasivo, agresivo o asertivo durante toda la vida pues la actuación humana posee múltiples matices, ante disímiles situaciones.

Ello implica que... *" para poder recuperar o incrementar su asertividad, el individuo tenga que someterse a un proceso de descondicionamiento y reaprendizaje que significa, entre otras cosas, aprender a controlar sus estados emocionales, sus cogniciones (pensamientos, creencias, ideas) y la adquisición de ciertas habilidades básicas para la comunicación. La mayoría de los autores coinciden en que la asertividad es algo que se aprende, por lo que la no asertividad vendría a ser producto de un no aprendizaje o de un mal aprendizaje."*⁽⁹⁾



ARTÍCULO DE POSICIÓN

A nuestro juicio, el estilo de comunicación que predomine en un sujeto, conllevará a la concreción de un comportamiento específico. El comportamiento asertivo posibilita mejores resultados en la práctica comunicativa de los seres humanos, que los comportamientos agresivos y pasivos:

- Comportamiento pasivo: aquel comportamiento donde el sujeto no actúa en defensa de sus derechos y deberes, permite que los demás se aprovechen de él y lo manipulen de manera abierta o solapada. Es común que el sujeto se comporte de tal manera por poseer baja autoestima, o ser inhábil en la comunicación. Puede ser además la expresión del deterioro de su sistema de valores.
- Comportamiento asertivo: mediante el cual el sujeto defiende sus derechos y deberes (respetando en esencia a los congéneres), mediante el manejo de habilidades comunicativas y valores que le permiten expresar de manera libre y responsable sus sentimientos y opiniones.
- Comportamiento agresivo: todo comportamiento dirigido a agredir a otros, ya sea física, psicológica o verbalmente (pelear, amenazar, ofender, ignorar, manipular). Es común que el sujeto se comporte de tal manera por poseer baja autoestima, o ser inhábil en la comunicación. Puede ser además la expresión del deterioro de su sistema de valores.

El comportamiento es algo que puede variar en un mismo sujeto, según el contexto, y las personas ante las cuales debe expresarse. Se puede ser asertivo en determinadas situaciones y no asertivo en otras. *El sujeto asertivo es, pues, aquel que tiene la libertad psicológica suficiente para expresar sus derechos y sentimientos personales, sin violar el derecho de los demás y sin sentir ansiedad, culpa o temor por expresarlos.*⁽¹⁰⁾

Para Nápoles M en 2006 la asertividad es: *“un estilo de actuación, que se manifiesta en la expresión abierta, franca, para exponer sentimientos, puntos de vistas, vivencias que permiten la defensa de los derechos personales sin violentar el ajeno, para hacer sentir el valor de los demás...”*⁽¹¹⁾ De manera que la mayoría de los autores de los países capitalistas destacan dentro de la asertividad la defensa de los derechos individuales; mientras los investigadores cubanos mencionados destacan la postura centrada en el nosotros.

La autora cree necesario incluir no solo la defensa de los derechos, sino también la defensa de los deberes, a partir de considerar que entre ambos hay una relación dialéctica de condicionamiento, donde todos los ciudadanos y profesionales poseen derechos y deberes. En la coyuntura cubana actual, en muchas ocasiones, se debe defender la garantía de los requisitos indispensables para brindar un servicio a la población, ya que existen carencias y negligencias que el profesional de la Salud o de la Educación, debe saber enfrentar para cumplir con calidad su deber, que parafraseando al Che: es el respeto al pueblo.

Razón por la cual define el *estilo de comunicación asertivo* como: *el modo personal, consistente y estable, que predomina en la práctica comunicativa. Que tiende a posibilitar la expresión de derechos y deberes, que no implique en lo esencial afectar los derechos o deberes de los demás. Se caracteriza por el manejo de conocimientos, habilidades comunicativas y valores, que permiten acertar en las relaciones sociales, actuar en un ámbito de profundo respeto, y mejorar el comportamiento comunicativo en lo personal y profesional.*

A partir de la sistematización realizada a diferentes obras, se considera que el *estilo de comunicación asertivo* brinda diversos beneficios entre los cuales están: una mayor posibilidad de ser aceptados por los demás, permite relaciones interpersonales sanas y gratificantes, tanto en la vida personal como en la profesional. Posibilita comprender que en la comunicación, los conflictos son la regla y no la excepción y fomenta la capacidad para solucionarlos de manera efectiva, con el consiguiente aumento de la autoestima de los estudiantes de medicina en su desempeño profesional. Contribuye al ejercicio del criterio de manera real y efectiva. Expresa el nivel de desarrollo de los mismos para el funcionamiento social. Para lograrlo, el sujeto debe saber orientarse en la situación comunicativa, en el otro y en sí mismo.



ARTÍCULO DE POSICIÓN

El estilo asertivo de comunicación puede ser educado. Ello garantiza el autocontrol del comportamiento (al ser menos temerosos y más expresivos sin llegar a la agresividad y hostilidad). El predominio del estilo asertivo, permite establecer un balance de poder ante los conflictos cotidianos, de manera que cada uno obtenga beneficios espirituales de las interrelaciones en las que se desenvuelve. El propósito no es someter a compañeros de grupo, ni a profesores, estudiantes o pacientes; a los cuales se brinda servicio, sino más bien asegurar la satisfacción mutua en la solución de problemas. Se necesitan hoy en Cuba profesionales que sepan defender sus derechos más legítimos pero también sus deberes durante el acto comunicativo, de ahí que la autora del presente artículo defina la relación entre ambos aspectos, con la siguiente propuesta:

Derechos asertivos	Deberes asertivos
Tengo derecho a ser mi propio juez	Tengo el deber de examinar mi comportamiento, y valorar los aspectos en los cuales actuó correctamente y en cuáles no.
Tengo derecho a equivocarme	Tengo el deber de asumir las responsabilidades por las consecuencias de mis errores.
Tengo derecho a cambiar de opinión	Tengo el deber de ser flexible, no aferrarme a criterios fuera de contexto. Cambiar de opinión cuando sea necesario y explicar, cuando lo amerite la situación, el porqué de dicho cambio.
Tengo derecho a no dar explicaciones acerca de mi comportamiento	Tengo el deber de explicar por los cambios de mi comportamiento, cuando afectan esencialmente a otros.
Tengo derecho a no dar excusas por mi comportamiento	Tengo el deber de dar excusas a otros, cuando son afectados por mis decisiones.
Tengo derecho a comportarme independientemente de la lógica común	Tengo el deber de explicar por qué me comporto diferente a los demás, a las personas que me quieren o que son afectadas por mi comportamiento, con el objetivo que comprendan mi decisión y me apoyen aunque no concuerden totalmente conmigo.
Tengo derecho a decir "no entiendo"	Tengo el deber de explicar amablemente por qué no entiendo y solicitar que me expliquen.
Tengo derecho a decir "no sé"	Tengo el deber de explicar amablemente que no sé y solicitar que me enseñen.
Tengo derecho a decir "no quiero"	Tengo el deber de explicar amablemente que no quiero y sostener mi decisión con firmeza pero sin agredir.

La autora propone el sistema de habilidades comunicativas para el desarrollo del estilo de comunicación asertivo:

- Las habilidades constituyen una forma de asimilación de la actividad, que permiten al hombre poder realizar determinada tarea, por "el dominio de operaciones (psíquicas y prácticas) que permiten una regulación racional de la actividad." ⁽¹²⁾ Significa actuar con calidad y destreza; no necesariamente de forma automática como en el hábito, sino que el individuo pueda transferirlas a actividades semejantes con cierto grado de creatividad.
- Para Caballo V las habilidades sociales (HS) constituyen un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos del mismo, de un modo adecuado a la situación. El término habilidad es generalmente utilizado como sinónimo de *saber hacer*. Los autores consideran



ARTÍCULO DE POSICIÓN

que en el caso de la comunicación, significaría *saber interactuar* o *saber comunicarse* de manera efectiva *con los demás*.

- A partir del diseño metodológico de la presente investigación, se elaboró la propuesta de habilidades comunicativas que sustentan el desarrollo del *estilo de comunicación asertivo*, a partir de rediseñar aspectos esenciales de las propuestas de habilidades de Fernández AM en 2002, Zaldívar D en 2011 y Reinoso C en 2014; con la inclusión de otros aspectos definidos a partir de la experiencia pedagógica en la Enseñanza Médica Superior y en la Enseñanza Pedagógica.

Las habilidades que se proponen sustentan el estilo de comunicación asertivo son las siguientes:

- *Habilidad de Autoafirmación*: aquella destreza que le permite al sujeto sentirse a gusto consigo mismo, conocer sus potencialidades y limitaciones y saber manejarlas de manera efectiva, según la situación comunicativa en que se encuentre. Está muy relacionada con la autoestima.
- *Habilidad para la observación*: aquella destreza que le permite al sujeto orientarse en la situación de comunicación mediante el indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor. Sus manifestaciones fundamentales son: la escucha atenta, y la percepción de los estados de ánimo y sentimientos del otro.
- *Habilidad para la expresión*: aquella destreza que le permite al sujeto transmitir de manera efectiva mensajes, tanto verbales como no verbales. Sus manifestaciones fundamentales son: la claridad del lenguaje, la fluidez verbal (no realizar interrupciones o repeticiones innecesarias en, el contacto visual con el interlocutor mientras se habla, la expresión de sentimientos coherentes, y el uso racional de los recursos gestuales (manos, mímica facial, posturas)
- *Habilidad para la relación empática*: aquella destreza que le permite al sujeto un verdadero acercamiento humano al otro. Sus manifestaciones fundamentales son: la personalización en la relación, la participación que se le permite al otro, el acercamiento afectivo (expresar una actitud de aceptación, de apoyo, dar la posibilidad al otro de expresar sus vivencias), sensibilización emocional (demostrar de manera convincente que se le acompaña). Aspectos vitales cuando se presta un servicio de Salud o de Educación.
- *Habilidad para la solución de conflictos*: aquella destreza que le permite al sujeto mediar o buscar posibles salidas favorables ante situaciones de confrontación entre dos o más personas; donde existe tensión, desacuerdo y diferencias de difícil manejo pues están provocados por relaciones de interdependencia que no se pueden romper con facilidad. Sus manifestaciones fundamentales son: expresar voluntad para jugar un rol imparcial aceptado por ambas partes en conflicto, que permita alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio (mediación), saber definir en qué aspectos *se puede ceder* y en cuales no para llegar a un acuerdo durante un conflicto (negociación), lograr entablar un diálogo con la parte beligerante sin utilizar la agresividad y si fuera necesario, neutralizar la del contrario. Se incluye ya que en muchas ocasiones el galeno debe mediar entre la familia y el paciente por diversos conflictos que se presentan en sus relaciones interpersonales, que obstaculizan la labor del profesional. Por otro lado con frecuencia situaciones graves que comprometen la vida del paciente, conllevan a "negociar" la aceptación o no de opciones terapéuticas. Igual sucede con el maestro que media en conflictos familiares, entre estudiantes; por solo citar algunos.

Se proponen, además, los valores que deben sustentan el desarrollo del estilo de comunicación asertivo:

- A partir de la Filosofía Marxista Leninista, se puede encontrar una explicación científica acerca del *Valor* como categoría filosófica, al relacionarlo con la significación que para el sujeto poseen las cualidades de un objeto o fenómeno que existe fuera e independiente de su conciencia. El proceso de valoración que permite llegar a definir un valor o sistema de valores, se desarrolla a nivel de conciencia social e individual

ARTÍCULO DE POSICIÓN

debido al carácter histórico concreto, condicionado por una Formación Económico Social (FES) determinada.

- Diversos pedagogos cubanos han abordado la presente problemática, entre los cuales se debe mencionar a Chacón N, Chávez J; entre otros. Para la presente investigación, interesa resaltar el criterio de Báxter E cuando plantea que el desarrollo de la personalidad y la estructuración en la jerarquía de valores que cada uno posee, van a estar determinados por la actividad y la comunicación que el sujeto realice. Donde todas las agencias educativas deben participar donde ocupa un lugar vital la institución educativa. Se proponen como valores fundamentales que sustenten el estilo de comunicación asertivo, los siguientes:
- *Responsabilidad con el comportamiento comunicativo*: es la actitud que se asume ante la comunicación. Es la respuesta ante la obligación contraída, desde el momento en que se realiza hasta sus resultados, e incluye la asunción de las consecuencias de sus actos comunicativos. Como rasgo básico está el respeto a sí mismo, a su capacidad de acción. En la actividad asistencial implica el respeto a la labor que realiza en la cual la comunicación es vital.
- *Compromiso humano en el acto comunicativo*: expresar el vínculo afectivo y consciente que se ha establecido para con los pacientes, compañeros de estudio, profesores. Proteger la dignidad e integridad de la persona con la cual se interactúa en base al respeto de su identidad como ser humano y a la solidaridad que se siente con su situación. Brindar afecto, comprensión, mostrar interés, preocupación, colaboración y entrega generosa hacia las personas.
- *Solidaridad en la comunicación con los otros*: expresa comprometerse en idea y acción con el bienestar ajeno. Se manifiesta en el comportamiento, cuando se logra contribuir desde lo individual, al cumplimiento de las tareas colectivas, socializar los resultados del trabajo y el estudio, participar activamente en la solución de los problemas del grupo estudiantil y de la comunidad, fortalecer el espíritu de colaboración y de trabajo en equipo.
- *Valor Honestidad durante el acto comunicativo*: significa que no hay (en lo esencial) contradicciones, ni discrepancias entre los pensamientos, las palabras y las acciones; es el conocimiento de lo que está bien y es apropiado para el sujeto y para aquellos con los que se establecen relaciones de comunicación. La honestidad es hablar de lo que se piensa y hacer lo que se ha dicho. No hay hipocresía, ni artificialidad que crean confusión y desconfianza en la vida de los demás. Los sujetos asertivos se caracterizan por acompañar la honestidad con la habilidad de expresión pues no es decir lo que se piensa en cualquier lugar o momento, sino en la oportunidad adecuada y sin dañar a los demás. Si hay honestidad, compromiso, responsabilidad y solidaridad; se actuará entonces en un clima comunicativo donde el *Valor Confianza* estará presente; que no es más que: la seguridad de que una persona se comporte en lo comunicativo, según lo esperado. La seguridad en sí mismo y en los demás; por lo cual está muy relacionado con la autoestima saludable y por ende es condición fundamental para el comportamiento asertivo.
- El *Valor Optimismo* permite al sujeto sentir y valorar las cosas desde una perspectiva favorable, confiar en la solución de los problemas; que unido a las habilidades de solución de conflictos; le permitirán enfrentar grandes dilemas en la comunicación con colegas, pacientes y familiares. Solo se podrá ser humanista si, como dijera José Martí a su hijo, se tiene fe en el mejoramiento humano y en la utilidad de la virtud.

La presencia de los mencionados valores en el comportamiento de los estudiantes y profesionales de la Salud y de la Educación, debe condicionar junto a los conocimientos y las habilidades; que el acto comunicativo transcurra en un clima favorable.

CONCLUSIONES

La asertividad como estilo de comunicación implica la defensa de los derechos legítimos del sujeto en su condición como persona y profesional; pero también que sepa defender las

ARTÍCULO DE POSICIÓN

condiciones propicias que le permitan cumplir con sus deberes como ciudadano y profesional. El desarrollo económico y social en la Cuba de hoy necesita de hombres y mujeres que actúen alejados de las posturas agresivas y egoístas; pero también dejar atrás las posturas acrílicas y pasivas. El ejercicio del criterio honesto, comprometido y sincero sigue siendo una necesidad en la formación de los jóvenes profesionales de las dos misiones más humanas: la Medicina y la Educación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Nápoles M. *Programa para el entrenamiento asertivo en el entrenador deportivo*. La Habana, Tesis de doctorado, Facultad de Psicología, Universidad de la Habana; 2016. p.12-13.
2. Barrientos G, Castro-López. *Tendencias actuales en psiquiatría. Experiencia cubana*. La Habana, Editorial Científico-Técnica. 1989. p.32.
3. Zaldívar D. *Manual de entrenamiento asertivo*. La Habana, Editorial Félix Varela; 2003. p.23.
4. Pulido A, Pérez V, en: Fernández, R. *Percepción de competencias comunicativas en estudiantes de la UCMH, período 2007-2008*. Tesis de Maestría en Ciencias de la Comunicación, La Habana; 2009. p. 93.
5. Diccionario Encarta, Microsoft® Encarta® 2008. 1993-2007.
6. Fernández AM, Durán A, Álvarez MI *Comunicación Educativa*, Editorial Pueblo y Educación, La Habana; 1995. p.9.
7. Ojeda J, Sevy E, Abreu O. *Capacitación asertiva, material digital*, Facultad de Pedagogía Psicología, ISPEJV, La Habana; 1993.
8. Aguilar J, Vargas J. *Network de Psicología Organizacional*, México, Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C, 2010. p.21
9. Zaldívar D. *El entrenamiento asertivo. Manual de instrucción*, Editorial Félix Varela, La Habana; 2002. p.4.
10. Zaldívar D. *El entrenamiento asertivo. Manual de instrucción*. Editorial Félix Varela, La Habana; 2002. p.2
11. Nápoles M. *Programa para el entrenamiento asertivo en el entrenador deportivo*, Tesis de doctorado, La Habana; 2006. p. 8.
12. González V. *Psicología para educadores*, Editorial Pueblo y Educación, La Habana; 2006. p.31.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

1. Alfonso Cassola G. *De la palabra al cambio. Conversaciones y resultados*, Editorial Academia, La Habana; 2012.
2. Añorga Morales J. *Las estrategias comunicativas*. Versión digital, 1997.
3. Báxter E. *¿Cuándo y cómo educar en valores?*, Editorial Pueblo y Educación, La Habana; 2008.
4. Caballo V. *Las habilidades sociales: un marco teórico. Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*, Madrid, 7ed., Siglo XXI; 2007.
5. Calviño M. *Cambiando la mentalidad, empezando por los jefes*, Editorial Academia, La Habana; 2014.
6. Castellanos D, Reinoso C. *Trabajando con el grupo para promover aprendizajes desarrolladores*, ISPEJV, versión digital, La Habana; 2001.
7. Castro Ruz R. *Intervención en la Primera Sesión Ordinaria de la VIII Legislatura de la Asamblea Nacional del Poder Popular*. Periódico Granma, La Habana; 8 de Julio, 2013.
8. Chacón N. *Formación de valores: Proposiciones metodológicas*, Editorial Academia, La Habana, 2002.
9. Chávez J. *La formación de valores*, Revista Educación No. 100, La Habana, mayo.-agosto; 2000.
10. Fernández AM. *Comunicación educativa*, Editorial Pueblo y Educación, La Habana; 2002.



ARTÍCULO DE POSICIÓN

11. Fernández R. *Percepción de competencias comunicativas en estudiantes de la UCMH, período 2007-2008*. Tesis de Maestría en Ciencias de la Comunicación, Universidad de la Habana, Facultad de Comunicación, La Habana; 2009.
12. Freire P. *Pedagogía de la Autonomía*, Paz e Terra SA, Sao Paulo; 2004.
13. García G. *El desarrollo de las habilidades comunicativas en la profesionalización del docente que atiende educandos con alteraciones afectivo conductuales*. Tesis en opción del grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, La Habana; 2015.
14. Linares Herrera MP, Santovenia Díaz, JR. *Buenas Prácticas. Comunicar e informar*, Editorial Academia, La Habana; 2012.
15. Lomov B. *Temas sobre actividad y comunicación*, Editorial Ciencias Sociales, La Habana; 1989.
16. Medina I. *Programa educativo para el desarrollo de habilidades pedagógicas en los profesionales de la enfermería*, Tesis en opción del grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, UCP Enrique José Varona, La Habana; 2012.
17. Medina RM. *¿Podemos desarrollar el estilo de comunicación asertivo desde la Extensión Universitaria?* C.D Memorias del XIII Congreso Latinoamericano de Extensión Universitaria, La Habana; 2015. (ISBN: 978-959-16-2480).
18. Medina RM. *Programa Educativo para el desarrollo del estilo de comunicación asertivo en estudiantes de medicina*, La Habana; 2015. en: www.edumed2015.sld.cu.
19. Minujin Z. *Sobre el uso de las técnicas de participación*, en: *¿Qué es la Educación Popular?*, Compilación, Editorial Caminos, La Habana; 2015.
20. Nápoles M. *Programa para el entrenamiento asertivo en el entrenador deportivo*. Tesis en opción del grado de doctor en Ciencias Psicológicas, Escuela Internacional de Deporte, La Habana; 2006.
21. Ojalvo V. *La educación como proceso de interacción y comunicación*. Material digital, Curso Internacional, La Habana; 1995.
22. Ojalvo V. *Las interacciones en el aula: un fructífero campo de investigación educativa*, en: *Juventud y grupos en la Educación Superior*, Editorial UH, La Habana; 2014.
23. Reinoso C. *Modelo Pedagógico para el desarrollo de Habilidades Sociales en estudiantes y profesores de las Carreras Pedagógicas*, informe de resultados del proyecto, UCP Enrique José Varona La Habana; 2016.
24. Valcárcel N. *Estrategias comunicacionales para el mejoramiento profesional y humano*. Folleto digital, UCP Enrique José Varona, La Habana; 2007.
25. Vygotsky L S. *Pensamiento y Lenguaje*, Editora Revolucionaria, La Habana; 1979.
26. Zaldívar D. *El entrenamiento asertivo. Manual de instrucción*. Editorial Félix Varela, La Habana; 2002.
27. Zaldívar D. *Psicología, Salud y Bienestar*, Ediciones Líber, La Habana; 2011.