

# ENTRENAMIENTO ASERTIVO, APRENDIZAJE SOCIAL Y ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES

Dionisio F. Zaldívar Pérez, Facultad de Psicología, Universidad de La Habana

## RESUMEN

Este trabajo, aborda algunos de los problemas relacionados con el entrenamiento asertivo. Tomamos en consideración varios de los aspectos principales planteados por Bandura en su teoría sobre el aprendizaje social. Igualmente, se establece la similitud en cuanto a los aspectos metodológicos tenidos en cuenta en el entrenamiento asertivo y en el entrenamiento para el desarrollo de habilidades sociales. Se enfatiza la tendencia actual de considerar el entrenamiento como forma de intervención psicológica que permite ayudar a los individuos a desarrollar sus habilidades y aumentar o perfeccionar sus recursos personales, con vistas a lograr un mejor funcionamiento psicosocial. Finalmente, se trata de cómo este movimiento se inscribe dentro del marco del llamado **Modelo de la Competencia Social**.

## ABSTRACT

The work approaches some problems related to the assertiveness training. We takes in consideration some of the main aspects pointed out for Bandura in this Social Learning Theory. It is established the simmilarity about methodological issues concerned with the assertiveness training and for development social abilities. The paper emphasises the current trend of consider the training as way of psichological intervention that uwables the individual to develop his or her abilities and grow up or perfection his or her personal resources, with the main to acquire a better social functioning. Finally it is commented how this training is inserted into the context of the called social competence model.

Aun cuando existen múltiples variantes del entrenamiento en asertividad, podemos observar, que en sentido general en la mayoría de los mismos prevalecen elementos provenientes del enfoque del entrenamiento en habilidades sociales y algunos de los principios de la teoría del aprendizaje social.

La tendencia que en la actualidad se observa, de ver al entrenamiento como una forma de intervención psicológica que permite ayudar a los individuos a desarrollar sus habilidades y aumentar o perfeccionar sus recursos personales con vistas a un mejor funcionamiento psicosocial, se integra en lo que algunos autores como Costa y Silva (1)<sup>1</sup> denominan el modelo de

<sup>1</sup>. Costa. M., López. E. -Salud Comunitaria. Biblioteca de Psicología. Psiquiatría y Salud, Barcelona, España. 1986.

la competencia social, que oponen al modelo de la psicología clínica tradicional.

Siendo la asertividad una característica o rasgo del individuo que se desarrolla o no a partir de las interacciones que el sujeto (el niño) sostiene con otras personas, en particular, con personas significativas de su medio familiar, ya que a partir de dicho proceso de interacción, la persona incorpora o se apropia de los distintos comportamientos, normas, sistemas de creencias y valores, actitudes, etc. que lo ayudan a integrarse al grupo social en el cual vive; parece lógico el intentar una comprensión de los mecanismos psicológicos que regulan este proceso de socialización y de desarrollo o inhibición de la conducta asertiva, a partir de los principios del aprendizaje social, aunque por supuesto no en los términos de la teoría clásica del (condicionamiento operante); sino en la propuesta realizada por Bandura que como se sabe resalta la importancia y el papel que en el aprendizaje social tienen los procesos simbólicos, vicarios (aprendizaje observacional), y de auto-regulación vinculándose los elementos del ambiente con los personales.

Veamos los principios que a la luz de las posiciones de Bandura pueden ayudarnos a entender el desarrollo del comportamiento asertivo y los procedimientos que se emplean en los modelos de entrenamiento propuestos.

### IMITACION Y APRENDIZAJE OBSERVACIONAL (MODELAJE)

Numerosos experimentos, han dado cuenta de cómo en animales y humanos se produce un proceso de aprendizaje a partir de la observación del comportamiento que es ejecutado por un modelo. Para Bandura, una de las principales formas de adquisición de comportamientos sociales se produce a través de los modelos que el sujeto enfrenta (aprendizaje vicario) los cuales facilitan el aprendizaje mediante la provisión de modelos de comportamientos que el sujeto puede imitar.

Este aprendizaje, que por supuesto es contextual, explicaría la exhibición o inhibición ante determinadas situaciones, de conductas asertivas, agresivas o pasivas (no asertivas) según los modelos, principalmente los paternos, que el sujeto ha tenido disponibles en particular durante la niñez (aun cuando este aprendizaje se da durante toda la vida).

En relación a lo anterior, se ha planteado que: "las conductas que las personas muestran son aprendidas por observación, sea deliberada o inadvertidamente, a través de la influencia del ejemplo, observando las acciones de los otros, se forma en uno la idea de la

manera como puede ejecutarse la conducta y, en ocasiones posteriores, la representación sirve de guía para la acción. La investigación de laboratorio se ha ocupado principalmente del aprendizaje por observación de acciones agresivas específicas; sin embargo, los modelos pueden enseñar también lecciones más generales. Observando la conducta de los demás, puede uno aprender estrategias generales que proporcionan guía para acciones que trasciendan los ejemplos concretos modelados. (Bandura, 1973)

Este proceso de aprendizaje es dividido por Bandura en dos etapas o fases principales:

- a) Fase de Adquisición
- b) Fase de Ejecución

La fase de adquisición, es una fase de aprendizaje por observación, es decir, no resulta necesario para que se dé el aprendizaje que el observador ejecute abiertamente la conducta que le es presentada por el modelo, tampoco resulta necesario que el sujeto reciba directamente algún tipo de refuerzo, así se plantea que: *gran parte del aprendizaje social ocurre por observación causal o directa de modelos de la vida real; sin embargo, los estilos de conductas pueden ser transmitidos a través de imágenes y palabras lo mismo que a través de acciones. Los estudios comparados demuestran que, en realidad, los patrones de respuestas transmitidas, ya sea gráfica o verbalmente pueden ser aprendidas por observación casi tan bien como los presentados a través de demostraciones sociales.* (Bandura y Mischel, 1965; Bandura, Ross y Ross, 1963)

Con relación al esfuerzo, es importante aclarar que Bandura ha introducido el término de "refuerzo vicario o indirecto" para explicar cómo la observación que hace el sujeto de las consecuencias que para el modelo tiene la conducta exhibida (reforzamiento positivo o consecuencia aversiva) puede influir en el cambio de conducta del mismo (observador) y que por lo tanto, en que se adopte o no dicho comportamiento: *la gente observa repetidamente las acciones de los demás y las ocasiones en que son recompensadas, pasadas por alto o castigadas. Los resultados observados influyen en la conducta casi de la misma manera que las consecuencias experimentadas directamente.* (Bandura, 1971; Kanfer, 1965)

Lo anterior deja claro cómo los sujetos pueden beneficiarse tanto de los éxitos y errores de los demás,

lo mismo que de los éxitos y errores que forman parte de su propia experiencia.

En la fase de ejecución, se observa la reproducción y empleo que el observador hace de la conducta observada.

El término imitación, fue sustituido por Bandura por el de modelaje o modelado, cuyo proceso pasamos a explicar seguidamente, por ser uno de los procedimientos más empleados en los modelos de entrenamiento asertivo.

## MODELADO

A partir de los trabajos de Bandura sobre el aprendizaje vicario, términos tales como imitación, facilitación social y otros, fueron sustituidos por el de modelado, el cual podemos definir como "el proceso de aprendizaje observacional en el cual el comportamiento de un individuo o grupo actúa como estímulo facilitador para la conducta de otra u otras personas que observan la ejecución del modelo".

Según Bandura, los efectos del modelado sobre el comportamiento del observador pueden ir en las siguientes direcciones:

- a) Adquisición de pautas de conductas nuevas. Los niños pueden exhibir conductas asertivas o agresivas en ciertas condiciones en las cuales sus padres han mostrado conductas similares.
- b) Inhibir o desinhibir respuestas ya aprendidas. En este caso, los efectos inhibitorios o desinhibitorios que en relación con una conducta aprendida anteriormente por el sujeto, actúan a partir de la observación de las consecuencias que ha tenido la ejecución del modelo. Por ejemplo, un niño ha desarrollado una respuesta de temor ante los perros que puede desaparecer si observa a otros niños acariciando y jugando con perros, sin que se presenten consecuencias dañinas o molestas para los mismos.
- c) Provocar respuestas del mismo tipo que las observadas en el modelo, en este caso los efectos facilitadores actúan a partir de la información que aporta la conducta del modelo lo cual facilita el incremento de conductas semejantes en el observador.

Para que estos efectos del modelado sean efectivos, resulta necesario (Bandura, 1977) que el observador:

1. Preste adecuada atención al comportamiento del modelo.
2. Recuerde las pautas de conductas que el modelo ha manifestado.
3. Tenga las habilidades necesarias para ejecutarlas.
4. Esté motivado para adoptar ese comportamiento.

Se conoce que resulta más fácil concentrar la atención con el empleo de modelos simbólicos (como los del cine o la tv) y cuando el observador está buscando información en cuanto a cómo debe comportarse en determinada situación.

Las pautas de conductas del modelo, son recordadas a través de la información (imágenes o representaciones verbales) que el observador almacena. Resulta necesario que el observador tenga las habilidades necesarias para reproducir el comportamiento del modelo (de lo contrario debe entrenarse hasta alcanzar ejecuciones similares o cercanas), así como la motivación necesaria (en función de las expectativas o conocimiento de las consecuencias de dicha conducta) para que el comportamiento en cuestión sea adoptado.

El conocimiento y manejo efectivo de estos efectos de modelado resultan de gran importancia para el desarrollo del entrenamiento asertivo, así como de cualquier programa de entrenamiento en otras habilidades sociales.

Además de los elementos señalados, existen otros factores como los que se presentan a continuación, que en alguna forma influyen en la efectividad del proceso de modelado. Estos son:

- a) Características del modelo.
- b) Características del observador.
- c) Condiciones de prueba.

En cuanto a las características del modelo, lo más importante parece ser que el mismo no aparezca como algo inalcanzable para el sujeto, si bien el modelo debe mostrar afecto, competencia, etc., no debe ser muy

disimilar al observador, resultando conveniente que tenga algo en común con el mismo.

Los trabajos realizados por autores como Kazdín, Cautela y otros, han puesto de manifiesto que la combinación de modelos reales e imaginarios ha aumentado la efectividad del empleo del modelado en programas de entrenamiento asertivo.

Las características del observador que más parecen favorecer la efectividad del proceso de modelado son:

- a) Sujetos con historias poco recompensadas socialmente.
- b) Sujetos incompetentes en relación con la habilidad que se muestra, con auto-estima baja, dependientes y conformistas.
- c) Sujetos presa de determinados estados de excitación emocional transitorios.

En las condiciones de prueba se tienen en cuenta los siguientes factores:

- a) Nivel de estructuración de la tarea.
- b) Consecuencias o tipo de refuerzo por la ejecución de la tarea.

Con relación al nivel de estructuración de la tarea, cuanto más estructurada se presente la misma, más se incrementa la posibilidad de su reproducción por el observador.

Con respecto al refuerzo de la ejecución, ya sea este vicario (el que se brinda al modelo) o directo (el que se brinda al observador por su ejecución), siempre que éste sea refuerzo positivo y se aplique oportunamente, incrementará la posibilidad de adopción de la conducta en cuestión.

Hasta aquí, nos hemos centrado en aquellos principios del aprendizaje social enfatizados por Bandura, y que de cierta forma explican la adquisición de conductas asertivas, agresivas o pasivas; sobre todo mediante el proceso de modelaje. Ahora pasaremos a tratar sobre otros principios tales como: el refuerzo social, el castigo y el auto-control, que si bien explican cómo los comportamientos adquiridos se mantienen y se generalizan, los emplearemos para explicar cómo se

bloquea la asertividad y se condiciona, en el sujeto, el comportamiento no asertivo.

Smith ha planteado que los niños de manera espontánea tienden a desarrollar comportamientos asertivos, pero que esta asertividad muy pronto resulta bloqueada por las manipulaciones de los adultos, mediante mecanismos provocadores de ansiedad, temores o culpa; los cuales se condicionan y hacen que ante determinadas situaciones en las que el sujeto respondía anteriormente con asertividad, ahora responda no asertivamente debido a la presencia de uno de estos bloqueadores (ansiedad, temor o culpa) y como un mecanismo para evitar los efectos negativos de éstos, el sujeto renuncia a su asertividad. Por el mecanismo de generalización de la respuesta, el sujeto extrae estos condicionamientos y en situaciones semejantes tiende a dar respuestas no asertivas; veamos a la luz de la teoría del aprendizaje social como funciona este proceso.

## EL REFORZAMIENTO SOCIAL

Entre los distintos estímulos reforzadores que pueden emplear los agentes de la socialización, los refuerzos sociales tales como: las respuestas verbales de aprobación, evaluación, rechazo, etc, y las respuestas no verbales como la sonrisa, gestos de rechazo, contactos físicos diversos y otros; resultan ser los más poderosos e importantes.

El uso de estos reforzadores, los cuales generalmente se distribuyen de manera irregular, sirven para estimular, fijar, rechazar o eliminar determinados comportamientos; así el niño responde con cierta situación con un comportamiento que cumple con las expectativas de los padres, éste es recompensado con sonrisas, palmadas en los hombros, exclamaciones de aceptación, etc. Por el contrario, si el comportamiento no cumple estas expectativas, el niño, es desestimulado mediante muestras de rechazo verbal y no verbal, falta de atención, etc.

Todo lo anterior, hace que muy pronto el niño comience a rechazar "finas discriminaciones" de que comportamientos son aceptados y cuáles no, y las pautas de conductas reforzadas o inhibidas de este modo, se generalizan a situaciones semejantes.

## EMPLEO DEL CASTIGO

Los agentes de socialización, tienden a emplear el castigo como una vía de suprimir conductas consideradas socialmente indeseables o que no llenan

las expectativas" esperadas por los mismos. No necesariamente el castigo tiene que ser aplicado en su variante física, sino que el mismo puede consistir en la falta de recompensa, someter al sujeto a la acción de estímulos aversivos o la eliminación de refuerzos.

Se ha visto cómo el castigo no siempre produce los efectos deseados y a veces puede crear en el sujeto respuestas agresivas, o por el contrario crear en él mismo una gran pasividad.

Estos efectos secundarios del castigo, que pueden presentarse como respuestas emocionales condicionadas ante estímulos asociados con el mismo, pueden provocar en el sujeto respuestas de ansiedad, temor, etc, que van a dificultar la adaptación del individuo ante determinadas situaciones (generalización del condicionamiento).

## EL AUTO-CONTROL

Podemos definir el auto control como la regulación que el individuo ejerce sobre sí mismo sobre la base de las normas y valores internalizados que el sujeto adquirió durante el proceso de socialización.

Bandura ha explicado cómo el proceso de internalización es hasta cierto punto guiado por los agentes de socialización, utilizando como procedimiento el provocar sentimientos de culpa en el individuo; así: "el control cognoscitivo o interno de estas normas se dice que se ha establecido, cuando su transgresión produce sentimientos de culpabilidad y respuestas de auto-castigo en el individuo en ausencia de los agentes de control" (Carmen Huici, 1983). El castigo y otros procedimientos aversivos, son también utilizados por los agentes de socialización para cultivar el auto-control en los niños en relación con ciertas normas.

Bandura (1977), plantea como el auto-control se adquiere mediante un proceso de aprendizaje discriminatorio y modelado. Lo anterior se inserta en la línea de las explicaciones de la ausencia de conducta asertiva en aquellos casos en que ésta está bloqueada por sentimientos de culpabilidad u otras normas internalizadas, a partir de que cuando el niño se encuentra en una situación en la cual la expresión de su asertividad no es aceptada por sus padres, u otras personas de autoridad, está en un dilema en el cual se enfrentan sus necesidades de autoafirmarse con sus necesidades de ser aceptado, aprobado por sus padres;

con evidentes ventajas de la segunda opción sobre la primera.

Resulta claro, que en nuestra cultura muchos de los componentes de la respuesta asertiva, tales como:

- Expresar ira o enfado;
- expresar una negativa ante ciertas solicitudes o situaciones que desagradan al individuo;
- expresar los propios puntos de vista;
- la confrontación de opiniones, etc.

son, en la mayoría de los casos, comportamientos no aceptados, rechazados y castigados por los adultos, cuando un niño expresa abiertamente los mismos.

Podemos concluir planteando que en los sujetos no asertivos, algunas de las normas y valores interiorizados por los mismos a través de los mecanismos de modelado y aprendizaje discriminatorio, pueden en parte explicar este comportamiento, es decir, su falta de habilidad para la confrontación, la expresión de sus sentimientos y puntos de vista, etc, lo cual es reforzado negativamente por la presencia de los sentimientos de culpabilidad y auto-castigo, cuando se enfrenta a situaciones que reviven el dilema básico de auto-afirmación vs aceptación y aprobación por parte de los demás.

## ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES

Autores como Argyle y T. Morgan, mencionados por Carmen Huici Casal, 1983; definen la habilidad social como: "la capacidad para provocar respuestas deseadas en otras personas" y como: "la destreza de una persona para conseguir sus objetivos con otros". Por nuestra parte, hemos elaborado la siguiente definición (las definiciones anteriores nos parecen un poco "utilitarias"): **entendemos por habilidad social, la capacidad de un individuo para establecer una comunicación adecuada, con individuos de diversas características y en situaciones y contextos diferentes.**

Definida la habilidad social, podemos entonces definir el entrenamiento en habilidades sociales como: **el modelo de intervención que tiene por objetivo desarrollar o aumentar la competencia social del individuo, a través de la creación o perfeccionamiento de las habilidades o capacidades básicas para**

**establecer y mantener una comunicación e interacción adecuadas con otras personas en situaciones diversas.**

Argyle, según Carmen Huici Casal (1983), tratando de buscar ciertas características generales en la habilidad o competencia social, ha planteado las cuatro siguientes:

1. Sensibilidad perceptiva. Es la capacidad que permite percibir de una forma selectiva las señales significativas de información en la interacción social, verbales y no verbales provenientes tanto de la propia persona que comunica como de su interlocutor.
2. Factor gratificante. Se refiere a la capacidad que le permite al sujeto, dirigir la interacción siendo al mismo tiempo gratificante con su interlocutor. El ser gratificante implica comportamientos tales la amabilidad, interés hacia la otra persona, brindar aprobación, ayuda, etc.
3. Habilidades básicas de interacción. Son aquellas que le permiten al individuo establecer pautas adecuadas de interacción con otras personas, y suponen el dominio de una serie de comportamientos y hábitos sociales que le permitan acomodarse a diferentes situaciones y personas.
4. Serenidad. Es la capacidad de enfrentarse a diferentes situaciones y expresar, tanto desde el punto de vista verbal como no verbal, sus sentimientos sin mostrar ansiedad.

La asertividad siendo considerada como una habilidad social, implica el desarrollo de la capacidad de expresar ante diversas personas y situaciones, comportamientos tales como:

- Defensa de los derechos personales (respetando el ajeno):
- confrontación de criterios;
- negación;
- dar y recibir halagos;
- solicitar favores;

- expresar libremente, sin sentir ansiedad, determinados sentimientos y emociones.

Los programas de entrenamiento en habilidades sociales, se han aplicado para el desarrollo de conductas sociales competentes en diversas poblaciones de sujetos sanos, de ciertas profesiones como: maestros, terapeutas, supervisores, enfermeras, trabajadoras sociales, etc, y también en poblaciones de sujetos que presentan diversos trastornos, tales como: psicóticos, autistas y otros. Este enfoque a diferencia de las intervenciones psicoterapéuticas tradicionales, enfatiza el desarrollo de habilidades que le permitan al individuo un funcionamiento psicosocial más eficiente, a la vez que centra su atención en el potencial del sujeto, en su capacidad para enfrentarse y dominar los aspectos problemáticos con su entorno que tienen por base sus relaciones interpersonales y el déficit de recursos personales para dar respuestas a las diversas demandas y exigencias que se les presentan.

El desarrollo, en los últimos tiempos, del llamado modelo de la competencia social al cual nos referiremos más adelante, es parte de esta nueva corriente de pensamiento en la clínica psicológica actual; y que como plantea Lakin Phillip: "ha desarrollado una visión amplia de la falta de habilidades sociales, concibiéndola básicamente como una revisión radical de las nociones sobre psicología anormal. **Una gran parte de lo que hemos designado como conducta anormal, neurótica o contraproducente puede atribuirse en realidad a una falta de habilidades relativamente específicas que pueden remediarse mediante procedimientos de entrenamientos**".

Los modelos de entrenamiento en habilidades sociales, se han desarrollado, principalmente, a partir de los principios conductuales y del aprendizaje social (hay otros como el que emplea Virginia Satir para el entrenamiento de las familias y parejas, en aspectos vinculados con sus patrones de interacción y de comunicación que aún cuando utiliza técnicas instrumentales tiene un enfoque esencialmente comunicacional), en general las orientaciones planteadas por los diferentes autores (Mager, Eisler, Fredrecksen, etc) para el entrenamiento en habilidades sociales, nos plantean las siguientes etapas o pasos a seguir:

1. **Identificación de los objetivos.** Los objetivos, en este caso, se corresponden con las habilidades básicas que se deseen entrenar. Estos objetivos deben ser proyectados de forma tal que se especifiquen los comportamientos que el sujeto

que se entrena, ha de mostrar; establecer los parámetros según los cuales se podrá determinar el grado en el cual los objetivos se han alcanzado, y por último definir el contexto en el que los comportamientos en cuestión han de ser practicados.

Para cada habilidad que se desea entrenar, han de ser definidos los componentes esenciales de la misma; por ejemplo como componente de la actuación positiva se han planteado los siguientes:

- Contacto visual apropiado, afecto apropiado, fluidez y claridad de lenguaje, respuestas relevantes a las preguntas, autoafirmaciones positivas y preguntas relevantes acerca de la situación.

**2. Establecer los Objetivos Capacitadores Finales.** Estos objetivos capacitadores, son referidos a las actividades que el sujeto ha de realizar en las sesiones de entrenamiento y a partir de las cuales se irá evaluando el progreso obtenido.

**3. El Proceso de Entrenamiento.** Comprende el desarrollo del conjunto de actividades instruccionales, que de manera planificada se ejecutaron para el cumplimiento de los objetivos capacitadores establecidos para el programa de tratamiento global en cuestión. Cada sesión de entrenamiento se compone de los cuatro pasos siguientes:

**3.1- Descripción y explicación razonada.** Comprende las instrucciones correspondientes para él o los sujetos del entrenamiento, los cuales deben cumplir los requisitos siguientes: claridad y especificidad, deben ser dadas en sentido positivo (lo que se ha de hacer), gradual (por pasos) y razonada, explicar siempre el por qué.

**3.2- Demostración o modelaje.** Se presenta mediante un modelo, la ejecución del comportamiento seleccionado. Se plantea la conveniencia de que al final de la presentación del modelo, se permita a los sujetos objetos del entrenamiento el plantear preguntas y discutir los aspectos que no comprendan; se enfatiza el hecho de que el modelo en ciertos aspectos, tenga algunas características cercanas a los entrenados.

**3.3- Ensayo conductual.** En este paso, se lleva a cabo la ejecución de roles con el fin de entrenar y ejecutar las conductas y habilidades deseadas.

**3.4- Retro-alimentación.** Se lleva a cabo la discusión en la que se brinda información en cuanto a los ensayos ejecutados por los entrenados. Esta fase puede ser apoyada por grabaciones de audio y videos.

Además de estos pasos, también se plantea la ejecución de determinadas tareas para el hogar, con vistas a facilitar la generalización de los resultados, fuera de la situación de entrenamiento.

## **EL MODELO DE LA COMPETENCIA**

El modelo de la competencia, se presenta como una alternativa al modelo clínico tradicional; se inspira en la psicología comunitaria y sus intervenciones no están centradas en detectar dolencias y remediarlas, soslayando la competencia y habilidades de las personas (Costa, M. 1986), sino por el contrario se enfatizan las habilidades y competencias de los sujetos.

**El modelo de la competencia, persigue los objetivos principales siguientes:**

1. Promover la competencia individual;
2. desarrollar comunidades y organizaciones competentes.

El primer objetivo se enlaza o se vincula de alguna manera, con la temática del entrenamiento asertivo en tanto consideramos el mismo como una habilidad que puede desarrollarse en el individuo.

El segundo objetivo, si estamos de acuerdo con Costa en que la competencia social es un recurso proporcionado por el contexto en el que las personas viven, y que se adquiere a través de experiencias de aprendizaje; nos orienta hacia los aspectos preventivos y de promoción en el sentido de crear las condiciones necesarias en los ambientes familiares y escolares, fundamentalmente, para desarrollar sujetos asertivos, ya que como mencionamos anteriormente algunos de los componentes de la asertividad, son sistemáticamente bloqueados en el medio familiar, en el escolar y en ocasiones en muchos de los contactos que los adultos sostienen con los niños.

En el modelo de la competencia, se plantea la creación de las llamadas Unidades Asistenciales de Aprendizaje

(UAA), que según las define Costa, son: "dispositivos organizados para atender necesidades clínicas en el marco de la atención primaria de salud". En las UAA las intervenciones utilizan como marco teórico fundamental, la teoría del aprendizaje social y se inspiran en el modelo de competencia, empleándose un modelo de entrenamiento semejante al modelo de entrenamiento en habilidades sociales presentado anteriormente.

Entre las áreas de intervención planteadas en las UAA, se incluye como unidad de aprendizaje estructurado una unidad de entrenamiento en competencia social, cuyo contenido se expresa en programas como el presentado por Costa, M. (1986) en su libro (pág. 192) y que consta de los elementos siguientes:

### **Habilidades o Competencias Básicas (Goldstein, 1981)**

#### **Serie I. Conversaciones: comienzo de las habilidades.**

1. Comenzar una conversación.
2. Llevar una conversación.
3. Cerrar una conversación.
4. Escuchar.

#### **Serie II. Conversaciones: expresiones propias.**

5. Expresión de cumplidos.
6. Expresión de aprecio.
7. Expresión de ánimo.
8. Pedir ayuda.
9. Dar instrucciones.
10. Expresión de afectos.
11. Expresión de quejas.
12. Persuadir a otros.
13. Expresar cólera.

#### **Serie III. Conversaciones: responder a otros.**

14. Responder a elogios.
15. Responder a los sentimientos de los otros.
16. Disculpas.
17. Seguir instrucciones.
18. Responder a la persuasión.
19. Responder al fracaso.
20. Responder a mensajes contradictorios.
21. Responder a quejas.
22. Responder a la cólera de otro.

#### **Serie IV. Habilidades de planificación.**

23. Establecer un objetivo.
24. Recoger información.
25. Concentrarse sobre una tarea.
26. Evaluar las habilidades propias.
27. Prepararse para una conversación estresante.
28. Establecer prioridades en los problemas.
29. Tomar decisiones.

#### **Serie V. Alternativas a la agresión.**

30. Identificar y categorizar las propias emociones.
31. Determinar la responsabilidad.
32. Hacer peticiones.
33. Relajación.
34. Auto-control.
35. Negociación.
36. Ayudar a otros.
37. Auto-afirmación.

Como se observa, el módulo propuesto identifica un conjunto de habilidades básicas (cinco), cada una de ellas se presenta descompuesta en diversos elementos que fijan su alcance y sirven como guía para la determinación de los objetivos capacitadores finales y el desarrollo del proceso de entrenamiento en cuestión.

En conclusión, en el presente trabajo nos hemos referido a la tendencia existente en la actualidad de considerar el entrenamiento como: **una forma de intervención psicológica que permite ayudar a los individuos a desarrollar sus habilidades y a aumentar o perfeccionar sus recursos personales, con vistas a un mejor funcionamiento psicosocial.** Esta tendencia se inscribe en el marco del llamado **Modelo de la Competencia Social** que se plantea como una opción al abordaje clínico tradicional en psicología.

**El entrenamiento asertivo**, cuyos principales modelos elaborados se apoyan en elementos provenientes del **modelo de desarrollo de habilidades sociales** y de la **teoría del aprendizaje social**, es un enfoque que puede ser considerado en el marco de la tendencia actual, ya mencionada, en cuanto al papel del entrenamiento como intervención psicológica.

Los aspectos conceptuales y metodológicos presentados en relación con la problemática del entrenamiento asertivo, y del entrenamiento en habilidades sociales en general, no agotan ni mucho menos el tema en cuestión; **simplemente se trata del abordaje del mismo, principalmente, desde el ángulo de la teoría de Bandura sobre el aprendizaje social, enfatizando algunos de los principios básicos planteados**



## REFERENCIAS

- BANDURA, A. (1973): **A Social Learning Analysis**. Englewood Cliffs. Nueva Jersey, Prentice-Hall.
- BANDURA, A. y MISHELL, W. (1965): "Modification of Self-Imposed Delay of Reward Through Exposure to Live and Symbolic Models". **Journal of Personality and Social Psychology**. 2, 698-705.
- BANDURA, A. (1971): "A Psychotherapy Base Upon Modeling Principles". En E. Bergin y S. L. Garfield (dir), **Hand Book of Psychotherapy and Behavior Change**. Nueva York . Wiley 653-708.
- \_\_\_\_\_ (1977): **Social Learning Theory**. Prentice Hall Inc. Englewood Cliffs.
- COSTA, M.; LOPEZ, E. (1986): "Salud Comunitaria". Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud. Barcelona, España.
- HUICI CASAL, C. (1983): "Psicología Social". En **Ciencias de la Conducta**. UNED, pp 189-371, Madrid.
- KANFER, F.H. (1965): "Vicarious Human Reinforcement: A Glimpe into the block box". En la obra de L. Krasner y L.P. Vilman (dir), **Research in Behavior Modification**. Nueva York: Holt, Rinehart y Wiston, 244-267.
- SATIR, V. (1989): "Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar". Edit. Pax. México.