

# ASERTIVIDAD

Por José Luis Ortiz Domínguez Docente  
Facultad de Psicología

#### RESUMEN:

Este artículo presenta un recuento sobre lo que se ha escrito acerca de un tema que es de actualidad: **la Asertividad**, tema que a todos nos hace mucha falta aplicar en nuestra época, la cual es de intemperancia y agresividad. Se mirara la definición que varios autores hacen del término, cuyo significado es, como se podrá apreciar, demasiado amplio. Los pilares de **la Asertividad** son los derechos asertivos, de los cuales se hará gran mención, pues de acá parte, en el entrenamiento asertivo que se hace en terapia, todo un proceso que el individuo debe asumir para cambiar en lo **cognitivo, conductual** y emocional. Así mismo se sondearán varias formas de evaluación que los terapeutas **cognitivos conductuales** utilizan para identificar las falencias en esta habilidad social, fundamental para las relaciones **interpersonales**. Por último se hará una revisión de diferentes técnicas de intervención que conllevan el mejoramiento de la expresión de sentimientos, de una manera no violenta y a la vez sin ningún matiz de sumisión.

#### PALABRAS Y EXPRESIONES

##### CLAVES:

**Asertividad**, derechos asertivos, juego de roles, relajación, diario de pensamientos automáticos, **auto-registro**, interrogación asertiva, aserción negativa, disco rayado, compromiso viable, aplazamiento asertivo, autoestima, hedonismo y pensamiento racional

##### DEFINICIÓN:

La **asertividad** es una de las tantas habilidades sociales del ser humano, como por ejemplo la habilidad de hablar en público, entre muchas ansioso o ignorante. Este proceso es muy complejo: el niño está **inmerso** en una sociedad que le acepta o no sus cosas: una de ellas es el ser rebelde e ir en contra de los mayores: éstos con el tiempo hacen que el niño (temeroso de perder el afecto de sus seres queridos), actúe desde lo que debería hacer, y no desde lo que quiere hacer. Miremos que un niño inicialmente expresa abiertamente sus gustos, dice a quién quiere y a quién no, manifiesta de forma espontánea dónde quiere ir o no, pero con el tiempo el **infante** piensa primero en el otro (el ser manipulador, generalmente sus padres) para expresar pensamientos o sentimientos. Claro que la sociedad también puede pulir la asertividad del niño, pues ésta es silvestre; por lo tanto la familia y las personas que están a su alrededor (asertivas) lo van guiando a maneras

otras. Es definida por **Smith** como: "expresión de sentimientos positivos (afecto) y negativos (oposición) de forma adecuada y honesta". Hay autores que plantean la asertividad como la habilidad apropiada para manejar (no dejarse manipular) a las personas que son **inaseptivas**, pues éstas buscan que los que estén a su alrededor hagan lo que ellos quieren que hagan. Dicho de otra forma, manipulan constantemente al otro para buscar solamente su beneficio; **es bueno aclarar** que esta manipulación se hace por lo general de forma afectiva, haciendo sentir mal al otro para "obligarlo" a actuar **como el inaseptivo** quiere.

Las relaciones interpersonales se ponen en un continuo que va de la persona pasiva (se deja manipular) a la persona agresiva (manipula); en el centro podemos ubicar la asertividad como un **modus essendi**, donde se respetan los derechos del otro y se hacen respetar los propios de forma adecuada, sin intentar manipular al otro:

simplemente se manifiestan los desacuerdos calmadamente, pero de forma firme y con decisión.

**Smith** en su libro "Cuando digo no, me siento culpable", plantea que el ser humano nace asertivo y la sociedad lo vuelve inaseptivo; esto ocurre cuando se hace sentir al niño culpable,

adecuadas de expresión de los verdaderos sentimientos y pensamientos, sin manipulación: por el contrario, impulsando al pequeño en hacer respetar lo que quiere y desea.

Hay tres tipos de asertividad: la expresión de sentimientos afectivos, expresión de sentimientos de oposición (cuando se está en desacuerdo por algo o nos pisotean los derechos); y un tercer tipo, agregado por Vicente Caballo,

quien lo llama "capacidad de negociar o conciliar". Hay que tener en cuenta que la **asertividad** en la mayoría de ocasiones es **situacional**. Hay personas que expresan sentimientos afectivos sin ningún problema, pero para expresar los de oposición tienen dificultades.

En la mayoría de problemas psicológicos está incluida la **inassertividad**, trastornos de personalidad como la dependencia, el narcisismo, entre muchos otros. La asertividad está muy relacionada con la autoestima. El hecho de **autoafirmarme** y hacer lo que realmente deseo y quiero, me hace sentir muy bien, como lo plantea **Castanyer** en su libro "Asertividad, expresión de una sana autoestima".

Como lo plantea el psicólogo **Álbert Ellis** en su libro "Una terapia breve, más profunda y duradera", el ser humano es **hedonista** a corto plazo. En este caso, es **inassertivo** para estar bien en el momento (evita conflictos), pero a costa de sus gustos, no expresa lo que realmente quiere para estar "bien" con el otro; claro que a largo plazo se va a sentir una miseria: siente que no es él realmente. Siguiendo esta misma línea, el ser asertivo implica un sacrificio a corto plazo: entrando en desacuerdos con los otros o soportando el retiro del afecto de personas cercanas; claro que al fin de cuentas el individuo hace lo que realmente desea y quiere: no se va a dejar manipular; acá hay un hedonismo a largo plazo, que es lo que el ser humano debe de hacer, según Ellis. El ser asertivo me dejará con pocos amigos, pero éstos realmente van a respetar lo que sienta, piense y/o haga; ¿para qué muchos amigos si la mayoría me manipulará sin compasión, sólo para buscar su beneficio?

El entrenamiento asertivo tiene dos partes, una parte teórica (derechos asertivos) y una práctica (aplicación de técnicas).

#### **DERECHOS ASERTIVOS:**

Se podría decir que es la parte neurálgica del entrenamiento asertivo, pues la revisión de estos derechos con el paciente implica todo un cambio cognitivo. Por tal motivo esto va a "revolcar" al individuo, pues estamos

acostumbrados desde pequeños a pensar de una manera, y no soportamos una forma diferente de razonar, lo que en psicología se llama "economía **cognitiva**". Es fundamental pues, el trabajo de los derechos para el cambio cognitivo, en el entrenamiento asertivo.

En todos los libros se encuentran listas diferentes de derechos asertivos: Ellis, Riso, Castanyer, Caballo, entre otros, tienen su propio paquete de derechos; pero los principales derechos los plantea **Smith**: él presenta en sus escritos diez derechos: el primero de ellos es el principal, pues de él se desprenden los otros nueve. El no cumplimiento de estos derechos, está relacionado con ideas irracionales que de niños nos inculcan la sociedad, la familia, la educación, la religión, etc. Los derechos de Smith son:

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

Acá la asertividad nos enseña un **locus** de control interno: de mí dependen los tres tipos de respuestas de todo ser humano: las emociones, los pensamientos y los comportamientos, y dependen de los otros también sus propias respuestas. No debemos por tanto, hacernos responsables de lo que el otro siente y hace; nadie puede manipular nuestras emociones o nuestro comportamiento si nosotros no lo permitimos, plantea Smith.

La idea irracional que permite manipular y dejarnos manipular es: "Debemos ser juzgados por normas externas y deben ser hechas por una autoridad más grande que nosotros". Cuando soy mi propio juez, formo unos juicios **independientes**, donde me guío por lo que me gusta o no me gusta, quiero o no quiero, y no me guío por lo que "debería" o "no debería", lo cual indica ya un compromiso **manipulativo**. Los "debo" se dividen en uno sano (los que se desprenden de lo que quiero, un compromiso conmigo mismo: quiero ser un buen profesional

en psicología, y por lo tanto debo estudiar, trasnochar, madrugar y esforzarme al máximo). Por el contrario, hay un "debo" que se desprende del "debería"; éste ya es **mampulativo**. La terapia pretende descubrir qué es realmente lo que quiero, y obrar a partir de esto, o qué es lo que estoy haciendo por puro compromiso con el otro, es decir, lo que se planteó antes, los "deberías".

**Derecho 2: Tenemos derecho a no dar razones o excusas para justificar nuestro comportamiento:**

La idea irracional que no nos deja aplicar este derecho es: "Debemos dar razones de nuestro comportamiento a los demás, puesto que somos responsables ante ellos de nuestras acciones"; esa idea nos la inculcan desde niños. Si un amigo no acepta mi derecho asertivo de elegir lo que me gusta o no, sin dar razones, entonces no puede ser mi amigo, ya que va a tratar de seguir manipulándome. Ninguna relación otorga derecho a pedir explicaciones.

**Derecho 3: Tenemos derecho a juzgar si nos incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas:**

Uno le puede colaborar a una persona si pide ayuda, pero ella carga con la responsabilidad de la solución de sus problemas; esto pasa en terapia: el paciente no es responsable del origen de su problema, pero sí lo es del mantenimiento de éste y del cambio; el psicólogo sólo da pautas al cliente y éste decide si cambia o no. La idea irracional que no nos deja **cumplir el** derecho es: "Es más importante el bienestar de los demás o la buena relación, que nuestro propio bienestar". **Derecho 4: Tenemos derecho a cambiar de parecer:**

La gente nos intenta manipular cuando cambiamos de parecer, basándose en que ya estamos comprometidos; si insistimos en cambiar de parecer, ya somos irresponsables. Se debe decir asertivamente que se cambió de idea, sin ningún sentimiento de culpa ante la manipulación del otro. Tenemos que buscar nuestro bienestar la situación pudo haber

cambiado cuando nos comprometimos a algo y en este momento ya no me conviene... simplemente, cambio de parecer.

**Derecho 5: Tenemos derecho a cometer errores... y a ser responsables de ellos:**

Es tomar los errores sólo como eso: errores; somos humanos y por lo tanto somos falibles. Hay personas que pagan un error por toda su vida, solo porque se dejan manipular: "tienes que reparar el error". La idea irracional por la que nos dejamos manipular es: "tenemos que reparar los errores".

**Derecho 6: Tenemos derecho a decir: "no lo sé":**

En ocasiones no se saben las razones de nuestros comportamientos y por lo tanto no nos debemos de sentir culpables por esto. Puede que alguien no conozca tampoco las consecuencias de su comportamiento y la gente trata de hacerlo sentir ignorante por esto.

**Derecho 7: Tenemos derecho a ser independientes de la buena voluntad de los demás, antes de enfrentarnos con ellos:**

Generalmente nos sentimos mal nosotros para evitar sufrimientos a los demás; es preferible que el otro se sienta mal, a que uno se sienta mal. De niños nos interesa mucho el afecto del otro, pero de adultos esto no es necesario para vivir: es preferible que nos quieran, pero no es indispensable, como si lo es para un niño. Las personas nos amenazan (manipulan) directa o indirectamente con retirarnos el afecto si no hacemos lo que ellos quieren. La idea irracional que permite que nos manipulen de esta forma es: "Sin el afecto de la gente es horrible vivir: debemos de llevarla bien con todo el mundo". No necesitamos que nuestro comportamiento agrade a las otras personas con las que nos relacionamos, ni tenemos que angustiarnos ante la posibilidad de que alguien no nos quiera.

**Derecho 8: Tenemos derecho a tomar decisiones ajenas a la**

**lógica:** No todas las decisiones lógicas son verdad: la lógica resulta muy poco útil cuando están en juego nuestros deseos: la lógica muchas veces está regida por extremos, **y no** así nuestros deseos. La lógica es lo que los demás emplean para demostrarnos que estamos equivocados y que obramos mal (manipulan). La lógica sólo es una manera de razonar: no es la única. La idea irracional es: "Hay que dar buenas razones para justificar nuestros deseos, comportamientos, etc".

**Derecho 9: Tenemos derecho a**

**decir: "no lo entiendo":** Hay gente que nos quiere manipular con indirectas, silencios y alusiones para que los hagamos sentir bien; no somos magos para saber qué piensa o quiere el otro, aunque lo conozcamos o queramos mucho; que hable asertivamente y veremos si actuamos de tal forma o no. En relaciones de pareja se escucha muchas veces lo siguiente: "Si me ama, debe saber lo que me gusta o no me gusta", esto es totalmente irracional.

**Derecho 10: Tenemos derecho a**

**decir: "no me importa":**

Si está en Juego lo que queremos, no me importa lo que el otro piense o diga: sólo me comporto como quiero, y listo. Es decisión sólo de nosotros el cambiar o no: de nadie más.

**EVALUACIÓN:**

Hay tres causas de **inaserividad**: la primera se relaciona con la manipulación emocional que nos aplican desde niños. Por *condicionamiento respondiente*, generalmente nos sentimos ansiosos o culpables cuando somos asertivos: aprendemos a ser "niños buenos" y pensar **primero en el otro** antes que **autoafirmarnos**. Si lo que queremos va en contra del gusto de los otros, nos **sentimos** mal. La segunda causa de inaserividad es por *aprendizaje operante*: no aprendemos las habilidades necesarias de **asertividad**, por falta de modelos, por reforzamiento de conductas **inasertivas** (todo esto en la niñez): de pronto sabemos que tenemos derechos, pero no sabemos cómo expresarlos. Y la tercera causa de inaserividad es meramente **cognitiva**: aprendemos esquemas o

ideas desde niños, ideas que van en contra de los derechos asertivos; esta causa cognitiva es más difícil de modificar, pues implica todo un cambio **de** filosofía de vida para que el cliente empiece a ser asertivo. ya que tiene cogniciones de este tipo: "soy una persona especial", "debo ser querido por todos los que me rodean", "no debo de causar problemas a los demás", en fin, un sinnúmero de **autoverbalizaciones** que van en contra de los derechos **asertivos**.

Hay varias formas de evaluar la **inaserividad**; entre otras, miremos las más utilizadas en psicoterapia:- Entrevista: mediante el reporte de las personas nos damos cuenta del tipo de **inaserividad** que poseen y en qué situaciones es **inasertivo**.

- Mediante los test: el **Rathus**, por ejemplo evalúa asertividad por oposición, y el **CIÉ**, asertividad de expresiones de afecto positivo.

-Juego de roles, donde se permite evaluar la forma como el individuo expresa sus sentimientos en diferentes situaciones de la vida. Esta técnica es esencial también para la intervención, pues permite corregir la conducta, tanto en lo verbal como en lo no verbal. Es bueno aclarar que el entrenamiento asertivo en grupo es más efectivo, pues permite más aprendizaje por observación y más posibilidad de reforzamiento.

- La observación directa es otra técnica para detectar fallas en la asertividad.

- El **auto-registro** del paciente, donde expresa cómo se sintió, actuó y pensó en situaciones donde fue inasertivo. En este punto es bueno decir que se da la «reactividad de la observación», la cual consiste en la modificación del comportamiento por el sólo hecho del **auto-monitoreo** o **autoregistro**; esto produce una realimentación en el paciente, que le permite conocer bien las fallas y por tanto corrige en algo su conducta incorrecta.

- Diario de pensamientos automáticos de **Beck**: a través

de él nos brinda el paciente información de los pensamientos que hacen que sea **inasertivo**. Como bien se sabe, las interpretaciones que tenemos de las situaciones, hacen que me sienta o comporte adecuada o inadecuadamente; no son las cosas las que me hacen sentir mal directamente. A partir de acá **Aarón Beck** construyó una forma de registro de lo que nos pasa en el día, de lo que nos hizo comportar o sentirnos mal. Este **autoregistro** consta al inicio de tres columnas:

situación, pensamiento automático o irracional, y por último, el comportamiento o sentimiento inadecuado del paciente. Cuando se identifique bien esto, se agrega una cuarta columna que consiste en los pensamientos alternativos o racionales, los cuales tienen como fin atacar el pensamiento malsano que nos hace ser **inasertivos** en este caso. Es bueno aclarar que el pensamiento irracional es un pensamiento exageradamente negativo («no puedo soportar estar solo») o exageradamente positivo («nunca en la vida me voy a sentir ansioso»), ambas formas de pensar no son objetivas ni están enmarcadas dentro de las probabilidades, siendo la una pesimista y la otra demasiado optimista. Los pensamientos alternativos o racionales (cuarta columna de este diario de Beck) son pensamientos que ven la parte positiva y negativa de las cosas (cuando las hay): se basan en formas científicas u objetivas de razonar; por ejemplo en la expresión asertiva de un desacuerdo se podría pensar racionalmente así: "quiero expresar lo que realmente estoy sintiendo, pues no estoy de acuerdo con lo que está pensando **fulanito** de tal; si el no está de acuerdo con lo que yo pienso, qué se le va hacer:

si me retira el afecto, por esto no me voy a morir; aunque fuera muy bueno que me quisieran, esto no es indispensable para seguir viviendo". Es un pensamiento, diría alguien, un poco egoísta, pero está en juego lo que yo quiero, y eso es suficiente; si el otro no está de acuerdo conmigo y no quiere llegar a un acuerdo, qué pena, pero haré lo que yo realmente quiero hacer.

- Las técnicas de **visualización** también nos permiten evaluar: el paciente **imagina** situaciones complicadas donde no logra ser asertivo y nos va relatando lo que hace, siente y piensa.

### **TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN:**

El entrenamiento asertivo tiene dos momentos, como se dijo antes: uno es la parte filosófica o teórica de la **asertividad**; a partir de ella se enseñan los derechos y qué es asertividad:

asimismo se orienta al paciente acerca de todo lo relacionado con la terapia **cognitivo-conductual**; en esta parte se utiliza la **biblioterapia** e instrucción directa por parte del terapeuta, lo que llama **Ellis** "Debate didáctico". La otra parte del entrenamiento asertivo consiste en técnicas prácticas, donde tienen cabida: -Juego de roles: consiste en un cambio constante de papeles entre terapeuta y paciente (o **co-terapeuta**) para ir perfeccionando la forma de expresión asertiva del paciente; acá se identifican errores verbales y no verbales del paciente y poco a poco se van corrigiendo. Esta técnica es de las más utilizadas en el entrenamiento asertivo, pues permite que el paciente repita las conductas ya mejoradas en su medio habitual.

- Intervención **cognitiva** en general: tiene que ver esta intervención con la corrección de pensamientos e ideas del paciente, las cuales están dificultando u obstaculizando la expresión de sentimientos de forma asertiva. La principal estrategia utilizada acá es el diálogo socrático, el cual consiste en cuestionar al paciente sobre su forma de pensar, para que al final éste se dé cuenta de lo irracional de sus cogniciones; es "acorralar" al paciente de forma cognitiva, para que al final razone en forma objetiva.

- Técnicas de **afrentamiento**:

esta estrategia se utiliza cuando el paciente siente ansiedad o cualquier emoción **desadaptativa** en el momento de hacer respetar sus derechos o al manifestar afecto; como plantean los psicólogos: "La ansiedad se vence sintiéndola":

no hay otra forma. El individuo ante situaciones que le generan malestar, usualmente las evita o escapa de ellas; por esto la emoción desadaptativa perdura;

pero en cambio, si se afronta, o si en la terapia se induce, este

malestar poco a poco se va alejando.

- **Modelamiento**: consiste **esta** técnica en mostrar interacciones asertivas hechas por otras personas, sea en vivo o en vídeos; es aprender por observación. Se utiliza la cooperación de un **co-terapeuta** o la participación de otros pacientes; esto último es cuando el trabajo se hace en grupo.

- **Moldelamiento**: **es** el aprendizaje de conductas de forma gradual, o dicho de otra manera, por aproximaciones sucesivas; el individuo, a fuerza de ensayar formas de interacciones asertivas, paso a paso las va adoptando.

- Entrenamiento en relajación: la más utilizada es la relajación muscular progresiva de **Jacobson**; claro que existen otras muchas técnicas como la meditación, entrenamiento en respiración, el yoga, etc. El entrenamiento en relajación se amerita cuando el paciente presenta grados muy altos de ansiedad o ira a la hora de **autoatirmarse**.

- Entrenamiento en inoculación del estrés: esta técnica es una combinación **de** relajación, imaginación y **autoverbalizaciones** racionales: su objetivo es entrenar al paciente en el manejo de situaciones difíciles, que le desencadenen emociones malsanas.

- Reforzamiento encubierto: técnica meramente imaginativa donde se busca que el paciente imagine situaciones donde logre ser asertivo y luego visualice también una escena para él agradable, lo cual funciona como gratificante, y por ende, según el condicionamiento operante, la conducta asertiva tiende a incrementarse.

**Según** **Jóseph** Cautela, lo imaginado en el condicionamiento encubierto **se** generaliza a la vida **real**.

Existen muchas más técnicas que facilitan el entrenamiento asertivo: claro que las anteriores son las más utilizadas en terapia **cognitivo-conductual**. Según el tipo de **inasertividad**, **se** elige el paquete de técnicas más indicado.

Hay también un grupo **de** técnicas específicamente asertivas que facilitan el entrenamiento; éstas son:

- Disco rayado: se utiliza cuando alguien nos quiere imponer su voluntad. Consiste en expresar lo que realmente queremos, sin responder

preguntas **manipulativas**; el ejemplo más claro es de el vendedor que nos quiere vender un producto: dé por donde dé, simplemente se dice el mensaje que nosotros deseamos dar: "no: muchas gracias, no me interesa", diga lo que diga el otro.

- Banco de niebla: para manejar las críticas de personas que tienen poco lazo afectivo con nosotros; se repite la crítica que nos dan, pero lo cierto es que a la larga no le hacemos caso: "si, tienes razón, no me queda muy bien esta camisa": lo importante es salir de una vez por todas del criticón, pues la camisa me la seguiré poniendo aunque no le guste al otro.

- Interrogación negativa: ayuda a manejar las críticas de personas que nos interesan afectivamente; acá nos interesa escuchar por qué la crítica: es una discusión asertiva con el otro; de pronto esa persona tiene razón y me abro a la crítica.

-Aserción negativa: nos ayuda a afrontar los errores, sólo como errores, y por lo tanto nos ayuda a no dejarnos manipular por éstos. Es más una actitud que una técnica; simplemente es buscar que la persona entienda que por haber cometido un error, no quiere decir que tengamos que resarcirnos por él, incluso haciendo cosas que yo no quiero hacer. Hay personas que por sentimiento de culpa, pagan por un error toda la vida.

- Compromiso viable: es la capacidad de negociar, de no dejarnos imponer la voluntad de **nadie**, y a la vez no imponer la nuestra. Es reconocer que a veces se puede "perder" por el beneficio de las personas; hay ocasiones de la vida donde las dos partes de un conflicto tienen que ceder para un bien común; acá sí se puede decir **que** "perder es ganar".

- Comportamiento asertivo independiente del otro: en ocasiones no es suficiente expresar con palabras nuestros deseos, sino que además se requiere el comportamiento según **mis gustos** y

preferencias; si el otro no -  
Aplazamiento asertivo: cuando incluso,  
agresiones físicas. Es

comportarnos asertivamente, discusión  
para cuando es retomarlo más adelante,

entiende con palabras, no nos hay  
altercados muy fuertes, muy bueno aclarar  
que no es

asi no estén de acuerdo los los ánimos  
estén menos cuando haya calma.

queda otro remedio que es  
conveniente aplazar la evitar el problema: es  
aplazarlo,

## **BIBLIOGRAFÍA**

**AMUTIO**, Alberto. Teoría y práctica de la relajación. Barcelona:  
Martínez Roca, 1999, 269p.

**BECK, Aarón**. Terapia **cognitiva** de la depresión. Bilbao: **Desclée** de  
**Bróuwer**, 1979, 394p. **CABALLO**, Vicente. Manual de técnicas de  
terapia y modificación de la conducta. 4 **ed.** Madrid: Siglo  
XXI, 1998, 980p.

\_\_\_\_\_ Manual para el tratamiento **cognitivo-conductual** de los  
trastornos psicológicos. Madrid:

Siglo XXI, 2002, 749p.

CASTANYER, Olga. **Asertividad**, expresión de una sana autoestima. 5 ed. Bilbao: Desclée de Bróuwer,

1996,154p.

—————. ¿por qué no logro ser asertivo?. Bilbao: Desclée de Bróuwer, 2001, 224p.

CAUTELA **Jósp**. Condicionamiento encubierto. Bilbao: Desclée de Bróuwer, 1983, 383p.

ELLIS, Albert. Una terapia breve, más profunda y duradera. Barcelona: **Paidós**, 1999, 335p.

LEGA, Leonor, ELLIS, **Albert** y CABALLO, Vicente. Teoría y práctica de la terapia racional **emotivo-**

**conductual**. Madrid: Siglo XXI, 1998. 160p.

McKAY, **Mathew**, Técnicas **cognitivas** para el tratamiento del estrés. Barcelona: Martínez Roca, 1985,

240p.

—————. Técnicas de autocontrol emocional. Barcelona: Martínez Roca, 1985, 219p.

RÓSENBERG, Marshall. Comunicación no violenta. Barcelona; Urano, 2000, 222p. SMITH, Manuel. Cuando digo no, me siento culpable. Bogotá: Grijalbo, 1977, 438p.

—————S)^ puedo decir no. Barcelona: Grijalbo, 1988, 381 p.

