

CONDUCTA ASERTIVA

AUTOR: OSCAR E. LÓPEZ JIMÉNEZ

MARZO: 2021



San Marcos

Tabla de contenido

Conducta asertiva	2
Respuestas asertivas y ventajas	4
Principios y derechos básicos de la asertividad.....	4
Empatía.....	8
Empatía y la Asertividad	9
Conducta Prosocial	10
Conceptualización	10
Antecedentes teóricos.....	13
Teorías de la conducta Prosocial.....	13
Aplicaciones en la psicología	15
Conclusiones y recomendaciones	18
Referencias bibliográficas	19



Conducta asertiva

Para desarrollar este concepto se hará necesaria contemplar los fundamentos de Llacuna quien expone de manera integral la conducta asertiva.

Llacuna (2004) expone que: “La persona asertiva es aquella que no se comporta de manera agresiva con los demás, lleva a la práctica sus decisiones, no huye o cede ante los demás para evitar conflictos, es capaz de aceptar que comete errores sin sentirse culpable, no se siente obligada a dar excusas, razones o explicaciones de por qué quiere lo que quiere, distingue de lo que dicen los demás de ella misma o de sus puntos de vista, es capaz de solicitar información sobre su propia conducta negativa y está abierto siempre a tratar diferencias de intereses o conflictos con otras personas”.

Además Llacuna (2004) plantea que una cualidad de ser asertivo es expresar deseos u opiniones, para ello existe un sistema general al cual denomina "D.E.PA".

El D.E.P.A se refiere a:

- **D - Describir de manera clara la situación que nos desagrada o que deseamos cambiar.**
- **E - Expresar los sentimientos personales en primera persona, evitando acusar al otro.**
- **P - Pedir un cambio concreto de conducta.**
- **A - Agradecer la atención del otro a nuestra petición.**

Asimismo, Llacuna (2004) formula una diferenciación de conducta asertiva o socialmente habilidosa, agresiva y pasiva. La falta de asertividad se da en las personas que tienen problemas a la hora de relacionarse. Apunta que se debe diferenciar entre conducta asertiva o socialmente hábil, pasiva y agresiva de la siguiente manera:

Conducta asertiva o socialmente hábil	Conducta pasiva	Conducta agresiva
Implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. Es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin	Transgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas, falta de confianza, de tal modo que los demás puedan hacerle caso. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias	Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa

violiar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables.

necesidades. Su objetivo es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa. Comportarse de este modo en una situación puede dar como resultado una serie de consecuencias no deseables tanto para la persona que está comportándose de manera no asertiva como con la persona con la que está interactuando. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades se encuentra reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. Además, puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse hostil o irritable hacia las otras personas, puede acabar por estallar. Hay un límite respecto a la cantidad de frustración que un individuo puede almacenar dentro de sí mismo.

incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes. La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones. Las víctimas de las personas agresivas acaban, mas tarde o más temprano, por sentir resentimiento y por evitarlas. El objetivo habitual de la agresión es la dominación de las otras personas. La victoria se asegura por medio de la humillación y la degradación. Se trata en último término de que los demás se hagan más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades. La conducta agresiva es reflejo a menudo de una conducta ambiciosa, que intenta conseguir los objetivos a cualquier precio, incluso si eso supone transgredir las normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. La conducta agresiva puede traer como resultado consecuencias favorables, como una expresión emocional satisfactoria, un sentimiento de poder y la consecución de los objetivos deseados. También pueden surgir sentimientos de culpa, las consecuencias a largo

		plazo de este tipo de conductas son siempre negativas
--	--	---

Fuente: Llacuna (2004)

Respuestas asertivas y ventajas

Llacuna (2004) refiere que la respuesta asertiva se considera como una habilidad de comunicación interpersonal y social, es una capacidad para transmitir opiniones, posturas, creencias y sentimientos de cada uno sin agredir ni ser agredido. Si para el individuo las opiniones y deseos de los demás prevalecen sobre los propios, la consecuencia es la sumisión que impide que avance el grado de confianza de una relación al no darse a conocer y convirtiéndose así en un absoluto desconocido.

A continuación se definen diversos tipos de respuestas asertivas las cuales también guardan relación con los derechos asertivos:

- Rechazar una petición.
- Hacer una petición o solicitar ayuda.
- Solicitar un cambio de conducta que resulta molesta.
- Mostrar desacuerdo.
- Hacer una crítica.
- Recibir una crítica.
- Formular un elogio.
- Hacer cumplidos.

Principios y derechos básicos de la asertividad

Asimismo Lacuna (2004) cometa que la asertividad se construye en todo un modelo que sigue principios generales, de dentro hacia fuera, de construir fortalezas en nuestra persona, para después poder exteriorizar un desempeño que sirva a los demás; es así como se parte del "respetarte a ti mismo" para "respetar a los demás", le continúan a estos principios asertivos ciertas habilidades instrumentales que favorecen la comunicación real. El modelo completo en cuanto a los principios generales sigue la siguiente lógica:

- Respeto por uno mismo.
- Respetar a los demás.
- Ser directo.
- Ser honesto.
- Ser apropiado.
- Control emocional.

- Saber decir.
- Saber escuchar.
- Ser positivo.
- Lenguaje no verbal.

Los derechos asertivos son puntos a sostener y a hacer valer ante nosotros mismos y ante los demás. Quien más lesiona los propios derechos asertivos es nuestro yo, cuando no nos respetamos y por nuestro derecho hacemos valer los de los demás. Entre los derechos asertivos hallamos los siguientes:

- Considerar las propias necesidades.
- Cambiar de opinión.
- Expresar tu ideas y sentimientos.
- Decir no ante una petición, sin sentirse culpable.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Cometer errores.
- Pedir y dar cuando así lo decidas.
- Hacer menos de lo que como humano puedes hacer.
- Establecer tus prioridades y tus propias decisiones.
- Sentirse bien.
- Tener éxito.
- La privacidad.
- La reciprocidad.
- No usar tus derechos.
- Exigir la calidad pactada.
- Ser feliz.

COMUNICACIÓN: CONDUCTAS

ASERTIVA	AGRESIVA	PASIVA
“Tu tienes derecho, yo tengo derecho”	“Yo tengo derecho, tú ...	“Tú tienes ...
Directa, firme “¿Cómo crees que podríamos ...	Impone, interrumpe “Deberías hacer ...	Vacilante, cortada. “No te molestes ...
Mirada directa y franca. Gesto firme. Postura relajada. Voz sin vacilación, adecuado.	Mirada fija. Gestos amenazantes. Postura hacia delante. Volumen de voz elevado.	Rehúye la mirada. Movimientos nerviosos. Postura recogida. Volumen bajo.
Relaciones positivas. Resuelve problemas.	Viola derechos. Crea tensión.	No consigue los objetivos. Pierde oportunidades. Conflictos personales.

Fuente: <https://images.app.goo.gl/NHfsZ1HYhDeynyvT6>

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS ASERTIVAS

Honestidad y comunicación directa

- Seguridad de sí mismas
- Transparencia
- Comunicación fluidas
- Impiden que el resentimiento eche raíces

Autocontrol y Respeto

- Evita que la manipulen
- Alta Autoestima
- Autocontrol Emocional
- Conducta Respetuosa

Inteligencia Emocional

- Identificar sus necesidades
- Firmeza y Claridad
- Se expresan y escuchan con cortesía

Sinceridad

- No exageran
- No se autoalaban
- Defienden la realidad

Libertad

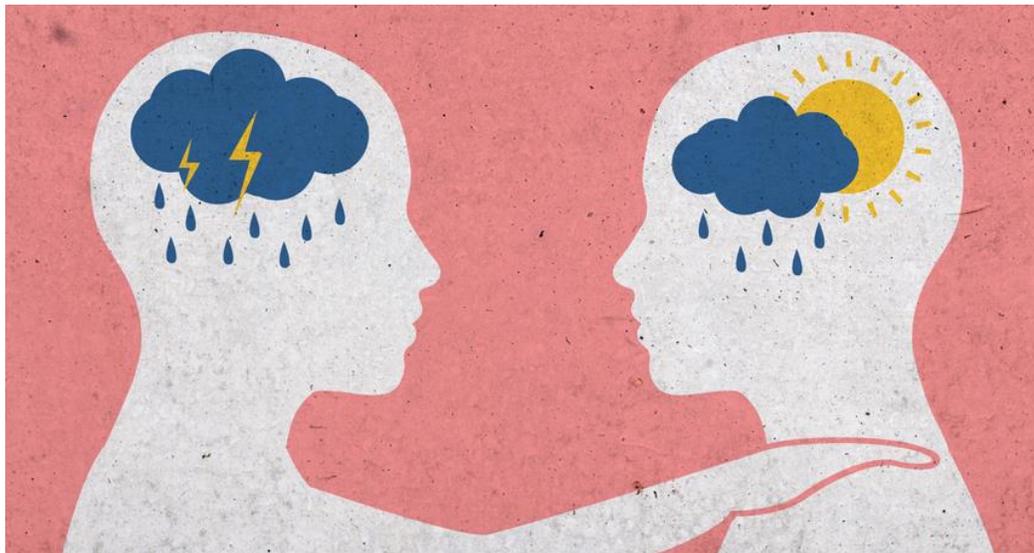
- Para manifestarse
- Para comunicarse
- Actitud activa ante la vida



www.FidesWeb.us

Fuente: <https://images.app.goo.gl/DT9CpXKMjHD98JMT7>

Empatía



Fuente: <https://images.app.goo.gl/Bx15tpMcKwqThMK46>

La utilización del término empatía en la Disciplina de la Psicología, es referida a principios del siglo XX, la implementación del concepto se ha logrado extender por las distintas ramas de esta ciencia del comportamiento, lo que ha dado lugar a a gran variedad de principios y postulados teóricos.

Coloquialmente la empatía suele recurrirse a frases como “ponerse en el lugar/ en los zapatos de los demás”, López M (2014) la define como: “La capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar. Es una habilidad indispensable para los seres humanos, teniendo en cuenta que toda nuestra vida transcurre en contextos sociales complejos. Esta naturaleza social hace que el reconocimiento y la comprensión de los estados mentales de los demás, así como la capacidad de compartir esos estados mentales y responder a ellos de modo adecuado, sean tanto o más importantes que la capacidad de comprender y responder adecuadamente a los contextos naturales no sociales”. (pag. 38)

La empatía es una característica muy valorada en el comportamiento humano, a menudo y se vincula con la compasión y el altruismo, y es opuesta al egoísmo y a la antipatía.

Aunque la psicología no posee conceptos definitivos de la empatía, Raffilo (2020) se refiere a clasificarla en dos categorías, que son:

- **Empatía afectiva.** También llamada empatía emocional, se basa en el contagio emotivo, es decir, la capacidad de contagiarse de las emociones que otra persona siente, y verse afectado por ellas. Puede darse en dos grados de intensidad:
 - **Preocupación empática.** Se da en la medida en que destinamos parte de nuestra energía mental a pensar los problemas de otro, estando o no en su presencia.
 - **Aflicción propia.** El sufrimiento ajeno se padece “en carne propia”, es decir, hace mella en el propio ánimo y desencadena incluso reacciones fisiológicas semejantes.
- **Empatía cognitiva.** Depende de la capacidad de comprender la postura de otro, es decir, de “ponerse en sus zapatos”. Esto puede ocurrir, de nuevo, de dos formas:
 - **Asunción de perspectiva.** La tendencia a adoptar los puntos de vista de otro, o al menos a comprenderlos, razonarlos y darlos por válidos.
 - **Fantasía.** La capacidad proyectiva de la mente humana de asumir una identificación con entidades o personajes imaginarios, o vincularse con ideas del orden de lo irreal.

Empatía y la Asertividad

Raffilo (2020) comenta que la empatía y asertividad son términos de uso común en la psicología contemporánea, a pesar de que no significan lo mismo. Si la empatía es la capacidad de conectarse con las emociones o los pensamientos del otro, la asertividad más bien se vincula con la capacidad para decirle al otro lo que se piensa de manera franca, honesta, pero delicada, sin herir sus sentimientos y, sobre todo, percibiendo cuál es la mejor manera para hacerlo.

Se trata de un valor comunicativo, ya que las personas asertivas logran en sus receptores una mejor disposición a la comprensión y la aceptación, lo cual requiere de parte del emisor una dosis importante de empatía, para poder percibir cuál es el mejor camino para comunicar esa verdad que podría resultar dolorosa: cuándo, cómo y dónde es mejor hacerlo.

Conducta Prosocial



Fuente: <https://www.google.com/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fwww.ucc.edu.co>

Conceptualización

Moñivas A (1996) expone que la conducta prosocial, desde la etiología de su terminología como una de las formas del comportamiento moral, se ha asociado, en las distintas investigaciones, con las conductas de consuelo, dar, ayuda, altruismo, confianza, compartir, asistencia, cooperación siendo la última en venir a escena la conducta de solidaridad. Esta variedad de comportamientos que componen la conducta prosocial hace difícil un acuerdo sobre su definición.

Por otra parte, Moñivas A (1996) citando a Caraigordobil (1995) que la conducta de ayuda puede ser definida como “una conducta positiva que se realiza para beneficiar a otro” y la conducta de cooperación como “un intercambio social que ocurre cuando dos o más personas coordinan sus acciones para obtener un beneficio común, es decir, un intercambio en el que los individuos se dan ayuda entre sí para contribuir a un fin común” (p. 116). Pero de todos los conceptos anteriormente referidos, la conducta prosocial se ha identificado más con la de altruismo, el tipo de comportamiento moral más elevado. La noción de altruismo está relacionada con la noción de justicia, de lo que es justo (por ej., un individuo que contribuye a un proyecto más de lo que los demás consideran justo puede ser

Conducta Prosocial

”Aquellos comportamientos que, sin la búsqueda de recompensas externas, extrínsecas o materiales, favorecen a otras personas o grupos, según los criterios de éstos o metas sociales, objetivamente positivas y aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad positiva de calidad y solidaria en las relaciones interpersonales o sociales consecuentes, salvaguardando la identidad, creatividad e iniciativa de los individuos o grupos implicados”.(Roche, 1991)

considerado altruista)

Asimismo, Roché (1991), comenta que la conducta prosocial se refiere a: “Aquellos comportamientos que, sin la búsqueda de recompensas externas, extrínsecas o materiales, favorecen a otras personas o grupos, según los criterios de éstos o metas sociales, objetivamente positivas y aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad positiva de calidad y solidaria en las relaciones interpersonales o sociales consecuentes, salvaguardando la identidad, creatividad e iniciativa de los individuos o grupos implicados”. Por lo tanto, la conducta pro social se da a conocer como una conducta voluntaria de ayuda para con otros, que abarcan compartir, dar apoyo y protección; al momento de comprender al otro y ponerse en su lugar.

Eriquez M (2016) citando a Roche (1995) realizó una categorización de diez clases de acciones pro sociales y las clasifico de la siguiente manera:

1. Ayuda física Conducta no verbal que procura asistencia a otras personas para cumplir un determinado objetivo, y que cuenta con la aprobación de las mismas.
2. Servicio físico Conducta que elimina la necesidad a los receptores de la acción de intervenir físicamente en el cumplimiento de una tarea o cometido, y que concluye con la aprobación o satisfacción de éstos.
3. Dar Entregar objetos, alimentos o posesiones a otros perdiendo su propiedad o uso.
4. Ayuda verbal Explicación o instrucción verbal o compartir ideas o experiencias vitales, que son útiles y deseables para otras personas o grupos en la consecución de un objetivo.
5. Consuelo verbal Expresiones verbales para reducir tristeza de personas apenadas o en apuros y aumentar su ánimo.
6. Confirmación y valorización positiva del otro Expresiones verbales para confirmar el valor de otras personas o aumentar la autoestima de las mismas, incluso ante terceros. (Interpretar positivamente conductas de otros, disculpar, interceder, mediante palabras de simpatía, alabanza o elogio).
7. Escucha profunda Conductas meta verbales y actitudes de atención que expresan acogida paciente pero activamente orientada a los contenidos expresados por el interlocutor en una conversación.
8. Empatía Conductas verbales que, partiendo de un vaciado voluntario de contenidos propios, expresan comprensión cognitiva de los pensamientos del interlocutor o emoción de estar experimentando sentimientos similares a los de éste.
9. Solidaridad Conductas físicas o verbales que expresan aceptación voluntaria de

compartir las consecuencias, especialmente penosas, de la condición, estatus, situación o fortuna desgraciadas de otras personas, grupos o países.

10. Presencia positiva y unidad Presencia personal que expresa actitudes de proximidad psicológica, atención, escucha profunda, empatía, disponibilidad para el servicio, la ayuda y la solidaridad para con otras personas y que contribuye al clima psicológico de bienestar, paz, concordia, reciprocidad y unidad en un grupo o reunión de dos o más personas.

Estas diez acciones de conductas pro sociales, puede formar a las personas de manera individual y colectivamente, pero se debe tener claridad en la diferencia de lo que son acciones pro sociales y una ayuda cualquiera. Por lo tanto, las acciones pro sociales promueven: la creatividad e iniciativa, autonomía, dignidad, autoestima y se realizan voluntariamente; y las conductas de ayuda cualquiera promueven: la dependencia, anulación de identidad, iniciativa o creatividad, subvalorización del otro.



Fuente: <https://www.google.com/imgres?imgurl=https%3A%2F%2F0901.static.prezi.com>

Antecedentes teóricos

Teorías de la conducta Prosocial

Para continuar aprendiendo sobre este concepto de conducta prosocial, hay que visualizar las diferentes teorías entorno al estudio de este concepto. De igual manera Eriquez M (2016) realiza un recorrido sobre diferentes aportes de teorías que explican dicho concepto, que se explicarán a continuación:

Teoría de la normativa: Esta teoría, presados que en ocasiones este mismo se puede cuestionar si fue importante o adecuado haber realizado dicha acción. En este sentido las conductas pro sociales van a estar cuestionadas por la parte moral desde las estructuras cognitivas del individuo, como si fuese un compromiso que se debe tener hacia los demás, esto conlleva a auto-cuestionarse sobre la importancia o conveniencia de si ayuda o no. Es así entonces esta conducta pro social está influida por el grado de obligación moral que lleva a un individuo a realizar acciones de ayuda específicas; los sentimientos de obligación moral se generan por la activación de la estructura cognitiva de normas y valores del individuo, estos sentimientos pueden llegar a ser neutralizados al cuestionarse el sujeto la relevancia o conveniencia de esa obligación.

Modelo de ayuda debido a reacciones emocionales: Modelo propuesto por Piliavin & Piliavin (1969) quienes refieren como las respuestas emocionales de cada sujeto frente a las necesidades ajenas, son importantes para tomar la decisión de ayudar o no. Ejemplo: en un accidente automovilístico inesperado, donde hay heridos y un joven está muerto, es posible que se experimenten emociones distintas. Primera: se vivirá un grado subconsciente de tensión personal, mezclando sentimientos de horror, segunda: experimentación de un grado de inquietud empática, al colocarnos en los zapatos de los heridos, siendo invadidos por sentimientos compasivos, ternura, cordialidad y simpatía hacia ellos. Por un lado, viviremos un grado subconsciente de tensión personal en el que se mezclan sentimientos de alarma, molestia, contrariedad y aflicción y que podríamos resumir diciendo que sentimos una sensación de horror. Por otro lado, quizá experimentemos un cierto grado de inquietud empática, al identificarnos con la accidentada y seamos invadidos por sentimientos de compasión, ternura, cordialidad y simpatía hacia ella. Es decir, estaremos afligidos por ella.

Modelo de ayuda debido a situaciones de emergencia: Este es uno de los modelos más conocidos de conductas de ayuda, planteado por; Darley & Latané (1970) sostienen que en la vida cotidiana se ven sucesos inesperados a las personas, pero en ciertos momentos se viven situaciones de emergencia, inusuales implicando amenazas, peligro real, rápidas, en las que no se alcanza a pensar que hacer en ese momento, pero requieren de una decisión inmediata. Los autores refieren que el fenómeno que más ha captado la atención es la pasividad de los sujetos frente a las situaciones de emergencia por no asumir responsabilidad, cuando hay presencia masiva de otros esto inhibe la conducta pro social, y



si son percibidos como competentes aumenta la inhibición, contagiando la poca solidaridad frente a la situación. Aquí se demuestra ignorancia en los observadores por permanecer indiferentes dejando ver su comportamiento de manera pasiva. También frente a este tipo de situaciones la presencia de unos limita la ejecución de estas conductas tal vez porque esto les genera angustia, ansiedad y horror, sintiéndose incapaces de enfrentar la situación, asimismo hay otros sujetos que son personas con una gran capacidad y sentido de ayudar por horrible que sea la situación. Ejemplo: un atraco en un banco donde hay presencia masiva de personas, algunos no actúan por miedo a que los maten pero hay otros que mantienen la calma y son capaces de reaccionar frente a dicha situación por lo menos llamando a la policía y apoyando a las víctimas.

Modelo de ayuda por aprendizaje: Bandura (1977; 1986), refiere que las conductas son aprendidas a través de la interacción social la cual tiene un componente cognitivo y las influencias ambientales, sin dejar de lado que todos los seres humanos son seres capaces de pensar y procesar esa información. Los niños aprenden por observación, bien sea en el contexto familiar, escolar y social donde interactúan con otros, cada conducta según el autor se fortalece o debilita mediante recompensas. En síntesis estas teorías dan algunas explicaciones sobre la manera que se dan las conductas pro sociales o comportamientos altruistas en las personas a nivel social, frente a cualquier tipo de situación percibido en diversos contextos. Por lo tanto desde que nacen las personas conviven en grupos, como el primario que es la familia donde se inician las bases de los aprendizajes sociales, los progenitores enseñan a los hijos valores y conductas que desean que sus hijos aprendan.



Fuente: <https://images.app.goo.gl/tXtiidiLzRFJF4rd7>

Aplicaciones en la psicología



Fuente: <https://images.app.goo.gl/Hb6c9YRZ4fuRdEaQ9>

Para comprender las aplicaciones que generan la conducta prosocial, es importante resaltar los aportes que Arias (2015) comenta acerca de el aporte de la psicología positiva, la cual aparece como corriente psicológica, el año 2000, debido a la publicación de Martin Seligman y Mihaly Csikszentmihalyi, que aparece en *American Psychologist* (Seligman, 2006). Aunque ha habido estudios previos sobre la felicidad como los de Ed Diener y el Cardenal Paul Poupard, es Seligman quien ha institucionalizado la psicología positiva y le ha dado un enfoque unificador que ha renovado diversos campos de la psicología pura y aplicada, como son la psicología clínica, la psicología educativa y la psicología organizacional, por mencionar solo algunos.

Con respecto a estos estudios previos sobre felicidad, Diener concluye que las personas más felices son aquellas que tienen la oportunidad de poner sus fortalezas en práctica de manera frecuente (Seligman, 2006), mientras que los estudios de Poupard señalan que las personas más felices son los goodfinders o los que hacen el bien (Poupard, 1992). En la actualidad se considera que ambos factores, las destrezas y habilidades bien desarrolladas, así como la conducta prosocial, son las rutas que nos conducen a la felicidad.

En ese sentido se deben distinguir dos enfoques que se aproximan a la felicidad: el primero o enfoque hedónico, está representado por la noción de bienestar subjetivo, es decir que la felicidad se entiende como algo relativo, en la medida que depende de cada persona. El segundo es el enfoque eudaimónico que se centra en la autorrealización y la trascendencia. En este enfoque el bienestar psicológico se define en términos de desarrollo del potencial humano y funcionamiento psicológico pleno (Barra, 2011), por lo que se integran las dos

líneas de investigación antes señaladas: la que se centra en el desarrollo de las capacidades y destrezas de las personas, y la que se avoca a la conducta prosocial. En ambos casos se confluye en el desarrollo de fortalezas y virtudes, que son el núcleo de una personalidad saludable y positiva.

En general, una persona tiene alto bienestar psicológico si experimenta satisfacción con su vida, de modo que el componente cognitivo de la satisfacción es el bienestar, que es resultado de la integración cognitiva que hacen las personas de cómo les fue en el curso de su vida. Mientras que la satisfacción es un juicio cognitivo, la felicidad es una experiencia de afecto positivo (Casullo & Castro, 2000). Por ejemplo, el modelo de bienestar psicológico de Carol Ryff abarca seis dimensiones: la autoaceptación, el crecimiento personal, el propósito de vida, las relaciones positivas con otros, el dominio ambiental y la autonomía.

R. Alarcón (2014), es quien ha llevado a cabo diversas investigaciones sobre la felicidad: él ha construido una escala factorial para medir la felicidad, y ha difundido a través de ensayos y artículos de investigación sus principales hallazgos. Entre estos se tiene que no hay diferencias en las puntuaciones de felicidad con respecto a la edad o el género de las personas, pero sí existen diferencias significativas en cuanto al estado civil, siendo los casados los más felices.

Es importante que la psicología positiva esté empezando a insertarse en la práctica terapéutica y la intervención en contextos escolares y organizacionales. Al respecto, se está desarrollando un enfoque más positivo para tratar a las personas, es decir centrándose en la salud más que en la enfermedad, en la solución más que en el problema, en las fortalezas más que en las debilidades (Arias, 2013). Esto es vital, ya que considerar la satisfacción personal y las emociones positivas como contingentes resulta ser muy motivador, para cambiar conductas y estilos de vida indeseables (Moscoso, 1996).

Diener concluye que las personas más felices son aquellas que tienen la oportunidad de poner sus fortalezas en práctica de manera frecuente

(Seligman, 2006)

Por otra parte, es igualmente útil, son los trabajos en grupo, ya que los juegos cooperativos estimulan la conducta prosocial, fomentan la cohesión social, disminuyen las conductas antisociales, aumentan las habilidades sociales y la capacidad para resolver problemas (Garaigordobil, 2004). En ese sentido, potenciar las emociones positivas y promover estados de alegría es muy benéfico para la persona, ya que las personas más felices y satisfechas sufren menos malestar, tienen mejores apreciaciones personales, un mejor dominio del entorno, y poseen mejores habilidades sociales para vincularse con las personas (Casullo & Castro, 2000). En consecuencia, diversas intervenciones apuntan precisamente, a favorecer la vivencia de emociones positivas en contextos cooperativos y con una orientación prosocial.

Según Arias (2015) refiere que se han creado diversos instrumentos que miden la conducta prosocial como el Prosocial Behavior Scale, Prosocial Reasoning Objective Measure,

Prosocial Orientation Questionnaire, Interpersonal Reactivity Index, etc. (Martorell, Gonzalez, Ordoñez y Gómez, 2011), ya que con ellos se puede valorar de manera objetiva, todas estas variables y sus relaciones, así como los efectos pre y post test de la aplicación de programas de entrenamiento en conducta prosocial.

En ese sentido, la conducta prosocial desde la psicología positiva posee una visión más integral y positiva del ser humano es cada vez más característico de la psicología y sus aplicaciones en diversos campos del saber y el accionar de las personas.



Conclusiones y recomendaciones

Hemos realizado un recorrido sobre los conceptos esenciales de la competencia social y prosocial que el ser humano requiere de los demás para crecer y desarrollarse como persona, puede considerarse una máxima en la que la mayor parte de los investigadores están de acuerdo. Asimismo, se explicaron terminologías fundamentales desde las bases de la comunicación, interacción social, habilidades sociales y sus componentes, conducta asertiva y la empatía. Cada aspecto conlleva tener un acercamiento a favorecer y comprender la Convivencia social.

Finalmente, logramos comprender que las competencias sociales son elementales para el ejercicio de una sana convivencia y que enriquecen integralmente a la sociedad y cada uno de sus miembros, forjando mejores ambientes y fortaleciendo la empatía y las conductas asertivas en las distintas áreas de la vida.

Referencias bibliográficas

Aproximación y revisión del concepto «competencia social» por Noelia LÓPEZ DE DICASTILLO RUPÉREZ Concha IRIARTE REDÍN M.^a Carmen GONZÁLEZ TORRES Universidad de Navarra 2004

Caballo V.E. Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid Siglo XXI. Ediciones. 1993.

CATEDRÁTICA: M.A. María Antonieta Reyes Reyes d Marín MAESTRANTES: María del Carmen Enríquez Arenas Julia Nataly Villagrán Rodríguez Sulma Rosmery Martínez López Elodia Mireya Quiñonez Grisolía Noelia Odalis de León Méndez Nardi Melina León de León Coatepeque Quetzaltenango, agosto 2016.

Conducta prosocial y psicología positiva Prosocial behavior and positive psychology Walter Arias Gallegos* Psicólogo. Docente Investigador de la Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú, 2015.

Davis F. La Comunicación no Verbal. Madrid, Alianza Editorial, 1998.

Fundamentos de la comunicación DIONNE VALENTINA SANTOS GARCIA Red Tercer Milenio, 2012.

Jaume Llacuna Morera Doctor en Filosofía y letras Jefe del Área de Información y Documentación Laura Pujol Franco Licenciada en Psicología CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO 2004

Mariana Beatriz López, Centro Interdisciplinario de Investigación en Psicología Matemática y Experimental (CIIPME), Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET); Vanessa Arán Filippetti, CIIPME, CONICET; María Cristina Richaud, CIIPME, CONICET, 2014.

Moñivas. A (1996). Cuadernos de Trabajo Social n~ 9 Págs. 125 a 142 Ed. Universidad Complutense. Madrid

Ramírez Vázquez, Vanesa Aidée Reseña de "La interacción social. Cultura. instituciones y comunicación" de Edmond Marc y Dominique Picard Estudios sobre las Culturas Contemporáneas, vol. VIII, núm. 15, junio, 2002, pp. 162-165 Universidad de Colima Colima, México

https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_07.pdf

María del Carmen Ortego Maté; Santiago López González; María Lourdes Álvarez Tirigueros.

RECUPERADO DE

<https://www.rafaelbisquerra.com/competencias-emocionales/competencia-social/#:~:text=La%20competencia%20social%20es%20la,actitudes%20prosociales%2C%20asertividad%2C%20etc.>

Robbins, S. & Coulter, M. (2011) *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A.

TEORÍA DEL APRENDIZAJE TEMA: "Estimulación del Comportamiento Pro social

Última edición: 5 de julio de 2020. Cómo citar: "Empatía". Autor: María Estela Raffino. De: Argentina. Para: *Concepto.de*. Disponible en: <https://concepto.de/empatia-2/>. Consultado: 11 de diciembre de 2020. Fuente: <https://concepto.de/empatia-2/#ixzz6gl8mCpym> Fuente: <https://concepto.de/empatia-2/#ixzz6gl7bS2bL>



www.usanmarcos.ac.cr

San José, Costa Rica