

# Asertividad, escucha y afrontamiento de la crítica en adolescentes en situación de calle\*

**Leonardo Yovany Álvarez Ramírez\*\***

Coordinador de las pasantías sociales UNAB.

**Carola Saldaña\*\*\***

Estudiante décimo semestre Programa de Psicología UNAB.

**Julie Andrea Muñoz Ardila\*\*\*\***

Estudiante décimo semestre Programa de Psicología UNAB.

**Viviana Portela Meza\*\*\*\*\***

Estudiante décimo semestre Programa de Psicología UNAB.

• **Resumen:** *En el estudio llevado a cabo presentamos como objetivo fortalecer el desarrollo de habilidades de defensa asertiva de derechos, escucha y respuesta eficaz ante la crítica, en un grupo de 40 adolescentes (20 de cada género) en situación de calle de la ciudad de Bucaramanga. Siguió un diseño pre-experimental de un solo grupo con medidas pre y post intervención. Aplicamos una escala likert antes y después del entrenamiento. El procedimiento incluyó el desarrollo de cuatro sesiones de trabajo semanales de 120 minutos durante un año. Procesamos los datos estadísticos en el paquete spss versión 13.0. Los resultados reportan efectividad en la intervención con un puntaje t de Habilidades sociales ( $t = -4,1$ ), mayor al esperado (2,0), con  $p = 0,0003$ . Este es un estudio con alcance preliminar que requiere un trabajo experimental que pueda atribuir de manera definitiva los cambios al programa ejecutado.*

**Palabras Clave:** Habilidades sociales, asertividad, adolescentes.

## Assertividade, escuta e resposta à crítica em adolescentes da rua

\* El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el marco de la intervención en pasantía social realizado en el año 2006 entre los meses de febrero a noviembre del mismo año. Las pasantías sociales funcionan como una alternativa al trabajo de grado al cual pueden optar estudiantes de noveno y décimo semestres del programa de Psicología de la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB) y son dirigidos por el docente investigador Leonardo Yovany Álvarez Ramírez.

\*\* Psicólogo. Especialista en Desarrollo intelectual UNAB. Correo electrónico: [leonardoalvarez64@gmail.com](mailto:leonardoalvarez64@gmail.com)

\*\*\* Correo electrónico: [carosl34@gmail.com](mailto:carosl34@gmail.com)

\*\*\*\* Correo electrónico: [juliandreit34@gmail.com](mailto:juliandreit34@gmail.com)

\*\*\*\*\* Correo electrónico: [viviportel56@hotmail.com](mailto:viviportel56@hotmail.com)

• **Resumo:** *Este estudo tem como objetivo fortalecer o desenvolvimento de habilidades de defesa assertiva dos direitos, a escuta e a resposta eficaz à crítica num grupo de 40 adolescentes (20 por gênero) da rua na cidade de Bucaramanga, Colômbia. Aplicou-se um desenho experimental com um solo grupo de medidas pré- e post-intervenção; a escala Likert foi aplicada antes e depois do treinamento. O procedimento incluiu o desenvolvimento de quatro sessões de trabalho semanais de 120 minutos durante um ano. Os dados estatísticos foram processados com o software spss versão 13.0. Os resultados reportaram uma efetividade na intervenção com uma contagem t de Habilidades Sociais ( $t=4,1$ ), maior do t esperado (2,0), com  $p=0,0003$ . Este foi um estudo com um alcance preliminar requerido por um trabalho experimental capaz de atribuir de maneira definitiva as mudanças do programa executado.*

**Palavras-chave:** habilidades sociais, assertividade, adolescentes.

### **Assertiveness, listening and tackling the critique from street adolescents**

• **Abstract:** *The aim of this study is to strengthen the development of assertive defense skills of rights, effective listening and response to critique, in a group of street adolescents (20 per gender) in the city of Bucaramanga, Colombia. A pre-experimental design of just one group with pre- and post-intervention measures was followed, and a Likert Scale before and after the training was also applied. This procedure included four 120-minute weekly working sessions for a year. The statistical data were processed with Spss software, version 13.0. The results show an intervention effectiveness with a Social Skills t score ( $t=-4.1$ ), greater than expected t (2.0), with  $p=0.0003$ . This is a study with a preliminary scope which requires an experimental work which can attribute the changes to the executed program in a definite way.*

**Abstract:** social skills, assertiveness, adolescents.

**-1. Introducción. -2. Metodología. -3. Resultados. -4. Discusión. -Lista de referencias.**

*Primera versión recibida octubre 29 de 2008; versión final aceptada agosto 6 de 2009 (Eds.)*

## **1. Introducción**

La realidad de la vida en la calle está compuesta por una variedad de entornos, prácticas y modos de vida. La vida callejera deja entrever las posibilidades de supervivencia que se dan en ella y la hacen particularmente distinta (formas de interacción, personajes, normas y esquemas que pueden variar de una esquina a otra).

El proyecto *Dignificándonos* es un programa de apoyo a los niños, niñas y jóvenes de la calle en la ciudad de Bucaramanga (Colombia), al igual que en siete ciudades más del país, establecido entre el Gobierno colombiano y la Unión Europea, con la asistencia técnica del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y los recursos financieros de la Unión Europea.

A partir del diagnóstico y conocimiento de las necesidades y condiciones que sujetan a los niños, niñas y adolescentes (NNA) en situación de calle, el equipo de trabajo de Pasantía Social de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, planeó y desarrolló un programa para el fortalecimiento de habilidades sociales a fin de hacer una vinculación desde las prácticas académicas al entorno social y al mismo tiempo explorar desde el punto de vista investigativo programas de intervención psicosocial en diferentes poblaciones y grupos humanos; en particular, este trabajo se dirigió a jóvenes adolescentes en situación de calle.

Más allá de la diferencia establecida entre estas dos situaciones y sus características, es indudable que ambas hacen parte de una problemática psicosocial inherente a cada uno de los niños, niñas y adolescentes que la afrontan a diario y que, por lo general, poseen pocas herramientas para superarla. El programa que se desarrolló está dirigido al fortalecimiento de habilidades sociales tales como la Defensa asertiva de derechos personales, la Escucha atenta, la expresión de reclamos responsables, la respuesta eficaz ante la crítica.

Las competencias sociales influyen en la salud psicológica (Kendall & Wilcox, 1980; Sarason & Sarason, 1981) pero al mismo tiempo influyen en el grado de éxito de las interacciones (Roth, 1986) al igual que en el alcance de objetivos sociales relevantes en los contextos sociales (Ford, 1982). Algunos estudios señalan la importancia de la promoción de actividades prosociales en las juventudes ya que están positivamente correlacionadas con el bajo consumo de alcohol y sustancias tóxicas (Maton, 1990). Al revisar las aplicaciones de los programas de entrenamiento, Carkuff (1971) plantea que en problemas como la delincuencia, el entrenamiento de las carencias conductuales específicas en habilidades sociales es apropiado y recomendable. Existen algunos estudios que se han dirigido al entrenamiento en habilidades sociales (Guzmán-Saldaña, R.; García-Cruz, R., 2004); sin embargo existe una amplia variedad de programas específicos de entrenamiento en jóvenes en situación de calle, tales como los de entrenamiento en “habilidades de solución de problemas” (Kendall & Hollon, 1979; Meichenbaum, 1977; Sarason & Ganzer, 1973). En este aspecto se destaca la relación fuerte existente entre la capacidad de reconocer y admitir un problema, entre el pensar la resolución de problemas interpersonales y la salud mental (Urbain & Kendall, 1980). Otros estudios han enfatizado en el entrenamiento en habilidades de solución de conflictos en la casa y la escuela, y hallaron reducción en éstos en dichos ambientes (Hammond & Yung, 1993); otros programas han enfatizado en la capacidad para identificar problemas, reconocer los sentimientos de los demás,

y considerar las consecuencias ante soluciones alternativas, y han mostrado cambios favorables (Shure, 1992).

Un grupo de programas alternos es el que entrena a adolescentes delincuentes en situaciones, opciones, consecuencias y simulación, denominado modelo SOCS (Kiffer, Lewis, Green & Phillips, 1974).

En el presente estudio planteamos un entrenamiento en las habilidades sociales de Defensa asertiva de derechos personales, Escucha atenta, Expresión de reclamos responsables, Respuesta eficaz ante la crítica, como herramientas indispensables para mejorar las relaciones de la población adolescente en situación de calle, de su grupo, y del resto de la ciudadanía que coexiste con ellos y con ellas en estos espacios urbanos, como una forma de promover el desarrollo de competencia ciudadana; y evaluamos la eficacia de este entrenamiento en el marco de un estudio pre-experimental, como etapa previa a uno de tipo experimental de mayor rigor en una fase posterior.

## 2. Metodología

### ***Diseño***

Utilizamos un diseño pre-experimental con el que evaluamos los efectos del programa *afianzamiento de habilidades sociales* (Defensa asertiva de derechos personales, escucha atenta, expresión de reclamos responsables, respuesta eficaz ante la crítica) en el grupo de participantes en el mismo.

### ***Hipótesis***

El fortalecimiento de las habilidades sociales (Defensa asertiva de derechos personales, escucha atenta, expresión de reclamos responsables, respuesta eficaz ante la crítica) mediante la intervención psicosocial motivo de este estudio, incrementará favorablemente estas conductas en la población objeto de estudio.

### ***Variables***

- Definición Conceptual:
  - Habilidades sociales: Repertorio de comportamientos de la interacción social que implica el dominio de destrezas para la expresión asertiva de necesidades, expectativas y deseos, así como la defensa de los propios derechos ante los demás en un marco de interdependencia y respeto por el otro, que hace las relaciones más efectivas y proactivas entre los individuos de un grupo social o comunidad.
- Definición Operacional: Consideramos los siguientes comportamientos dentro de las habilidades sociales a fortalecer en el grupo objeto de intervención:
  - Defensa asertiva de derechos, creencias, sentimientos y

opiniones.

- Expresión clara de peticiones.
- Respuesta eficaz a la crítica.
- Escucha a los demás.

### ***Población***

- La intervención cognitivo-conductual se llevó a cabo con 40 adolescentes en situación de calle, cuyas edades oscilan entre 14 y 18 años, pertenecientes al programa de apoyo del proyecto *Dignificándonos*. La procedencia de estos sujetos jóvenes es por: a) Remisión por parte del Juzgado de Menores y/o ICBF a Instituciones Cerradas por motivos de contravenciones e infracciones por parte de los mismos; b) Dificultad para establecer un contacto continuo con algunos de éstos por la inconstante ubicación en las diferentes zonas de la ciudad; c) Alto nivel de consumo de SPA en algunas personas participantes al momento de contactarlos. El estrato de los participantes y las participantes es cero, con nivel de escolaridad hasta tercero de primaria, de género masculino y femenino (20 para cada caso).

### ***Instrumento***

Utilizamos un instrumento construido para el estudio con el fin de evaluar las habilidades motivo de intervención. Sometimos el instrumento a evaluación por parte de 10 jueces y juezas expertos (cada juez fue un psicólogo o psicóloga involucrado en programas de readaptación social en población vulnerable adolescente, y con experiencia no inferior a cuatro años continuos de ejercicio en el área y problemática específica). Entregamos un listado de ítems por subcategoría, el cual debía ser evaluado en términos de claridad, coherencia, suficiencia y relevancia, debiéndose argumentar las razones para cada calificación en un continuo de 0 a 4. La forma definitiva fue tamizada de los conceptos emitidos por los expertos y expertas, y del universo de ítems original eliminamos algunos ítems en cada caso, así: de la escala de “defensa asertiva de derechos personales” eliminamos 4, de la escala de escucha atenta, siete ítems, de la escala de expresión responsable de reclamos eliminamos un ítem y de la escala de respuesta eficaz ante la crítica eliminamos seis ítems. Obtuvimos así la forma definitiva, la cual fue piloteada en un grupo similar de adolescentes con un coeficiente test retest alpha de cronbach de 0.76., lo cual hace al instrumento confiable para su aplicación. Dividimos los ítems en las categorías: Defensa asertiva de derechos personales, escucha atenta, expresión de reclamos responsables, respuesta eficaz ante la crítica; cada una con 8 ítems, en una escala tipo Likert con opciones de respuesta de: totalmente de acuerdo, totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo. La validez de constructor se origina en el modelo del aprendizaje social. La alternativa de respuesta en cada caso tiene un valor de 0 a 3 con lo cual se

obtiene la sumatoria de los valores en cada subescala de habilidades.

### ***Procedimiento***

Distribuimos el programa de intervención en cinco Etapas, las cuales encaminamos hacia el desarrollo de los objetivos propuestos en éste. Destacamos que durante la primera etapa se llevó a cabo un proceso diagnóstico con la población y la posterior construcción de la propuesta de intervención cognitivo–conductual. La segunda Etapa la destinamos a realizar el proceso de enganche con la población a intervenir, luego de establecer, con el proyecto Dignificándonos, las respectivas zonas de ubicación de los participantes y las participantes. En la tercera fase evaluamos el estado de las variables a intervenir a través del programa (Defensa asertiva de derechos personales, escucha atenta, expresión de reclamos responsables, respuesta eficaz ante la crítica); en la cuarta efectuamos el desarrollo de la intervención, y en la quinta evaluamos el estado de los comportamientos fortalecidos mediante la intervención. Recopilamos la información y la procesamos en los programas Excell y spss versión 13.0, en la cual aplicamos los estadísticos de la t de student para identificar las diferencias de medias entre las puntuaciones pre y post del grupo, respecto de las habilidades intervenidas.

### ***Estructura de las sesiones de trabajo:***

En el formato estándar de las sesiones de trabajo incluimos las etapas de: instrucción y aclaración conceptual, en la cual presentábamos la habilidad a desarrollar y la delimitábamos conceptualmente dando las instrucciones de trabajo sobre la misma. Discutíamos la necesidad de la habilidad en la vida cotidiana y los pasos a dar para ejecutar adecuadamente la habilidad.

Continuábamos con el modelado en el cual se presentaban comportamientos adecuados en la ejecución de la habilidad a través del estudio de casos y situaciones cotidianas. A continuación hacíamos ejercicios de práctica para, por medio del moldeamiento, acercar cada comportamiento a lo esperado; y finalmente, dábamos un *feedback* para reforzar los comportamientos ejecutados de acuerdo con lo esperado.

La etapa final fue de generalización en la cual los participantes trasladaban a su contexto real las habilidades y evaluábamos su ejecución, y se hacía de nuevo moldeamiento.

### 3. Resultados

**Tabla 1. Comparación de las Medias pretest y postest en las Habilidades sociales en los participantes de la intervención.**

<b>Prueba t para Medias de Dos Muestras Emparejadas</b>		
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>		
	<b>Pre - Test</b>	<b>Post - Test</b>
<b>Media</b>	8,8	10
<b>Varianza</b>	4,2	1
<b>Grados de libertad</b>	27	
<b>Estadístico t</b>	-4,1	
<b>P(T&lt;=t) dos colas</b>	0,0	
<b>Valor crítico de t (dos colas)</b>	2,0	

Al comparar las puntuaciones del pre-test y el post-test se observan diferencias entre las medias, encontrándose un puntaje  $t$  de Habilidades sociales ( $t = -4,1$ ), mayor al  $t$  esperado ( $2,0$ ), con una probabilidad asociada correspondiente a  $p = 0,0003$ ; siendo el nivel de significancia menor a  $0,05$ . El valor negativo de  $t$  indica un puntaje mayor alcanzado por el grupo en el post-test. Lo anterior indica que a pesar de presentarse una mínima diferencia entre las medias, surgieron efectos representativos en la población atribuibles a la intervención, teniendo en cuenta que tal atribución es parcial debido al carácter pre-experimental del estudio. Estos resultados muestran que el grupo presentó comportamientos más favorables en las habilidades sociales blanco de la intervención: (Defensa asertiva de derechos personales, escucha atenta, expresión de reclamos responsables, respuesta eficaz ante la crítica). Este repertorio de comportamientos evidencia en los sujetos participantes una interacción social con el grupo, en la cual existe una mayor capacidad para la expresión asertiva de necesidades, expectativas y deseos, así como la defensa de los propios derechos ante los demás en un marco de interdependencia y respeto.

### 4. Discusión

Los resultados obtenidos dan cuenta de progresos en las personas participantes en las variables intervenidas a través del programa (Defensa asertiva de derechos personales, escucha atenta, expresión de reclamos responsables, respuesta eficaz ante la crítica). Son de gran interés estos resultados en la medida en que los sujetos participantes presentan hábitos de comportamiento arraigados, debido al tipo de experiencias previas de interacción en las cuales los participantes y las participantes mostraban

carencias comportamentales. Por otra parte, la existencia de condiciones limitadas de apoyo para el mantenimiento de los aprendizajes logrados hace que corran riesgo psicosocial estas adquisiciones comportamentales, toda vez que el contexto sociocultural y las redes sociales que rodean al sujeto adolescente en situación de calle, no favorecen condiciones de soporte para estos aprendizajes, y al contrario pueden tender a desestimularlos, asunto que se agrava cuando las personas jóvenes deben enfrentar en su cotidianidad un entorno abiertamente hostil, discriminatorio y carente de opciones para el colectivo joven.

Los resultados obtenidos son compatibles con lo hallado por otros investigadores e investigadoras al entrenar habilidades sociales en poblaciones de jóvenes delincuentes de la calle (Roth, 1986; Schincke, Orlandi & Cole, 1992; Collingwood & Gethner, 1980). De la misma manera, hay coincidencias con estudios basados en el entrenamiento en habilidades de solución de conflictos en casa y escuela (Hammond & Yung, 1993).

El carácter pre-experimental de este estudio lleva a plantear que, si bien se encontraron cambios, es preciso hacer estudios experimentales que controlen diferentes variables que permitan establecer con claridad las propiedades y efectividad del programa realizado; sin embargo, la dificultad de control de variables exige una infraestructura investigativa de alto espectro, con la cual no contamos para el presente estudio, pues los sujetos participantes no se hallan institucionalizados todo el tiempo y esto impide manejar determinadas contingencias que favorecerían un mayor rigor en la manipulación y control de las variables implicadas.

Futuros estudios deben tener en cuenta las anteriores circunstancias.

### **Lista de referencias**

- Collingwood, R. T. & Gethner, W. R. (1980). Skills training as treatment for juvenile delinquents. *Professional Psychology*, 11(4), pp. 591-598.
- Ford, M. E. (1982). Social cognition and social competence in adolescence. *Development Psychology*, 18, pp. 323-340.
- Guzmán-Saldaña, R & García-Cruz, R. (2004). Programa de entrenamiento en habilidades sociales en adolescentes con problemas de conducta. Pachuca de Soto: Universidad Autónoma del Estado Hidalgo.
- Hammond, R. & Yung, B. (1993). Evaluation and activity report: Positive adolescence choices training. Unpublished Grant report. U.S. Maternal and child bureau. Washington D.C.
- Kendall, P. C. & Wilcox, L. E. (1980). Cognitive-behavior treatment for impulsivity: concrete versus conceptual training in non-self controlled problem children. *Journal of consulting and clinical Psychology* 48, pp. 80-91.
- Kendall, P. C. & Hollon, S. D. (1979). Cognitive-behavioral interventions. Overview and current status. En E. S. Urbain y P. C. Kendall. *Review*



- of social cognitive problem solving interventions with children (p. 110). *Psychological Bulletin*, 88(1).
- Kiffer, R. E., Lewis, M. A., Green, D. R. & Phillips, E. L. (1974). Training predelinquents youths and their parents to negotiate conflict situations. *Journal of applied behavior analysis* (783), pp. 357-364.
- Maton, K. (1990). Meaning full involvement in instrumental activity and well being: studies of older adolescents and at risk urban teenagers. *American journal of community psychology*, 18, pp. 297-320.
- Meichenbaum, D. (1977). Cognitive behaviors modification: an integrative approach. En E. S. Urabain & P. C. Kendall. Review of social cognitive problem solving intervention with children (p. 128). *Psychological bulletin* 88(1).
- Roth, U. E. (1986). Competencia social. El cambio del comportamiento individual en la comunidad. México, D. F.: Trillas.
- Sarason, I. G. & Sarason, B. R. ( 1981). Teaching cognitive and social skills to high school students. *Journal of consulting and clinical psychology*, 49(6), pp. 908-918.
- Sarason, I. G. & Ganzer, V. J. (1973). Modeling and group discussion in the rehabilitation of juvenile delinquents. *Journal of counseling psychology*, 20, pp. 442-449.
- Urbain, E. S. & Kendall, P. C. (1980). Review of social cognitive problem solving interventions with children. *Psychological bulletin*, 88(1), pp. 109-143.
- Schincke, S. P., Orlandi, M. A. & Cole, K. C. (1992). Boys and girls clubs in public housing developments: Prevention services for youth at risk. *Journal of community psychology: Osap special issue*, pp. 118-128.
- Shure, M. B. (1992). *I can problem solve (ICPS): an interpersonal cognitive problem solving program*. Champaign, I. L.: Research Press.

---

### **Referencia**

*Leonardo Yovany Álvarez Ramírez, Carola Saldaña, Julie Andrea Muñoz Ardila y Viviana Portela Meza, "Asertividad, escucha y afrontamiento de la crítica en adolescentes en situación de calle", Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, Manizales, Doctorado en Ciencias Sociales, Niñez y Juventud del Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud de la Universidad de Manizales y el Cinde, vol. 7, núm. 2, (especial) (julio-diciembre), 2009, pp. 1535-1543.*

*Se autoriza la reproducción del artículo, para fines no comerciales, citando la fuente y los créditos de los autores.*

---