



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y ORIENTACIÓN**

**EFFECTOS DE UN PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO
EN COMUNICACIÓN ASERTIVA EN UNA MUESTRA DE ESTUDIANTES DE LA
UNIDAD EDUCATIVA JOHANNES KEPLER**

Tutora:

Prof. Kristina Gascón

Autoras:

Camero, María.

Rivas, Adriana.

Rodríguez, Doris.

Caracas, Enero del 2012

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
LISTA DE TABLAS	iii
LISTA DE FIGURAS	v
ANEXOS	vi
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: DIAGNOSTICO	11
1.1 Fuentes de Información Consultadas	11
1.2 Métodos de recolección de información	11
1.3 Información recabada para el diagnóstico	13
1.4 Análisis de la información	43
1.5 Focalización de la variable objeto de intervención	49
1.6 Formulación del problema	51
1.7 Objetivos de la investigación	51
JUSTIFICACION	52
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	54
2.1 Antecedentes de investigación	54
2.2 Asesoramiento Psicológico y orientación	59
2.3 Comunicación	70
2.4 Comunicación asertiva	78
2.5 Adolescencia	93
CAPÍTULO III : MARCO METODOLÓGICO	96
3.1 Consideraciones Generales	96
3.2 Tipo de la investigación	96
3.3 Diseño de la investigación	97
3.4 Participantes	98
3.5 Contexto del estudio	98
3.6 Variables para la propuesta de intervención	99
3.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	114
3.8 Procedimiento de aplicación	115
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INTERVENCION	117
4.1 Resumen del proceso de intervención	117
4.2 Resultados de la evaluación del taller	128
4.3 Resultados de la intervención	130
4.4 Análisis y discusión de los resultados	143
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	151
5.1 Conclusiones	151
5.2 Limitaciones	154
5.3 Recomendaciones	155
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	156
ANEXOS	161

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1. <i>Respuestas a pregunta N° 1. ¿Cómo consideras que es la comunicación dentro del grupo?</i>	23
Tabla N° 2. <i>Respuestas a pregunta N° 2: ¿Observas dificultades en el grupo?</i>	24
Tabla N° 3. <i>Respuestas a pregunta N° 3: Describe cómo es la interrelación de tus compañeros en el salón de clases.</i>	24
Tabla N° 4. <i>Respuestas a pregunta N° 4: Describe cómo es tu comportamiento en el salón de clases</i>	26
Tabla N° 5. <i>Respuestas a pregunta N° 5a: ¿Te sientes escuchado por tus compañeros?</i>	27
Tabla N° 6: <i>Respuestas a pregunta N° 5b: ¿De qué manera?</i>	27
Tabla N° 7: <i>Respuestas a pregunta N° 6: ¿Cuáles consideras tú que son tus fortalezas en relación a tu comunicación?</i>	28
Tabla N° 8: <i>Respuestas a pregunta N° 7: ¿Cuáles consideras tú que son tus debilidades en relación a tu comunicación?</i>	29
Tabla N° 9: <i>Respuestas a pregunta N° 8a: ¿Deseas hacer algún planteamiento en relación a la interacción del grupo?</i>	30
Tabla N° 10: <i>Respuestas a pregunta N° 8b: Si tu respuesta es afirmativa, por favor explica:</i>	30
Tabla N° 11: <i>Respuestas a pregunta N° 9: ¿Te gustaría participar en un taller de dinámicas de grupo?</i>	31
Tabla N° 12: <i>Respuestas a pregunta N° 10: ¿Deseas agregar algo más?</i>	31
Tabla N° 13 <i>Proceso de Categorización de las Variables.</i>	44
Tabla N° 14 <i>Tabla N° 14: Patrones de Comportamientos según la Comunicación Asertiva</i>	82
Tabla N° 15 <i>Resultados de la evaluación de objetivos</i>	126
Tabla N°16. <i>Resultados de la evaluación del Programa de intervención</i>	128
Tabla N° 17 <i>Resultados Comunicación Asertiva. Comparación entre Pretest y Postest</i>	131

Grupo Control

Tabla N° 18. *Prueba t student. (Grupo control - pretest y postest)* 133

Tabla N° 19 *Resultados Comunicación Asertiva. Comparación entre Pretest y Postest* 135

Grupo Experimental

Tabla N° 20. *Prueba t student. (Grupo Experimental - pretest y postest)* 138

Tabla N° 21 *Resultados Total Comunicación Asertiva. Comparación entre Grupo Control y Grupo Experimental (PreTest- PosTest)* 140

Tabla N° 22 *Prueba t student. (Grupo Control - Experimental - pretest)* 141

Tabla N° 23: *Prueba t student. (Grupo Control - Experimental - postest)* 141

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1 Distribución de los alumnos durante la observación en el aula de clases.	34
Figura N° 2. Distribución de los alumnos durante la observación en el aula de clases.	35
Figura N° 3. Distribución de los alumnos durante la observación en el aula de clases.	37
Figura N° 4. Distribución de los alumnos durante la observación en el aula de clases.	38
Figura N° 5. Esquema básico de la comunicación	72
Figura N° 6. Resultados Grupales. Comparación Pretest y Postest grupo Control.	134
Figura N° 7. Resultados Grupales. Comparación pretest y postest grupo Experimental.	139
Figura N° 8. Resultados Grupales. Comparación pretest y postest grupo Experimental y control	142

ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Cuestionario	162
Anexo B. Planificación sesión de diagnóstico- grupo nominal.	169
Anexo C. Guía de observación	166
Anexo D. Declaración de consentimiento informado	168
Anexo E. Manual del facilitador	169
Anexo F. Evaluación del Taller	193

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA FACULTAD DE HUMANIDADES Y
EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y ORIENTACIÓN**

**EFFECTOS DE UN PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO
EN COMUNICACIÓN ASERTIVA EN UNA MUESTRA DE ESTUDIANTES DE LA
UNIDAD EDUCATIVA JOHANNES KEPLER**

Tutora:

Prof. Kristina Gascón

Autoras:

Camero, María.

Rivas, Adriana.

Rodríguez, Doris.

RESUMEN

El presente estudio de esta investigación se centró en determinar los efectos de un programa de comunicación asertiva a través del patrón de un entrenamiento oposición asertiva y parafraseo en una muestra de estudiantes de la unidad educativa Johannes Kepler, en la que a través de un diagnóstico con 75 estudiantes se detectó una alta frecuencia en comunicación pasiva y agresiva entre sus miembros, evidenciándose falta de respeto por las opiniones de los demás, el uso de ironías, gritos, ofensas, apodos, discusiones en momentos inoportunos, la falta de empatía y la timidez al expresar sentimientos y emociones, entre otras. Partiendo de esto se diseñó un programa de intervención de 18 horas de duración basado en dinámicas de grupos. Asimismo, la metodología a emplear es un diseño cuasiexperimental con pre prueba-post prueba y un grupo control. El grupo objeto de estudio estuvo conformado por 33 estudiantes, 17 para el grupo experimental y 16 estudiantes para el grupo control, con edades comprendidas entre 16 y 18 años, de ambos géneros. Para la medición de la variable dependiente (comunicación asertiva) se realizó y se utilizó una guía de observación con los indicadores más resaltantes obtenidos el diagnóstico, tomando en cuenta que los indicadores de cambio definidos en el presente trabajo se encuentran expresados en función de conductas observables. Por esta razón se contó con 2 observadores externos para el registro de las estrategias del pretest y posttest, además se requirió la filmación de todas las actividades del taller. Los resultados obtenidos a través de los indicadores de cambio reflejan una diferencia positiva y significativa en relación a la comunicación asertiva por parte de los participantes como efecto de la intervención.

Descriptores: Comunicación asertiva, patrón de comportamiento pasivo-agresivo, oposición asertiva, parafraseo, programa de entrenamiento.

INTRODUCCIÓN

La humanidad ha dedicado incalculables esfuerzos para comunicarse a través del tiempo. El hombre siempre ha logrado comunicarse ya sea con gestos, mímicas, sonidos, imágenes, etc. Actualmente, en un mundo globalizado como el de hoy y con todos los avances de la ciencia y la tecnología, la comunicación se ha hecho más rápida (radio, tv, teléfono, fax, internet, satélites, celulares, etc.) y esto acarrea nuevos problemas como la calidad, la eficacia, la efectividad y la asertividad en dicho proceso.

La comunicación resulta inevitable porque aún, cuando no estamos hablando, estamos comunicando algo. Es por eso que podemos dejar de realizar una serie de actividades en nuestras vidas, pero jamás podemos dejar de comunicarnos; aún sin palabras, nuestros silencios y actividades están "comunicando algo".

El ser humano está en su diario vivir desenvolviéndose en diferentes medios, en los cuales establece relaciones interpersonales que según Fritzent (1998) constituyen la médula de la vida y forman el tejido de la identidad personal, representan el medio principal para situarse ante el mundo donde la felicidad de cada persona depende del grado de integración que consiga tener con los demás. En otras palabras, la interacción del sujeto con las personas representa para él una fuente de socialización que le permite obtener beneficios personales y colectivos a nivel personal, dado que al relacionarse con otros el sujeto enriquece sus experiencias y a nivel colectivo el beneficio se da para todos los involucrados, es decir, todas las relaciones del sujeto son importantes para él.

Es por esto que el acto comunicativo es un valor que permite que intercambiamos de forma efectiva nuestros pensamientos, ideas y sentimientos con las personas de nuestro entorno, siempre y cuando exista un ambiente de cordialidad en el cual se busque el crecimiento personal de las partes involucradas.

Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la agresividad y la pasividad (o no asertividad). Suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.

La comunicación asertiva es, entonces, una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

En tal sentido y por la importancia que reviste el aprendizaje de este tipo de comunicación, se propone en esta investigación diseñar, aplicar y evaluar un programa de intervención grupal dirigido a incrementar la comunicación asertiva en una muestra de estudiantes de la Unidad Educativa (U.E) Johannes Kepler de acuerdo a las necesidades detectadas en un diagnóstico que se realizó a través de entrevistas semiestructuradas al personal de la institución y por medio de la observación sistemática a la muestra de estudio, en conjunto con un grupo nominal.

Este programa está elaborado bajo los supuestos de la orientación de grupo, lo cual permitió concebirlo como una estrategia educativa para facilitar el ensayo y ejercitación de técnicas grupales que conducen o pueden conducir al incremento de habilidades específicas, como lo es la asertividad.

La estructura de este trabajo de investigación se desglosa en capítulos, de la siguiente manera:

En el Capítulo I Diagnóstico, se determina la variable a intervenir, se describen las fuentes de información consultadas, la descripción de los métodos de recolección de información, el análisis de información y la focalización de la variable. Se tomará en cuenta el

planteamiento y su formulación, a partir de los cuales se definen el objetivo general y los objetivos específicos y seguidamente la justificación.

En el Capítulo II Marco Teórico se conceptualizan términos de importancia para dar una visión más clara y completa al lector de las variables en estudio, desarrollando antecedentes de la investigación y del problema.

En el Capítulo III se define el Marco Metodológico donde se da a conocer el diseño, tipo y el nivel de la investigación, así como también la población y la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad, validez del instrumento y un cuadro de operacionalización de variables.

Dentro del Capítulo IV se exponen los resultados obtenidos con la intervención, así como el análisis, la interpretación y la discusión de los mismos.

Seguidamente, el lector encontrará en el Capítulo V las conclusiones, recomendaciones y limitaciones como parte final y conclusiva del trabajo.

Finalmente, se encuentra la lista de referencias de las obras que se citan en el trabajo y los anexos que incluyen la planificación de la sesión del grupo nominal y el respectivo cuestionario que fue aplicado en dicha sesión, la guía para el registro de observación de los indicadores de cambio, el manual del facilitador del programa de intervención, la carta de consentimiento informado para los participantes y el cuestionario de evaluación del programa.

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO

El presente apartado contiene el diagnóstico realizado para la determinación de la variable a intervenir, el cual está conformado por las siguientes secciones: descripción de las fuentes de información consultadas, descripción de los métodos de recolección de información, análisis de la información, y focalización de la variable.

El objeto de estudio fueron alumnos de la U.E Johannes Kepler. El objetivo del diagnóstico se basó en obtener información relevante acerca de la dinámica grupal y determinar la variable a intervenir a partir de dicha información.

1.1 FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS

Las fuentes de información para el diagnóstico de las necesidades grupales en el presente trabajo, fueron:

- Directora del plantel educativo y coordinadora académica.
- Profesores encargados de impartir clases en dicha institución
- Estudiantes de cada una de las aulas objeto de estudio. Éstos fueron la principal fuente de información, ofreciendo los datos más relevantes para la determinación de las necesidades grupales.

1.2 MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de información, a objeto de cumplir con el propósito del presente trabajo de investigación, se utilizó entrevista, cuestionario, observación y grupo nominal.

Fueron realizadas un total de 5 entrevistas, con el objetivo de aproximarnos a la muestra conociendo las necesidades de éstos desde el punto de vista de sus superiores. La entrevista es definida por Sabino (2000), como “un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger información y la otra, es la fuente de esas informaciones” (p. 145). Asimismo, las

entrevistas pueden ser de tipo estructurada cuando se desarrollan en base a un listado fijo de preguntas cuyo orden y redacción permanece invariable; y no estructurada, que consiste en aquella en la cual existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas, no se guían por lo tanto por un cuestionario o modelo rígido, sino que discurren con cierto grado de espontaneidad, mayor o menor según el tipo concreto de entrevista que se realice (p.147). En este caso se hizo uso de la entrevista no estructurada.

En segundo término, fue elaborado e impartido un cuestionario de 10 preguntas 3 cerradas y 7 abiertas (Ver anexo a) que comprendió aspectos relacionados con el grupo y los individuos. Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen el cuestionario como un “conjunto de preguntas que recogen información respecto a una o más variables a medir” (p. 285). Este instrumento puede ser de preguntas abiertas o cerradas. Un cuestionario de preguntas cerradas contiene las posibles respuestas entre las cuales el entrevistado debe seleccionar la que considere pertinente. Un cuestionario de preguntas abiertas no presenta alternativas, sino que el entrevistado responde libremente. Este último tipo de preguntas es más recomendable cuando no se tiene “información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando esta información es insuficiente” (Hernández, y cols. op. cit. p. 289).

Posteriormente se utilizó el grupo nominal, definido por Guevara (2005) como “técnica estructurada de grupos conformados por pocos miembros que permite en un lapso corto (entre cuarenta y cinco minutos y una hora y media), la discusión de un tópico y la exploración de opiniones de los participantes en torno a éste” (p.67).

De esta manera, se organizó una sesión de una hora de duración aproximadamente, donde se contempló la aplicación del cuestionario a los estudiantes y la discusión del mismo a través del grupo nominal con la finalidad de estimar las necesidades del grupo, indagar posibles soluciones o planteamientos por parte de los estudiantes y poder crear un programa de intervención basado en sus necesidades. Además, esta técnica también fue empleada por ser un procedimiento económico y sencillo de emplear. (Ver anexo b).

Finalmente, se realizaron un total de 5 observaciones a los grupos en su ambiente de estudio durante 10 minutos de clases. En dicha observación se tomó en cuenta la comunicación verbal y no verbal, así como el comportamiento del grupo en general. La observación es definida por Hernández y cols, (op. cit) como un “registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas. Ésta puede ser participante cuando el observador interactúa con los sujetos observados y no participante cuando no ocurre la interacción (p.316 y 321). El tipo de observación para esta investigación fue simple, directa y no participante, con el propósito de: 1) explorar al grupo en su ambiente. 2) comprender sus procesos, circunstancias e interrelaciones y 3) identificar problemas y generar hipótesis para futuros estudios.

1.3 INFORMACIÓN RECABADADA PARA EL DIAGNÓSTICO

En esta sección se presentan los datos recopilados directamente de las fuentes de información empleadas

- ***Descripción de la organización***

La presente investigación se llevó a cabo en la U.E Johannes Kepler; la cual en su papel de centro de acción delegada para la formación de aprendices Inces, tiene como principal objetivo la formación integral del joven, en especial de bajos recursos, contribuyendo a su desarrollo profesional con la finalidad de que sean dotados de una amalgama de conocimientos que les permitan calificar con éxito para la práctica de un oficio, en cualquier organización.

- **Misión:** El instituto Johannes Kepler, se define como un centro de formación didáctica, dedicado a la formación integral del joven, en especial de bajos recursos. Forma parte del programa nacional de aprendizaje Inces, en la etapa de formación teórica, contribuyendo al desarrollo profesional, a fin de que sean dotados de una gama de conocimientos que les permitan calificar con excelencia para la práctica de un oficio, en cualquier organización.

- **Visión:** El instituto Johannes Kepler asume como visión institucional, llegar a ser un centro de formación didáctica innovadora, vinculado a la realidad laboral y familiar que aporta a la sociedad un modelo de formación integral, dirigido a jóvenes adolescentes, basado en el desarrollo ético y profesional, que hagan de éstos, trabajadores competitivos en pro de satisfacer los intereses económicos y sociales de nuestra sociedad.
- **Organigrama**



- **Descripción del grupo diagnóstico**

Adolescentes menores de 18 años con tercer año del ciclo básico aprobado, que viven en zonas populares de Caracas y alrededores, por lo general de escasos recursos económicos, que no han culminado sus estudios de bachillerato por problemas personales y sociales. De esta manera, las características del grupo foco en el cual está basado el diagnóstico son:

- **Número y sexo:** 39 femenino y 36 masculinos
- **Edad:** 16 años: 15 sujetos; 17 años: 26 sujetos; 18 años: 34 sujetos.
- **Estado civil:** Solteros 74, Casado 1.

El ambiente donde se desarrollaron las actividades previstas en esta investigación con cada grupo fueron sus respectivas aulas; las cuales cuentan con un espacio físico adecuado para la realización de las actividades académicas programadas y con los recursos materiales necesarios para tales fines: pupitres, pizarrón, marcadores, entre otros.

- ***Síntesis de la información recabada***

Entrevistas

- ***Directora del plantel***
- ***Lugar de la entrevista: Dirección de la Institución***
- ***Fecha de la entrevista: 18- 7- 2011***
- ***Duración de la entrevista: 20 min.***

E: Entrevistadora

D: Directora

E: “Buenas tardes licenciada, somos tesistas de la carrera de Psicología de la Universidad Central de Venezuela, y nos encontramos interesadas en hacerle algunas preguntas referidas a los estudiantes de la institución, con la finalidad de recabar información acerca de su manera de relacionarse con las demás personas, sus características individuales y como grupo, sus fortalezas y debilidades, entre otras cosas... nuestra intención es inicialmente realizar varias entrevistas al personal directivo de la institución, posteriormente a los profesores de la misma y finalmente realizar una sesión con los aprendices en donde podamos aplicarles un cuestionario y realizar una observación directa de sus relaciones interpersonales. Es por esto, que nos gustaría saber cómo observa usted a los aprendices, cómo son, qué los caracteriza, cómo se tratan entre sí y con su entorno...”

D: “Mira... (suspiro), estos muchachos se tratan de forma informal, coloquial, como adolescentes al fin. Son jóvenes amigables y llevaderos pero provienen, en su mayoría, de familias de bajos recursos económicos y algunos son bachilleres pero otros ni siquiera culminaron esa etapa. Además, muchos tienen problemas personales y familiares muy fuertes,

por eso... (Se queda pensando por breves segundos)... yo diría que sus relaciones interpersonales no son las mejores!!! Por eso es que yo creo que sería bueno trabajar el manejo adecuado de las emociones con estos muchachos..”

E: ¿Qué características observa en los aprendices?

D: “Bueno...como ya te dije... (Pausa), la mayoría de estos estudiantes son personas de bajos recursos económicos, por lo que carecen de habilidades y recursos personales como el manejo de las emociones, el respeto, la forma de relacionarse con los demás, etc... .que resultaría conveniente brindarles, ya que se están preparando para el campo laboral, en el cual tendrán que interactuar y comunicarse con su entorno”.

E: ¿Qué actitudes y habilidades considera usted que deben mejorar los estudiantes?

D: “Mira...! (umm...) Yo creo que ellos deben aprender a relacionarse mejor, ser más respetuosos tanto con ellos mismos (tos), como con figuras de autoridad, porque muchas veces se le alzan a los profesores, por ejemplo... Además deben aprender aceptar las normas de manera regular.”

E: ¿Cómo las mejoraría?

D: “Bueno, en mi opinión, creo que es importante el manejo adecuado de sus emociones y la expresión asertiva de éstas, por una parte. Y por otra, como ya te dije... inculcándole más valores, como el respeto, el compañerismo, la solidaridad, el acatamiento de límites, entre otros. Además, el programa de capacitación INCES no sólo tiene como objetivo brindar desarrollo educativo, sino, desarrollo psicológico y emocional. A veces a la psicóloga de la institución no le alcanza el tiempo para trabajar de manera permanente con los muchachos, por lo que me parece interesante que nos tomen en cuenta para llevar a cabo un taller con los aprendices de la Institución.”

E: De brindarles un taller de desarrollo personal, ¿cuál sugiere para este grupo de estudiantes?

D: “La verdad es que cualquier intervención que pueda realizarse en el área de habilidades que les sirva para su vida, como las relaciones interpersonales, por ejemplo, sería muy oportuna para este tipo de jóvenes”.

- *Entrevista a la Coordinadora Académica del plantel*
- *Lugar de la entrevista: Aula 21.*
- *Fecha de la entrevista: 18- 7- 2011*
- *Duración de la entrevista: 30 min.*

E: Entrevistadora

C: Coordinadora

E: “Hola, buenos días Lic., nosotras estamos realizando un estudio de necesidades en la institución con la finalidad de recabar información acerca de los aprendices, de su manera de relacionarse con las demás personas, sus características individuales y como grupo, sus fortalezas y debilidades, entre otras cosas.. Por lo tanto, además de la observación directa, un cuestionario que le vamos a aplicar a los estudiantes y una pequeña discusión acerca de dicho cuestionario que vamos a abrir con ellos mismos, nos gustaría conocer las opiniones de algunos profesores y personal administrativo, como usted... (Pausa) Es por eso, que nos gustaría saber cómo observa usted a los aprendices, cómo son, qué los caracteriza, cómo se tratan entre sí y con su entorno...”

C: “¡Claro, claro... entiendo! Pues... (breve pausa) fijense que yo he percibido, en los trabajos que hemos realizado dentro de la institución que la mayoría de estos chicos, carecen o no tienen desarrollado el respeto por el otro, predominando en sus relaciones interpersonales la crítica y los juicios. En líneas generales no sabemos comunicarnos, dejamos los que sentimos y pensamos en suposiciones haciendo uso de frases como “yo creía que tu sabías...”. Además creo que un gran problema son las interpretaciones que hacen de lo que las demás personas dicen, lo que los lleva, la mayoría de las veces, a caer en conflictos y agresiones verbales y hasta físicas...(breve pausa)...Yo considero que ellos necesitan desarrollar habilidades para la vida, en talleres de autoestima, comunicación, valores etc, por eso creo que una intervención en el área de comunicación sería muy valiosa, sobre todo para que ellos aprendan a expresarse

adecuadamente, sin ofender a sus compañeros. Por mi parte, tienen mi completa disposición y apoyo en cuanto a la investigación y les sugiero trabajar con el aula 1, ya que he percibido que existe un liderazgo mal administrado, las personas que tienen el poder dentro del salón son las más agresivas; (pausa)... (umm)... En el aula 16 he percibido mucha violencia al momento de hablar y la solidaridad es para taparse cosas negativas, pero no hay respeto entre ellos; el aula 20 es de puras chicas y tienen muy mal comportamiento, no muestran respeto a la autoridad, sabotean el trabajo del otro y se caracterizan por ser muy agresivas porque ahí se han presentado muchos conflictos, entre ellas mismas y con algunos profesores, llegando incluso a presentarse actos de violencia física en varias oportunidades.”

E: “Bueno... Gracias por su tiempo y colaboración!! Toda la información suministrada y sus sugerencias son un gran aporte, sobre todo para esta fase de diagnóstico... (Sonrisas), ¡gracias!”

C: “(sonrisas) de nada muchachas, Estoy a la orden... Hasta luego”

- ***Entrevista a la profesora de contabilidad***
- ***Lugar de la entrevista: pasillo frente al aula 20.***
- ***Fecha de la entrevista: 18- 7- 2011***
- ***Duración de la entrevista: 10 min.***

E: Entrevistadora

P1: Profesora 1

E: “Hola Profesora nosotras somos tesistas de la U.C.V de la carrera de Psicología y estamos realizando un diagnóstico con los aprendices de esta institución para elaborar un programa y dictar un taller posteriormente, de acuerdo a las necesidades encontradas, como proyecto de grado. Nos gustaría conocer su opinión acerca de la manera en la que interactúan los chicos, cómo se relacionan y eso..”

P1: Bueno, con los alumnos que están a mi cargo, ¡Pésimo! Hay una falta de cohesión grupal, no hay respeto por el otro, la forma en cómo se dicen las cosas.. y el chalequeo implica o

conlleva a la agresividad.. Sabes... es un grupo que está dividido en dos, donde todas son mujeres, hay un solo chico y éste busca sobresalir...

E: “Ahora... qué actitudes considera usted que ellos deberían mejorar..?”

P1: “(suspiro..) Bue...! La verdad es que ellas son un grupo bastante Trabajador, aunque trabajan en subgrupos y se muestran full renuentes a cambiarse de grupos. Esto es algo que podrían mejorar porque cuando tengan que salir a trabajar les va a tocar tener que relacionarse con todo tipo de gente. Si te soy sincera, ellas se portan bien conmigo pero porque yo he establecido límites con ellas y ellas han aprendido a respetarlos, aunque cuando no estoy presente es decir me retiro del aula por más de dos minutos, cuando regreso los encuentro discutiendo y gritándose los unos a los otros por cualquier cosa. Sin embargo, he escuchado que no ha sido igual con otros profesores...”

E: ¿Cómo cree usted que podrían mejorar esas actitudes?

P1: “Mira, yo creo que promoviendo el respeto por el otro, sabes.., tratando de comunicarse con sus compañeros sin faltarles el respeto, la forma en cómo se dicen las cosas, ya que aquí en la institución las conocen como las locas del aula 20.”

E: ¿“De brindarles un taller de desarrollo personal, cuál sugiere para este grupo?”

P1: “Este bueno... yo creo que principalmente serían relaciones interpersonales, donde implique el respeto al otro”.

E: “Gracias profesora, por su colaboración...”

P1: “De nada chicas, estoy a la orden para cualquier cosa que necesiten...”

- *Entrevista a la profesora de lenguaje y comunicación*
- *Lugar de la entrevista: Aula 1*
- *Fecha de la entrevista: 19- 7- 2011*
- *Duración de la entrevista: 15 min.*

E: Entrevistadora

P2: Profesora 2

E: “Hola profe, mucho gusto! (cruce de manos) nosotras estamos haciendo un estudio de necesidades con los jóvenes del plantel para nuestra tesis, somos estudiantes de la U.C.V y pensamos elaborar un programa y dictar un taller posteriormente, de acuerdo a las necesidades expresadas por los estudiantes y bueno... queríamos conocer qué características observa en el grupo en cuanto a sus relaciones interpersonales..”

P2: “Ok, básicamente en este grupo he observado que tienen problemas con el cumplimiento de las normas, normas del buen hablante, del buen oyente y también algunos problemas con el vocabulario, (respiración profunda)... no existe respeto entre ellos, se tratan con insultos, utilizan sobrenombres para referirse al compañero y además... parece que escuchan lo que quieren o lo que les conviene..”

E: “¿Qué actitudes y habilidades considera usted que deben mejorar los estudiantes?”

P2: “Wao... el vocabulario definitivamente, ellos se expresan de manera grosera, son jóvenes que no tienen esa cultura de leer y por lo tanto tienen un vocabulario pobre, entonces... te podrás imaginar cómo hablan.. Creo que también podrían trabajar con el respeto, por uno mismo y para con otros”

E: ¿“Si tuviese la oportunidad de brindarles un taller a los aprendices, qué área o qué tema sugeriría?”

P2: “Autoestima y perdón. El perdón porque son chicos que tienen muchos problemas personales que los traen de manera inconsciente al aula, guardando mucho rencor y convirtiéndose en personas inseguras muchas veces...por eso el autoestima!”

E: “Muchas gracias profesora por su colaboración”

P2: “De nada lindas, espero haberlas ayudado...”

- ***Entrevista a la Psicóloga de la Institución***
- ***Lugar de la entrevista: oficina de la psicóloga***
- ***Fecha de la entrevista: 19- 7- 2011***
- ***Duración de la entrevista: 15 min.***

E: Entrevistadora

Lic: Licenciada en Psicología

E: “Hola Licenciada, nos gustaría hacerle unas preguntas, estamos haciendo nuestra tesis y estamos interesadas en hacer el estudio con los aprendices de esta Institución. Pensamos elaborar un programa y dictar un taller posteriormente, de acuerdo a las necesidades observadas y expresadas por los estudiantes, por lo que nos gustaría conocer su opinión acerca de cómo observa que son las relaciones interpersonales de los estudiantes...”

Lic: “Ehhh... bueno! En líneas generales, estos chicos presentan muchas debilidades en cuanto a sus relaciones interpersonales, lo cual en parte, es producto de su situación familiar y personal, ya que la mayoría de ellos provienen de familias de bajos recursos económicos y muchos ni siquiera son bachilleres, carecen de valores, de habilidades para la resolución de conflictos, para comunicarse, además presentan problemas de drogas, irrespeto a figuras de autoridad, problemas de conducta, problemas de autoestima, entre otras cosas. También pienso que es importante decir que estos jóvenes reciben dinero por formarse en esta institución y eso muchas veces resulta un problema con los profesores, ya que éstos se creen independientes sólo por el hecho de recibir un salario. Yo estoy atendiendo casos constantemente en los que el motivo de consulta casi siempre son a nivel personal, violencia familiar, drogas, problemas en sus relaciones interpersonales porque muchas veces no saben expresar lo que sienten o piensan, etc.. Este... a nivel grupal, se observa una marcada intolerancia, irrespeto por otras personas las y suposiciones y los juicios casi siempre se encuentran presentes en los conflictos en los que se intervienen.”

E: “¿Qué actitudes y habilidades considera usted que deben mejorar los estudiantes?”

Lic.: “Oye... Madurez personal, aceptación, respeto, resolución de conflictos, autoestima, tolerancia, comunicación... entre otras cosas, lo que pasa es que cada uno trae distintos problemas, pero en general creo que lo que he observado se dirige hacia esos temas...”

E: “¿Cómo las mejoraría?”

Lic.: “Bue... Considero que eso es un trabajo continuo, reforzándole los valores, motivándolos a elaborar su proyecto de vida, corrigiendo sus conductas agresivas o poco asertivas frente a diversas situaciones, con mucha paciencia.. y mostrándoles distintas alternativas frente a diversas situaciones en el ámbito laboral, ya que el hecho de que adquieran herramientas para desempeñarse adecuadamente en ese ambiente es nuestra meta final.”

E: “De brindar un taller de desarrollo personal, cuál sugiere para estos estudiantes?”

Lic.: “Ehhh... yo considero que si tuviéramos muchísimo más tiempo, recursos materiales y espacios adecuados, me encantaría brindarles talleres de relaciones personales, valores, acatamiento de normas, habilidades para la vida, resolución de conflictos, comunicación, aceptación, autoestima, sexualidad, entre otros.. Aunque creo que éstos son los más importantes...”

E: Ok, Lic...Gracias por su tiempo y colaboración.

Lic.: “De nada, me alegra que estén interesadas en trabajar con este tipo de población... cuenten conmigo para su proyecto...”

• **Cuestionario**

Tabla N° 1: Respuestas a pregunta N° 1. ¿Cómo consideras que es la comunicación dentro del grupo?

PATRONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS TEXTUALES	FRECUENCIA
Todos hablan al mismo tiempo y no nos entendemos	-Nos gritamos, porque hablamos todos al mismo tiempo (8) -Todos hablan al mismo tiempo (4) -No nos escuchamos entre sí (2) -No nos entendemos	15
Conflictos en el salón	-Hay mucho conflicto en el salón (8) -Hay puras peleas (3) -Hay agresiones físicas (2) -Por todo peleamos -Siempre se termina en pelea	15
División grupal	-Hay divisiones en el grupo (8) -No nos hablamos (3) -Hablo solo con los que trato	12
No hay respeto	-No nos respetamos (3) -Se ofenden de manera vulgar (3) -Nadie respeta la forma de ser del otro (2) -No se respeta la opinión de cada quien	9
Con lenguaje grosero	-Con lenguaje grosero u obsceno (7) -No se tiene un léxico apropiado (decimos grosería")	8
Decimos las cosas muy déspota y con discriminación haciendo sentir mal al otro	-Muchas veces decimos las cosas muy déspota y con discriminación (2) -El grupo habla mal de los demás y hace sentir mal al otro	3
Se nos dificulta ponernos de acuerdo y resolver conflictos	-No nos ponemos de acuerdo -No podemos hablar ni resolver conflictos	2
Impulsivos y de mal carácter	- Todos somos muy impulsivos y de muy mal carácter	1
Chalequeo	- Es de chalequeo	1
Nos llevamos bien, somos un grupo unido	-Todos nos tratamos, somos un grupo unido (4) -Nos llevamos muy bien (5)	9
Resolvemos conflictos, nos escuchamos, nos entendemos.	-Sabemos entendernos -Sabemos escucharnos los unos a los otros (2) -Sabemos arreglar los conflictos hablando (3) -Nos ponemos de acuerdo	7
Nos respetamos	-Todos nos respetamos (2) -Respetamos nuestras ideas (3) -Aceptamos nuestras opiniones	6
Hay confianza	-Tenemos confianza entre nosotros (2) -Hay mucha confianza entre nosotros (4)	6
Solidaridad, cooperación y compañerismo	-Somos solidarios -Nos ayudamos unos a otros (4) -Trabajamos en grupo, cooperando y en compañerismo	6
Sinceros	-Sabemos expresar lo que sentimos y pensamos -Sabemos expresar las ideas -Hay sinceridad (decimos lo que sentimos) (4)	6
Nos expresamos de la misma forma, con las mismas palabras y expresiones	-Manejamos el mismo dialecto (Nos expresamos de la misma forma, con las mismas palabras y expresiones) (2) -No tenemos diferencias en cuanto a la manera de pensar	3
Todos compartimos	-Todos compartimos -Compartimos nuestras experiencias, opiniones y tristezas	2
No hay conflicto	- No hay ningún tipo de conflicto	2

Tabla N° 2: Respuestas a pregunta N° 2: ¿Observas dificultades en el grupo?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	45	60%
NO	30	40%
TOTAL	75	100%

Tabla N° 3: Respuestas a pregunta N° 3: Describe cómo es la interrelación de tus compañeros en el salón de clases.

PATRONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS TEXTUALES	FRECUENCIA
Discusiones y peleas	-Discusiones (3) -Hay peleas (2) -Hay muchas peleas y discusiones (2) -Conflictos entre subgrupos -Hemos tenido muchos problemas -Nos agredimos físicamente - Cada uno quiere pasar por encima del otro - No nos importa cómo se sentirá el otro con lo que decimos	12
No nos escuchamos porque gritamos.	-Gritamos (7) -No nos escuchamos -Es muy ruidoso, y no nos escuchamos entre nosotros -Hablamos todos a la vez -Nos interrumpimos	11
División grupal	-División grupal (11)	11
Irrespetuosos	-Somos irrespetuosos (4) -Nadie respeta las opiniones (2) -Nos faltamos el respeto -Hace falta respeto -Sin respeto	11
Con insultos, agrediéndonos verbalmente	-Insultos (4) -Nos agredimos verbalmente (3) -Apodos despectivos (2) -Nos expresamos agresivamente	10
Burlas y chalequeo	-Burlas y chalequeo (3) -Tomamos las cosas a juego (2) -Cualquier cosa es motivo de burla -Todo lo agarran de chalequeo	7
Decimos groserías	-Se dicen groserías (3) -No usamos el vocabulario correcto (decimos groserías) (2) -Vulgarmente	6
Hacemos uso de ironías	Hacemos uso de ironías (3)	3
Pocas veces nos entendemos o ponemos de acuerdo	- Pocas veces nos entendemos -No nos ponemos de acuerdo	2
Intolerante e impaciente	-Intolerante -No tenemos paciencia -Queremos tener la razón y no la tenemos	2
Se nos dificulta dar las gracias, pedir por favor.	- Se nos dificulta dar las gracias, pedir por favor, etc.	1
Hipocresía (“hablan a mis espaldas”)	Hipocresía (“hablan a mis espaldas”)	1

No compartimos entre nosotros	No compartimos entre nosotros	1
Somos impulsivos y decimos las cosas sin pensar	Somos impulsivos y decimos las cosas sin pensar	1
Siempre nos entendemos	-Siempre nos entendemos (3) -Eficaz (nos entendemos) (2) -Entendible -Respetuosa (3)	9
Sincera y honesta	-Sincero (6) -Honesto (2)	8
Nos llevamos bien	-Todos somos muy unidos (2) -Todos nos llevamos bien (3) -Social (todos nos tratamos)	6
Somos abiertos, hablamos de muchos temas	-Nos gusta discutir sobre varios temas -Hablamos bastante y de varios temas -Somos espontáneos, hablamos de muchas cosas -Somos abiertos, hablamos de muchos temas(2)	5
Resolvemos nuestros conflictos	-No tenemos problemas para resolver conflictos (2) -Cada conflicto es resuelto en el salón	3
Confianza	-Compartimos experiencias (hay confianza) -Hay confianza y nos contamos todo -Confianza	3
Es precisa	Es precisa, decimos las cosas en el momento oportuno (3)	3
Nos apoyamos unos a otros	Nos apoyamos unos a otros (2)	2
Fluida	Fluida (“usamos los mismos términos para comunicarnos”) (2)	2
Sin juicios	Sin juicios (2)	2
Decimos las cosas de frente	Decimos las cosas de frente Evitamos las discusiones	2
Coincidimos en muchas cosas	Coincidimos en muchas cosas	1
Hablamos calmados	Hablamos calmados (“sin gritar”)	1

Tabla N° 4: Respuestas a pregunta N° 4: Describe cómo es tu comportamiento en el salón de clases

PATRONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS TEXTUALES	FRECUENCIA
Chalequeo	-Me gusta chalequear mucho (5) -Soy muy bromista -Bromeo cuando estoy con mis compañeros	7
Sólo hablo cuando lo necesito o con las personas que trato	-Sólo me relaciono con las personas que trato (6) -Sólo hablo cuando necesito pedir algo	7
Ofensivo/ Digo groserías	-Soy grosero y en ocasiones ofensivo (3) -Soy muy grosero si me sacan de mis cabales -Soy poco educada (digo groserías) -Utilizo palabras inadecuadas (groserías) -Me expreso con groserías	7
Callada y tímida para comunicarme con mis compañeros	-Soy callada y cerrada (2) -Soy tímida para relacionarme con el grupo -Soy pasiva para relacionarme y comunicarme con mis compañeros	4
Hablo mucho en clases y no presto atención	Hablo mucho en clases y no presto atención (3)	3
Obstinada y poco tolerante	-Soy obstinada y con poca paciencia -Soy poco tolerante -Suelo ser lo más tolerante posible con mis compañeros	3
Grito mucho	Grito mucho (2)	2
Me molesto cuando me llevan la contraria o no tienen la razón	-Me molesto cuando me llevan la contraria -Me molesto cuando no tienen la razón	2
Soy agresiva o no hablo cuando me molesto	-Soy agresiva cuando me molesto -No hablo cuando estoy molesto	2
Impulsiva al expresarme	Soy impulsiva cuando me expreso (2)	2
Todos hablamos a la vez	Todos hablamos a la vez	1
Realizo muchas suposiciones	Realizo muchas suposiciones	1
No digo las cosas adecuadamente ni en el momento	No digo las cosas adecuadamente ni en el momento oportuno	1
Irónica	Soy irónica	1
No tengo la suficiente confianza con los demás para mostrarme como soy	No tengo la suficiente confianza con los demás para mostrarme como soy	1
Me la llevo bien con todos mis compañeros	-Me la llevo bien con todos mis compañeros (5) -Me comunico con todos (4) -No tengo conflictos en el aula (3) -No tengo diferencias con mis compañeros	13
Respetuoso con las personas, ideas y opiniones	-Respeto las ideas y opiniones de las demás personas (3) -Soy respetuoso -No le falto el respeto a nadie	5
Tranquila	Soy tranquila (4)	4
Presto atención en clases	Presto atención cuando estoy en clases (3)	3
Escucho a los demás	-Escucho y presto atención a las ideas de mis compañeros -Escucho cuando me hablan -Observo lo que sucede y escucho la opinión de cada uno	3
Soy responsable al decir las cosas que deseo	-Soy responsable al decir las cosas que deseo -Primero pienso lo que quiero decirle a mis compañeros (2)	2
Varía de acuerdo a como me tratan	Mi comportamiento varía de acuerdo a como me tratan (2)	2

Tabla N° 5: Respuestas a pregunta N° 5a: ¿Te sientes escuchado por tus compañeros?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	50	67
A VECES	13	17
NO	9	12
NO CONTESTA	3	4
TOTAL	72	100%

Tabla N° 6: Respuestas a pregunta N° 5b: ¿De qué manera?

PATRONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS TEXTUALES	FRECUENCIA
No nos escuchamos porque gritamos y nos burlamos	-No nos escuchamos porque siempre es una burla (2) -No nos escuchamos porque muchos se entretienen por interrupciones fácilmente -No nos escuchamos porque gritamos y discutimos -No sabemos escucharnos	5
No prestan atención	-Hay veces que le intento decir cosas y no prestan atención (2)	2
Me escuchan con atención	-Nos prestamos atención (4) -Me escuchan con atención (5) -Me escuchan con seriedad -Mis amigos me escuchan (10)	20
Hablo con ellos y me aconsejan	-Hablo con ellos y me aconsejan (8)	8
Respetan mis ideas, opiniones y decisiones	-Respetan mis ideas, opiniones y decisiones (2) -La opinión de todos cuenta (2) -Nos contamos todo y aceptamos las opiniones (2) -Aceptan mis ideas	7
Me sé expresar	-Me sé expresar y por eso me entienden (2) -Entienden lo que trato de decir (2)	4
Porque respetan el derecho de palabra	-Porque respetan el derecho de palabra (2)	2
Me corrigen cuando estoy equivocada	-Me corrigen cuando estoy equivocada	1
Me hacen saber cuando no están de acuerdo	-Me hacen saber cuando no están de acuerdo	1
Uso de las normas del buen hablante y del buen oyente	-Porque se comportan de acuerdo a las normas del buen hablante y del buen oyente	1

Tabla N° 7: Respuestas a pregunta N° 6: ¿Cuáles consideras tú que son tus fortalezas en relación a tu comunicación?

PATRONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS TEXTUALES	FRECUENCIA
Presto atención	Presto atención cuando me hablan (19)	19
Respeto	-Respeto (6) -Respeto a todos por igual -Me expreso de forma respetuosa (3) -Respeto la opinión de las personas (5)	15
Honestidad y sinceridad	-Mi honestidad (5) -Soy sincero (4)	9
Me expreso de buena forma	-Me expreso de buena forma (5) -Poseo buen léxico (3)	8
No sabe o no responde	No sabe o no responde (8)	8
Me comunico de forma clara y directa	Me comunico de forma clara y directa (6)	6
Digo lo que siento y pienso	-Soy muy comunicativo, digo lo que siento y pienso (2) -Me expreso asertivamente	3
Soy amigable	Soy muy amigable (3)	3
Ayudo a los que necesitan	Ayudo a los que necesitan (2)	2
Cuando discuto con alguien, lo hago con base	Cuando discuto con alguien, lo hago con base (2)	2
Se pedir, agradecer	Soy educado, se pedir, agradecer, entre otros (2)	2
Hago uso de las normas del buen hablante y del buen oyente	-Pido la palabra para opinar -Hago uso de las normas del buen hablante y del buen oyente	2
Mi carisma	Mi carisma	1
No peleo cuando hablo	No peleo cuando hablo No grito	2
Mi tono de voz es claro	Mi tono de voz es claro	1

Tabla N° 8: Respuestas a pregunta N° 7: ¿Cuáles consideras tú que son tus debilidades en relación a tu comunicación?

PATRONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS TEXTUALES	FRECUENCIA
Soy agresiva e irónica al decir las cosas	-Soy agresiva al decir las cosas (8) -Soy irónica	9
No soporto críticas	-Soy intolerante a las críticas (8) -Soy muy sensible, me afectan las críticas	9
Penoso y tímido	-Soy penoso (3) -Soy tímido (3)	6
Falta de concentración, escucha y atención	-No presto atención por ser distraída (3) -Mi falta de concentración cuando me hablan -No los escucho porque me quedo dormida	5
Grito si no me prestan atención	-Grito si no me prestan atención (3) -Soy escandaloso -Grito para responder	5
Miedo e inseguridad	-Soy inseguro (3) -Tengo miedo a expresarme porque se pueden burlar	4
Pierdo la paciencia muy rápido	Pierdo la paciencia muy rápido (3)	3
Soy grosero	Soy grosero cuando me comunico (3)	3
No sé explicarme bien	No sé explicarme bien (3)	3
No me comunico con todos	No me comunico con todos (2)	2
Me molesto o pierdo el control si no me prestan atención	-Me molesto si no me prestan atención -Pierdo el control cuando me molesto	2
Soy callado	Soy callado	1
Soy odiosa	Soy odiosa	1
Interrumpir	-Interrumpo a la persona que habla porque me imagino lo que va a decir	1
No respeto las opiniones de otros	No respeto las opiniones de otros	1
Soy burlista	Soy burlista	1
No se escuchar	No se escuchar	1
Me pongo nervioso al hablar en público	Me pongo nervioso al hablar en público	1
Digo mentiras para evitar los comentarios destructivos	Digo mentiras para evitar los comentarios destructivos	1
Soy muy cerrado y por eso no establezco amistades	Soy muy cerrado y por eso no establezco amistades	1

Tabla N° 9: Respuestas a pregunta N° 8a: ¿Deseas hacer algún planteamiento en relación a la interacción del grupo?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	14	19%
NO	61	81%
TOTAL	75	100%

Tabla N° 10: Respuestas a pregunta N° 8b: Si tu respuesta es afirmativa, por favor explica:

PATRONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS TEXTUALES	FRECUENCIA
Estamos divididos	-Quisiera que el grupo fuera más unido, porque estoy cansado de tanta división -Es chimbo estar divididos ya que uno se siente incomodo -El grupo está muy disperso, y no considero justo que siendo un grupo estemos divididos	3
Quisiera respeto	-Quisiera que cada uno respetara la opinión de los demás y que no hayan juicios ni faltas de respeto -Debería existir un poco mas de respeto en cuanto a la relación y decir menos groserías	2
Que dejen la hipocresía	Que dejen la hipocresía	1
Necesitamos ayuda urgente.	Hay personas que son ignorantes, necesitamos ayuda urgente	1
Estoy seguro que ninguno de los que está aquí va a cambiar	Estoy seguro que ninguno de los que está aquí va a cambiar	1
Que el grupo cambie	Me encantaría que el grupo cambiara para llevar un ambiente de trabajo normal	1
Propongo que conversemos sobre nuestras diferencias	Propongo que nos reunamos y conversemos sobre nuestras diferencias	1
Todos nos llevamos bien	Todos nos llevamos bien	1
Somos muy divertidos	Somos muy divertidos, jugamos, chalequeamos, nos tratamos bien	1
Compartimos momentos buenos	Siempre compartimos momentos buenos	1

Tabla N° 11: Respuestas a pregunta N° 9: ¿Te gustaría participar en un taller de dinámicas de grupo?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
SI	49	65 %
NO	26	35 %
TOTAL	75	100%

Tabla N° 12: Respuestas a pregunta N° 10: ¿Deseas agregar algo más?

PATRONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS TEXTUALES	FRECUENCIA
Gracias	Gracias	2
No me gustaría resolver los problemas	Ya vamos a terminar la formación y no me gustaría resolver los problemas	1
Esos talleres no nos van a servir	Esos talleres no nos van a servir, los primeros días estaremos bien, pero después quedaremos igual	1
Me gustaría que tuviéramos momentos de recreación	Me gustaría que tuviéramos momentos de recreación	1
La comunicación es un factor que influye en la vida cotidiana	La comunicación es un factor que influye en la vida cotidiana	1
Me parece excelente que quieran hacer un taller de comunicación	Me parece excelente que quieran hacer un taller de comunicación	1
Hemos aprendido a llevarnos como grupo	Llevamos casi un año y hemos aprendido a llevarnos como grupo, a pesar de los choques de personalidad	1
No quiero conflictos ni desunión grupal	No quiero conflictos ni desunión grupal	1
No, ¡ya! ¡pa' qué tanto!	No, ¡ya! ¡pa' qué tanto!	1
Estuvo bueno el cuestionario	Estuvo bueno el cuestionario	1
Me gusto la sesión porque cada día uno aprende	Me gusto la sesión porque cada día uno aprende	1
Al menos este grupo acepta abiertamente sus conflictos	Al menos este grupo aceptan abiertamente sus conflictos	1
Me parece muy bueno el taller, me encantaría participar	Me parece muy bueno el taller, me encantaría participar	1
Sugiero hacer un taller en función a las debilidades a la hora de comunicarnos	Sugiero hacer un taller en función a las debilidades a la hora de comunicarnos	1
Todos tenemos que aprender a entender a las demás personas	Todos tenemos que aprender a entender a las demás personas	1

- *Registro anecdótico de observación*

GRUPO 1**E:** Sujeto

Observación 1. 27 de julio de 2011. 9:30 a 9:40 am. Interacciones entre los miembros del aula 16 en 10 minutos de su media hora de receso.

Al salir del salón de clases **E12** se fue sólo y se encontró con un estudiante de otro salón. **E4, E9, E13, E1** y se quedaron en la puerta del aula conversando y haciendo bromas. **E2** se sentó sólo en una mesa a escuchar música, se le acercó un chico de otra aula y ambos se quedaron conversando. **E5 y E11** se dirigieron hacia la cantina tomados de la mano, hablando entre ellos. **E3, E6, E7, E8 y E10** se sentaron a desayunar. **E5 y E11** llegaron con el desayuno y se sentaron en la mesa con **E3, E6, E7, E8 y E10**.

Una de las profesoras que caminaba por el patio se acercó al grupo que estaba en la puerta del salón (**E4, E9, E13, E1**) y llamó a **E1**, los demás comenzaron a hacer bromas. **E2** pasó caminando frente a la mesa donde se encontraban **E3, E6, E7, E8, E10, E5 y E11**. **E8** lo llamó por un sobrenombre, **E2** siguió caminando sin responder. **E5 y E8** se rieron y chocaron sus puños, **E11 y E3** hicieron contacto visual entre ellas y movieron la cabeza de un lado a otro, indicando desacuerdo.

E4 y E13 saludaron a un par de chicos de otra aula y caminaron en dirección al baño. Se pararon en la puerta del baño y gritaron un sobrenombre. Salió del baño una chica quien abrazó a **E4, E13** y los chicos de las otras aulas.

E4 y E1 entraron al salón, se sentaron en sus asientos y se pusieron hablar entre ellos. **E4** recostó su cabeza sobre el hombro de **E1** y éste la abrazó. Se quedaron allí conversando y haciendo bromas. **Fin de la observación.**

GRUPO 2

F: Sujeto

Observación 2. 27 de julio de 2011. 10:05 am a 10:20 am. Interacciones entre los miembros del aula 1, durante 10 minutos de su hora de clase.

La clase comenzó cuando el profesor dio los buenos días y preguntó a sus alumnos cómo estaban. Algunos de ellos respondieron “bien” en voz baja y sin hacer contacto visual con el profesor. Posteriormente, el profesor preguntó si ya habían comenzado a estudiar para el próximo exámen y nadie respondió. F7, F9 y F12 que se encontraban sentados en la parte de atrás del aula se miraron entre ellos, se escuchaban murmullos y risas en voz baja en todo el salón. F2 le dirigió una pregunta al profesor, haciendo contacto visual. F5 le dijo “desubicado”, se escucharon risas, el profesor pidió silencio y llamó la atención sobre la importancia del respeto. Posteriormente, respondió la pregunta del estudiante.

El profesor comenzó a explicar la clase, F1, F2, F3, F5 y F13 miraban al profesor y asentían con la cabeza. F11 y F4 conversaban entre ellas en voz baja F12, estaba dibujando en un cuaderno. F10 estaba viendo hacia adelante, con los brazos cruzados sobre la mesa y su cabeza apoyada sobre los brazos. F14 la llamó por su nombre en voz baja, le dijo algo y F10 se sonrió. F7 sacó su celular del bolsillo y lo revisó.

F2 levantó el brazo y pidió permiso al profesor para ir al baño. El grupo comenzó a murmurar. El profesor concedió el permiso a F2 y comenzó a hacer preguntas sobre el material que estaba dando, ninguno respondió, F7 y F9 se rieron, F6 volteó a mirar al grupo y F3 miró a F8. F4, F11 y F13 hablaban en voz baja sin mirarse el uno al otro; se reían. F1 hizo una pregunta, el profesor estaba respondiendo mientras la mayoría de los alumnos estaba hablando en voz baja. Poco a poco fueron subiendo el volumen de voz. El profesor pidió silencio. **Fin de la observación.**

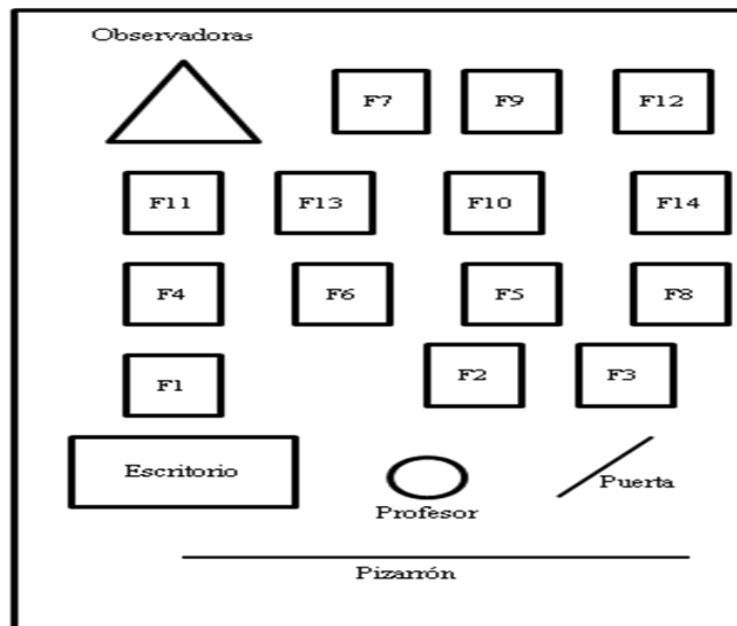


Figura N° 1. Distribución de los alumnos durante la observación en el aula de clases.

GRUPO 3

C: Sujeto

Observación 3. 27 de julio de 2011. 11:20 a 11:40 am. Interacciones entre los miembros del aula 7, en 10 minutos durante su hora de clases.

El grupo se encuentra dividido en varios subgrupos. En el extremo superior derecho se encuentra **C6, C7, y C8**; en el centro, uno al lado del otro se encuentran **C3, C9, C15, C10 y C1**. En una fila en el lado izquierdo del salón, de adelante hacia atrás, se encuentran **C5, C2, C11, C14 Y C4**. De igual forma, cerca de la mesa de la profesora se encuentra sentado uno al lado del otro **C12 y C13**.

La profesora se encuentra copiando la clase mirando hacia el pizarrón; **C15, C9, C6, C14, C12 y C13** se encuentran copiando en sus cuadernos. **C3** escribe en su celular, voltea y mira a **C9** y le comenta algo. **C9** se sonríe y toma el celular de **C3**. La profesora voltea y pide que guarden el teléfono, **C3** dice “profé vale ya va, qué estamos haciendo de malo, es un

mensajito nada más”. **C3**, **C9** y **C10** se ríen. La profesora pide nuevamente a **C3** que guarde el celular; **C3** se coloca el celular en las pernas y le pide a la profesora que continúe con la clase.

La profesora explica que tienen una hora para culminar el ejercicio que está en la pizarra y que servirá de práctica para el exámen. (todos la escuchan mirando hacia el frente). La profesora se retira del aula, **C3** se levanta y le comenta a **C9** “debemos cuadrar la rumbita esa” **C9**, sonríe, estira su mano y le dice “está hecho”. **C1** se levanta y se acerca a **C10** y le comenta algo en el oído. **C2** observa a **C1** y **C10**, y murmura.

La profesora ingresa al aula y **C4** dice “profesora no entiendo”... la profesora pide que algunos de sus compañeros le explique a **C4**. **C14** comienza a explicar y **C9** le dice “Bruta, así no es”... todos hablan al mismo tiempo. La profesora los observa y grita tres veces silencio, mira a la **observadora 1**, sonríe y grita nuevamente silencio. **C14** dice “estúpido, grosero, ve profe aquí uno no puede ni hablar” (se toca el cabello).

La profesora asiente con la cabeza y pide que levanten la mano para hablar. Le explica a **C4** lo que no entiende. **C6**, **C7** y **C8** hablan entre ellos a manera de burla sin que se entienda; la profesora les pide silencio y **C2** y **C11** se tapan la cara con el cuaderno mientras sonríen. **Fin de la observación.**

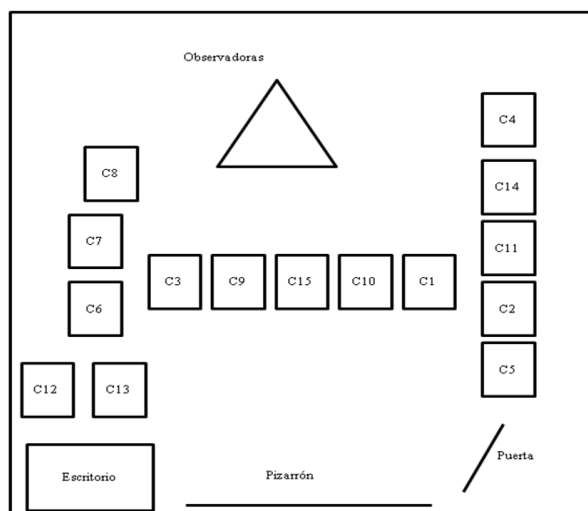


Figura N° 2. Distribución de los alumnos durante la observación en el aula de clases.

GRUPO 4

D: Sujeto

Observación 4. 27 de julio de 2011. 01:45 a 01:55 am. Interacciones entre los miembros del aula 17, en 10 minutos de su hora de clases.

Los sujetos se encuentran sentados en columnas de 4 pupitres por 4 filas, uno atrás del otro. Durante la observación se encontraban en clases de economía de los materiales y la profesora se encontraba explicando una clase, llevándola al contexto del país. Los alumnos escuchan con atención las explicaciones de la profesora, **D6** escribe algo en el cuaderno y **D7** le pide permiso para ver. **D2** le pide a **D3** le preste un lápiz, **D3** responde que no, sin mirarlo a la cara. Luego **D2** se lo pide a **D9**, quien se dirigió hacia su bolso a buscarlo y se lo entregó en sus manos, ofreciéndole una sonrisa, sin hacer contacto visual.

D6 y **D7** murmuran, **D8** les dice “cállense vale, no dejan oír”... **D6** se ríe y **D8** dice disculpa. **D1** pide el derecho el palabra y discute con la profesora acerca del tema, **D9** no está de acuerdo con **D1**, explica sus argumentos y culmina diciendo “deberías informarte mejor porque eso que dices es una estupidez”, **D1** se molesta y explica las razones por las cuales sostiene sus opinión. **D4** interviene y asume una postura neutral entre los argumentos de **D1** y **D9**. La profesora interviene, explica desde el punto de vista teórico el tema, **D9** sonrío, y **D1** la mira con cara de molesta. **Fin de la observación.**

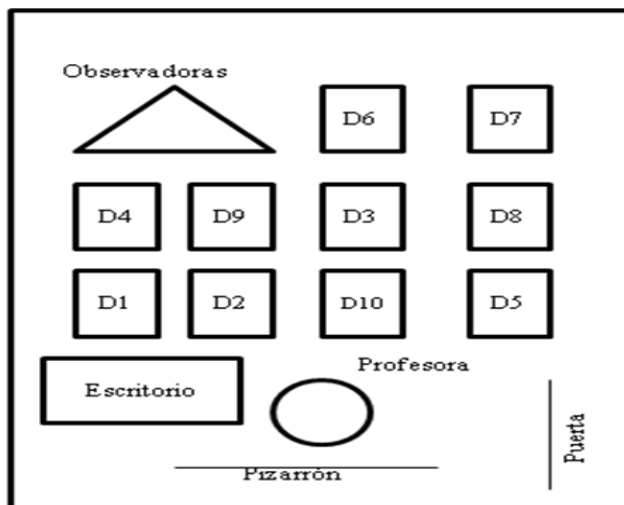


Figura N° 3. Distribución de los alumnos durante la observación en el aula de clases.

GRUPO 5

B: Sujeto

Observación 5. 28 de julio de 2011. 10:53 a 11:03 am. Interacciones entre los miembros del aula 20, en 10 minutos durante sus horas de clases.

El grupo se encuentra dividido en dos subgrupos, en el lado izquierdo se encuentran **B3, B4, B6, B8, B11, B10 Y B2**. En el lado derecho se encuentran **B1, B5, B7, B9 y B12**.

La profesora les entregó a cada a cada subgrupo una actividad que luego de finalizarla debían proporcionar al grupo contrario, comentó que tenían dos horas y media para terminarlo y se sentó en su escritorio.

B3 pidió a **B4** un lapicero, **B4** entregó su lapicero. **B3** comenzó a escribir mientras **B6** le dictaba el contenido. **B2** a su vez explicaba lo que debían colocar, **B6** le pidió que se esperara. **B2** se voltea a mirar a **B10**. **B4** y **B8** murmuran algo entre ellos.

En el otro extremo, todos hablan al mismo tiempo, **B12** tapa sus oídos y grita diciendo “cállense”. La profesora interviene y pide silencio **B4** expresa “así no se puede trabajar profe, tendrán que irse al patio” (se ríe)... **B9** dice algo en voz baja, y no se entiende. La profesora pide que continúen realizando la actividad.

B7 comienza a escribir, **B9** y **B5** le van dando las soluciones **B1** mira a sus compañeros, saca su celular y escribe algo. **B12** comenta que eso no es así y le quita la hoja a **B7**. **B6** dice “esa gente en lugar de discutir deberían hacer eso bien, yo no quiero perder mi tiempo corrigiendo sus desastres”, **B11** se ríe, **B10** dice “dejen el lio”, y **B2** “si vale vamos a trabajar no empiecen otra vez”. La profesora pidió nuevamente silencio y respeto para los compañeros. El grupo hace silencio, trabajan entre ellos **B3**, **B8**, y **B2** resuelven el ejercicio. **B11** revisa su celular, **B4** mira a **B3**, **B8** y **B2**.

B1 y **B5** discuten por el ejercicio, **B7** se levanta, pide permiso para ir al baño. **B9** se coloca en posición de descanso y **B12** revisa su celular. **Fin de la observación.**

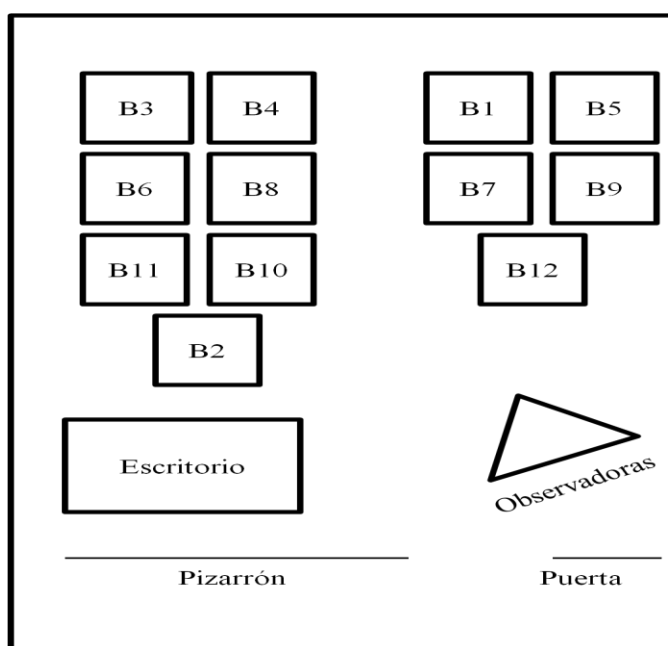


Figura N° 4. Distribución de los alumnos durante la observación en el aula de clases.

- **Grupo nominal**

La experiencia que vivimos a través del grupo nominal fue muy oportuna y sumamente provechosa, ya que se abrió una discusión del cuestionario con la finalidad de conocer la manera como se relacionan los estudiantes, conocer sus opiniones, su patrón de comunicación, las necesidades reportadas por ellos mismos e incluso sugerencias sobre cómo mejorar algunas fallas que algunos de ellos identifican al comunicarse con su entorno.

La discusión del cuestionario se inició explorando cómo es la interrelación de sus compañeros en el salón de clases y algunas de las respuestas obtenidas fueron: *“hablamos gritado, nos insultamos y decimos groserías”, “todos los días hay pelea, ya estamos acostumbrados de estar peleando todos los días”, “echamos broma pero normal”, “decimos las cosas en el momento indicado”, “nos llevamos bien, nos tenemos confianza y mantenemos buena comunicación”, “Bueno a veces lo que pasa es que queremos hablar todos al mismo tiempo y no nos llegamos a escuchar”*. Se pudo observar, durante la discusión, que los estudiantes se relacionan entre ellos mediante el uso de apodosos y de groserías, a partir de lo cual se puede concluir que esta conducta dificulta la posibilidad de entablar una comunicación interpersonal efectiva. De hecho, los estudiantes lograron identificar que unos de los problemas en cuanto a su interrelación, es la falta de establecimiento de límites y respeto entre ellos.

En la pregunta que hacía referencia a cómo consideraban los estudiantes que es la comunicación dentro del grupo, hubo respuestas tales como: *“buena, ya que no tenemos problemas”, “nos llevamos bien y si tenemos algún conflicto lo resolvemos hablando”*, en cambio hubo grupos donde señalaron que su comunicación es conflictiva *“mala, mala porque nunca nos escuchamos... aquí habla uno y habla el otro y el otro... empiezan no cállate tu... no cállate, cállate...” “nadie se escucha y caemos en falta de respeto” “la comunicación del grupo es de puro chalequeo, la mayoría de las cosas son puro juego y cuando uno está hablando en serio, ellos están en un juego, a cada rato” “cada quien obviamente tiene su forma de ser, aquí somos intolerantes, si yo por ejemplo estoy ahorita hablando, nadie respeta eso! Ellos me juzgan o yo los juzgo a ellos. Aquí todos se juzgan y no respetan la opinión de cada quien y nadie*

respetar la forma de ser del otro". Luego de discutir acerca de ambas respuestas, varios estudiantes reconocieron presentar problemas en su comunicación, generando conflictos o problemas en sus relaciones por no saber expresar de manera correcta los mensajes o manifestar sus sentimientos y emociones sin herir al otro.

Con respecto a la descripción de su comportamiento en el salón de clases, algunas respuestas expresadas por los estudiantes fueron: *"regular, uso palabras inadecuadas"* *"digo muchas groserías"* *"a veces cuando hablo con mis compañeros utilizo muchas suposiciones"*, *"grito mucho"*, *"soy callado, no me relaciono con todos"*, *"depende de acuerdo al momento, cuando estoy en clases presto atención si no echo broma con mis compañeros"*, *"Escucho y presto atención a las ideas de mis compañeros"*, *"soy muy gritón"*. Durante la sesión del grupo nominal, varios alumnos hicieron énfasis en que su comportamiento variaba de acuerdo a la situación, reconociendo que había momentos de clases que le resultaban *"fastidiosos"* y disipaba su atención. Otros, por el contrario, reconocían comprender que durante la hora de clases o frente a un profesor debían comportarse de una manera más formal, respetando al otro y prestando atención; mientras que cuando estaban con los amigos podían ser más naturales en cuanto a su comportamiento, permitiéndose los insultos o las faltas de respeto como respuesta al chalequeo.

Por otro lado, ante la pregunta donde los estudiantes tenían que responder si se sienten escuchado por sus compañeros y ¿de qué manera?, la mayoría de éstos expresaron sentirse escuchados. No obstante, cuando describían de qué manera, sus respuestas eran las siguientes: *"si, porque hablo con ellos de mis problemas y me aconsejan"*, *"cuando necesito un consejo ellos están ahí y hablan conmigo"*, *"si me presta atención depende de lo que le comente se ríen"*, *"si, ya que me puedo referir a ellos con confianza y dar opiniones y ellos a mí"*, *"respetan mis ideas, opiniones y decisiones"*, aunque hubo un pequeño grupo de estudiantes que reconocieron el no sentirse escuchados por sus compañeros, ya que éstos no les prestaban atención cuando hablaban.

Por lo tanto, podemos afirmar que existe un problema dentro del grupo: “No saber escucharse”, ya que para los estudiantes el hecho de sentirse escuchados representa que la otra persona con quien está hablando le de consejos o no comente nada acerca de sus ideas, que no necesariamente involucra el respeto de las mismas, lo que refleja que los estudiantes no tienen el significado de la escucha activa, de ser conscientes de lo que les dicen y demostrar al interlocutor que se recibió su mensaje y de comprender lo que la otra persona está diciendo, siendo capaz de repetir lo que se ha dicho.

Con respecto a las fortalezas en relación a la comunicación, los estudiantes dijeron: *“me comunico de forma clara y directa”*, *“presto atención cuando me hablan”*, *“soy sincero”*, *“me sé expresar de buena forma”*, *“cuando me expreso lo hago de forma respetuosa”*, *“coherencia de decir las cosas”*, *“mi tono de voz”*. Durante la discusión de esta pregunta se pudo observar que habían estudiantes que no lograban identificar cuáles eran sus habilidades en relación a la comunicación, también presentaron problemas con el significado de la palabra habilidad, motivo por el cual tuvimos que explicarle a los estudiantes que una habilidad es una capacidad o disposición por parte de la persona para hacer, realizar o llevar a cabo algo, bien sea una actividad, un trabajo, etc. Esta situación nos sugiere además que hay estudiantes que manejan un escaso vocabulario.

En cuanto a las debilidades en relación a su comunicación, expresaron: *“no sé escuchar porque me distraigo”*, *“mi forma de decir las cosas ya que puedo herir a alguien”*, *“puedo ser agresivo al decir las cosas”*, *“mi carácter ya que puedo responder mal”*, *“me da miedo expresarme porque se pueden burlar”*, *“soy insegura para expresarme”*, *“Soy intolerante a las críticas”*, *“Grito si no me prestan atención”*, *“Me molesto si no me prestan atención”*. Los estudiantes lograron identificar que características de su personalidad influyen sobre la manera en que se comunican, ya que mencionaron que dependiendo de su carácter y estado de ánimo pueden llegar a responder de manera agresiva a sus compañeros, amigos, familiares y otros

Las preguntas que guardaban relación con el hecho de hacer algún planteamiento acerca del grupo o de la sesión o el cuestionario en general no se abordaron durante el grupo nominal por motivos de tiempo. Sin embargo, la pregunta referente al deseo de participar en un taller de dinámicas de grupo, sí fue evaluada durante la sesión, encontrándose que la frecuencia de sujetos en manifestar su deseo positivo con respecto a esta pregunta es mayor de los que no estaban interesados.

No obstante, se exploraron las razones que motivaron a los estudiantes a querer participar en un taller y encontramos que en la mayoría de éstos existían experiencias previas, no reconocían presentar dificultades a nivel grupal o personal o no querían resolverlos porque se encontraban desmotivados con el grupo. Por lo que se encontraron expresiones en algunos estudiantes, como: *“no quiero conflictos ni desunión grupal”*, *“estamos a gusto con cada uno de nosotros”*, *“esos talleres no nos van a servir... al principio estaremos bien y después empiezan de nuevo los problemas”*, *“no me gustaría resolver los problemas”*. Esta situación nos indica de alguna manera que hay resistencia por parte de dichos estudiantes y que las experiencias anteriores influyen en la misma.

En general, el grupo nominal, permitió la participación de todos los integrantes en el que se llevó a cabo el diagnóstico, además de brindarnos información valiosa acerca de cómo perciben los aprendices su interrelación con las demás personas. A modo general, cabe destacar que éstos consideran que la confianza y el respeto no es algo que se brinda de manera inmediata al conocer a una persona, sino que se obtiene y se presta en la medida en la que interactúan a manera de “juego” con el otro. Además de que pudimos apreciar correspondencia entre lo que manifestó el personal docente y administrativo y las respuestas de los aprendices.

1.4 Análisis de la información

El grupo foco se ajusta adecuadamente a los conceptos de grupo que, al respecto consideran los diversos autores. La orientación en grupos es un proceso interpersonal que comprende a un orientador y varios miembros que se exploran a sí mismos y a sus situaciones en un intento de modificar sus actitudes y conductas.

Son varios los autores que definen a un grupo, de esta forma encontramos que Cartwright y Zander (1971) lo definen como un conjunto de individuos cuyas relaciones mutuas los hacen interdependientes en algún grado significativo. Es decir, una clase de entidades sociales que tienen en común la propiedad de la interdependencia entre sus miembros. Por su parte, Shertzer y Stone (1972), dicen que son dos o más personas que entran en contacto voluntario, mantiene una relación de proximidad y una interacción que producen cambios en cada uno de los individuos.

Los resultados del diagnóstico en el grupo foco son presentados a continuación. En la siguiente tabla puede observarse la relación entre los distintos patrones de respuestas al cuestionario de preguntas abiertas y las variables con fundamentos teóricos en dinámicas de grupos a las que corresponden para su posterior análisis.

Asimismo, el grupo comentó que les resulta difícil ser tolerantes ante las opiniones y críticas de su entorno, ya que éstas casi siempre generan conflictos, así como también expresaron el constante irrespeto al derecho de palabra de sí mismos y de sus compañeros, el sentimiento de “no sentirse escuchados”, el uso continuo de suposiciones, generalizaciones, inferencias, la carencia de límites, malas interpretaciones de lo que se habla, insultos y agresiones inclusive.

Finalmente, además de obtener la información brindada por los aprendices, pudimos observar el manejo inadecuado que hacían de algunos términos al elaborar una frase, un escaso o pobre vocabulario, divisiones dentro de un mismo grupo y entre los diversos grupos que conforman las demás aulas, así como la incapacidad de la mayoría de colocarse en el lugar del otro.

Tabla N° 13: Proceso de Categorización de las Variables.

VARIABLE	PATRÓN DE RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comunicación Asertiva	No hay respeto (20)	83	32,93
	-Burlas y chalequeo (16)		
	-Hacemos usos de ironías (13)		
	-Grito si no me prestan atención (5)		
	-Ofensivo (4)		
	-Callada y tímida para comunicarme con mis compañeros (5)		
	-Decimos las cosas muy déspota y con discriminación, haciendo sentir mal al otro.(3)		
	-Somos impulsivos y decimos las cosas sin pensar.(4)		
	-Hipocresía (“hablan a mis espaldas”). (2)		
	-Grito mucho. (2)		
	-Me molesto cuando me llevan la contraria o no tienen la razón.(2)		
	-Soy agresiva o no hablo cuando me molesto (2)		
	-Queremos tener la razón y no la tenemos.		
-Cada uno quiere pasar por encima del otro.			
-Se nos dificulta dar las gracias, pedir por favor, entre otros.			
-Interrumpir.			
-No respeto las opiniones de otros			
-Hablo antes de pensar.			
-No digo las cosas adecuadamente ni en el momento.			
-Falta de Empatía			
Comunicación	-Soy grosero, decimos groserías (20)	69	27,38%
	-Todos hablan al mismo tiempo y no nos entendemos (16)		
	-No nos escuchamos porque gritamos (16)		
	-Falta de concentración, escucha y atención (5)		
	-Hablo mucho en clases y no presto atención (3)		
	-No sé explicarme bien (3)		
	-No prestan atención		
	-No sé escuchar		
	-No pronuncio bien las palabras		
	-Mi vocabulario es pobre (“no tengo las palabras adecuadas para expresarme”)		
-Quiero explicar todo con argumentos			
-Realizo muchas suposiciones			
Cohesión	-División grupal (23)	39	15,47%
	-Sólo hablo cuando lo necesito o con las personas que trato (7)		
	-Estamos divididos (3)		
	-No me comunico con todos (2)		
	-No compartimos entre nosotros		
	-Me cuesta integrarme a mis compañeros porque hacen mucho ruido		
-No tengo la suficiente confianza con los demás para mostrarme como soy			
-No comparto experiencias personales			
Manejo de Conflictos	- Conflictos en el salón (15)	38	15,07%
	-Discusiones y peleas (10)		
	-Pierdo la paciencia muy rápido (3)		
	-Se nos dificulta ponernos de acuerdo y resolver conflictos (2)		
	-Intolerante e impaciente (2)		
	-Pocas veces nos entendemos o ponemos de acuerdo (2)		
	-No quiero conflictos ni desunión grupal		
-Soy odiosa			
-Me molesto o pierdo el control si no me prestan atención			
-Obstinada y poco tolerante			
Autoestima	-No soporto críticas (9)	23	9,12%
	-Penoso y tímido (6)		
	-Miedo e inseguridad (4)		
	-Ser gago (“porque me hace sentir mal”)		
	-Me pongo nervioso al hablar en público		
-Digo mentiras para evitar los comentarios destructivos			
-Soy muy cerrado y por eso no establezco amistades			
TOTAL		252	100%

Aunado a la información recabada en las observaciones, entrevista y grupo nominal se concluye que los estudiantes consideran que existen algunos factores en la comunicación que perturban el bienestar, el desarrollo y el afecto del grupo.

Se obtuvo que el 32,93 % de las respuestas se encuentran dirigidas a mejorar la comunicación asertiva dentro del mismo. De esta manera, impresiona que el grupo desea desarrollar una comunicación más fluida, caracterizada por un diálogo respetuoso y frontal sin intención de herir al otro, con el propósito de poder expresar sus ideas, sentimientos y actitudes, defendiendo sus derechos de manera positiva.

La variable comunicación es definida por Obregón (1993) como “un proceso dinámico entre individuos donde cada uno pretende influenciar el comportamiento del otro sirviéndose de la transmisión de información”, mientras que Satir (1978) expresa que la comunicación es “el factor más importante que determina el tipo de relaciones que la persona va a tener con los demás y lo que suceda en el mundo que le rodea”. Entonces, de acuerdo a lo observado en los grupos en los que se realizó el diagnóstico, se percibió un empobrecimiento a nivel de dialecto, lo cual se veía reflejado en la forma de relacionarse con sus compañeros, ya que los aprendices muchas veces no encontraban las palabras necesarias para poder describir lo que deseaban expresar, además usaban términos coloquiales en su mayoría, por ejemplo: “chamo, pana, qué pasó, qué más, pendiente de qué, háblame, fino”, entre otros, así como el uso de sobrenombres entre ellos.

Asimismo, perciben la ausencia del respeto al derecho de palabra del otro, lo que les trae como consecuencia discusiones por el hecho de no sentirse escuchados; el uso de inferencias, suposiciones y generalizaciones; las excesivas explicaciones; repeticiones de una misma idea, lo cual termina por confundir a sus compañeros; la falta de establecimiento de límites entre ellos mismos; las malas interpretaciones de comentarios; los rencores guardados por conflictos no resueltos y los diversos insultos y agresiones verbales que fungen como vehículo de su comunicación.

Desde la perspectiva de la asertividad se evidenció una carencia de habilidades sociales, ya que muchas veces sus conductas no van acorde a sus objetivos y su comunicación verbal y no verbal, precisamente por ser inasertiva y poco empática, haciéndole daño frecuentemente a las personas que los rodean, como por ejemplo: *“decimos las cosas muy déspota, haciendo sentir mal a la otra persona”*, *“somos impulsivos y decimos las cosas sin pensar”*, *“hay hipocresía”*, *“cada uno quiere pasar por encima del otro”*, *“somos muy groseros”*, *“a veces no respetamos las opiniones de los demás”*.

Entendiendo que la comunicación asertiva es un diálogo respetuoso, en el que el individuo valora sus propias necesidades y expectativas sin intención de herir al otro, que implica la expresión libre de sentimientos, deseos, opiniones y/o ideas a través de comportamientos adecuados como: voz firme, contacto visual, postura recta y frontal, entre otros. Así como también, representa la capacidad que posee la persona para responsabilizarse por las opiniones y sentimientos que expresa, señalándolos desde la primera persona en el momento oportuno, sin dejar pasar la ocasión o el momento preciso en el que desea expresarlos. (Yagosky, 1998; Castanyer, 2001; Ocampo y Vásquez, 2000 y Kelly, 2002).

El grupo foco consideran que, la confianza y el respeto están basados en el juego que comprenden las burlas. Igualmente, expresan haberse dado cuenta en diversas ocasiones que se presentan muchos conflictos al momento de escuchar y aceptar las opiniones y críticas del otro, evidenciándose tendencias hacia el contraataque o pasividad si no se ponen de acuerdo, reflejando la adopción de un comportamiento agresivo-pasivo por parte de los estudiantes, evidenciando así conflictos en las relaciones interpersonales. Por lo que impresiona que el grupo desea que prevalezca el respeto por los derechos asertivos, fundamentalmente: el derecho a ser tratado con respeto, el derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones, el derecho a ser escuchado y a ser tomado en serio. Albery y Emmons (1978) plantean la asertividad como la defensa de los derechos, como la conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos y ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros.

Para Shaw (1994, p. 226), el término cohesión hace referencia al grado en que los miembros del grupo se sienten atraídos entre sí y los motiva a permanecer en el grupo. Los aprendices, impresionan tener escasa cohesión grupal, ya que no se evidencian establecimientos de normas ni límites dentro de cada grupo, se observan relaciones distantes, divisiones y preferencias al momento de formar equipos de trabajo. Por otra parte, impresionan un manejo inadecuado del liderazgo, ya que, si entendemos que el líder es quien propicia que surjan y se manifiesten las potencialidades de todos y cada uno de los miembros del grupo orientándolos a lograr la realización integral, tanto personal como grupal, en dicho diagnóstico se observó que hay estudiantes que adoptan la figura de “saboteador” impidiendo que se tomen en cuenta las opiniones de su grupo dificultando el adecuado funcionamiento del mismo.

Haciendo referencia a la fase grupal, se observaron las diferencias existentes entre aquellos grupos en los que el tiempo de convivencia era menor y entre los que eran mayor, lo que evidentemente se encuentra reflejado en las preguntas del cuestionario ¿Observas dificultades en el grupo?, y ¿deseas hacer algún planteamiento en relación a la interacción del grupo?. De esta manera se evidencia que aquellos grupos que se habían conformados recientemente no percibían dificultades en el grupo y consideraban la amistad como el principal beneficio de formar parte del grupo.

Según Schutz (1971), la etapa de inclusión comienza con la creación del grupo. Cada miembro se pregunta tácitamente hasta qué punto debe integrarse al grupo, cuanto deberá sustraer a sus compromisos para invertir en esta nueva relación. ¿Cuál será mi importancia en este medio?, ¿se darán cuenta ellos de quién soy yo y que es lo que sé hacer, o no me diferenciarán de los demás? Se trata del problema de la identidad. Además, el autor manifiesta que los comportamientos extremos giran en torno del apartamiento excesivo o el exhibicionismo y que el abandono del grupo o la imposibilidad de integrarse en él, suelen ser motivo de inquietud. A menudo se observa una disociación con respecto al aquí y el ahora.

En contraposición se observaron grupos donde se hacían evidentes elementos propios de la fase de control como: la existencia de una tensión permanente generada por la relación de mutuo rechazo entre dos miembros del grupo, así como la consecuente formación de subgrupos. Según Schutz (op. cit.) la fase de control se caracteriza por una lucha por el liderazgo y se discute todo lo relativo a la estructura y las normas de funcionamiento del grupo. Encontrándose con relación a este aspecto la opinión de algunos estudiantes al manifestar que hay algunos compañeros que tienden a imponer sus ideas sobre los demás o que con frecuencia surgen diferencias que no les permiten ponerse de acuerdo para resolver las situaciones grupales. Cuando se les preguntó cuáles elementos del grupo podrían mejorarse, ellos mencionaron que se terminarían los conflictos entre dos compañeros y el hecho de que se respetaran las diferentes formas de pensar. En algunos, se encontraba presente la adecuada resolución de esta fase para entrar en la etapa de afecto y afiliación mientras que en otros, se evidenció el conflicto no resuelto y la división grupal.

De esta forma, se hace presente otra variable en la investigación y es el Manejo de Conflicto, entendido como el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y/o para transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa. La resolución de conflictos es según Ruiz (2005), un proceso presente en la vida de todos los individuos, tiene que ver con la manera de afrontar los eventos y tomar las decisiones. Es una variable que se compone, por un lado, de las habilidades de las que dispone la persona para resolver los problemas y, por otro lado, tiene un aspecto cognitivo que se refiere al modo de percibir las propias habilidades para la resolución.

Como señalan Troyano y Carrasco (2006), los resultados del proceso de resolución de conflicto se ven afectados por múltiples factores como por ejemplo: distribución del poder, participación de terceros, experiencias pasadas, mala comunicación, etc. Para una buena resolución de conflictos es necesario desarrollar un amplio conjunto de habilidades, que coordinadas entre sí, permitan una adecuada interacción, tanto con personas individuales como

con grupos, para que así se pueda conseguir los objetivos planteados. Esto implica preocuparse por los intereses propios y por los intereses de la otra parte. Éstas son las denominadas habilidades asertivas, que hacen referencia a habilidades encaminadas a mantener un estilo de comunicación predominantemente asertivo en la interacción con los demás.

De esta manera, se observó una insuficiencia como grupo para resolver los conflictos que se presentan en el aula y para tomar decisiones, ya que la mayoría de las veces a pesar de tener consciencia de los problemas que existían en el salón, no tenían las habilidades necesarias para resolverlo, ya que cuando decidían solventar algún inconveniente dentro del grupo, lo cual ocurría en escasas ocasiones, lo hacían de manera agresiva la mayoría de las veces y en otras ocasiones simplemente no estaban dispuestos a hacerlo, como también ocurría con la toma de decisiones.

Por otro lado, es importante resaltar también el papel de la autoestima en cada uno de estos jóvenes, ya que ésta es una actitud hacia uno mismo y éste es el modelo del cual se parte para estudiarla. Tarazona, (2005 c.p. León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos, 2009), expresa que la autoestima es confiar en las propias potencialidades y menciona dos componentes: la valía personal y el sentimiento de capacidad personal. La primera se refiere a la valoración positiva o negativa que la persona tiene de su autoconcepto, incluyendo las actitudes hacia sí mismo; la segunda alude a las expectativas que tiene una persona de ser capaz, de hacer de manera exitosa lo que tiene que hacer, es decir, su autoeficacia. Por ello, según Castanyer (1996), muchas veces se combinan asertividad con autoestima como elementos psicológicos necesarios para que un individuo pueda manejarse en la vida de una manera asertiva aunque no sean los únicos factores que se deban considerar.

Los aprendices impresionan tener una falta de empatía entre los jóvenes, ya que expresan, entre otras cosas, que en ocasiones sienten que sus compañeros no se colocan en su lugar y viceversa, así como la falta de comprensión por parte de los mismos, lo que la mayoría de las veces conlleva a la creación de conflictos entre ellos y a las divisiones intragrupalas.

Asimismo expresaron que frecuentemente sienten inseguridad o desconfianza de sus facultades, arrojando la impresión de experimentar miedo al fracaso o a cometer errores. Además, muestran una imagen distorsionada de sí mismos en cuanto a sus rasgos físicos como a su carácter, indican que les cuesta manifestar sus sentimientos por miedo al rechazo, y la constante atención a lo que los demás dicen de ellos son indicativos de un problema de autoestima, tanto nivel personal como grupal.

1.5. Focalización de la variable objeto de intervención

Una vez aplicados, sintetizados y analizados los instrumentos de recolección de datos, se pudo identificar la necesidad del grupo foco, siendo la variable a intervenir comunicación asertiva la de más alta frecuencia y en consecuencia, la que señala los indicadores problemas tales como la falta de respeto, el uso de sobrenombres, la burla, ironías, las ofensas, los juicios, etc. Permitiendo observar que la agresividad es el principal factor generador de ruido dentro del proceso comunicacional de los estudiantes de la U.E Johannes Kepler.

Sin embargo, no sólo fueron estos los únicos aspectos que arrojaron los instrumentos, también se evidenciaron conductas vinculadas con la comunicación en su interpretación más pura (dar y recibir mensajes), cohesión grupal, manejo de conflictos y autoestima; pero con una baja frecuencia en lo reportado. Aún así, esto puede afectar en algunas de estas variables, ya que varios estudios han demostrado la estrecha relación existente entre la asertividad y el manejo de conflictos y autoestima. Sin embargo, esto no será medido o trabajado en esta oportunidad, aunque reconocemos que resultaría interesante correlacionar asertividad con estas variables, elaborando un programa en comunicación asertiva que incida en estas variables.

Se determinó entonces buscar una alternativa a la agresividad y se consideró que la variable a intervenir debía ser la comunicación Asertiva, a través del patrón de comportamiento pasivo-agresivo, entrenamiento en oposición asertiva y parafraseo.

1.6. Formulación del Problema

Siendo la Comunicación Asertiva la variable a intervenir el problema se formuló de la siguiente manera:

¿Cuáles son los efectos de la aplicación de un programa en comunicación asertiva basado en el patrón de comportamiento pasivo-agresivo, entrenamiento en oposición asertiva y parafraseo, en una muestra de estudiantes de la U.E Johannes Kepler?

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

Determinar los efectos de un programa de comunicación asertiva a través del patrón de comportamiento pasivo-agresivo, entrenamiento en oposición asertiva y parafraseo, en una muestra de estudiantes de la U.E Johannes Kepler

1.7.2 Objetivos Específicos

- Explorar a través de un diagnóstico las dificultades que presentan los estudiantes de la U.E Johannes Kepler en relación a la comunicación.
- Diseñar un programa de intervención basado en herramientas de comunicación asertiva, a través del comportamiento pasivo-agresivo, oposición asertiva y parafraseo, con técnicas de dinámica de grupos que permitan mejorar la comunicación de los estudiantes.
- Aplicar el programa de intervención diseñado a los estudiantes de la U.E Johannes Kepler.
- Evaluar los efectos del programa de intervención aplicado a los estudiantes de la U.E Johannes Kepler.

JUSTIFICACIÓN

Tomando en cuenta lo que señala Vega (2005) indicando que “el Asesoramiento se centra en el presente, en la experiencia y expresión de sentimientos desde una comunicación abierta, sincera y cercana”, esta investigación resulta provechosa en el sentido de que la U.E Johannes Kepler tiene como principal objetivo la formación integral del joven, en especial adolescentes de bajos recursos, contribuyendo de esta manera a su posterior desarrollo profesional, educándolos para afrontar la vida de una forma más provechosa, tanto para ellos mismos como para el futuro del país.

En consecuencia, la observación de esta institución educativa cumplió un papel importante e interesante para las investigadoras de este trabajo como futuras psicólogas, ya que otorgó la oportunidad de brindarles los instrumentos y/o herramientas necesarias para que la comunidad estudiantil sea capaz de identificar su patrón de comunicación, resolver conflictos de manera asertiva y mejorar dicha habilidad social en función de relacionarse positivamente con su entorno, tomando en cuenta además que son adolescentes que se preparan para trabajar en empresas, por lo que demandan un crecimiento constante a nivel personal, laboral y en sus relaciones interpersonales.

Entre las circunstancias que impulsaron a la selección de esta población se pueden destacar los motivos de consulta expresados por los estudiantes en el Departamento de Asesoramiento Psicológico del organismo, los cuales están directamente relacionados con problemas de comunicación, según los directivos responsables de este servicio. Además, recientemente se hizo una exploración de necesidades llevada a cabo con los estudiantes, en la cual manifestaron que el mayor problema que presentan a nivel personal y laboral es de comunicación, ya que en la mayoría de los casos los conflictos intra e interpersonales que enfrentan en la institución es porque no dicen lo que sienten o piensan, o en su defecto, no saben cómo decirlo.

Asimismo, resulta importante señalar que la U.E Johannes Kepler en su papel de centro de acción delegada para la formación de aprendices del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES), tiene como principal objetivo la formación integral del joven, particularmente de bajos recursos, contribuyendo a su desarrollo profesional a fin de que sean dotados de una gama de conocimientos que les permitan calificar con excelencia para la práctica de un oficio, en cualquier organización. Es por eso, que este estudio representa un aporte sustancial para toda la sociedad, ya que se brindaron herramientas a los estudiantes que les permiten solidificar las relaciones, eliminar las posibles interferencias comunicacionales en la convivencia y apoyar a aquellas personas a las que les resulta difícil comunicarse.

Finalmente, se espera que el presente estudio sirva de soporte teórico para otras investigaciones de carácter similar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

- **Antecedentes de investigación**

En la sociedad actual observamos de manera consecuente la falta de comunicación en nuestro entorno y la inadecuada comunicación en conjunto con los problemas que surgen a partir de ella, ya sea en la familia, en el colegio, en la universidad, en el campo laboral, con nuestros vecinos, amigos, e incluso con nuestra pareja.

Después de realizar una revisión de aspectos teóricos acerca del tema, se pudo constatar que el entrenamiento en comunicación ha sido muy trabajado, específicamente como herramienta para el desarrollo de habilidades sociales.

Tras una búsqueda exhaustiva en investigaciones clásicas, recientes, con trasfondo latinoamericano y nacional hemos encontrado investigaciones que han elaborado programas de intervención con la finalidad de brindar herramientas de comunicación a diferentes poblaciones. De esta manera, encontramos investigaciones dirigidas a poblaciones de estudiantes de diferentes instituciones de preescolar, básico, bachillerato y universitario; profesores, mujeres en situación de violencia familiar, trabajadores de diferentes empresas privadas y públicas, grupos de entretenimiento y adolescentes, entre otros.

Román, y Linda (2001), realizaron la investigación: *Diseño, aplicación y evaluación de un programa de intervención dirigido a mejorar la comunicación en un grupo de estudiantes que asisten a O.B.E.*, trabajo con el cual optaron al grado de Especialización en dinámicas de grupos. Su unidad de análisis se centró en estudiantes universitarios de la Universidad Central de Venezuela, en la que se abordaron temas como la autoestima, manejo de ansiedad y conducta asertiva, algunas realizadas con la población de O.B.E específicamente. Los participantes concientizaron la forma en que se comunican por medio de un taller teórico-vivencial con

enfoque *Gestalt*, permitiendo tomar la decisión de utilizar una mejor alternativa de comunicación, además de incrementarse los indicadores de cambio propuestos para el estudio respecto a la comunicación intra e interpersonal. Esta investigación resultó muy pertinente para el desarrollo de nuestro proyecto, ya que nos permitió analizar su programa de intervención, el cual estuvo dirigido a un grupo de estudiantes con el objetivo de mejorar su comunicación. Además, nos brindó la oportunidad de observar la manera en la que abordaron la conducta asertiva durante el diseño y aplicación del programa, así como también, se apreció que los resultados que obtuvieron fueron positivos, logrando una mejora importante en la comunicación de su muestra.

Otro estudio realizado en nuestro país por Polanco y Macías (1991), que lleva por título *Propuesta de un programa de entrenamiento en habilidades de comunicación interpersonal, basada en orientación de grupos, para incrementar la conducta asertiva en estudiantes de la escuela de psicología de la UCV*, plantea que existe una estrecha relación entre la comunicación y la conducta asertiva. De hecho, para la fecha, no se hacía explícita la relación entre ambas, por lo que no se promovían mayores investigaciones en ese campo. Esta investigación resultó importante para el desarrollo de nuestro estudio debido a que su conclusión radica en que a pesar de que la mayoría de los autores no hacen explícita la relación existente entre la comunicación y la conducta asertiva, consideraron que hablar de asertividad implica hacer referencia a componentes comunicacionales, tanto verbales como no verbales, lo cual tomamos en cuenta para nuestro programa. Además, en su investigación, dichos autores consideran importante llevar a cabo mayores investigaciones en el campo de la comunicación para dar explicación a la conducta asertiva.

Por otro lado, una investigación llevada a cabo por Rodríguez y Romero (1991), la cual llevó por título: *“Diseño y ejecución de un programa de intervención grupal para incrementar las habilidades de comunicación e interacción en los miembros de un grupo de trabajo”* para optar al grado de Especialización en dinámicas de grupos en la UCV, estuvo constituida por 1.580 empleados cuya función se orientaba a la captación de recursos y prestación de servicios

financieros. La muestra fue escogida por la gerencia de recursos humanos de la entidad, en función de las solicitudes recibidas para la programación de talleres y estuvo constituida por 15 empleados de una agencia de la zona oeste. Esta etapa cubrió el diagnóstico que se hizo del grupo a través de la detección de necesidades y del cuestionario diagnóstico. En dicho trabajo las autoras trataron de demostrar que existe relación causal entre las variables diseño y ejecución de un programa de intervención grupal y el desarrollo de habilidades de comunicación e interacción entre los miembros de un grupo de trabajo.

Aunque los autores no pudieron hablar de diferencias significativas en los resultados que encontraron debido a que no emplearon estadísticos en su comparación y a la subjetividad de las opiniones con las que trabajaron, el análisis de resultados se realizó en base a frecuencias que parecieron indicar cambios positivos en diversos aspectos como: la percepción de los participantes acerca de la importancia del intercambio de reconocimientos verbales en el grupo, la comprensión de la importancia de ser objetivos al plantear las quejas y los problemas de trabajo, la importancia de expresar las quejas referentes al trabajo en el lugar y ante las personas adecuadas, la comprensión de la importancia de no obstaculizar las comunicaciones dentro de la relación de trabajo, la importancia de sustituir las respuestas y actitudes agresivas por retroalimentación objetiva, la importancia del intercambio de retroalimentación en la relación de trabajo y la relevancia de la colaboración y cooperación de ellos mismos para recibir ayuda de sus compañeros.

Dicho estudio fue importante para nosotras precisamente por los resultados que obtuvieron, ya que se observaron cambios positivos en sus indicadores, lo que permitió que los participantes adquirieran herramientas necesarias para mejorar los procesos de comunicación e interacción dentro de su grupo de trabajo, aparentemente gracias al taller diseñado y por las sugerencias que realizaron los autores en cuanto su experiencia con el análisis de resultados.

Por su parte, Colina (2000), elaboró un *Programa de intervención para mejorar la comunicación en un grupo de empleados de una empresa de turismo*, para optar al grado de Especialización en dinámicas de grupos, para la UCV, ejecutado de acuerdo con el modelo comunicacional descrito por Bandler, Grinder y Satir (1984). Para ello, usaron como técnicas e instrumentos de recolección de datos el análisis de video tape, que permitió observar la calidad de las conductas emitidas por los participantes durante el transcurso del taller y la lista de cotejo, elaborada con los indicadores de cambio.

En este estudio los participantes adquirieran herramientas necesarias para mejorar el proceso de comunicación e interacción dentro de su grupo de trabajo y nos sirvió para el desarrollo de nuestra investigación debido a la planificación que llevaron a cabo para la implementación de la intervención, a la descripción de la recolección de datos que realizaron a través del video tape y a los resultados que observaron en relación a la comunicación como: las verbalizaciones por parte de la muestra de su darse cuenta en cuanto al no uso del yo asumiéndolo de inmediato y narrando en primera persona, la disposición y acomodación corporal antes de expresar y recibir un pensamiento y/o sentimiento, escucha activa, escuchas sin justificación, confirmación de mensajes, feedback de manera descriptiva, un tono de voz más seguro y firme, entre otros. Por último, sus resultados nos permitieron concientizar que la apropiada elaboración de un programa de intervención genera el empleo de las herramientas por parte de los participantes en relación al tema en estudio, satisfaciendo las necesidades individuales y fomentando aptitudes inter e intra personales y la toma de consciencia de la importancia del tema en estudio como medio para el crecimiento personal por parte de la muestra.

Un estudio realizado por Camacaro y Mir (2002) en el que se diseñó, aplicó y evaluó un programa de intervención para mejorar la comunicación intra e interpersonal según los modelos psicocorporal y gestáltico en un grupo de estudiantes de educación especial del instituto universitario AVEPANE, para optar al grado de Especialización en dinámicas de grupos en la UCV, se empleó la técnica de observación estructurada, utilizando un instrumento con pautas de

observación. Fue un diseño cuasi experimental, el cual consistió en evaluar las incidencias del taller o variable independiente sobre las dimensiones que competen a la variable dependiente, registrando la frecuencia de los indicadores de cambios, lo cual resultó interesante para nosotras y nuestra investigación, sobre todo por la técnica de observación y el instrumento que emplearon para la evaluación de su programa y por el contenido psicocorporal y gestáltico que de alguna manera aportaron ideas para la creación de nuestro programa, como lo fue la estructura gestáltica, por ejemplo.

León (2004), en un trabajo nacional titulado Diseño, aplicación y evaluación de intervención, dirigido a mejorar la comunicación interpersonal en estudiantes de 5to grado de educación básica, la autora realizó un diagnóstico en el área de la comunicación utilizando la observación, las entrevistas y un cuestionario como herramientas. Posteriormente, de acuerdo a los resultados y análisis correspondientes elaboró y aplicó un programa.

Inicialmente, se realizó una entrevista de una hora de duración a la directora del plantel y a la docente del aula. De igual forma, realizó 4 observaciones de una o dos horas respectivamente a los estudiantes, dentro y fuera del aula de clases. Finalmente, se aplicó un instrumento que contiene doce preguntas abiertas, permitiendo recoger datos sobre la autopercepción grupal.

La elaboración del taller se derivó de lo recabado anteriormente y en la ejecución del mismo se llevaron a cabo dos observaciones, una antes y otra después de la administración del marco teórico-práctico de la escucha activa y el feedback. La duración de las observaciones fue de una hora cada una y las mismas fueron realizadas por dos observadores calificados y previamente entrenados.

Siendo interesante para la elaboración de nuestra investigación, debido a que contemplamos con una mayor importancia la creación de un diagnóstico en el área de la comunicación, observando el proceso de observación que empleó el autor, su descripción, las

entrevistas que realizaron y el abordaje teórico-práctico que contemplaron, el cual estuvo dirigido hacia la escucha activa y el feedback como principales herramientas.

Finalmente, Naranjo (2008), en su artículo “Relaciones Interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas”, señala que la comunicación y la conducta asertiva como habilidades sociales pueden ser desarrolladas para mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. De igual manera, estudia las características principales que distinguen los comportamientos asertivos de aquellos que no lo son y analizan algunos estilos empleados por las personas para enfrentar distintas situaciones de la vida, entre ellos el agresivo, el manipulador, el pasivo y el asertivo. Adicionalmente, analizan el vínculo existente entre las dificultades que muestran algunas personas para comunicarse efectivamente, manifestar una conducta adecuada y los problemas en la autoimagen y la autoestima de éstas.

2.2 ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y ORIENTACIÓN

• La Orientación Profesional:

Álvarez (1994 c.p. González, op.cit) señala que los factores determinantes del surgimiento de la orientación son los siguientes condicionantes sociales y económicos: la industrialización, la escolarización, la revolución científica, el desarrollo del sistema capitalista de producción y de organización del trabajo.

En Estados Unidos la Orientación surge en su primer impulso como una preocupación social y educativa desde el momento en que los individuos reclaman una ayuda que les permita afrontar sus necesidades. Las primeras tareas de la Orientación se caracterizaron por su aspecto eminentemente vocacional, sencillamente porque existía, en aquella época, una necesidad prioritaria de ayudar a los individuos a adecuarse a los nuevos cambios sociales y económicos que iba surgiendo; en especial, la necesidad de ubicar a cada trabajador en su puesto de trabajo. En Europa, la Orientación Profesional ha tenido un desarrollo histórico y conceptual similar al

experimentado en EE.UU. Es decir, se inicia a principios de siglo con la creación de Oficinas de Orientación en los diferentes países, pero en la década de los sesenta se produjo un fuerte desarrollo y consolidación.

Concretamente a partir del Tratado de Roma (1957), en su artículo 128, se sientan las bases de lo que será la nueva Orientación Profesional con un carácter público e institucional y en 1966 instrumentalizó lo legislado y recomendado en dicho Tratado, a través de normativas que iban clarificando las funciones y servicios de la Orientación Profesional. A partir de 1980 sus funciones se ven ampliadas, debido al desempleo juvenil y a la nueva situación económica teniendo que ofrecer ayuda a los jóvenes en su proceso de toma de decisiones y transición al mundo socio-profesional (González, op.cit).

La emergencia de una disciplina como la Orientación Profesional se ha debido a una serie de factores, influencias y circunstancias que han confluído en una época determinada, y a los que diferentes autores han dicho distintas denominaciones, aún cuando en el fondo son muy coincidentes. Factores como la reforma social, el movimiento psicométrico y el movimiento de la higiene mental; el psicoanálisis e incluso los orígenes educativos de la Orientación están presentes prácticamente en todos los autores (González, op. cit.).

- ***El Counseling***

El término aparece por primera vez en la obra de Proctor, Bloomfield y Wrenn Worbook in Vocation (1931), asociado a una de las funciones de la Orientación Profesional. Trataba de denominar el proceso psicológico de ayuda al sujeto para lograr la adecuada comprensión de la información y vocacional en relación a sus propias aptitudes intereses y perspectivas.

En un principio, el counselling era percibido como un proceso adjunto al proceso de orientación e incluso como una simple técnica de orientación vocacional. Se puede afirmar que en los años 20 la orientación (que entonces era casi exclusiva `vocacional`) había comenzado a

penetrar en las escuelas, sobre todo a nivel de la enseñanza secundaria, mediante programas organizados que tratan la problemática de los estudiantes de cara a la elección de una profesión, de preparación para ella, y para la búsqueda de empleo.

Pronto se comenzó a tratar en la escuela otros problemas que afectan a los alumnos: dificultades académicas o personales, problemas de disciplina, asistencia a los alumnos en la planificación de su educación. Por otra parte, se comienza a plantear la necesidad de que los servicios de orientación sean llevados a cabo por especialistas (consejeros educativos, psicólogos, psiquiatras) en lugar de serlo por profesores e incluso alumnos de cursos superiores. Pasa, entonces de la “vocational guidance” a la “educational and vocational guidance” y a la “school counseling” (González, op. cit.).

Actualmente el término de asesoramiento ha sido utilizado para hacer referencia a un amplio repertorio de procedimientos que incluyen dar consejos, suministros de información, interpretación de test y psicoanálisis. English y English (s/f. cp. Shertzer y Stone, 1972) definen el asesoramiento como una “relación en la que una persona se esfuerza por ayudar a otra a comprender y resolver sus problemas de adaptación” (p.43).

La naturaleza del asesoramiento, según Paterson (s/f, c.p. Shertzer y Stone, op.cit.), posee las siguientes características:

1. El asesoramiento se consagra a influir sobre cierta modificación de la conducta que el cliente voluntariamente resuelve
2. El propósito del asesoramiento consiste en proporcionar condiciones que faciliten el cambio voluntario (a realizar elecciones, ser independiente, y a autónomo).
3. Como en todas las relaciones se pone límites al asesorado (determinados por las metas del asesoramiento que están influidas por los valores y la filosofía del asesor).

4. Las condiciones que facilitan el cambio de la conducta se proporcionan en las entrevistas.
5. El asesoramiento implica siempre la actitud de escuchar
6. El asesor comprende a su cliente.
7. El asesoramiento se lleva a cabo en privado y el dialogo es de carácter confidencial.

Por último, el asesoramiento implica que se producirá un cambio en la conducta del cliente de algún modo que éste elija o decida.

Es así entonces, como luego de estudiar ambas definiciones, se entiende que el fin último del asesoramiento psicológico es lograr un bienestar en la persona que busca ayuda, haciendo énfasis en la prevención y desarrollo de habilidades más que a la corrección de los síntomas. De igual forma, implica que dicho proceso tenga una responsabilidad compartida entre el asesor y asesorado donde el asesor comprenda, acepte, respete y escuche a su cliente; y el asesorado se conozca y se comprenda más a sí mismo.

Obregón (2002), expresa que el propósito general de la Orientación es que el asesor proporcione ayuda como guía competente que debe ser (con conocimiento, entrenamiento, y capacidad) en lo que a toma de decisiones y resolución de problemas del individuo asesorado se refiere. El objetivo es cooperar, promover el desarrollo personal de modo que dicho proceso sea dirigido por el individuo mismo.

Según Obregón (op.cit.) es un modelo descriptivo de las dimensiones de intervención en Asesoramiento Psicológico categorizándolas y abarcando un amplio rango de acción. Las intervenciones o acciones del Asesoramiento Psicológico comprenden todas las funciones del asesor para producir cambios en sus clientes, grupos o instituciones.

El modelo permite la identificación y clarificación de una variedad de programas de asesoramiento pues describe las actividades potenciales del asesor en una variedad de contextos.

Las tres dimensiones descritas según la autora son: **Foco de Intervención** (a quién se asiste), **Propósito** (Por qué se asiste) y **Método** (cómo se interviene).

Se distinguen cuatro niveles para el Foco de Intervención.:

- **Individual:** el propósito es influenciar al individuo para cambiar sus conocimientos, percepciones, actitudes, respuestas, entre otros.
- **Grupo Primario:** es la unidad básica de la organización social, con los grupos que más influyen al individuo. Son grupos íntimos con asociación personal continua y cara a cara determinado más por el grado de intimidad que de proximidad física. Ej.: familia, pareja, y amigos cercanos. Todos ellos influyen fuertemente el autoconcepto y la conducta de los individuos. A su vez, la conducta del individuo y su sola presencia o ausencia puede afectar profundamente a otros individuos de ese grupo o al grupo en sí mismo. Las intervenciones a este nivel pueden incluir alteraciones en la comunicación y patrones de interacción, percepciones, estructura y relaciones.
- **Grupos de Asociaciones:** o grupos organizados. Son grupos basados en la escogencia u oportunidad de asociarse. Los miembros están conscientes de compartir intereses o necesidades similares y se embarcan juntos de una manera organizada para alcanzar sus intereses. Ej.: clases, grupos de estudio, clubes, entre otros.
- **Institución o Comunidad:** en estos grupos no necesariamente se reúnen todos sus miembros aun cuando están conscientes de su membresía como parte de una institución o comunidad. Ej.: escuelas, pueblos, urbanizaciones, ciudades, un

estado, etc. Las intervenciones a este nivel pueden abarcar: un cambio de metas, comunicaciones, sistemas de enlace, distribución del poder, flujo de información.

- ***Propósitos de la Intervención***

Puede ser el remediar un problema existente, el prevenir un problema potencial o el desarrollo de habilidades que conduzcan a un crecimiento creativo y positivo. Esta dimensión sugiere un rol tanto proactivo como reactivo en el asesor.

- **Correctivo:** o remedial. Existe una discrepancia entre las habilidades y las demandas Ambientales. Ej.: solución de problemas, falta de habilidades interpersonales, y sociales, fallas en la escogencia vocacional, entre otras.
- **Preventivo:** consiste en la identificación de habilidades que pueden ser necesarias en un futuro por lo que está justificado que el individuo las adquiera. Ej.: puntos críticos de vida como las transiciones escolares: de preescolar-primaria, primaria-secundaria, secundaria-universidad, entre otros.
- **Desarrollo:** está orientado a realzar o mejorar el funcionamiento saludable de individuos o grupos. Son programas proactivos de promoción del desarrollo. Su foco primario es la promoción del crecimiento positivo de todo el ser humano. Ej.: grupos de crecimiento personal.

Métodos de Intervención según Drapela (1983)

El método puede variar dependiendo de la etapa del programa. Esta dimensión se relaciona con la del foco de intervención distinguiéndose los siguientes tres:

- **Servicio Directo:** es el más tradicional. Comprende la atención cara a cara. Algunas de las desventajas son: el costo en recurso humano y en dinero, la

limitación de disponibilidad para atender a un extenso número de individuos y la inhabilidad resultante para alcanzar algunos grupos de clientes o brindar algunas clases de programas.

- **Consultoría y Entrenamiento:** el asesor actúa en poblaciones pero no por interacción directa sino a través de otros individuos. Es trabajar con gente que a su vez trabaja directamente con el cliente. Implica la selección y entrenamiento de profesionales y paraprofesionales para trabajar en una variedad de situaciones de servicio. Su ventaja radica en que se incrementa la fuerza de trabajo en el área de salud mental pues se sirve del efecto ´multiplicador`.
- **Medios de Comunicación:** maximizan la influencia del Asesoramiento Psicológico. Ej.: asesoramiento asistido por computadoras, programas de tv, columnas y artículos de prensa, programas de radio, audiovisuales, internet, etc.

De esta manera, para efectos de nuestra investigación, se pretende realizar la asistencia a un grupo de asociaciones, como lo son estudiantes. El propósito de la intervención es de desarrollo debido a que está orientado a realzar o mejorar el funcionamiento saludable de cada uno de los individuos que componen del grupo. Y el método de intervención a utilizar es el servicio directo.

- *El Asesoramiento grupal*

Son varios los autores que definen a un grupo, de esta forma encontramos, Cartwright y Zander (1971) lo expresan como un conjunto de individuos cuyas relaciones mutuas los hacen interdependientes en algún grado significativo. Es decir, una clase de entidades sociales que tienen en común la propiedad de la interdependencia entre sus miembros. Por su parte, Shertzer y Stone (op. cit.), dicen que son dos o más personas que entran en contacto voluntario, mantiene

una relación de proximidad y una interacción que producen cambios en cada uno de los individuos.

Como mencionamos anteriormente, el asesoramiento se aplica también a los grupos, y su objetivo es crear un clima interpersonal de ayuda que permita el desarrollo de la autocomprensión y la adaptación más sana al medio (Shertzer y Stone, op. cit.).

Existen diversas modalidades al trabajar en la orientación de grupo, que según Mahler (1971), a pesar de solaparse ampliamente presentan diferencias en sus características; así indica que la orientación puede ser primeramente de tipo informativa, centrada fundamentalmente en la adquisición de conocimientos por parte de los participantes que han sido asignados al grupo y al que se le imponen los temas a tratar; en segundo lugar encontramos los de terapia de grupo o psicoterapia, que será la que se emplee en los trabajos que involucran resolución de problemas de mayor envergadura e incluso con trastornos más serios. En tercer lugar encontramos el trabajo con la orientación formativa, definido como una experiencia social para trabajar sobre problemas del desarrollo y con las actitudes de los participantes en un ambiente seguro. Está centrado en los pensamientos, conductas y sentimientos conscientes, que al ser compartidos en pequeños grupos propician un efecto terapéutico para las situaciones no resueltas.

De esta manera, en virtud de los objetivos, alcances y características del trabajo a realizar en la presente investigación, se llevará a cabo un trabajo de orientación informativa, donde los participantes puedan poner en práctica a través de dinámicas de grupo lo que en ella se está trabajando y que les permita adquirir herramientas que puedan ser desarrolladas en la vida cotidiana.

- ***Programas dentro del asesoramiento psicológico.***

Para Machado y Blanco (s/f. c.p. Obregón, op. cit.) es una composición única de personas, recursos y lugares que se reúnen para cumplir objetivos comunes. Consiste en una serie ordenada de operaciones o actividades para llevar a cabo un proyecto. Su finalidad es dar coherencia y hacer compatible en tiempo las metas y los objetivos.

Para Guevara (op. cit.) es un documento que permite verter el producto de la planificación para un lapso predeterminado y relativamente corto, en el cual se especifican, en forma precisa, los objetivos que se pretenden alcanzar en ese período, las actividades requeridas para ello, los procedimientos a través de los cuales éstas se llevarán a cabo; los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos necesarios; el tiempo estimado para cada actividad y para el logro de los objetivos específicos planteados y, finalmente, los criterios y métodos de evaluación que se usarán para estimar el éxito de la programación.

Por otra parte, Hollis y Hollis (1965 c.p. Guevara, op.cit.) afirman que los programas de asesoramiento tienen por función orientar la gestión hacia las áreas que realmente necesitan atención, de acuerdo con las prioridades establecidas y que, por ello, deben ser explícitos y de fácil acceso al personal comprometido con el logros de los objetivos que ellos especifican.

Machado y Blanco (s/f. c.p. Guevara, op. cit) plantean la conveniencia de poner en práctica 5 pasos importantes para la elaboración de los programas:

- a) Desarrollar el programa; en esta etapa se elaborara un documento, claramente redactado, que contemple la especificación de los objetivos a alcanzar, las actividades y procedimientos para alcanzarlos los mismos, el tiempo previsto para el desarrollo tanto de las actividades, como de los diferentes objetivos específicos y del programa como en su totalidad;
- b) Comprobación y revisión del programa, que consiste en ejecutarlo de manera experimental, para verificar su adecuación y poder realizar las rectificaciones necesarias;
- c) Implantación; desarrollo de las actividades, siguiendo los procedimientos pautados y ejecutándolos en los momentos previstos;

- d) Seguimiento; supervisión continua y permanente durante la implantación del programa, con el fin de realizar las correcciones que haya durante la ejecución; finalmente,
- e) Control de la ejecución, donde se trata de determinar, una vez ejecutado el programa, el grado de éxito alcanzado, es decir verificar en qué medida los resultados obtenidos fueron los esperados.

Es así, como a través de la implementación de un programa se pretende brindar herramientas de comunicación asertiva a estudiantes de la U. E Johannes Kepler.

- ***Fases del proceso grupal. Orientación de grupos.***

Según Shutz (1971), un grupo cualquiera posee lo que en la persona llamaríamos cuerpo, sí mismo, relaciones interpersonales y dimensión espiritual. Todos los grupos atraviesan las etapas de inclusión, control y afecto.

El mismo autor expone que las tres fases de la vida de un grupo guardan correspondencia con las tres esferas de necesidades interpersonales- *inclusión, control y afecto*- y se suceden en ese mismo orden. Cuando el grupo comienza a separarse, se recorren las fases en sentido contrario hasta el momento final (la etapa de disolución del grupo).

Las tres fases siguientes planteadas por Shutz, se describen a continuación:

- ***Fase de inclusión (adaptarse):*** esta fase comienza con la creación del grupo. Cada miembro se pregunta tácitamente hasta que punto debe integrarse al grupo, cuanto deberá sustraer a sus compromisos para invertir en esta nueva relación. ¿Cuál será mi importancia en este medio?, ¿Se darán cuenta ellos de quién soy yo y que es lo que sé hacer, o no me diferenciarán de los demás? Se trata del problema de la identidad.

Una etapa más avanzada de la inclusión sobreviene cuando todos los integrantes se tocan o respiran juntos. Esto es análogo a la integración de las diversas partes del cuerpo en un organismo único. Cuando falta un miembro del grupo, o cuando aun no se ha integrado a él, su ausencia se siente.

Los comportamientos extremos giran en torno del apartamiento excesivo o el exhibicionismo. El abandono del grupo, o la imposibilidad de integrarse en el, suelen ser motivo de inquietud. A menudo se observa una disociación con respecto al aquí y el ahora.

- ***Fase de control (lograr)***: la conducta característica de esta etapa comprende la lucha por el liderazgo, la competencia, el debate sobre la orientación acerca de la tarea, la estructuración, las reglas de procedimiento, los métodos para la toma de decisiones y para compartir la responsabilidad en el trabajo grupal. Generalmente, se recurre a procedimientos como el consenso y las medidas adoptadas por decisión mayoritaria, suelen preocupar las faltas cometidas por el grupo y se entablan prolongadas discusiones acerca de los miembros que hacen lo que se suponen que no deberían hacer.

- ***Fase el afecto (sentir)***: en este estadio es habitual asistir a la expresión de sentimientos positivos, hostilidad personal directa, celos, formación de parejas, y en general, una intensificación de las emociones suscitadas entre parejas de individuos. El contacto externo en esta etapa se convierte en una expresión de afecto, se vuelve común y resulta natural, contacto que resultaba embarazoso en los comienzos del grupo. Cuando el grupo entra en la esfera del afecto, aparece el problema de la separación. Cada persona crea su método propio para aliviar el dolor provocado por la separación.

La existencia de las fases mencionadas, junto con la disponibilidad de diversas técnicas grupales, permiten contar con un método muy eficaz para un rápido diagnóstico grupal. La evaluación del estado en que se halla el grupo en cuanto a la inclusión, control y el afecto da un buen panorama de su situación actual. (Shutz, 1971).

2.3 COMUNICACIÓN

La palabra comunicación proviene del latín *communicatĭo* que quiere decir compartir, hacer común (Hargie y Dickson, 2004). Diversos autores (McEntee, 1996; Craig, 2003; Heath y Bryant, 1992, O'Connor y Seymour, 1994) conciben la comunicación como un proceso en el que tienen lugar una serie de eventos consecutivos, que se desarrollan en un orden y tiempo definidos y a través de los cuales se transmiten y reciben mensajes. Según Heath y Bryant (op. cit.), la comunicación se desarrolla entre al menos dos individuos, “cada uno afecta y es afectado por el otro en un sistema de determinación recíproca” (p. 13). “La comunicación es el factor más importante que determina el tipo de relaciones que la persona va a tener con los demás y lo que suceda en el mundo que le rodea” (Satir, 1978. p. 75). La Comunicación se transforma entonces en una necesidad básica del hombre para poder vivir dentro de la sociedad, como un proceso dinámico entre individuos donde cada uno pretende influenciar el comportamiento del otro sirviéndose de la transmisión de información.

Existe un conjunto de autores que han definido la Comunicación Interpersonal desde sus puntos de vista particulares, entre ellos se encuentran, Satir (1981) quien la define como un proceso de intercambio de información, de carácter aprendido más que innato y que condicionará las interacciones que la persona tendrá con los demás lo que le acontezca en el ambiente donde se desenvuelva.

Existen cuatro niveles de comunicación:

- La comunicación intrapersonal, la cual se refiere a los diálogos que tiene la persona consigo misma.
- La comunicación interpersonal, referida al diálogo entre dos personas.
- La comunicación en grupo pequeño, de 3 a 7 personas.
- La comunicación en público, definida como aquella en la que un individuo presenta un mensaje ante un grupo de más de 7 personas.

Por otra parte, Berlo (1974) menciona que existen muchos factores que se encuentran presentes en un proceso de comunicación. Divide a estos factores en dos grandes conjuntos: factores intrapersonales (provenientes tanto del que envía el mensaje como del que lo recibe) y ambientales o externos.

Otros autores como Obregón (op.cit.), conciben a la Comunicación como un proceso dinámico entre individuos donde cada uno pretende influenciar el comportamiento del otro sirviéndose de la transmisión de información.

- ***Principios Básicos del Proceso de Comunicación***

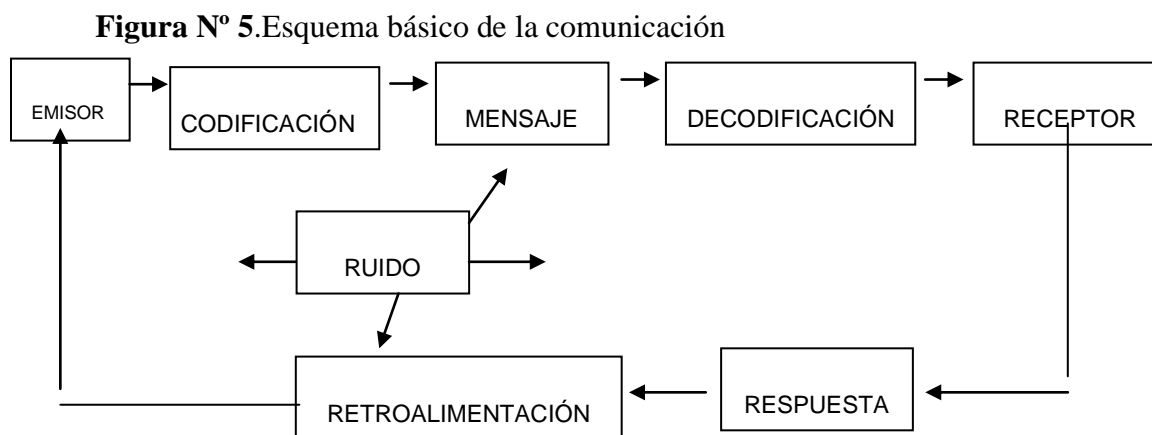
Según McEntee (op.cit.), existen una serie de principios que caracterizan el proceso comunicacional. Estos principios son:

- a) La comunicación es omnipresente, lo que significa que las personas se comunican siempre independientemente de donde estén.
- b) Es inevitable, puesto que no es posible no comunicarse.
- c) Es irreversible, en la medida en que un mensaje transmitido no se puede recoger.
- d) Es predecible, puesto que detrás de cada acto de comunicación hay un objetivo susceptible de ser descifrado.
- e) Es personal, lo que quiere decir que cada persona interpreta los mensajes de acuerdo con sus propios intereses, creencias y valores socioculturales y personales.
- f) Es continua y dinámica, puesto que se desarrolla en el tiempo.
- g) Es transaccional, debido a la interdependencia que existe entre los elementos que la componen: la fuente, el símbolo, el mensaje, el emisor, el receptor, el canal, el ruido y la retroalimentación.

- h) Requiere inteligibilidad, es decir, los individuos deben atribuir significados similares a los símbolos utilizados y i) se desarrolla dentro de un contexto.

- **Modelo de comunicación social**

Los elementos de la comunicación humana, según McEntee (op. cit.) son: el emisor (codificador), el mensaje (código), el símbolo, el receptor (decodificador), el canal, el receptor, la respuesta, la retroalimentación y el ruido. Figura N° 2: Esquema básico de la comunicación



Fuente: McEntee, E. (1996). *Comunicación Oral. Para el liderazgo en el mundo moderno*. México D.F.: McGraw Hill.

El emisor es quien envía el mensaje a la otra parte. La codificación es el proceso a través del cual se expresa el pensamiento en forma de símbolos. El mensaje es el conjunto de símbolos que transmite el emisor. El canal es la vía utilizada para la transmisión del mensaje. La decodificación es el proceso por medio del cual el receptor asigna un significado a los símbolos transmitidos por el emisor. El receptor es quien recibe el mensaje. La respuesta es el conjunto de reacciones del receptor después de haberse expuesto al mensaje. La retroalimentación es lo que el receptor comunica al emisor. El ruido es la distorsión no planeada, cuya presencia dificulta el proceso de comunicación.

- ***Comunicación Verbal y No verbal***

La comunicación ocurre a través de un canal verbal y otro no verbal. La comunicación verbal es aquella que utiliza la palabra, oral o escrita, como vehículo del intercambio de información entre dos personas. Su principal característica es el uso del símbolo, el cual puede tener diversos significados. Éstos son inteligibles en la medida en que se enmarcan dentro de un contexto sociocultural común para quienes participan en el proceso comunicacional.

La comunicación no verbal se refiere a todas aquellas expresiones que trascienden la palabra hablada o escrita. Estas expresiones son gestos corporales, movimientos de la cabeza, postura, expresión facial, dirección de la mirada, proximidad, contacto físico, orientación, tono de voz y otros aspectos vocales, vestuario y arreglo personal (McEntee. op.cit.). Estas ocurren simultáneamente, y al menos la comunicación no verbal puede servir para repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar, o regular la comunicación verbal. Según Argyle (s/f, c.p. O'Connor y Seymour op.cit.), “el 55% del mensaje se transmite a través del lenguaje corporal, el 38% a través del tono de voz y el 7% a través de las palabras” (p. 47). Por esa razón, un mensaje es convincente tanto en cuanto el componente verbal y el no verbal son coherentes. Si el contenido no verbal contradice al verbal, el interlocutor desconfiará del mensaje que se le está transmitiendo.

Factores de bloqueo en las comunicaciones.

En el proceso de la comunicación las personas suelen caer en malos hábitos, usando expresiones y actitudes que desconciertan y desvían la atención de los demás dificultando la escucha.

Estos son algunos de ellos según señala Obregón (1993):

- Observaciones rudas y desconsideradas.
- Frases y respuestas ásperas.
- Realizar observaciones sarcásticas o donde la burla esté presente.
- Expresarse la mayoría del tiempo con críticas ante las cosas y personas.
- Usar frases frías e impersonales: "Se comenta, se dice..."
- Utilizar palabras vulgares.
- Incapacidad de apreciar manifestaciones de buen humor en los demás.
- Monopolizar la conversación, no dejar hablar a los demás.
- Interrumpir el discurso del otro.
- Mirar a otro lado

- ***Barreras de la comunicación.***

Muchas veces las comunicaciones fallan porque los individuos utilizan un buen número de barreras que impiden una interacción fluida, clara y sincera.

Entre las barreras de comunicación con mayor frecuencia utilizadas se encuentran según Obregón (op. cit.):

- ***Mensajes mal expresados***: o fallas en la traducción y transmisión del mensaje de parte del emisor. El que envía su mensaje debe asegurarse que lo ha codificado correctamente y que es una expresión fiel y lo más exacta posible de sus ideas, sentimientos u opiniones
- ***Mensajes mal interpretados***: aquí el problema radica en el receptor quien interpreta el mensaje a su manera, la cual puede o no coincidir con el significado que le quiso dar el emisor.
- ***Malos hábitos de escuchar***: o falta de habilidad para atender al otro activamente.
- ***Oír sólo lo que se espera oír***: la persona no oye lo que el otro realmente le está diciendo sino lo que su mente le dice que ha dicho. Esto se debe a las ideas preconcebidas que posee el individuo sobre lo que la gente quiere dar a entender y a que cuando se oye algo nuevo, existe la tendencia a identificarlo con algo similar que se ha experimentado con anterioridad. Por otra parte, se presta más atención a lo que confirme las creencias que a lo que se oponga a ellas.
- ***Poseer percepciones diferentes a la del interlocutor***: cada quien posee sus propias percepciones sobre el mundo en función a su sistema de valores y sus necesidades actuales.
- ***Evaluar la fuente comunicadora***: es tomar en cuenta quién comunica la información y lo que nos inspira.
- ***Omitir la información que contradiga lo que el individuo considera que sabe***: se elimina aquella información que vaya en contra de conocimientos, creencias y valores ya arraigados.
- ***El significado*** diferente que puedan tener las palabras para individuos diferentes, ya que el significado está en las personas y no en las palabras.

- *El estado emocional* en que se encuentren las personas condiciona lo que escuchen y vean.
- *La falta de empatía* o la incapacidad de ponerse en el lugar del otro.

Algunos recursos para mejorar la comunicación interpersonal.

La comunicación interpersonal puede mejorarse según menciona Obregón (op. cit.), practicando las siguientes técnicas:

- a) **Atender:** Es disponerse a recibir lo que el otro va a decir. En este sentido, hay varios puntos que se deben tomar en cuenta:
 - Postura corporal frente a frente, cara a cara.
 - Contacto visual directo, mirar al otro con interés.
 - Seguimiento verbal y gestual de las expresiones del otro. Verbal, sería el uso de frases como "ajá", "sí", "te sigo", "comprendo", entre otras; no verbal, abarca los gestos de asentimiento o afirmación.
- b) **Parafrasear:** Consiste en reformular lo que la otra persona dice, usando palabras propias. Supone atender cuidadosamente y tener el deseo de responder en forma precisa a sus planteamientos. La paráfrasis usualmente se introduce a través de expresiones tales como: "Entiendo que lo que tú me dijiste fue..." o "Te comprendí bien cuando dijiste que...?"
- c) **Descripción de conductas:** significa exponer los comportamientos o acciones de la otra persona sin cuestionar sus motivos o tratar de buscar significados e intenciones.

- d) **Descripción de sentimientos:** es la expresión directa de los sentimientos que se experimenten de la manera más genuina posible, sin enmascararlos u ocultarlos (reprimirlos).
- e) **Chequeo de percepciones:** Significa describir, en forma tentativa, lo que se percibe acerca del estado psicológico del otro. Aquí entran las interpretaciones pero la otra persona tiene la oportunidad de aceptar o no dicha apreciación en función de su correspondencia con la realidad.
- f) **Asumir la responsabilidad por los juicios propios:** Emitir los juicios que tenemos hacia el otro en primera persona, de forma directa y no ofensiva y estar dispuesto a aceptar las reacciones que provoquen dichos juicios.
- g) **Evitar la anticipación:** es la tendencia a anticipar la propia opinión antes de que el otro exprese la suya. Es como preparar el contraargumento o proporcionar respuestas rápidas que hagan ver al individuo que las utiliza como veloz de pensamiento e inteligente.
- h) **Focalizar:** es atender no sólo al contenido de lo que se dice sino también al cómo se dice, es decir, los gestos, tono de voz, volumen, entre otros. Dar más importancia al proceso.
- i) **Uso del feed-back o retroalimentación:** Implica dar o recibir información respecto al efecto que una o varias personas tienen sobre otra. Puede involucrar cualquiera de las anteriores destrezas de comunicación.

2.4 COMUNICACIÓN ASERTIVA

Gutiérrez (op.cit), define en términos generales las habilidades sociales "son las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los demás de forma eficaz y mutuamente satisfactoria". (p. 147)

Así mismo Kelly (2002) las define como las "conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente" (p. 19).

La comunicación asertiva tiene que ver con conductas comunicativas que expresan de manera clara y equilibrada el pensamiento legítimo. Su intencionalidad no es herir ni inquietar, sino exponer de forma clara y madura el punto de vista en relación con algo o alguien, aun cuando sea una posición que contradiga otros modos de entender. Pero, si bien puede parecer contradictorio, la comunicación asertiva es la base para la adquisición y desarrollo de habilidades sociales.

Lazarus (1966), señala que la asertividad es como "la expresión de los derechos y sentimientos personales", y halló que casi todo el mundo podría ser asertivo en algunas situaciones y totalmente ineficaz en otras.

Por otro lado Albery y Emmons (1978), plantean la asertividad como la defensa de los derechos, como la conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos y ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros.

Fensterheim y Baer (1976), esbozan la asertividad como aquella conducta que posibilita la disminución de la ansiedad, definiendo al individuo asertivo como: Aquella persona que tiene una personalidad excitativa o activa, el que define sus propios derechos y no presenta temores en su comportamiento.

Igualmente Castanyer (2001), define la comunicación asertiva como "la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás". (p.21). Es decir, es una habilidad social por medio de la cual la persona transmite la información que desea de forma eficaz, sin sentirse incómodo y sin incomodar al otro. El desarrollo de una comunicación satisfactoria consiste en la capacidad de transmitir lo que se piensa y se siente de forma honesta, respetuosa, directa y oportuna.

Para Yagosesky (1998), es un estilo honesto, directo y equilibrado de comunicación, caracterizado por el diálogo respetuoso y frontal sin intención de herir, utilizado para expresar ideas, sentimientos y actitudes y defender nuestros legítimos derechos a través de comportamientos adecuados como: voz firme, contacto visual, postura recta y frontal.

Según Ocampo y Vázquez (2000), la comunicación asertiva es la capacidad que posee el individuo para escuchar y asimilar completamente los mensajes recibidos, esclarecer los mensajes confusos, no responsabilizarse de conductas ajenas, poner límites y expresar con libertad las impresiones y sentimientos propios.

Kelly (2002), por su lado señala que cuando la persona rechaza, no está de acuerdo o se opone a una conducta o expresión del interlocutor que él considera es inaceptable y trata simultáneamente de conseguir una conducta más aceptable para el futuro, buscando cambios positivos en la conducta del antagonista, así como también responsabilizándose por sus propias conductas, está en presencia de lo que el autor define como "oposición asertiva".

Para Lobo (2011), debe existir una relación entre la empatía y la comunicación asertiva, expresando que: la empatía no es otra cosa que la habilidad de reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los demás, sin que haya que compartir o adoptar los mismos puntos de vista.

Este autor también señala que: cuando un individuo es asertivo expresa sus opiniones y sentimientos sin restricciones permitiendo a la otra persona opinar sobre ellos. Cuando una persona es empática deja que los demás expresen sus opiniones y sentimientos sin restricciones ofreciéndoles la posibilidad de hablar sobre ello. Por tal motivo, cuando eres asertivo defiendes

tus convicciones, cuando eres empático entiendes las convicciones de otros seres humanos. En ambos casos las opiniones y convicciones de los demás siempre se deben respetar. Cuando la convicción se lleva al extremo de querer tener siempre razón, y de no dar cabida a otras opciones u opiniones, lo que sale no es asertividad es agresividad. Y si nos callamos y no expresamos caemos en pasividad.

Las personas que no saben establecer una comunicación asertiva, pueden recurrir al patrón de comportamiento pasivo-agresivo porque guardan en su interior grandes dosis de agresividad y resentimiento. Estas personas se comunican utilizando mecanismos indirectos, como las ironías y los sarcasmos, puesto que no saben afrontar las situaciones de forma directa. Además, tienden a desarrollar formas de respuestas particulares ante situaciones que implican cierto grado de tensión, estas formas de respuestas son: el bloqueo, la sobreadaptación, la ansiedad y la agresividad. (Castanyer, 2001).

La comunicación asertiva por lo tanto es una habilidad social por medio de la cual la persona transmite la información que desea de forma eficaz, sin sentirse incómodo y sin incomodar al otro. El desarrollo de una comunicación satisfactoria consiste en la capacidad de transmitir lo que se piensa – y en consecuencia se siente – de forma honesta, respetuosa, directa y oportuna. En otras palabras, se trata de desarrollar la asertividad.

La asertividad se encuentra estrechamente relacionada con la autoestima porque sólo partiendo del respeto a sí mismo, el individuo es capaz de respetar a los demás en el proceso interactivo de las relaciones interpersonales. En dicho proceso se identifican tres patrones de comportamiento el no-asertivo, el agresivo y el asertivo. Los patrones no-asertivo y agresivos se asemejan, puesto que emplean métodos indirectos para expresar opiniones, ideas y sentimientos, desconociendo los derechos propios y los de los demás, y creando un desequilibrio de poder.

En el caso de la no-asertividad el desequilibrio se presenta porque la persona le entrega su poder al otro y le otorga más derechos de los que asume para sí. En el caso de la agresividad, el individuo se otorga a sí mismo más de lo que le corresponde. Según Castanyer (op. cit), tanto la

no-assertividad, como la agresividad supeditan a la persona a la opinión de los demás o la imagen que den al exterior, en vez de centrar la autoestima en los propios logros y respeto a uno mismo. Ambos clasifican el mundo en ganadores y perdedores, en estar "por encima" o "por debajo", en vez de contemplar a los demás como iguales a uno mismo.

Existe también el patrón de comportamiento pasivo-agresivo que se caracteriza por la no-assertividad en el comportamiento externo, pero con grandes dosis de agresividad y resentimiento en los pensamientos y emociones. Las personas pasivo-agresivas se comunican con los demás utilizando mecanismos indirectos como las ironías y los sarcasmos, puesto que no saben afrontar las situaciones de forma directa.

Según Castanyer (op. cit.), existen cuatro razones por las cuales se desarrollan los comportamientos no-assertivos: La persona no ha aprendido a ser asertiva o lo ha aprendido de forma inadecuada; la persona conoce la conducta apropiada, pero la emite de forma parcial debido a la ansiedad; la persona no conoce o rechaza sus derechos; la persona posee unos patrones irracionales de pensamiento que le impiden actuar de forma asertiva.

A diferencia de los patrones anteriormente descritos, el individuo asertivo procura equilibrar el poder y permite que todos los involucrados mantengan sus propios derechos, construyendo así vínculos positivos. Sin embargo, no existe una persona puramente no-assertiva, agresiva o asertiva. Todo individuo tiene elementos de los tres patrones, pero desarrolla una tendencia hacia uno en particular. Cada patrón tiene asociado una serie de elementos como son: comportamientos externos, patrones de pensamiento y emociones. El estudio de estos elementos permite determinar el patrón en cuestión.

Tabla N° 14: Patrones de Comportamientos según la Comunicación Asertiva

Patrón	Comportamiento externo	Patrón de Pensamiento	Emociones
No asertivo o Pasivo	<ul style="list-style-type: none"> -Volumen de voz bajo. -Habla poco fluida. -Bloqueos. -Tartamudeos. -Vacilaciones. -Silencios. -Muletillas. -Huida del contacto ocular. -Mirada baja. -Cara tensa. -Dientes apretados y labios temblorosos. -Manos nerviosas. -Onicofagia -Postura tensa, incómoda. -Frecuentes quejas a terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> -Consideran que deben evitar molestar u ofender a los demás. -Colocan sus pensamientos y emociones en un segundo plano, frente a los pensamientos y emociones de los demás "Es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo". -Se consideran incomprendidos y manipuladas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Impotencia. -Mucha energía mental, poca externa. -Frecuentes sentimientos de culpabilidad. -Baja autoestima. -Deshonestidad emocional. -Ansiedad. -Frustración.
Agresivo - Agresivo	<ul style="list-style-type: none"> -Volumen de voz elevado. -A veces: habla precipitadamente. -Habla tajante. -Interrupciones. -Utilización de insultos y amenazas. -Contacto ocular retador. -Cara tensa. -Manos tensas. -Postura que invade el espacio del otro. -Tendencia al contraataque. 	<ul style="list-style-type: none"> -Piensan que si no son agresivos, -son vulnerables. -Ponen sus pensamientos y emociones por encima de los de los demás. -Entablan relaciones ganar-perder -Pueden darse las creencias: "Hay gente mala y vil que merece ser castigada" y/o "es horrible que las cosas no salgan como a mí me gustaría". 	<ul style="list-style-type: none"> -Ansiedad creciente. -Soledad. -Sensación de Incomprensión. -Culpa. -Frustración. -Baja autoestima. -Sensación de falta de control. -Enfado cada vez más constante. -Consideran que expresan lo que sienten y "no engañan a nadie".
Asertivo	<ul style="list-style-type: none"> -Habla fluida. -Seguridad. -Contacto ocular directo, pero no desafiante. -Relajación corporal. -Expresión de sentimientos positivos y negativos. -No agresión. -Capacidad de hablar de gustos e intereses propios, de discrepar, pedir, decir "no" y aceptar errores. 	<ul style="list-style-type: none"> -Conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás. -Sus convicciones son en su mayoría "racionales". 	<ul style="list-style-type: none"> -Buena autoestima -No se sienten inferiores, ni superiores a los demás. -Satisfacción en las relaciones. -Respeto por sí mismo -Sensación de control emocional.

Fuente: Castanyer, O. (2001). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. España: Descleé de Brouwer.

Ahora bien, la asertividad no debe entenderse como una cualidad innata que poseen sólo algunos. Por el contrario, es una habilidad social susceptible de ser aprendida a través del correspondiente entrenamiento. Colina (1994), explica brevemente las características de los patrones de comunicación descritas a continuación:

▪ **Características de la Conducta Pasiva:**

- La persona que muestra generalmente una imagen negativa de sí misma, y en consecuencia, una baja autoestima.
- Tiende a no expresar sus pensamientos, necesidades, y sentimientos, y cuando lo hace suele expresarlos utilizando el plural en vez del singular. *Esquema condicionante:* “Si expreso mis sentimientos y pensamientos, los demás no van a comprenderlos porque se van a dar cuenta de que son ridículos”.
- Tiende a valorar las necesidades, expectativas y derechos de los demás por encima de los propios. Por lo tanto, atiende más a los “deberías” que a los “quiero”. *Esquema condicionante:* “Si no satisfago las expectativas y derechos de los demás, me van a rechazar o a abandonar”. Es más justo satisfacer a los demás que a mí mismo; si no lo hago, voy a sentirme culpable”.
- Tiende a ser dependiente y clama por consejos. Generalmente sus opiniones, ideología, y creencias son impuestas por los demás. *Esquema condicionante:* “las opiniones, decisiones y habilidades de los demás son mejores que las mías. Por lo tanto, si me dejo llevar por mis propias opiniones y decido por mí misma, me voy a equivocar”.
- Por lo general no se propone proyectos de vida importantes. *Esquema condicionante:* “Si me propongo metas complicadas, voy a fracasar”.
- Tiende a sentir más tristeza y miedo que rabia. Cuando es objeto de agresiones, por atribución interna, no las evalúa como injustas sino como castigos merecidos y se siente culpable. En caso de evaluarlas como injustas y sentir rabia, es incapaz de expresarlas porque siente miedo. *Esquema condicionante en caso de evaluar la agresión como castigo merecido:* “Si me agreden es porque yo he hecho algo malo”. *Esquema condicionante en caso de evaluar la agresión como injusta:* “Si

expreso mi rabia, me van a rechazar o a abandonar”. “Puedo excederme en la expresión de mi rabia y hacer daño; si lo hago, seré culpable”.

- Tiende a ser nostálgica en vez de rencorosa. La persona nostálgica tiene la propensión de recordar momentos gratos del pasado y de sentir tristeza, pues suele considerarse culpables por las pérdidas del pasado. *Esquema condicionante*: “Si sufro pérdidas, se debe a mis debilidades y errores”.
- Tiende a presentar disculpas con frecuencia, aun en casos en los que es obvio que no es responsable. *Esquema condicionante*: “Si no presento disculpas, voy a parecer como irresponsable”.

La persona pasiva puede evaluar las conductas de otras como injustas pero, por temor a ser rechazada o por temor a excederse en su agresividad, suele no expresar su rabia. En consecuencia, va “acumulando” esa rabia y, en ocasiones, el estrés, la ingesta alcohólica o alguna otra situación que le haga perder el control actúan como “disparador” y la persona puede tornarse muy agresiva. En la mayoría de los casos luego se sentirá culpable.

- **Características de la conducta Agresiva:**

- La persona agresiva tiende a expresar lo que piensa y lo que siente sin tomar en cuenta que pueda atropellar los derechos o herir innecesariamente los sentimientos de los demás. *Esquema condicionante*: “Si no digo lo que pienso y lo que siento, en la forma que sea, me van a considerar un tonto”. “Si descalifico a los demás, yo sobresalgo”.
- Tiende a satisfacer sus propias necesidades y expectativas aun cuando, como dijimos, atropelle los derechos y sentimientos ajenos. Por otra parte, tiende a no considerar los derechos de los demás, por lo que suele ser injusta e invasiva.

Esquema condicionante: "Si no satisfago mis necesidades, en la forma que sea, voy a parecer un tonto".

- Suele ser dominante en sus relaciones amorosas, familiares, amistosas y laborales. Algunas personas suelen ser más agresivas en un cierto tipo de relaciones (amorosas, más frecuentemente) que en otras. Suelen dar órdenes, dictar normas y dar consejos aun cuando no se les pida. No respetan diferentes opiniones, ideologías y creencias. *Esquema condicionante:* "Si los demás no actúan y piensan igual que yo, significa que no me respetan o no me quieren".
- Tiende a plantearse proyectos de vida ambiciosos, no importando, una vez más, el atropello a los derechos de los demás. *Esquema condicionante:* "Si no logro mis metas, no importa cómo, seré un fracasado".
- Tiende a sentir más rabia que tristeza. Esto sucede porque la persona agresiva suele evaluar muchas situaciones como injustas y suele interpretar los errores y negativas ajenas como irrespeto y desamor. Hace atribuciones externas, es decir, considera que los eventos negativos, o supuestamente negativos, se deben a debilidades y errores de los demás, del sistema, etc. *Esquema condicionante:* "Si los demás no actúan y piensan igual que yo, significa que no me respetan o no me quieren".
- La persona agresiva suele ser rencorosa en vez de nostálgica. *Esquema condicionante:* "Si sufro pérdidas, es culpa de los demás".
- No suele presentar disculpas. *Esquemas condicionantes:* "Los demás son desconsiderados"; "si presento disculpas voy a mostrar debilidad".

Aunque pueda considerarse contradictorio, la persona agresiva parece tener una autoestima más baja que la persona pasiva, debido en primer lugar, al hecho de que la persona agresiva suele tener mucho menor tolerancia a las frustraciones que la persona pasiva y, por otra

parte, le resulta sumamente difícil autocriticarse y aceptar responsabilidades por sus pérdidas o problemas.

- **Característica de la Conducta Asertiva:**

- Expresa sus pensamientos y sentimientos en el momento y lugar oportuno, a las personas indicadas, en el tono gesto y con palabras adecuadas. De este modo, no siente culpa por agredir a los demás, o rabia por no haber exteriorizado lo que piensa o siente.
- Valora sus propias necesidades y expectativas por encima de las otras personas, mas para satisfacerlas no atropella ni invade. También es capaz de negociar, haciendo concesiones sanas (aquellas que no afectan su propia salud), porque es capaz de sentir empatía: “Ponerse en los zapatos de otros”.
- Es independiente, autónoma, pero no pierde de vista al carácter relativo de la independencia y la autonomía del ser humano. Emite opiniones sólo cuando está involucrada en la situación, da consejos sólo cuando se le piden –utilizando la primera persona ...”yo en ese caso..” Esto en el entendimiento de que “lo que es bueno para mí, no necesariamente es bueno para ti”, porque respeta las preferencias y circunstancias de los demás.
- Se propone proyectos de vida realizables, es decir, factibles, tomando en cuenta sus conocimientos, aptitudes, habilidades y condiciones ambientales – y, sobre todo, el respeto debido a los demás.
- Evalúa las situaciones en forma objetiva, de manera que sus sentimientos de tristeza, miedo y rabia están fundamentados en apreciaciones objetivas de pérdida, de amenaza y de injusticia. Ante los errores cometidos – propios o ajenos – utiliza la palabra “responsabilidad” en vez de “culpa”. Esto hace que vea sus errores en

forma objetiva – para así admitirlos y repararlos – y que los errores ajenos no los perciba siempre como amenazantes o irrespetuosos.

- Puede recordar los bienes perdidos con gratitud por haberlos tenido y no con pesar, porque ha elaborado sus duelos. Por otra parte, como es capaz de repartir responsabilidades y de tolerar sus propios errores, tiende a tolerar los errores ajenos y así a no guardar rencor.
- Suele presentar disculpas cuando reconoce sus errores. Sabe pedir, dar y aceptar excusas.

Smith (s/f. c.p. Colina, 1994.) propone una serie de derechos asertivos que constituyen una estructura básica para la sana participación de cada individuo en toda relación humana:

- Derecho a juzgar los comportamientos, pensamientos y emociones propios, asumiendo la responsabilidad por su iniciación y sus consecuencias.
- Derecho a no siempre dar excusas ni razones para justificar nuestro comportamiento.
- Derecho de juzgar, evaluar y encontrar soluciones para los problemas de otras personas, si tales problemas nos incumben.
- Derecho a cambiar de parecer.
- Derecho a cometer errores y a hacernos responsables por ellos.
- Derecho a decir: “no lo sé”.
- Derecho a ser independientes de los deseos, preferencias y necesidades de otras personas.
- Derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica.
- Derecho a decir: “no lo entiendo”.

- Derecho a decir: “no quiero”.

Tomando en cuenta que la comunicación es la herramienta fundamental con la que nos movilizamos constantemente, es importante entonces pensar en cómo corregir la conducta pasiva. El entrenamiento asertivo ha sido desarrollado como técnica para aquellas personas que tienen dificultades para hacer valer sus derechos y expresar sus sentimientos negativos o positivos hacia otras personas.

De acuerdo con Wolpe (s/f. c.p. Colina, 1994), el entrenamiento asertivo se requiere para las personas que, en contextos interpersonales, tienen respuestas desadaptativas de ansiedad (miedo) que no les impiden hacer o decir lo correcto y apropiado. Estas personas suelen adoptar una actitud pasiva.

En general, el entrenamiento asertivo consiste en una serie de técnicas que tienen como objetivo facilitar la expresión espontánea y adecuada de sentimientos y opiniones de una manera socialmente aceptable y ajustada a las circunstancias (Colina, op.cit).

Uno de los supuestos fundamentales del entrenamiento asertivo es: lo que una persona hace determina en parte la concepción que tiene de sí misma. Esto quiere decir que en la medida en que una persona defiende mejor sus derechos y actúa de modo que se respete a sí misma, mayor será su autoestima. Una persona asertiva actúa en beneficio de sus intereses, por sí misma, sin temores y ejerce sus derechos sin negar los derechos de los demás.

Por su parte, Castanyer (op.cit.), comenta que el paso previo al entrenamiento en asertividad es el estudio de la conducta en los planos cognitivo, emocional y motórico. El objetivo final de este análisis es determinar si la falta de asertividad se debe a las ideas irracionales de la persona, a la falta de habilidades para comunicarse efectivamente o al exceso de ansiedad. Generalmente la no-asertividad se genera por una mezcla de los tres elementos. Dependiendo de cuál sea el origen del problema se utilizan: Las técnicas de reestructuración

cognitiva, el entrenamiento en habilidades sociales, las técnicas de reducción de ansiedad o una mezcla de los tres.

Mientras para Kelly (2002), el entrenamiento en asertividad parte del supuesto de la presencia de patrones agresivos de comportamiento, que afectan la calidad de la comunicación y por ende de las relaciones interpersonales.

En líneas generales el entrenamiento en habilidades sociales o en comunicación asertiva, conduce al individuo a la toma de conciencia de las ideas irracionales que determinan su comportamiento, sin importar cómo o por qué fueron adquiridas. Tomando en consideración que solo cuando el individuo es capaz de tomar conciencia de lo que hace y cómo lo hace, está en condiciones de modificar su comportamiento.

Kelly (op. cit.) plantea que los pasos del entrenamiento en habilidades sociales son: realizar una introducción teórica, comprendida por instrucciones y explicación del fundamento teórico al principio de cada sesión, para que cada uno de los integrantes del grupo comprenda cuáles son las metas de ejecución concretas. Siguiéndole un modelado, que no es más que la exposición del grupo a una representación de la conducta correcta, lo que permite su aprendizaje a través de la observación. Posteriormente, es necesario realizar un ensayo o imitación de la conducta modelada por parte de los integrantes del grupo; y finalmente un reforzamiento y feedback de la práctica conductual y generalización de estas actividades al ambiente natural.

Esta forma de entrenamiento permite al individuo adquirir progresivamente la habilidad deseada, en la medida que cada componente es puesto en práctica y reforzado semanalmente, tanto en el entorno de aprendizaje, como en el de la vida cotidiana.

Sin embargo, en determinadas circunstancias los entrenamientos deben realizarse en períodos cortos de tiempo. Para ello Kelly (op. cit.) diseñó el formato de seminario. Según el autor éste es el tipo de "procedimiento adecuado para enseñar habilidades situacionales muy específicas a grupos de sujetos con buen funcionamiento cuando no es posible llevar a cabo un entrenamiento más amplio" (p. 111).

Para poder ejecutar el entrenamiento con formato de seminario, el facilitador debe conocer el déficit que hay en el grupo respecto a los componentes que integran la habilidad; debe concentrarse en el déficit crítico; debe concebir el seminario en términos de intervalos, cada uno de los cuales debe enfocarse en uno o varios componentes de la habilidad. En este caso, la habilidad es la asertividad y los componentes son los correspondientes a la aceptación asertiva y la oposición asertiva.

- ***La aceptación asertiva:*** se define como "la habilidad de un individuo para transmitir calidez y expresar cumplidos u opiniones a los demás cuando la conducta positiva de éstos lo justifica" (Kelly, op. cit: p.175). Lo que se espera con la adquisición de esta habilidad es que el individuo desarrolle la capacidad de modificar la conducta de los demás a través del reforzamiento de sus aspectos positivos, así como también aumente el valor de su reforzamiento, al prodigar refuerzos positivos que son agradables para los demás.
- ***La oposición asertiva:*** según Kelly (op. cit.) es "el tipo de respuesta asertiva que resulta apropiada en el contexto de un desacuerdo o riña entre dos personas, como cuando alguien intenta bloquear de forma poco razonable la conducta dirigida a un objetivo de otro" (p. 175). El propósito de esta respuesta es hacerle saber al antagonista que no se acepta su conducta negativa, así como también expresar la propia postura y ofrecer un feedback acerca de lo que se espera que sea su conducta futura. Las posibles consecuencias son el cambio de conducta del antagonista y la sensación de que se ha actuado adecuadamente, expresando los propios sentimientos y pensamientos, en lugar de aceptar de forma pasiva las demandas de otros.

Algunas técnicas utilizadas en el entrenamiento asertivo. (Colina, op.cit).

En lo que respecta a las modalidades terapéuticas, para el entrenamiento asertivo se han utilizado diferentes tipos de procedimientos, los cuales incluyen una variedad de técnicas, entre las cuales:

- **Ensayo Conductual:** se ha considerado como la piedra angular del entrenamiento asertivo. Consiste en que el terapeuta y el paciente representan situaciones de la vida real en las que el paciente ha confrontado o está confrontando dificultades para relacionarse interpersonalmente. El ensayo conductual puede realizarse a través del juego de roles y del modelaje.
- **Juego de roles:** Esta técnica es muy útil para el terapeuta cognitivo porque le permite conocer las cogniciones y esquemas de los pacientes. El terapeuta participa activamente, representando el rol o papel de la persona o personas ante las cuales el paciente presenta dificultades. El paciente actúa representando la conducta que él asume en la vida real ante dicha persona o personas.
- **Modelaje:** El paciente hace el papel o rol de la persona o personas con quien tiene dificultades y el terapeuta le representa formas asertivas de comunicación. También se puede exponer al paciente a la observación de modelos asertivos mostrándoles películas.

Otras técnicas (Colina, op.cit).

- **Técnica del disco rayado:** Ante cualquier intento de manipulación, la persona expresa su deseo una y otra vez repitiendo seriamente las palabras que lo manifiestan. Esta técnica enseña la virtud de la persistencia ante las manipulaciones, sin tener que argumentar y sin apartarnos del punto de vista en el que deseamos insistir.

- **Banco de Niebla:** Esta técnica consiste en prestarle “oídos sordos” a las críticas agresivas y a las descalificaciones, evitando así que nos hagan sentir rabia, miedo o tristeza. Es importante que la persona que está siendo objeto de la crítica se autoinstruya pensando que quien descalifica es porque, de alguna manera, se siente descalificado y que también recuerde frases como esta: “sobrevuela los países de ese loco que te desprecia porque sólo puede verte a través del vértice inferior de su alma”.
- **Aserción negativa:** Técnica que nos enseña a aceptar nuestros errores y faltas – sin tener que excusarnos todo el tiempo por ellas– mediante un reconocimiento decidido y comprensivo de las críticas hostiles o constructivas que se formulan a propósito de nuestras características negativas. De esta forma podemos sentirnos bien, aun reconociendo los aspectos negativos de nuestro comportamiento o de nuestra personalidad.
- **Hacer mutis:** Ante una persona agresiva que no responde a ninguna de las técnicas anteriores y persiste en su comportamiento, tenemos derecho – si las circunstancias lo permiten – a simplemente retirarnos del sitio, o bien a retirar a la persona de nuestro dominio si es el caso (si se halla presente en nuestra casa u oficina, por ejemplo).
- **Apaciguamiento:** Ante una persona agresiva que se encuentra fuera de control o a punto de estarlo, es posible que no valgan las técnicas anteriores. Si no se desea que el conflicto se agrave, lo mejor es tratar de apaciguarla, dándole la razón y manifestándole nuestra comprensión, hasta que se calme y retome el control de sí misma, o bien nos permita hacer mutis.

2.4 Adolescencia

Debido a que el grupo de intervención del presente estudio, sus edades oscilaba entre 16 a 18 años (adolescentes); se presentara a continuación una breve descripción de la conceptualización de adolescencia, así como las características más relevantes que acompañan esta etapa.

La adolescencia es una etapa relevante de la vida del hombre, es una etapa en que el joven, después de haber desarrollado su función reproductiva y determinarse como individuo único, define su personalidad, identidad sexual, roles que desempeñará en la sociedad, así como también un plan de vida, por lo tanto la adolescencia es un periodo de grandes cambios físicos y psicológicos de profunda transformación de interacciones y relaciones sociales.

Para el Diccionario de la Real Academia Española (2009), es una edad de transición que sucede en la niñez y que transcurre desde la pubertad hasta el completo desarrollo del organismo.

Es el periodo de crecimiento y desarrollo humano que transcurre entre la pubertad y la edad juvenil. Su aparición está señalada por la pubertad, pero la aparición de este fenómeno biológico es solamente el comienzo de un proceso continuo y más general, tanto en el plano somático como en el psíquico, y que prosigue por varios años hasta la formación completa del adulto. Aparte del aspecto biológico de este fenómeno, las transformaciones psíquicas están profundamente influenciadas por el ambiente social y cultural. (Merani, 1982).

Es un periodo vital de transición entre la infancia y la edad adulta (...). La adolescencia es tanto una construcción social como un atributo del individuo. Ciertas culturas y subculturas reconocen un periodo de transición de una década o más entre la infancia y la edad adulta, mientras que en otras consideran que esa transición ocurre en el curso de un breve rito de iniciación que puede durar unos pocos días u horas (...) (Harré y Lamb, 1990).

Según la OMS, es un lapso de edad que va desde los 10 a los 20 años, con variaciones culturales e individuales. Desde el punto de vista biológico, se inicia cuando aparecen los

caracteres sexuales secundarios y la capacidad de reproducción, y termina con el cierre de los cartílagos epifisarios y del crecimiento. Socialmente es el periodo de transición, que media entre la niñez dependiente y la edad adulta y autónoma, económica y socialmente.

Según Bühler (s.a; c.p Montenegro y Guajardo, 1994), es el periodo que empieza con la adquisición de la madurez fisiológica y termina con la adquisición de la madurez social, cuando se asumen los derechos y deberes sexuales, económicos, legales y sociales del adulto.

- ***Características de la Adolescencia***

De acuerdo Clark, Cledes y Bean (1994, c.p Toro, 2004).la adolescencia es una época de grandes y rápidos cambios, los cuales se producen en el aspecto morfológico, fisiológico y psicológico.

- **Morfológico**

Representa una fase intermedia que completa el crecimiento, precediendo al pleno desarrollo. Los fenómenos más acusados son la evolución ósea y evolución muscular.

- **Fisiológico:**

En los varones, la influencia de las hormonas sexuales provoca cambios en su cuerpo y en sus genitales, así como la producción de los espermatozoides (células sexuales masculinas) en los testículos. . Los estrógenos y progesterona provocan en las mujeres cambios en el cuerpo, la maduración y liberación de los óvulos (células sexuales femeninas), y la menstruación. Estos cambios aparecen y se acentúan durante los primeros años de la adolescencia, en las mujeres generalmente entre los 10 y los 12 años, y en los varones entre los 12 y los 14 años.

- **Psicológico:**

El adolescente empieza a buscar la propia identidad, a considerarse como algo separado del resto, de los otros y como una unidad de sí mismo. Esta búsqueda se inicia en los grupos de iguales, de amigos con los que se identifica y diferencia de los adultos.

Desde el punto de vista psicológico, es un periodo de experimentación, de tanteos y errores. El comportamiento está caracterizado por la inestabilidad de los objetivos, conceptos e ideales derivados de la búsqueda de una entidad propia.

La adopción de todas las formas de rebelión, que caracterizan el comportamiento en esta etapa. Primeramente enjuician y acusan a su familia, actitud necesaria para la construcción personal de los valores que le permitan emanciparse; la rebelión contra la sociedad se plasma en el clásico anticonformismo, desprecio o desaprobación por cualquier ley, disciplina o convención, provocando su adhesión a las corrientes extremistas. En su relación contra el universo enjuician el sentido de su propia existencia, de la vida misma y el significado de todo el universo.

- ***Problemas en la Adolescencia***

Algunos de los problemas que se presentan en la adolescencia según Toro, (2004) son:

- A nivel de los estudios: falta de rendimiento por ansiedad, fobia escolar, falta de motivación, déficit en estrategias de estudio.
- A nivel de las relaciones interpersonales: falta de habilidades sociales, timidez, soledad, ansiedad social y grupos de amigos conflictivos.
- Depresión: conductas suicidas, inseguridad.
- Ansiedad: ansiedad generalizada, trastornos obsesivos-compulsivos.
- Conductas antisociales: agresividad, consumo de sustancias nocivas para la salud (alcohol, drogas).
- Relaciones con los padres: incomunicación, violencia familiar, peleas, discusiones, ausencia de normas y control.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 CONSIDERACIONES GENERALES

En este capítulo se desarrolla de una manera clara y precisa los métodos con los cuales se pudo llevar a cabo la actual investigación. Tomando en cuenta los criterios y definiciones establecidas por varios autores se pudo sustentar y justificar el tipo de investigación, el nivel en que se sitúa, la población, el universo y la muestra asumida, así como las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de los datos.

El Marco Metodológico, según Balestrini (2002) se refiere al:

“ ...momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p.113).”

3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación está concebida bajo el enfoque cuantitativo, que contempla el diseño, aplicación y evaluación de un programa de asesoramiento grupal y la medición de su efectividad sobre la variable dependiente mediante el cálculo y análisis estadístico de los datos obtenidos.

Asimismo, desde el punto de vista cuantitativo, este trabajo contempla una investigación explicativa de tipo experimental según Hernández y cols (o.p. cit), ya que pretende dar respuesta al problema planteado y demostrar el efecto de un programa de intervención sobre el entrenamiento en comunicación en estudiantes universitarios.

Dicho tipo de investigación se interesa en explicar el por qué ocurre un fenómeno específico, o por qué se relacionan dos o más variables. Es una investigación cuasi-experimental, debido a que no se pueden cumplir con todos los requisitos de aleatorización, al ser seleccionada la muestra de forma intencional.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación corresponde a un diseño cuasi experimental ya que no se tiene garantizada la equivalencia inicial porque no hay asignación aleatoria ni emparejamiento, los grupos están formados antes del experimento. (Hernández, y cols op.cit.),

- **Tipo de diseño:**

Según Hernández, y cols (op.cit.), es un diseño cuasi experimental con pre prueba-post prueba y un grupo control, en el cual a los grupos se les aplica simultáneamente la pre prueba; un grupo recibe tratamiento experimental y el otro no, y luego se les aplica también simultáneamente una post prueba.

- **Diagrama del Diseño**

G1	O₁	x	O₂
G₂	O₃	-	O₄

A partir de este diagrama se pretende registrar datos relacionados con la variable dependiente (comunicación) durante la primera sesión (pretest), en donde no se aplica ningún tipo de tratamiento (fase A), para luego en la segunda fase (B) impartir el programa y seguir

registrando la medición de la variable durante 3 sesiones de 6 horas cada una, para finalmente retirar el tratamiento y realizar un segundo registro de la variable dependiente (postest), a fin de determinar la eficacia del programa.

3.4 PARTICIPANTES

- **Población:**

La población objeto de estudio en esta investigación está conformada por estudiantes de la U.E Johannes Kepler, (N= 331 activos).

- **Muestra:**

Fue extraída de la población en estudio de forma no probabilística, en la cual según (Hernández, y Cols, 2006) la selección de elementos se basa parcialmente en el criterio del investigador. Dicha muestra estará conformada por 20 estudiantes para el grupo experimental y 16 para el grupo control de la U.E Johannes Kepler para el grupo experimental y 16 estudiantes de la misma institución para el grupo control.

Todos los participantes deberán cumplir con los siguientes criterios:

1. Ser estudiante de la U.E Johannes Kepler.
2. Con edades comprendidas entre 15-18 años.
3. De ambos sexos.
4. Estar dispuestos a participar en un programa de asesoramiento grupal.

3.5 CONTEXTO DEL ESTUDIO

La presente investigación se llevara a cabo en la U.E Johannes Kepler; la cual en su papel de centro de acción delegada para la formación de aprendices INCES, tiene como principal objetivo la formación integral del joven, en especial de bajos recursos, contribuyendo a su desarrollo profesional a fin de que sean dotados de una gama de conocimientos que les permitan calificar con excelencia para la práctica de un oficio, en cualquier organización.

Para la implementación del Programa se contó con un salón ubicado dentro de las instalaciones de la institución dicho salón cuenta con un espacio físico adecuado para llevar a cabo el estudio, es decir, cuenta con buena iluminación, sillas para aproximadamente 20 estudiantes, espacio limpio, aire acondicionado y pizarra.

3.6 VARIABLES PARA LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Variable Dependiente:

Comunicación Asertiva.

Definición Conceptual

La comunicación asertiva es una habilidad social que posee el individuo empleado por la persona para transmitir la información que desea de forma eficaz, sin sentirse incómoda y sin incomodar al otro, escucha y asimila completamente los mensajes recibidos, esclarece los mensajes confusos, no se responsabiliza de conductas ajenas, coloca límites y expresa con libertad las impresiones y sentimientos propios de forma honesta, respetuosa, directa y oportuna, buscando cambios positivos en la conducta del antagonista cuando la persona rechaza, no está de acuerdo o se opone a una conducta o expresión del interlocutor que él considera es inaceptable y reconoce, comprende y aprecia los sentimientos de los demás, sin que haya que compartir o adoptar los mismos puntos de vista” (Yagosesky, 1998; Castanyer, 2001; Ocampo y Vázquez, 2000; Kelly 2002; Lobo, 2011; y Castanyer, 2001).

Definición Operacional:

La comunicación asertiva se caracteriza por un diálogo respetuoso, en el que el individuo valora sus propias necesidades y expectativas sin intención de herir al otro, que implica la expresión libre de sentimientos, deseos, opiniones y/o ideas a través de comportamientos adecuados como: voz firme, contacto visual, postura recta y frontal, entre otros. Así como también, la capacidad que posee la persona para responsabilizarse por las opiniones y sentimientos que expresa, señalándolos desde la primera persona en el momento oportuno.

Es, además, la capacidad que poseen las personas para escuchar, comprender y esclarecer el mensaje que se recibe con el criterio de aceptar o rechazar el mismo si considera que lo que desea expresar el interlocutor es inaceptable, buscando lograr que dicho comportamiento cambie de manera positiva para el futuro. En este contexto, la empatía es sumamente importante, ya que contribuye a mejorar las relaciones interpersonales sin dejar a un lado los derechos del otro.

Indicadores de cambio:

- **Responsabilizarse al expresar opiniones y sentimientos:** Número de veces que la persona se expresa utilizando: “Yo”, “Me”, “A mí”. (“Yo opino, A mí me parece, yo considero, yo siento, yo pienso, me agrada, me gusta, etc.”).
- **Es capaz de expresar empatía:** Número de veces que la persona emplea frases que revelan reconocer y apreciar los sentimientos, pensamientos y opiniones del otro. (“entiendo que estés triste, comprendo por lo que estás pasando, percibo que eso te preocupa, entiendo tu postura, respeto tu posición, comprendo que desees actuar de esa manera, etc.”)
- **Valora sus propias necesidades y expectativas sin atropellar ni invadir al otro:** Número de veces que el individuo manifiesta sus necesidades y expectativas, sin herir o perjudicar a la otra persona. (“entiendo que estés ocupado pero yo necesito hablar de esta situación, te pido por favor me concedas un tiempo; comprendo que no tengas tiempo pero necesito que cumplas con los deberes del hogar, etc.”)
- **Ser oportunos a la hora de expresar sentimientos y opiniones:** Número de veces en el que la persona expresa sus sentimientos y opiniones en el momento en el que se presenta una situación que para el sujeto lo amerite, sin dejarla pasar. (“Te felicito por haber culminado tu carrera; te invito a discutir este tema en este preciso momento; el hecho de que llegaras tarde hace 1 hora, me molestó, etc.”).

- **Postura corporal acorde con el mensaje:** Porcentaje de tiempo en el que el interlocutor mantiene durante la conversación una relajación corporal, una postura corporal frente a frente, cara a cara, respetando el espacio personal de la otra persona; una expresión facial seria de acuerdo a la situación y un seguimiento gestual de las expresiones del otro (asentir o afirmar con la cabeza, inclinarse brevemente hacia el interlocutor).
- **Contacto visual:** Número de veces y porcentaje de tiempo en el que el interlocutor establece contacto visual con la otra persona mientras está expresando el mensaje que desea transmitir. (Mantener contacto ocular directo, pero no desafiante).
- **Escuchar, comprender y esclarecer el mensaje que se recibe:** Número de veces que la persona es capaz de elaborar un parafraseo, es decir, reformular lo que la otra persona dice, usando palabras propias para constatar que el mensaje se escuchó y se entendió correctamente o para esclarecerlo en el caso de que sea confuso. ("Claro, lo que tú me dijiste fue...", "te comprendí bien cuando dijiste que...?", "entiendo que lo que quieres decirme es que...").
- **Invitar al otro a cambiar su conducta:** diálogo respetuoso y frontal sin intención de herir al otro, invitándolo a cambiar su conducta a través de una comunicación asertiva. ("He observado que tu actitud hacia mí es un poco ofensiva, te invito a que reflexiones acerca de ello; me siento incómodo cuando me gritas y te invito a que me hables más bajo la próxima vez; me irrita un poco que me hables por medio de indirectas, puedes decirme lo que te molesta de manera directa y clara sin ningún problema").

Variable Independiente

Programa de Intervención. Su propósito es impartir conocimientos sobre comunicación asertiva que permitan a los estudiantes mejorar sus relaciones interpersonales.

Definición Conceptual:

Según Miles (1974) un programa es una combinación planeada de sesiones de adiestramiento que tiene lugar durante un cierto lapso.

En otras palabras, es un documento que permite verter el producto de la planificación para un lapso predeterminado, y relativamente corto, en el cual se especifican en forma precisa los objetivos que se pretenden alcanzar en ese período; las actividades requeridas para ello; los procedimientos a través de los cuales éstas se llevarán a cabo; los recursos-humanos, financieros, materiales y técnicos-necesarios; el tiempo estimado para cada actividad y para el logro de los objetivos específicos planteados y, finalmente, los criterios y métodos de evaluación que se usarán para estimar el éxito de la programación (Guevara, 2005).

Plan: es una decisión con respecto a lo que ha de hacerse y a la forma de hacerlo, que se toma antes de emprender una acción real. Es la determinación por anticipado del camino que debe seguirse para el logro de los objetivos previstos. (Guevara, op. cit.).

Definición Operacional:

El Programa de Intervención es una combinación de sesiones de adiestramiento, enmarcadas dentro de una planificación de tres (3) sesiones de seis (6) horas. Cada sesión del programa está compuesta por objetivos, contenidos, recursos y actividades orientadas a brindarle herramientas de comunicación asertiva a un grupo de adolescentes de la U.E Johannes Kepler. (Ver pp. 102-111)

Objetivos del programa de intervención***Objetivo General:***

Que los participantes logren utilizar la comunicación asertiva para expresar sentimientos o pensamientos u opiniones, así como para expresar desacuerdo con el fin de hacer valer sus derechos e invitar al antagonista a cambiar su conducta (oposición asertiva).

Objetivos Específicos:

Que los participantes logren:

- Identificar las características de su comunicación.
- Comprender que sí es posible mejorar sus desaciertos más frecuentes durante el proceso de comunicación.
- Que los participantes logren poner en práctica los conocimientos adquiridos durante las sesiones anteriores.

Programa de intervención para un entrenamiento en comunicación asertiva en una muestra de estudiantes de la Unidad Educativa Johannes Kepler

PLANIFICACIÓN (SESIÓN 1)

Duración de la sesión: 6 horas
Hora de inicio: 7:30 am
Hora de finalización: 2:30Pm
Número de participantes: 20

Objetivo general: Que los participantes logren identificar las características de su comunicación.

Etapa	Objetivo específico	Contenido	Actividades	Duración	Recursos	Evaluación
PRESENTACION	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nombre de las facilitadoras y compañeros, así como características personales. 	Presentación de facilitadoras, observadores y participantes.	<p>Bienvenida a los participantes.</p> <p>Palabras embolsadas</p>	<p>30 min 7:45 am-8:15 am</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores, y participantes</p> <p>Materiales: frases inconclusas, bolsa para las frases, video cámara.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes identifique a las facilitadoras por sus nombres. • Que el 80% de los participantes del grupo identifiquen a sus compañeros por su nombre.
	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer criterios de trabajo (normas) que den estructura al grupo. 	Normas grupales	Discusión de normas	<p>15min 8:15 am a 8:30 am.</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores, y participantes.</p> <p>Materiales: video cámara, hojas, lápiz, pizarra, marcadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes manifieste verbal y/o no verbalmente al menos una norma y/o el acuerdo o desacuerdo con alguna de ellas.

INICIO	<p>Evaluar el modelo o patrón de comunicación de cada participante. (Postest)</p>	<p>Modelo de Comunicación</p>	<p>Dramatización</p>	<p>60 min 8:30 am 9:30 am</p>	<p>Humanos: facilitadoras, participantes y observadores.</p> <p>Materiales: videocámara, lápices, hojas de observación, lapiceros, hojas con situaciones impresas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se Responsabiliza al expresar opiniones y sentimientos: (“Yo opino, A mí me parece, yo considero, yo siento, yo pienso, me agrada, me gusta, etc”). ▪ Es capaz de expresar empatía: reconociendo y apreciando los sentimientos, pensamientos y opiniones del otro. ▪ Valora sus propias necesidades y expectativas sin atropellar ni invadir al otro: (“entiendo que estés ocupado pero yo necesito hablar de esta situación, te pido por favor me concedas un tiempo) ▪ Es oportuno a la hora de expresar sentimientos y opiniones: (“el hecho de que llegaras tarde hace 1 hora, me molestó, etc”). ▪ Postura corporal acorde con el mensaje: mantiene durante la conversación una postura corporal frente a frente, cara a cara, respetando el espacio personal de la otra persona; ▪ Contacto visual: establece contacto visual con la otra persona mientras está expresando el mensaje que desea transmitir. ▪ Escucha, comprende y esclarece el mensaje que se recibe: la persona es capaz de elaborar un parafraseo, reformular lo que la otra persona dice. ▪ Invitar al otro a cambiar su conducta: diálogo respetuoso y frontal sin intención de herir al otro, invitándolo a cambiar su conducta a través de una comunicación asertiva.
<p>RECESO (15 MIN) 9:30am a 9:45 am</p>						

DESARROLLO	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconocer las características de la conducta pasivo-agresiva y asertiva. 	<p>¿Cómo me percibo y cómo me perciben los otros en mi proceso de comunicación?</p>	<p>“Yo me identifico con...”</p>	<p>60 min 9:45am a 10:45am</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores y participantes. Materiales: video cámara, papel bond, teipe, tijera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Que el 100% de los participantes identifique su patrón de comportamiento a través de la frase “yo me identifico con... y me doy cuenta de...”.
	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocer las dificultades que pueden presentarse en un proceso de comunicación y los elementos que lo ocasionan. 	<ul style="list-style-type: none"> Mensajes mal interpretados. Malos hábitos al escuchar. Oír sólo lo que se espera oír. Mensajes mal expresados. 	<p>“La noticia”</p>	<p>45 min 10:45am a 11:30 am</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores, participantes. Materiales: video cámara, noticia, tarjetas con instrucciones a cada voluntario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Que el 100% de los participantes observe cómo se transmite la información. Que por lo menos el 50% de los participantes expresen al menos una barrera de la comunicación.
ALMUERZO (1 hora) 11:30am a 12:30m						
DESARROLLO	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Activar su energía 	<p>Movilización de energía</p>	<p>Cabeza... cabeza...</p>	<p>10 min 12:35 pm a 12:45 pm</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores, participantes. Materiales: video cámara.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Que el 100% de los participantes manifieste corporalmente características como: rostro sonrosado, respiración amplia y rápida, labios ligeramente entreabiertos, sonrisas o expresiones verbales como: “<i>Me siento más enérgico, se me quitó la pesadez</i>” u otras frases similares.
	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Darse cuenta de los desaciertos y dificultades más frecuentes en su proceso de comunicación. 	<p>Desaciertos y/o dificultades más frecuentes en el proceso de comunicación.</p>	<p>“Me he dado cuenta de...”</p>	<p>30 min 12:45pm a 1:15 pm</p>	<p>Humanos: facilitadoras, participantes y observadores. Materiales: video cámara, papel bond, teipe y marcadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Que el 100% de los participantes mencionen al menos 1 desacierto percibido en su proceso de comunicación durante las actividades anteriores. Que el 80% de los participantes exprese de forma verbal las dificultades que entorpecen su comunicación.

	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observar las dificultades presentes en el proceso de comunicación a través de una situación en la que no se tiene la oportunidad de esclarecer el mensaje que se está enviando. 	Parafraseo	“El naipe”	<p>50 min 1:15pm a 2:05 pm</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores, participantes. Materiales: video cámara, 12 tarjetas como cartas de un juego de naipes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes compare lo que quiso decir con lo que entendió su interlocutor. • Que al menos 70% de los participantes exprese la importancia de poder esclarecer el mensaje que se está enviando o recibiendo.
CIERRE	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reflexionar sobre la sesión y la importancia del proceso de comunicación. 	Comunicación interpersonal	“En esta sesión me di cuenta de...”	<p>25 min 2: 05 pm a 2:30pm.</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores, participantes. Materiales: video cámara, papel bond, marcadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes manifieste verbalmente expresiones como: “Hoy aprendí que es importante...” “<i>Me di cuenta de...</i>” “<i>mis barreras en la comunicación son...</i>” “<i>He comprendido lo importante que es...</i>”, “<i>Me cuesta...</i>”, “<i>Me gustaría mejorar...</i>”.

PLANIFICACIÓN (SESIÓN 2)

Duración de la sesión: 6 horas

Hora de inicio: 7:30 am

Hora de finalización: 2:30Pm

Número de participantes: 20

Objetivo general: Que los participantes logren comprender que sí es posible mejorar sus desaciertos más frecuentes durante el proceso de comunicación.

Etapa	Objetivo específico	Contenido	Actividades	Duración	Recursos	Evaluación
INICIO	Que los participantes logren: • Activar su energía	Bienvenida. Actividad de inicio: Movilización de energía.	El mundo, aire, tierra o mar.	20 min 7:45 am a 8:05 am.	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes. Materiales: pelota, sillas y video cámara.	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes manifieste corporalmente características como: rostro sonrosado, respiración amplia y rápida, labios ligeramente entreabiertos, sonrisas o expresiones verbales como: <i>“Me siento más enérgico, me siento activo para trabajar, se me quito el sueño”</i> u otras frases similares.
	Que los participantes logren: • Manifestar los conocimientos adquiridos durante la sesión anterior.	Patrones de comportamiento pasivo- agresivo. Parfraseo, barreras de la comunicación.	“Recordando lo que aprendimos”	25 min 8:05am a 8:30am	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: video cámara y pupitres.	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes exprese al menos 3 aspectos que recuerde de la sesión anterior.

<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructurar un concepto de “comunicación” a través de un collage. 	<p>Concepto de “comunicación”</p>	<p>Collage</p>	<p>60 minutos 8:30 am a 9:30 am</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: papel bond, marcadores, revistas, tijera, pega y video cámara</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes colaboren y/o propongan ideas para la construcción del concepto de comunicación. • Que el 100% de los participantes exprese al menos una característica importante de la comunicación. 	
<p>Desayuno (15 min) 9:30 a 9:45 am</p>						
<p>DESARROLLO</p>	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concientizar la importancia del modelo “asertivo” de comunicación. 	<p>Repaso de la sesión anterior (modelos comunicacionales)</p>	<p>“Recordando los patrones de comunicación”</p>	<p>100 minutos 9:50am a 11:30am.</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: pupitres, marcadores, pizarra, papel bond (patrones de comunicación), tarjetas con patrones de comunicación (asertivo, pasivo, agresivo), video cámara.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes manifieste haber comprendido la importancia de los modelos de comunicación a través del lenguaje verbal y/o no verbal. • Que el 100% de los participantes logren a través de ejemplos aplicar los conocimientos del modelo de comunicación asertiva.
<p>Almuerzo (1 hora) 11:30am a 12:30pm</p>						

DESARROLLO	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar a través de situaciones cotidianas los patrones de comunicación. 	Comunicación asertiva, pasiva y agresiva.	Ginkhana	<p>60 min 12:30 m a 1:30 pm</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: video cámara, papel bond, tarjetas con los ejemplos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 50 % de los participantes aplique el conocimiento adquirido respondiendo de manera correcta a las situaciones planteadas.
	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprender y poner en práctica la técnica del parafraseo. 	Parafraseo	Parafraseando lo que digo...	<p>30 minutos 1:30 pm a 2:00 pm</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores y participantes. Materiales: video cámara.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que al menos el 80% de los participantes manifieste haber entendido el uso del parafraseo de manera verbal. • Que el 100% de los participantes logre practicar la técnica del parafraseo correctamente.
CIERRE	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reflexionar acerca de su aprendizaje durante la sesión. 	Patrones de comunicación, parafraseo.	“Aprendizaje de la sesión”	<p>30 minutos 2:00pm a 2:30 pm</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores y participantes. Materiales: video cámara, pupitres.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que al menos el 70% de los participantes manifieste verbalmente expresiones como: “<i>Hoy aprendí que es importante...</i>” “<i>Me di cuenta de....</i>” “<i>mis barreras en la comunicación son...</i>” “<i>He comprendido lo importante que es...</i>”, “<i>Me cuesta...</i>”, “<i>Me gustaría mejorar...</i>”.

PLANIFICACIÓN (SESIÓN 3)

Duración de la sesión: 6 horas
Hora de inicio: 7:30 am
Hora de finalización: 2:30 pm
Número de participantes: 20

Objetivo general: Que los participantes logren poner en práctica los conocimientos y herramientas adquiridas durante las sesiones anteriores.

Etapa	Objetivo específico	Contenido	Actividades	Duración	Recursos	Evaluación
INICIO	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Activar su energía 	Movilización de energía.	“Habla y Haz lo contrario”	30 minutos 7:45 am 8:15 am	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: video cámara.	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes manifieste corporalmente características como: rostro sonrosado, respiración amplia y rápida, labios ligeramente entreabiertos, sonrisas o expresiones verbales como: <i>“Me siento más enérgico, me siento activo para trabajar, se me quito el sueño”</i> u otras frases similares.
	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el patrón de comunicación de cada miembro durante la dramatización. 	Repaso de la sesión anterior (patrones de comunicación, parafraseo)	“Actuando de manera pasiva-agresiva”	60 minutos 8:15am a 9:15am.	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: pupitres y video cámara.	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 80% de los participantes exprese lo que recuerda de los patrones de comunicación y el parafraseo.
RECESO (15 MIN) 9:30am a 9:45 am						

DESARROLLO	Que los participantes logren:				Recursos	
	<ul style="list-style-type: none"> Practicar las características de la conducta asertiva y oposición asertiva. 	Respuestas asertivas	Defendiendo mis derechos	90 minutos 9:50 am 11:20 am	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: sillas o pupitres, video cámara	<ul style="list-style-type: none"> Que el 100% de los participantes reafirme el conocimiento a través de la puesta en práctica de la conducta asertiva.
	ALMUERZO (1 hora) 11:30 a 12:30m					
	Que los participantes logren:				Humanos:	
	<ul style="list-style-type: none"> Poner en práctica los conocimientos de la conducta asertiva y parafraseo. 	Conducta asertiva y parafraseo	Debatiendo sobre...	30 minutos 12:30 pm 1:00 pm	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: pupitres o sillas, video camara.	<ul style="list-style-type: none"> Que al menos el 80% de los estudiantes participen en el debate. Que al menos el 80% de los participantes pongan en práctica lo aprendido durante la sesión.
	Evaluar el modelo o patrón de comunicación de cada participante. (Postest)	Modelo de Comunicación	Dramatización	60 minutos 8:30 am 9:30 am	Humanos: facilitadoras, participantes y observadores. Materiales: videocámara, lápices, hojas de observación, lapiceros, hojas con situaciones impresas.	<ul style="list-style-type: none"> Se Responsabiliza al expresar opiniones y sentimientos: (“Yo opino, A mí me parece, yo considero, yo siento, yo pienso, me agrada, me gusta, etc”). Es capaz de expresar empatía: reconociendo y apreciando los sentimientos, pensamientos y opiniones del otro. Valora sus propias necesidades y expectativas sin atropellar ni invadir al otro: (“entiendo que estés ocupado pero yo necesito hablar de esta situación, te pido por favor me concedas un tiempo) Es oportuno a la hora de expresar sentimientos y opiniones: (“el hecho de que llegaras tarde hace 1 hora, me molestó, etc”).

						<ul style="list-style-type: none"> ▪ Postura corporal acorde con el mensaje: mantiene durante la conversación una postura corporal frente a frente, cara a cara, respetando el espacio personal de la otra persona; ▪ Contacto visual: establece contacto visual con la otra persona mientras está expresando el mensaje que desea transmitir. ▪ Escucha, comprende y esclarece el mensaje que se recibe: la persona es capaz de elaborar un parafraseo, reformular lo que la otra persona dice. ▪ Invitar al otro a cambiar su conducta: diálogo respetuoso y frontal sin intención de herir al otro, invitándolo a cambiar su conducta a través de una comunicación asertiva.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">CIERRE</p>	<p>Que los participantes evalúen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El programa ejecutado a través del cuestionario de evaluación • Sus logros, experiencias y vivencias que tuvieron a lo largo del programa. 	<p>Cierre</p>	<p>La pelota preguntona</p>	<p>30 minutos 2:00pm a 2:30 pm</p>	<p>Humanos: facilitadoras, observadores y participantes. Materiales: video cámara, pelota. Cuestionario de evaluación del taller.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100 % de los participantes manifieste verbalmente expresiones como: <i>“Aprendí en el taller...”</i>, <i>“Me he dado cuenta de...”</i> <i>“He comprendido lo importante que es...”</i>, <i>“Me cuesta...”</i>, <i>“Lo que más me gustó fue...”</i>, <i>“Con respecto al objetivo el taller...”</i>, <i>“Como facilitadores me parece que...”</i> • Que el 100% de los participantes logren expresar por escrito en la hoja de evaluación los aspectos relacionados con las dinámicas, las instrucciones, los procesamientos, el clima grupal, la participación, la actuación de los facilitadores y la opinión general sobre el taller.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- ***Instrumentos:***

Basándonos en los resultados obtenidos en el capítulo de diagnóstico se realizó la guía de observación, con los indicadores más resaltantes obtenidos en éste. Tomando en cuenta que los indicadores de cambio definidos en el presente trabajo se encuentran expresados en función de conductas observables, la recolección de los datos para la evaluación del programa de intervención se realizó mediante el método de observación, el cual, de acuerdo a Hernández, y cols (op. cit) consiste: “en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta”.

En este trabajo de investigación se utilizó el siguiente tipo de observación:

- **Directa:** en la que los hechos son percibidos, sin ninguna clase de intermediación y los datos son obtenidos directamente de la situación estudiada en tiempo real (Sabino, 1992, p. 126); **No Participante,** en la que los observadores no interactúan con los sujetos observados (Hernández y cols op.cit. p. 434); **Estructurada** puesto se establece previamente un modelo de observación explícito el que se detallan qué datos es necesario recoger.

Para la recolección, evaluación y comparación de datos sobre las variables involucradas, se empleo el siguiente instrumento:

Guías de observación: pretest-postest el formato fue diseñado para registrar los indicadores de la conducta de comunicación asertiva, observables durante una actividad diseñada para evaluar dichos indicadores. El manejo de esta guía de observación estuvo a cargo de 2 observadores entrenados previamente con el contenido teórico y metodológico, además se hizo uso de video grabadora con la finalidad de obtener mayor precisión de la observación de estos indicadores. Las observaciones se registraron en las guías de observación (ver anexo C).

- ***Tratamiento estadístico de los datos:***

Para fines de la investigación se emplearon principalmente estadísticos descriptivos; como lo son la distribución de frecuencia por cada indicador. Asimismo se utilizó la medida de tendencia central como lo es la media, que nos permitió calcular el promedio aritmético de la distribución. De igual forma, se empleó una prueba t de student para dos muestras relacionadas con la finalidad de comparar las medias de los resultados de la preprueba con los resultados de la postprueba del grupo control y grupo experimental, para determinar si hubo un cambio en la medida de la variable dependiente entre pretest y postest.

El nivel de significancia que se utilizó 95% para efectos de la investigación es del 0,05 el cual implica que como investigador se tiene el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse, y sólo un 5% en contra (Hernández y cols, 2006).

Los resultados cuantitativos serán presentados mediante tablas y gráficos con la finalidad de poder facilitar la comprensión de los resultados. En cuanto al paquete estadístico que se empleó, se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), ya que se puede adquirir datos de casi cualquier tipo de archivo y utilizarlos para generar informes tabulares, gráficos y diagramas de distribuciones y tendencias, estadísticos descriptivos y análisis estadísticos complejos.

3.8 PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN.

Para la investigación se procedió a realizar una lista de indicadores de cambio para evaluar las conductas observables de los participantes durante el Pretest y Postest, tanto para el grupo experimental como para el grupo control. Esta guía se elaboró con los resultados obtenidos durante la fase de diagnóstico. (Ver anexo C).

Realizado dicha guía de observación, se procedió al diseño del Programa de intervención, para brindar herramientas de comunicación asertiva de un grupo de estudiantes de la U.E Johannes Kepler, en el cual se estructuraron las actividades de la misma, a través de dinámicas

de grupo en tres (3) sesiones de seis (6) horas cada una, siendo así un total de dieciocho (18) horas de trabajo grupal, y en el *anexo d* se especificarán las instrucciones para el facilitador.

Además, dicho programa fue evaluado por tres expertos para su validación, luego se hicieron las correcciones pertinentes y necesarias del mismo para poder ser implementado.

Posteriormente, se conformó el grupo experimental y grupo control, el cual fue elegido al azar, se les notificó a los mismos que habían sido elegidos para participar en un Programa grupal para adquirir herramientas en relación a la comunicación, por lo que se les presentó la carta de consentimiento informada (anexo D) , la cual tuvieron que firmar y entregar.

Con respecto al procedimiento que se llevó a cabo para evaluar al grupo control, la actividad del Pretest y Postest se realizó con una semana de diferencia. Por su parte, para el grupo experimental se implementó el Programa de intervención.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

4.1 RESUMEN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

La aplicación del programa de intervención dirigido a evaluar los efectos de un programa de comunicación asertiva en una muestra de estudiantes de la “U.E Johannes Kepler” se inició con un total de 20 participantes de sexo femenino y masculino con edades comprendidas entre 16 y 18 años. Dos participantes expresaron su incomodidad para permanecer en el taller, ya que señalaron sentirse angustiados por las evaluaciones que debían realizar y por la influencia, que según éstos, ejercían algunos profesores que no se mostraban abiertos o dispuestos para que se llevara a cabo el Taller, motivo por el cual no continuaron en el mismo. Otra participante no asistió al tercer día de sesión de trabajo, por lo cual, para los efectos de este programa de intervención, el total de participantes fue de diecisiete (17).

El programa de intervención grupal tuvo una duración de 18 horas, distribuidas en tres sesiones de 6 horas cada una, durante tres días de semana. Se llevó a cabo en un aula de clases que la Institución habilitó para la facilitación del programa. Este salón cumplió con los requerimientos exigidos por los facilitadores en cuanto a espacio y recursos adecuados para el desarrollo de las estrategias programadas (sillas, mesas, pizarra), suficiente ventilación, iluminación óptima y aislamiento de ruidos externos, necesario para una filmación de calidad. Dos observadores no participantes estuvieron presentes durante todo el programa con el propósito de registrar los indicadores de cambio durante las estrategias de Pretest y Postest.

Asimismo, se utilizaron láminas de papel bond, cartulinas y pizarra con sus respectivos marcadores que permitieron la exposición de parte del contenido teórico y el procesamiento de ciertas actividades.

Durante todas las sesiones, en general, se observó un grupo espontáneo en su participación, colaborador, de alta energía, respetuoso, afectivo, comprometido e involucrado con las actividades con sus miembros y con las facilitadoras.

Las estrategias empleadas en este programa se diseñaron sobre el diagnóstico, alcanzando el cumplimiento de los objetivos que se plantearon, los cuales se describen a continuación para la primera, segunda y tercera sesión respectivamente: “*Que los participantes logren identificar las características de su comunicación*”; “*Que los participantes logren comprender que sí es posible mejorar sus desaciertos más frecuentes durante el proceso de comunicación*”; “*Que los participantes logren poner en práctica los conocimientos y herramientas adquiridas durante las sesiones anteriores*”.

A continuación se describirá un breve resumen anecdótico de lo que se obtuvo en las sesiones de trabajo:

Primera sesión:

En el primer día de trabajo, las actividades de inicio fueron: bienvenida, presentación de los facilitadores y participantes, establecimiento de normas, chequeo de expectativas y actividad de pretest, las cuales transcurrieron a cabalidad según lo pautado y en el tiempo estipulado. Se comenzaron con las primeras actividades sin ningún tipo de contratiempos, los participantes se mostraron participativos, y no se negaron en ningún momento a realizar algunas de las actividades planificadas.

La dinámica de presentación permitió conocer a los participantes, así como características personales de los mismos, además ayudó a crear un ambiente propicio para trabajar como grupo. Seguidamente, se trabajó con la elaboración de normas que dieran estructura al grupo en la que sobresalieron: “*respeto*”, “*confidencialidad*”, “*puntualidad*”, “*participación activa*”, “*escuchar y prestar atención*,” entre otros, donde el 100% de los participantes estuvieron de acuerdo con que se cumplieran estas normas.

Al iniciar la actividad del Pretest se presentó una situación donde dos participantes pidieron hablar con las facilitadoras y comentaron frente al grupo que deseaban retirarse, debido a que se sentían ansiosos porque tenían muchas evaluaciones en una asignatura en la que no iban muy bien. Varios de los compañeros explicaron que el taller también era importante y que no se preocuparan por las actividades porque en Coordinación habían dado la orden de repetirles las actividades o evaluarlos de otra forma, además de explicar nuevamente el contenido visto. Sin embargo, los participantes decidieron retirarse del salón. Se preguntó al resto de los participantes si querían unirse a la decisión de los compañeros y manifestaron que no, haciendo énfasis en que entendían la situación de estos chicos, asimismo, expresaron que varios compañeros se encontraban interesados en participar en el taller, pero en vista de que ya se había dado inicio al mismo y se había dado inicio a la actividad del Pretest, era imposible incorporar nuevos participantes.

Las actividades siguientes se llevaron a cabo sin mayor contratiempo, se cumplió las horas establecidas para el desayuno, almuerzo y hora de salida. Los participantes colaboraron en las discusiones activamente, lo que nos daba mayor información acerca de cada uno de ellos, se mostraban reflexivos ante las preguntas y las situaciones que se planteaban y ofrecían alternativas ante estas situaciones o las resolvían según sus propias características personales.

Con respecto a la evaluación de la actividad del pre test, se pudo evidenciar que la mayor parte de las deficiencias de los participantes era en cuanto a la importancia de mantener una postura corporal acorde al mensaje que se transmite, el uso del parafraseo y el decir las cosas sin hacerle daño al otro o a ellos mismos, gran parte de los participantes, manifestaba que el problema de decir las cosas es que se podía generar conflictos, o la otra persona lo podía mal interpretar, por lo que preferían quedarse callado, lo que creó en el grupo una discusión ya que los participantes que si expresaban sus opiniones en el momento pero sin pensar, decían que no era adecuado guardarse las cosas y que era mejor decirlas en el momento.

Para la dinámica “Yo me identifico con...” los participantes lograron ubicarse frente a las láminas que contenían características de patrones comunicacionales (pasivo, agresivo y asertivo) sin estar identificados a cuales pertenecían. Se observó que la mayoría de los participantes se ubicaron en los patrones de comunicación pasiva y agresiva y muy pocos en asertividad. También se abrió un espacio para que expresaran y explicaran por qué se ubicaron delante de esa lámina, lo que permitió conocer su autopercepción y la percepción de los otros en cuanto a su manera de comunicarse.

Las actividades “la noticia” y “los naipes” permitieron que los participantes observaran algunos de los errores más frecuentes que se presentan en la comunicación, como por ejemplo la mala interpretación de los mensajes, el no escuchar activamente, la comunicación no verbal, el no clarificar el mensaje obtenido, esto dio lugar a que los participantes reflexionaran acerca de cómo era su comunicación, de cuál era su patrón comunicacional negativo incongruente, cómo influye la comunicación no verbal en nuestro proceso de comunicación y cómo afecta en dicho proceso, de cómo comunican la información y de qué manera se pierde, se distorsiona y/o se inventa.

Los participantes manifestaron que la 1era sesión había resultado interesante por todas las cosas de las que se dieron cuenta, muchos coincidían con otros compañeros en sus “darse cuenta” pero en general éstos fueron los aprendizajes expresados: *“Comunicar en el momento preciso”, “Escuchar a la gente y tomar en cuenta su opinión”, “Cambiar la manera en que me comunico”, “Expresar lo que siento en el momento apropiado”, “No digo las cosas en el momento ya que me dejo llevar por las emociones y me afectan”, “Mejorar mi comunicación y la manera en que puedo dar mi opinión”, “Decir lo que quiero en el momento adecuado y de la manera adecuada, ya que callo para evitar conflictos”, “Saber expresar mis sentimientos”, “Quiero dar mi opinión más seguido”, “Quiero decir lo que siento y reconocer cuando el otro está en determinada situación”, “Desarrollar la empatía”, “Comprender y escuchar a la otra persona”, “Sé que puedo decir lo que siento pero de una manera adecuada”, “la importancia del lenguaje no verbal”, “así como aprender a colocarme en el lugar del otro”, “Aprender a*

prestar atención y escuchar con atención ya que me distraigo”, “Me gustaría aprender a dar mi opinión y respetar las opiniones de los demás”, “Ser más directa utilizando términos adecuados”, “Escuchar a los demás, salir de mi propia opinión y tomar en cuenta lo que dicen”, “Expresarme cuando no estoy de acuerdo con algo o con alguna situación”.

De igual forma, manifestaron sentirse bastante satisfechos y con expectativas para las sesiones posteriores, demostrando no solo el interés que tenían por las actividades de trabajo sino que las dinámicas que se estaban realizando realmente mostraban el contenido que se quería llevar, y que se había creado el ambiente adecuado para trabajar situaciones de la vida cotidiana expresándonos de manera natural frente a esas situaciones.

Segunda sesión:

Para el segundo día de trabajo se inició la sesión mediante una ronda de ideas donde los participantes expresaron cómo se sentían con el objetivo de crear un clima de apertura, confianza y empatía, seguidamente se procedió a dar inicio a la actividad de movilización de energía, donde el 100% de los sujetos participaron activamente.

Para la segunda actividad el objetivo era que los participantes manifestaran sus conocimientos adquiridos durante la sesión anterior a través de un breve resumen. En general, la actividad se llevó a cabo de manera interactiva, ya que todos expresaron lo trabajado en la sesión anterior. Asimismo se dio espacio para reforzar y aclarar las dudas que se pudieron presentar, *“Ayer hablamos sobre la importancia de la comunicación no verbal; cómo nos comunicamos frecuentemente; como los mensajes se pueden malinterpretar”.*

En la siguiente actividad se procedió a que los participantes en grupo elaboraran su concepto de comunicación tomando en cuenta lo que se había visto y conversado en la sesión anterior y exponerlo ante el grupo entero. Se puede decir que los participantes trabajaron de manera creativa y cooperativa, y cada grupo reflejó en su concepto de comunicación la importancia de la comunicación verbal y no verbal, así como la importancia de clarificar el mensaje que se recibe para evitar que este se distorsione.

Se inicia la actividad de desarrollo con la presentación de los patrones de comunicaciones (pasivo, agresivo y asertivo) donde cada participante tuvo que colocarse nuevamente con aquel que se identificó en la sesión anterior, se pudo observar que la mayoría se ubicaron entre el patrón pasivo y agresivo. Se dio una breve explicación de las características de cada patrón de comunicación y de la importancia de tener una comunicación asertiva, esta actividad a su vez ayudo a que los participantes lograran comprender la importancia de comunicarse de una manera asertiva, ya que se plantearon ejemplos de situaciones de la vida cotidiana expresadas por los mismos participantes donde su forma de comportarse y expresarse no es de manera asertiva, para así modificarlas a un patrón de respuesta asertiva. También sirvió como desarrollo de actitudes de comprensión empática, expresión de opiniones y sentimientos en primera persona y de responsabilizarse de las mismas. Seguido de esto también se explicó acerca de contenidos teóricos de parafraseo y oposición asertiva, así como a su vez ejercicios prácticos que sirvieran como aprendizaje y reforzamiento de estos.

Estas actividades sirvieron como procesamiento y toma de conciencia de todos los eventos vivenciados hasta ese momento. Los participantes lograron identificarse con un patrón de comunicación, darse cuenta de cuáles eran sus errores más comunes en su comunicación y cómo poner en práctica estas nuevas herramientas para modificar su patrón a una comunicación asertiva, así como el uso del parafraseo, invitar al otro a cambiar su conducta a través de un diálogo respetuoso y frontal sin intención de herir al otro, invitándolo a cambiar su conducta. El modelaje de estos procesos por parte de los facilitadores permitió la identificación y comprensión de la importancia de estos aspectos en las relaciones interpersonales.

Para culminar la sesión se invitó a los participantes a que expresaran de manera escrita sus comentarios y opiniones acerca del contenido visto en la sesión, de los “darse cuenta trabajados” y de las actividades realizadas en la sesión a través de la frase “Hoy aprendí...”, algunos de los comentarios escritos fueron *“Puedo intercambiar ideas, manteniendo el control según mi actitud”* *“A pensar en mi primero para después compartir mi manera de pensar a los demás, saber que mi opinión y la del otro cuentan”* *“expresar mi opinión si no estoy de acuerdo*

en algo y brindar alternativas” “A respetar las opiniones de los demás sin ofenderlos ” “A que puedo expresar lo que siento” “Que puedo mejorar mi comunicación” “A parafrasear para no mal interpretar los mensajes” “A participar más en grupo” “A que si no estoy de acuerdo en algo me puedo expresar sin necesidad de esperar a que el otro cambie su estilo de vida”.

Tercera sesión:

Para el inicio del tercer día de sesión de trabajo estaba planeada una actividad en la que los participantes lograran activar sus energías con la finalidad de mantenerse despiertos y/o activos y de crear un clima de apertura y confianza para el trabajo durante la sesión, lo cual los participantes realizaron la actividad sin ningún problema.

En la segunda actividad se realizó un repaso acerca del contenido visto en la sesión 2 sobre los patrones de comunicación y el parafraseo con el objetivo de que éstos lograran afianzar sus conocimientos y realizar la actividad de la mejor manera posible. Dicho repaso se llevó a cabo de manera interactiva, ya que todos los sujetos participaron y se abrió un espacio para aclarar pequeñas dudas que se presentaron. Una vez culminado dicho repaso, los participantes comenzaron a dramatizar las situaciones, adoptando el rol pasivo y agresivo de los actores iniciales, modificando las situaciones dramatizando posibles respuestas asertivas. Durante esta actividad el 100% de los participantes aportaron ideas y manifestaron diversas expresiones u opiniones en relación a las respuestas y a las ideas de sus compañeros.

Las actividades de desarrollo se inician con la dinámica “Defendiendo mis derechos” en la que los participantes tuvieron que leer una situación específica y crear una respuesta que incluyera los patrones de comunicación haciendo énfasis en la oposición asertiva y comunicación asertiva, dramatizando la misma. Esta actividad estuvo orientada hacia la reafirmación del conocimiento por parte de los participantes a través de la dinámica, los cuales se mostraron muy participativos en todo momento dramatizando diferentes respuestas por medio de los diferentes roles que adoptaron, siempre tratando de generar la mejor respuesta posible, en el caso de la respuesta asertiva.

En la siguiente actividad, se dividió al grupo en dos subgrupos enumerándolos del 1 al 2. Un grupo debía estar de acuerdo con el tema planteado por la facilitadora y el otro grupo debía estar en desacuerdo. Ambos grupos debían defender su posición. La finalidad de esta actividad era estimular aún más la participación y que los sujetos colocaran en práctica los conocimientos adquiridos, como: el uso de parafraseos, oposición asertiva y característica de la comunicación asertiva. Durante el transcurso de la dinámica se observaron dichos parafraseos por parte de los participantes, gestos que indicaban atención a la persona que estaba hablando, comentarios como: *“Ok, ajá, claro, si, yo entiendo, entre otros”*, muestras de empatía como: *“yo entiendo tu posición, nosotros comprendemos cuál es la posición de ustedes, etc”*, solicitud del derecho de palabra, expresiones desde la primera persona como: *“yo, a mí me gustaría, yo creo que.., etc”* y como grupo, solicitud de cambio de conducta al grupo contrario y la intención por parte de los participantes de defenderse de manera asertiva, ya que no todos se expresaron de esa manera pero la mayoría pudo hacerlo.

Con respecto a la actividad del postest se pudo evidenciar un incremento notorio, en general, de todos los indicadores de cambio, lo cual se explicará detalladamente en este capítulo, en el apartado referente al análisis de resultados. Por lo tanto, podemos afirmar que se cumplió totalmente con el objetivo de manifestar cambios en el patrón de comunicación de cada participante, observándose diferencias y mejoras en relación a la incongruencia entre la postura corporal que mantenían los estudiantes al hablar antes del programa.

También se pudo evidenciar de qué manera los participantes prestaban atención ante la postura corporal que fuera acorde con su mensaje; el uso del parafraseo, el hecho de comunicarse con otra persona sin agredirla o hacerle daño, el esfuerzo permanente por querer practicar la expresión de sus sentimientos, deseos y emociones a los demás de buena manera en vez de quedarse callados y la toma de consciencia del adecuado uso del vocabulario, entre otras.

Finalmente, se llevó a cabo el cierre de la sesión a modo de cierre general del programa, en el que los participantes expresaron cómo se sintieron durante el desarrollo del mismo, sus

aprendizajes y sus logros. Hubo comentarios como: *“Yo aprendí que puedo ser más asertivo y respetar a la gente”, “yo aprendí que puedo mejorar y poner en práctica lo que vi en este taller”, “yo debo mejorar mi vocabulario porque es muy de calle y es necesario para desenvolverse en el ámbito laboral, etc.”, “ me gustó todo del taller porque más que una enseñanza es la práctica”, “la importancia de la expresión corporal al hablar”, “comunicarme de una forma asertiva sin poner en el subsuelo a los demás”, “aprendí a que todos nos comuniquemos, a ser sinceros”, “me gustó ver cómo fueron cambiando varios en su forma de comunicarse”, “al principio me sentí un poco incómodo, pero ahora me siento mejor porque he descubierto muchas cosas en mí”, “me ayudará a mejorar mi conducta para no ser tan agresiva al comunicarme, sobre todo de manera no verbal”, “me siento libre, tranquilo, bien porque sé que mientras digas las cosas de buena manera todo saldrá bien”, “siento que he mejorado bastante y conocí cosas que no había imaginado como la comunicación no verbal”, “ya no me siento tan agresiva, aunque nunca he abusado de los pasivos”, “yo no sabía la diferencia entre pasivo, agresivo y asertivo y ahora también se que debo poner mis sentimientos y pensamientos ante todo sin pasar por encima de las demás personas”, “aprendí a no ser agresivo algunas veces, a parafrasear y a comprender a los demás”, “ me han gustado las actividades que hemos hecho y convivir entre nosotros”, “lo que me llevo del taller es que aprendí a responder y a comunicarme de una forma asertiva, respetando las opiniones de los demás, sin poner mis opiniones en segundo plano”.*

En general las sesiones del programa de intervención se caracterizaron por un clima agradable, de respeto por las opiniones de los compañeros y de confidencialidad, la participación fue voluntaria durante el desarrollo de todas las sesiones, siguiendo adecuadamente las instrucciones, mostrando atención, escucha activa a todo lo que se decía. En ningún momento en las actividades que eran dramatizar alguna situación de la vida cotidiana, los participantes no manifestaron sentirse molestos por ser corregidos por sus compañeros o por las facilitadoras, o cuando se les invitaba a cambiar su patrón de comunicación, por el contrario aun cuando manifestaban que era difícil, lo hacían nuevamente de la manera correcta, cuando se les

preguntaba cómo se sentían respondían que los hacía sentir mejor comunicarse de una manera asertiva.

De igual forma los participantes expresaban al inicio de la segunda y tercera sesión situaciones en las que estaban poniendo en práctica lo que se había visto durante las sesiones del programa implementado, observando así la diferencia en el comportamiento del otro, que mientras se dirigían con respeto obtenían respeto, y podían hacer reclamos, pedir, o expresar sus opiniones sin necesidad de generar conflictos.

Tabla N° 15. Resultados de la evaluación de objetivos

OBJETIVO	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN	CUÁNTO
Que los participantes logren Establecer criterios de trabajo (normas) que den estructura al grupo	"Discusión de normas"	Que el 100% de los participantes manifieste verbal y no verbalmente al menos una norma y/o el acuerdo o desacuerdo con alguna de ellas.	El 100% de los participantes estuvo de acuerdo con las normas establecidas.
Que los participantes logren Reconocer las características de la conducta pasivo agresivo y asertiva	"Yo me identifico con"	Que el 100% de los participantes identifique su patrón de comportamiento a través de la frase "yo me identifico con, y me doy cuenta de".	El 100% de los participantes identificó su patrón de comportamiento.
Que los participantes logren Conocer las dificultades que pueden presentarse en un proceso de comunicación y los elementos que lo ocasionan	"La Noticia"	Que por lo menos el 50% de los participantes exprese al menos una barrera de la comunicación.	El 50% de los participantes expresó una barrera de la comunicación.
Que los participantes logren activar su energía	"Cabeza, cabeza, cabeza"	Que el 100% de los participantes manifieste expresiones verbales como: "me siento más enérgico, se me quitó la pesadez u otra frase similar"	El 70% de los participantes manifestó expresiones similares.
Que los participantes logren darse cuenta de los desaciertos y/o dificultades más frecuentes en su proceso de comunicación.	"Me he dado cuenta de"	Que el 100% de los participantes mencione al menos un desacierto percibido en su proceso de comunicación. Que el 80% de los participantes exprese de forma verbal las dificultades que entorpecen su comunicación.	El 100% de los participantes expresó al menos un desacierto percibido en su proceso de comunicación. El 60% de los participantes expresó de forma verbal alguna dificultad que entorpece su comunicación.
Que los participantes logren observar las dificultades presentes en el proceso de comunicación a través de una situación en la que no se tiene la oportunidad de esclarecer el mensaje que se está enviando	"Parfraseo"	Que al menos el 70% de los participantes exprese la importancia de poder esclarecer el mensaje que se está enviando o recibiendo.	El 50% de los participantes expresó la importancia de poder esclarecer el mensaje que se está enviando o recibiendo.
Que los participantes logren reflexionar sobre la sesión y la importancia del proceso de comunicación	"En esta sesión me di cuenta"	Que el 100% de los participantes manifieste verbalmente expresiones como: "hoy aprendi... me di cuenta de... me cuesta... me gustaría mejorar, etc"	El 100% de los participantes manifestó verbalmente expresiones similares.
Que los participantes logren activar su energía	"Mundo, aire, tierra o mar"	Que el 100% de los participantes manifieste expresiones verbales como: <i>me siento más enérgico, me siento activo para trabajar, se me quitó el sueño</i> , o frases similares.	El 60% de los participantes manifestó verbalmente expresiones similares.
Que los participantes logren manifestar sus conocimientos adquiridos durante la sesión anterior.	"Recordando lo que aprendimos"	Que el 100% de los participantes expresen al menos tres aspectos que recuerde de la sesión anterior.	El 80% de los participantes expresó al menos tres aspectos que recordaron de la sesión anterior.
Que los participantes logren estructurar un concepto de comunicación a través de un collage.	"Collage"	Que el 100% de los participantes colabore y/o proponga ideas para la construcción del concepto de comunicación. Que el 100% de los participantes exprese al menos una característica importante de la comunicación.	El 100% de los participantes colaboró y/o propuso ideas para la construcción del concepto de comunicación. El 80% de los participantes expresó al menos una característica importante de la comunicación.
Que los participantes logren identificar a través de situaciones cotidianas los patrones comunicación.	"Ginkhana"	Que el 50% de los participantes aplique el conocimiento adquirido, respondiendo de manera correcta las situaciones planteadas.	El 80% de los participantes aplicó el conocimiento adquirido, respondiendo de manera correcta las situaciones planteadas.
Que los participantes logren aprender y	"Parfraseando lo que digo"	Que al menos el 70% de los participantes	El 100% de los participantes manifestó

poner en práctica la técnica del parafraseo.		manifieste verbalmente haber entendido el uso del parafraseo. Que el 100% de los participantes logre practicar la técnica del parafraseo correctamente.	haber entendido el uso del parafraseo. El 80% de los participantes logró practicar la técnica del parafraseo correctamente.
Que los participantes logren reflexionar acerca de su aprendizaje durante la sesión	“Aprendizaje de la sesión”	Que al menos el 70% de los participantes manifieste verbalmente expresiones como: <i>“hoy aprendí, me di cuenta, he comprendido, entendí que..”</i>	El 65% de los participantes manifestó verbalmente expresiones similares.
Que los participantes logren activar su energía	“Habla y haz lo contrario”	Que el 100% de los participantes manifieste expresiones verbales como: <i>me siento más enérgico, me siento activo para trabajar, se me quitó el sueño”,</i> o frases similares.	El 50% de los participantes manifestó expresiones verbales similares.
Que los participantes logren evaluar el patrón de comunicación de cada miembro de la dramatización.	“Actuando de manera pasiva-agresiva”	Que al menos el 80% de los participantes evalúe el patrón de comunicación con el contenido visto en la sesión. (patrones de comunicación y parafraseo)	El 80% de los participantes evaluó el patrón de comunicación con el contenido visto en la sesión. (patrones de comunicación y parafraseo)
Que los participantes logren practicar las características de la conducta asertiva y oposición asertiva	“Defendiendo mis derechos”	Que el 100% de los participantes reafirme el conocimiento a través de la puesta en práctica de la conducta asertiva.	El 100% de los participantes reafirmó el conocimiento a través de la puesta en práctica de la conducta asertiva.
Que los participantes logren poner en práctica los conocimientos de la conducta asertiva y parafraseo.	“Debatiendo sobre”	Que al menos el 80 % de los estudiantes pongan en práctica los conocimientos adquiridos de la conducta asertiva y del parafraseo.	El 70 % de los estudiantes pusieron en práctica los conocimientos adquiridos de la conducta asertiva y del parafraseo.
Que los participantes evalúen sus logros, experiencias y vivencias que tuvieron a lo largo del programa de intervención.	“La pelota preguntona”	Que el 100% de los participantes manifieste verbalmente expresiones como: <i>“aprendí en el taller, me he dado cuenta de, he comprendido lo importante que es...”</i>	El 100% de los participantes manifestó verbalmente expresiones similares.

De acuerdo a los resultados de la evaluación de las actividades es posible afirmar que los objetivos planteados se cumplieron, observándose así que estos se describieron correctamente y que las actividades planificadas estuvieron acordes con dichos objetivos.

4.2 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.

Los participantes evaluaron las sesiones del programa ejecutado (ver Anexo F), a través del siguiente cuestionario, cuyos resultados se presentan a continuación:

Tabla N° 16. Resultados de la evaluación del Programa de intervención

CATEGORÍAS	Muy bueno	Bueno	Regular	Malto	Muy Malto
El taller te pareció....	17				
Las dinámicas estuvieron...	14	2	1		
Las instrucciones fueron...	14	3			
Las facilitadoras lo hicieron...	17				
Los procesamientos te parecieron...	13	4			
El clima grupal estuvo...	13	3	1		
La participación fue.....	15	2			

En la categoría “*El taller te pareció...*”, 17 participantes opinaron que el programa ejecutado les pareció “Muy bueno”, lo cual representa el 100% de la muestra.

En relación a la categoría “*Las dinámicas estuvieron...*” hubo respuestas diferentes. Sin embargo, 14 participantes contestaron que las dinámicas estuvieron “Muy bueno” representando el 82,3% de la muestra, sólo 2 personas consideran que estuvieron “Bueno” representando un total del 11,7% y 1 persona contestó que estuvieron “Regular”, representando apenas un 5,8%.

Con respecto a la categoría “*Las instrucciones fueron...*” 14 estudiantes expresaron que las instrucciones manifestadas por las facilitadoras estuvieron “Muy Bueno”, lo cual se puede interpretar como la opinión del 82,3% de la muestra. Mientras que 3 participantes consideran que las instrucciones fueron “Bueno”, lo que se puede interpretar como la opinión de un 17,6%.

Por otra parte, todos los participantes opinaron que *“Las facilitadoras lo hicieron...”* “Muy Bueno”, lo cual indica que el 100% de la muestra estuvo de acuerdo en cuanto al desempeño de las facilitadoras.

Asimismo, 13 de los participantes consideran que *“Los procesamientos le parecieron...”* “Muy Bueno”. Esto revela la opinión del 76.4% de la muestra; mientras que 4 participantes opinan que estuvieron “Bueno”, manifestando la opinión del 23.5% restante.

En cuanto *“al clima grupal estuvo...”* se encontraron 3 opiniones diferentes, en las que 13 sujetos expresaron que éste estuvo “Muy Bueno”, representando al 76.4% de la muestra; 3 opinaron que estuvo “Bueno”, representando al 17.6% y sólo 1 sujeto consideró que estuvo “Regular”, representando el 5.8%.

Finalmente, 15 sujetos expresaron que *“La participación fue...”* “Muy Bueno” interpretándose como la opinión del 88.23%. Mientras que 2 sujetos manifestaron que la participación fue “Bueno”, señalando la opinión del 11.76% de la muestra.

Observaciones expresadas por los participantes

- *“Que estuvieron bien y que sigan así con nosotros y mucha más gente.”*
- *“En lo personal las felicito por su gran agilidad y aporte de este taller sobre la comunicación; ya que es muy importante no solo para integrar nuestra ética sino que es de mucha utilización para un futuro en distintas situaciones. Muchas Gracias.”*
- *“Un excelente taller, muy buenas dinámicas, me gustó muchísimo y pienso que eso me ayudará en el futuro en varios aspectos y todas las situaciones de la vida diaria.”*
- *“Me encantó como hacen su trabajo, sigan así, nunca cambien. Éxitos.”*

- *“Es muy bueno que hagan talleres como estos y de mi parte le pido que lo sigan haciendo.”*
- *“Felicidades, espero sigan ayudando a chicos como yo que alguna vez tuvieron problemas para comunicarse, de verdad se los agradezco una inmensidad porque nos ayudan o nos ayudaron a vivir la vida y a darnos cuenta de que podemos ser y mantenernos felices a pesar de los altibajos de la vida. Sigán ayudándonos y gracias.”*
- *“En lo personal me pareció una experiencia diferente, fuera de lo convencional que me ayudará en el presente y en un futuro a cambiar mi forma de comunicación agresiva, lo que no será tan fácil. Las felicito mucho chicas y les doy las gracias por todo, se les quiere mucho.”*
- *“Todo estuvo muy bien y he aprendido mucho.”*

4.3 Resultados de la intervención

A continuación se presentan los resultados obtenidos durante la intervención del Programa. Con el propósito de medir el nivel de comportamiento de la variable Comunicación Asertiva, se elaboró una guía de observación la cual contenía los indicadores de cambio a observar durante la actividad del Pretest y Postest, tanto para el grupo experimental como para el grupo control. Serán presentados comparativamente en las tablas y figuras, tomando en cuenta la frecuencia que tuvo cada uno de los indicadores de cambio que fueron observados durante el pretest y el postest.

Finalmente, se exponen los resultados estadísticos obtenidos de la comparación entre el grupo experimental y el grupo control en cuanto al pretest y postest, tomando en cuenta la frecuencia total de cada indicador de ambos grupos.

En la siguiente tabla se presentarán los resultados obtenidos en la dimensión de Comunicación Asertiva comparando los indicadores obtenidos entre pretest y postest del grupo control:

Tabla N° 17. Resultados Comunicación Asertiva. Comparación entre Pretest y Postest Grupo Control

		INDICADORES																	
		1. Se responsabiliza al expresar opiniones y sentimientos	2. Valora sus propias necesidades y expectativas sin atropellar ni invadir al otro	3. Es oportuno a la hora de expresar sentimientos y opiniones	4. Postura corporal acorde con el mensaje	5. Contacto visual	6. Escucha, comprende y esclarece el mensaje que se recibe	7. Invitar al otro a cambiar su conducta	8. Es capaz de expresar empatía									Total de indicadores presentes	
SUJETOS		Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest
S1		1	1	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	3	4
S2		0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	0	3	2
S3		0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2
S4		1	1	0	0	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	5	4
S5		0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	3	2
S6		0	1	0	0	0	0	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	2	5
S7		2	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3	3
S8		0	1	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	2	4
S9		1	0	0	0	2	2	2	2	3	3	0	0	0	0	0	0	8	7
S10		0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	3
S11		0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	3	2
S12		0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	3	1
S13		2	0	0	0	1	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	7	6
S14		0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	3
S15		1	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	4	1
S16		0	0	0	0	2	2	2	3	2	2	0	0	0	0	0	0	6	7
Total grupo		8	5	0	0	6	7	8	10	33	34	0	0	0	0	1	0	56	56
Diferencia grupal para el PreTest y Postest		-3		0		1		2		1		0		0		-1		0	

Los resultados obtenidos a través del registro de los indicadores de cambio, del Pretest y Postest durante el programa para la dimensión de Comunicación Asertiva, como puede apreciarse en la tabla 17, señalan que a nivel del grupo control no hubo un incremento importante en la frecuencia de conductas observadas correspondientes a los indicadores durante el Pretest y Postest.

A nivel individual, tanto para el Pretest como para el Postest, todos los sujetos presentaron ausencia de las conductas correspondientes a los siguientes indicadores: *valora sus propias necesidades y expectativas sin atropellar ni invadir al otro; escucha, comprende y esclarece el mensaje que se recibe; invitar al otro a cambiar su conducta y es capaz de expresar empatía*. Durante la actividad del Pretest y Postest se evidenció en el grupo control una comunicación de tipo agresiva, donde la mayoría de los sujetos llegaban a invadir el espacio del otro cuando se expresaban, no se responsabilizan al expresar opiniones y sentimientos, se observaba una falta de expresión de empatía, es decir, no reconociendo y apreciando los sentimientos, pensamientos y opiniones del otro, prevaleciendo un diálogo irrespetuoso y frontal llegando a herir al otro, en el cual no invitaba a cambiar su conducta a través de una comunicación asertiva.

En relación al indicador que corresponde a responsabilizarse al expresar opiniones y sentimientos, se observa que la mayoría de los sujetos no utilizaban las expresiones: “yo”, “me”, “a mí” a la hora de comunicarse, sino haciendo uso de la expresión “uno” para referirse a opiniones y sentimientos propios; aunque se evidencia que hay un mayor puntaje en el Pretest que en Postets de este grupo.

Para el indicador *es capaz de expresar empatía*, se puede observar que en el Pretest sólo una persona mostro dicha conducta, en comparación al Postest donde ningún sujeto expresó dicho indicador reconociendo y apreciando los sentimientos, pensamientos y opiniones del otro.

En los indicadores es oportuno a la hora de expresar sentimientos y opiniones, postura corporal acorde con el mensaje y contacto visual, los sujetos obtuvieron un puntaje menor en el Pretest que en el Postest, siendo las diferencias total de 1 punto y 2 puntos.

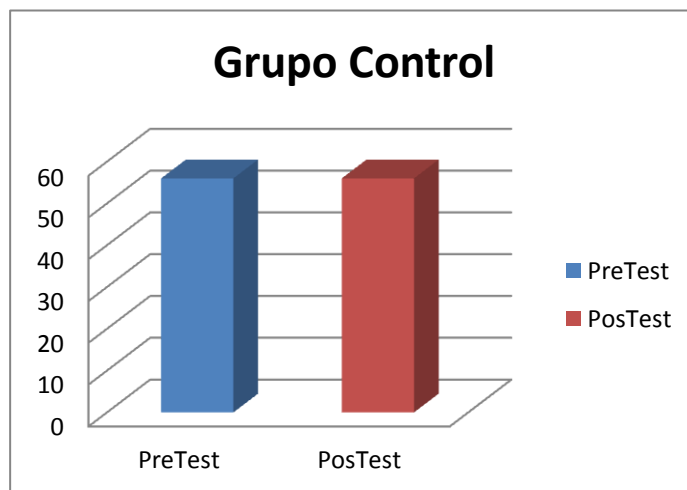
De acuerdo a los indicadores de *contacto visual* y *postura corporal*, se evidencia que no existe un mayor cambio en los puntajes, aun cuando había sujetos que presentaban seguimiento gestual de las expresiones del otro o mantenían una expresión facial seria de acuerdo a la situación. Se observó en este grupo que tenían una postura corporal muy tensa e invasiva, llegando a invadir el espacio personal de otro sujeto y su contacto visual era de manera retardadora o esquiva.

Tabla N° 18: Prueba *t student*. (Grupo control - pretest y postest)

	Diferencias Relacionadas		t	gl	Sig.	t α
	Media	Desviación típ.				
aser_pre – aser_post	3,5	1,67	0,000	15	0,05	1,75

Esta tabla nos permite observar que las medias obtenidas en el grupo control es de 3,5 para el Pretest y Postest, además se obtuvo una $t = 0,00$ y con un nivel de significación de 0,05 se obtuvo una $t\alpha = 1,75$ por lo que se puede concluir que no existe diferencia significativa al comparar las medias del pre y el postest en el grupo control, esto pudiese ser dado que este grupo no estuvo bajo el efecto de la variable independiente (Programa de intervención).

Figura N° 6. Resultados Grupales. Comparación Pretest y Postest grupo Control.



Como se observa en la *figura 6* para el pretest, el grupo en control presentó 56 indicadores de Comunicación Asertiva sobre el total de indicadores que se podían presentar, comparando con el postest, en el que el grupo presentó igualmente 56 de estos indicadores. Por lo tanto, a nivel grupal, se evidencia que no existe una diferencia significativa en los resultados obtenidos de los indicadores de Comunicación Asertiva comparando el pretest y el postest con un nivel de confianza de 95% y un nivel de significación a 0,05.

Tabla N° 19. Resultados Comunicación Asertiva. Comparación entre Pretest y Postest Grupo Experimental

INDICADORES																		
SUJETOS	1. Se responsabiliza al expresar opiniones y sentimientos		2. Valora sus propias necesidades y expectativas sin atropellar ni invadir al otro		3. Es oportuno a la hora de expresar sentimientos y opiniones		4. Postura corporal acorde con el mensaje		5. Contacto visual		6. Escucha, comprende y esclarece el mensaje que se recibe		7. Invitar al otro a cambiar su conducta		8. Es capaz de expresar empatía		Total de indicadores presentes	
	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest
S1	2	4	0	2	2	3	3	4	3	4	2	5	0	2	0	2	12	26
S2	0	2	2	2	1	2	0	2	2	2	1	1	0	1	0	1	6	13
S3	2	4	0	3	2	4	0	3	2	4	0	3	0	3	0	2	6	26
S4	0	3	1	4	0	3	0	4	1	4	0	4	0	5	2	4	4	31
S5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	2	4	3	4	23	35
S6	1	1	0	0	0	3	0	2	2	2	1	2	0	1	0	1	4	12
S7	0	2	0	3	0	2	0	3	1	3	0	2	0	3	1	2	2	22
S8	2	4	1	3	2	4	0	2	2	3	0	4	0	4	1	3	8	27
S9	0	2	0	3	0	2	0	2	2	4	0	2	0	2	1	2	3	19
S10	1	2	1	3	2	2	2	3	2	3	0	2	0	2	1	2	9	19
S11	2	4	2	4	2	4	2	3	3	4	0	3	0	3	0	3	11	28
S12	0	1	1	2	0	1	0	1	2	3	0	1	0	1	0	0	3	10
S13	0	1	0	1	0	0	0	1	1	2	0	1	0	1	0	0	1	7
S14	2	4	2	4	0	3	3	4	3	4	0	3	0	3	1	2	11	27
S15	0	3	1	2	0	2	0	2	2	3	0	2	0	2	0	1	3	17
S16	2	3	0	3	2	3	2	3	2	3	1	3	0	2	0	1	9	21
S17	1	3	1	3	0	2	2	3	3	3	0	2	0	2	1	1	8	19
Total grupo	18	48	15	46	16	45	17	46	35	56	8	44	2	41	11	31	123	357
Diferencia grupal para el PreTest y Postest		30		31		29		29		21		36		39		20		234

Se puede observar que en el indicador *responsabilizarse al expresar opiniones y sentimientos* para el Pretest, la mayoría de los participantes no usaban expresiones como “yo”, “a mí”, “me” de manera frecuente para referirse a sus opiniones o sentimientos, de igual forma no se observó la presencia de este indicador en 7 de los sujetos.

Para el Postest se observó un incremento de dos puntos en la frecuencia de este indicador en 10 sujetos, mientras que para S4 y S15 se observó un aumento de 3 puntos y para S6, S10, S12, S13 y S16 se vio un incremento de un punto.

Por otro lado, no se observó el indicador: *valora sus propias necesidades y expectativas sin necesidad de atropellar ni invadir al otro* en 7 de los sujetos durante el Pretest. Por el contrario, se percibió en 6 sujetos al menos una vez; para los sujetos S2, S11 y S14 se evidenció 2 veces y para el S5 se observó 3 veces. Es importante tomar en cuenta que aunque este indicador se ve en la mayoría de los participantes, los sujetos número S1, S3, S6, S7, S13 y S16 se expresaban valorando sus propias necesidades de forma agresiva sin importarles si herían o perjudicaban a la otra persona; mientras que sujetos como S4, S9, y S17 manifestaron que preferían callar para no crear conflicto con el otro. En relación a este indicador los sujetos S5, S12, S13 y S15 tuvieron una diferencia de un punto con respecto al Pretest y Postest. En cambio los sujetos S1, S8, S10, S11, S14 y S17 obtuvieron una diferencia de dos puntos; mientras que los sujetos S3, S4, S7, S9 y S16 tuvieron un incremento de 3 puntos. Estos últimos sujetos manifestaron sus darse cuenta en la primera sesión y se mostraron muy receptivos.

Con respecto al indicador es *oportuno a la hora de expresar sentimientos y opiniones*, no se observó ningún cambio en S13. Para los sujetos S1, S2, S12, S16 se evidenció un incremento de un punto para el Postest; en los sujetos S3, S5, S7, S8, S9, S11, S15 y S17 se observó un incremento de 2 puntos y en los sujetos S4, S6 y S14 hubo un incremento de 3 puntos.

Los sujetos S1, S5, S10, S11, S12, S13, S14, S16 y S17 tuvieron un incremento de 1 punto en comparación con el puntaje obtenido para el Postest en el indicador correspondiente a

mostrar *postura corporal acorde con el mensaje*. En los sujetos S2, S8, S9 y S15 se mostró una diferencia de 2 puntos en el Postest. Los sujetos S3 y S7 tuvieron un incremento de 3 puntos.

En el indicador de *contacto visual*, no se evidencia un cambio significativo para el Pretest y Postest en los sujetos S2 y S17; mientras que los sujetos S1, S8, S10, S11, S12, S13, S14, S15 y S16 mostraron tener un incremento de 1 punto. En los sujetos S3 y S4 se percibió un cambio de 2 y 3 puntos respectivamente.

En relación al indicador *escucha, comprende y esclarece el mensaje que se recibe*, no se observó ningún cambio en S2 para el PreTest y Postest. En cambio los sujetos S5, S6, S12 y S13 tuvieron un incremento de 1 punto y los sujetos S7, S8, S9, S10, S15, S16 y S17 tuvieron 2 puntos de incremento. Por otro lado, los sujetos S1, S3, S11 y S14 obtuvieron un cambio de 3 puntos, el sujeto S4 obtuvo un incremento de 4 puntos, en comparación con los datos obtenidos para el Postest.

El indicador *invitar al otro a cambiar su conducta*, no se observó para el Pretest en la mayoría de los sujetos a excepción del sujeto S5; en cambio para el Postest si se evidenciaron cambios en S2, S6, S12 y S13 con 1 punto. Asimismo, hubo un incremento de 2 puntos en S1, S5, S9, S10, S15, S16 y S17; en los sujetos S3, S7, S11 y S14 el incremento fue de 3 puntos. Sin embargo, se evidenció un incremento importante en S8 con 4 puntos y en S4 de 5 puntos.

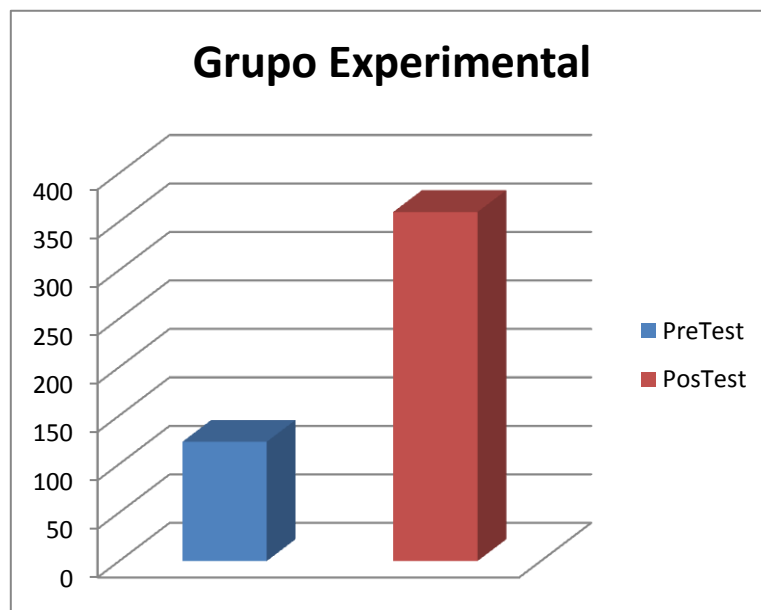
Por último, en el indicador *es capaz de expresar empatía*, los sujetos S12, S13 y S17 no mostraron un mayor cambio en el Pretest y Postest; en los sujetos S2, S5, S6, S7, S9, S10, S14, S15 y S16 se observó un incremento de 1 punto y los sujetos S1, S3, S4 y S8 obtuvieron dos puntos de diferencias en el Postest; mientras que S11 obtuvo un incremento de 3 puntos.

Tabla N° 20: Prueba *t student*. (Grupo Experimental - pretest y postest)

	Diferencias Relacionadas		t	gl	Sig.	t α
	Media	Desviación típ.				
aser_pre –	7,23	5,5	-10,22	16	0,05	1,75
aser_post	21					

De acuerdo a los resultados estadísticos en el grupo experimental, la media para este grupo en el Pretest es de 7,23 y para el Posttest es de 21 con una desviación típica de 5,55; por lo que se puede concluir que existen diferencias significativas al comparar el pre y el posttest en el grupo experimental, donde la media del posttest es mayor al pretest, obteniéndose una $t = -10,22$, y con un nivel de significación de 0,05 se obtiene una $t \alpha = 1,75$, estas diferencias se puede deber a la variación de la variable independiente (programa de intervención) ya que esta tuvo un efecto notable en las puntuaciones obtenidas en los sujetos entre el Pretest y Posttest.

Figura N° 7. Resultados Grupales. Comparación pretest y postest grupo Experimental.



Como se observa en la *figura 7* para el pretest, el grupo en general presentó 123 indicadores de Comunicación Asertiva sobre el total de indicadores que se podían presentar, comparando con el postest, en el que el grupo presentó 360 de estos indicadores. Por lo tanto, a nivel grupal, se evidencia un incremento de 236 de los indicadores de Comunicación Asertiva comparando el pretest y el postest, por lo que se puede decir que con un nivel de confianza de 95% y un nivel de significación de 0,05 hubo un incremento significativo al nivel grupal.

Tabla N° 21. Resultados Total Comunicación Asertiva. Comparación entre Grupo Control y Grupo Experimental (PreTest- PostTest)

INDICADORES																		
Grupos	1. Se responsabiliza al expresar opiniones y sentimientos		2. Valora sus propias necesidades y expectativas sin atropellar ni invadir al otro		3. Es oportuno a la hora de expresar sentimientos y opiniones		4. Postura corporal acorde con el mensaje		5. Contacto visual		6. Escucha, comprende y esclarece el mensaje que se recibe		7. Invitar al otro a cambiar su conducta		8. Es capaz de expresar empatía		Total de indicadores presentes	
	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest
Control	8	5	0	0	6	7	8	10	33	34	0	0	0	0	1	0	56	56
Experimental	18	48	15	46	16	45	17	46	35	56	8	44	2	41	11	31	123	357
Diferencia grupal para el PreTest y Postest	10	43	15	46	10	38	9	36	1	22	8	44	2	41	10	31	67	301

Tabla N° 22: Prueba *t student*. (Grupo Control - Experimental - pretest)

	Diferencias Relacionadas		t	gl	Sig.	t α
	Media	Desviación típ.				
aser_control –	7	4,37	-5.34	7	0,05	1,89
aser_experimental	15,25					

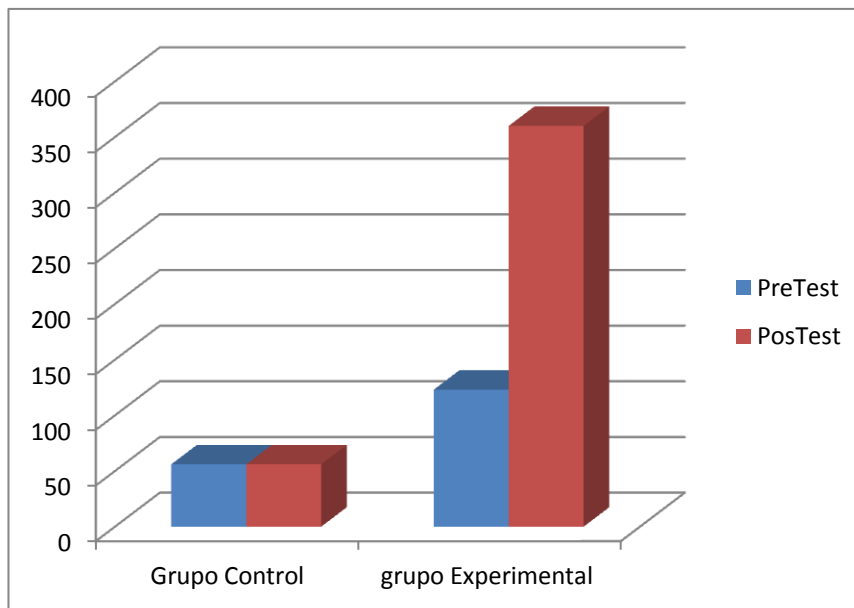
En la tabla se evidencia una diferencia significativa al comparar las medias del grupo control y el grupo experimental, donde el pretest del grupo experimental $X= 15,25$ es mayor en relación con el grupo control $X=7$, obteniéndose una *t* de student de $-5,34$, y una $t \alpha = 1,89$ con un nivel de significación de $0,05$ existe diferencias significativas entre el grupo experimental y el grupo control.

Tabla N° 23: Prueba *t student*. (Grupo Control - Experimental - postest)

	Diferencias Relacionadas		t	gl	Sig.	t α
	Media	Desviación típ.				
aser_control –	7	7,95	-13,39	7	0,05	1,89
aser_experimental	44,62					

Por último, en esta tabla se evidencia que existe una diferencia estadísticamente significativa en las medias de ambos grupos, donde el grupo control obtuvo una media de 7 en comparación al grupo experimental $X= 44,62$ siendo esta mayor en relación con el grupo control; el resultado de la *t* obtenida es de $-13,39$ y con un nivel de $0,05$ de significación la $t \alpha$ es de $1,89$. Estas diferencias obtenidas entre los indicadores de cambios de ambos grupo pudieron estar debido a la influencia que tuvo el grupo experimental a los efectos del Programa de intervención.

Figura N° 8. Resultados Grupales. Comparación pretest y posttest grupo Experimental y control



Se puede observar que el grupo control presentó un total de indicadores para el Pretest de 56, en comparación al grupo experimental que presentó un total de indicadores de 123, evidenciándose una diferencia entre ambos de 67; ya que en el Postest, el grupo control se mantuvo con un total de indicadores presentes de 56, a partir de lo cual se puede observar que hubo un incremento total de 360 indicadores en el grupo Experimental, teniendo así una diferencia entre ambos grupos de 304.

4.4 Análisis y discusión de los resultados

Al tomar en cuenta los planteamientos que originaron la presente investigación se pretende mostrar la relevancia de los resultados presentados en el capítulo anterior. En este sentido, el diseño de un programa de entrenamiento en comunicación asertiva, surge como respuesta a necesidades expresadas por los estudiantes de la U.E Johannes Kepler a través de dinámicas o técnicas de grupo, las cuales según Cirigliano y Villaverde (1997) tienen el poder de activar impulsos, motivaciones individuales y estimular tanto la dinámica interna como la externa, de manera que las fuerzas puedan estar mejor integradas y dirigidas hacia las metas del grupo.

En principio se realizará el análisis del desarrollo y formación del grupo en las distintas etapas o fases descritas por Schutz (1978), por las que los participantes transitaron a lo largo de las sesiones correspondientes al programa.

Tomando en cuenta el tamaño del grupo y los encuentros periódicos de los miembros en los que existe interacción cara a cara, puede definirse la muestra que participó en el Programa como un grupo pequeño, en el que las personas interactúan entre sí influyéndose mutuamente; y de tipo secundario, ya que pertenece a una organización educativa, teniendo un objetivo y meta definida.

Al inicio del programa (fase de inclusión), se observó cómo se creó el grupo, donde los participantes empezaron a involucrarse en el proceso y fueron buscando su ubicación (bien sea quedar dentro o fuera del grupo). A su vez, se intercambiaron expectativas, que cada uno de ellos tenía sobre el mismo, siendo algunas de estas: *“disfrutar”, “pasarla bien”, “aprender a comunicarnos mejor”, “no estar en clases”, “comer chocolates”*, entre otras.

Al mismo tiempo, se establecieron las normas, en conjunto con los participantes, para establecer los criterios de trabajo en grupo. En el establecimiento de las normas de trabajo para las sesiones, las más mencionadas fueron: *“puntualidad, respeto, confidencialidad, prestar atención y sinergizar”*. El hecho de implantar estas normas o límites fue muy importante, ya que

según Schutz (1978) los límites y las energías son una de las principales preocupaciones del grupo, es decir que sus integrantes se comprometan con él.

Durante todas las sesiones, se pudo apreciar el tránsito de los participantes por cada una de las fases del proceso grupal propuestas por Schutz (op. cit), como lo son: *la inclusión, el control y el afecto*. En ese sentido, se observó cómo los mismos pasaron por la fase de inclusión durante la primera sesión de trabajo, mostrándose cómo poco a poco iban identificándose o no con el grupo, cómo lo iban creando, de qué manera se iban conociendo y hasta qué punto se permitían integrarse o no al grupo, cuánto debería sustraer a sus compromisos académicos para invertir en esta nueva relación, entre otras. De hecho, dos participantes manifestaron sentirse incómodos y su necesidad de retirarse del mismo, ya que señalaron sentirse preocupados por las actividades académicas y de evaluación que debían presentar durante esos días.

Cabe destacar que esta fase se observó con más relevancia durante las dinámicas que agrupaban a los participantes, como: *“la presentación”*, y *“yo me identifico con”*, las cuales sirvieron precisamente para que dicha etapa se reflejara de manera clara durante la sesión, además de observarse a partir de la interacción constante de los miembros del grupo.

Por otra parte, la etapa de control se evidenció durante la segunda sesión, en la que se percibió competencia por parte de los participantes durante las diferentes actividades que se llevaron a cabo en la segunda sesión, discusiones en relación a las instrucciones impartidas por parte de las facilitadoras acerca de lo que debían hacer, cómo debían hacerlo y la opinión por parte de sus miembros para escoger un representante de grupo a través del consenso.

Por último, se pudo apreciar la fase de afecto durante la tercera sesión, en la que se observaron expresiones de afecto tanto verbales como no verbales: *“ahora tenemos más amigos”*, *“espero que sigamos manteniendo contacto”*, *“me gustaría poder compartir con todos los que estamos aquí en los pasillos o por fuera”* *“me gustó haber conocido personas de otras aulas”*; entre otras. Y abrazos y besos en la mejilla. En general se percibió una intensificación de

las emociones suscitadas entre los miembros del grupo, lo cual no ocurría al principio de la primera sesión.

Continuando con el análisis y discusión de los resultados, se analizarán los resultados en función a la variable a estudiar: *comunicación asertiva*, la cual fue definida para el presente estudio como un diálogo respetuoso, en el que el individuo valora sus propias necesidades y expectativas sin intención de herir al otro, que implica la expresión libre de sentimientos, deseos, opiniones y/o ideas a través de comportamientos adecuados como: voz firme, contacto visual, postura recta y frontal, entre otros. Así como también, representa la capacidad que posee la persona para responsabilizarse por las opiniones y sentimientos que expresa, señalándolos desde la primera persona en el momento oportuno, sin dejar pasar la ocasión o el momento preciso en el que desea expresarlos.

Es además, la capacidad que poseen las personas para escuchar, comprender y esclarecer el mensaje que se recibe con el criterio de aceptar o rechazar el mismo, si considera que lo que desea expresar el interlocutor es inaceptable, buscando lograr que dicho comportamiento cambie de manera positiva para el futuro. (Yagosesky, 1998; Castanyer, 2001; Ocampo y Vásquez, 2000 y Kelly, 2002).

La empatía, fue un indicador importante para esta investigación en el marco de este estilo de comunicación, ya que contribuye a mejorar las relaciones interpersonales sin dejar a un lado los derechos del otro porque se trata, de reconocer, comprender y apreciar dichos sentimientos.

Seguidamente, se analizarán los resultados recopilados en el pretest y postest del grupo control y del grupo experimental y las diferencias entre ambos con respecto a la variable que se buscaba medir.

El pretest y postest del grupo control se realizó con el objetivo de determinar el nivel en que se encontraban presentes los indicadores de cambio, cuyos resultados se analizan a continuación:

Se puede observar que los resultados que arrojó el grupo control en general, no fueron significativos, ya que se evidenció que no hubo cambios en las medias del Pretest y Postest. Lo cual puede ser un indicativo de que no estuvieron bajo los efectos del programa aplicado, a pesar de que era un grupo que expresaron tener conocimientos teóricos acerca de la comunicación asertiva y de sus características. Sin embargo, no lo manifestaron durante la actividad para evaluar los indicadores de cambio en el PreTest y PosTest, mostrando un estilo agresivo de comunicación, en su mayoría.

Estos participantes no expresaron empatía, valoraban sus necesidades pero atropellaban e invadían al otro, ya que herían a los demás con sus comentarios y expresiones, su postura corporal eran acordes con el mensaje en ocasiones pero irrespetaban el espacio personal de la otra persona y su contacto visual parecía retador o esquivo, no realizaban parafraseos ni invitaban al otro a cambiar su conducta desde el respeto sino desde la imposición.

Estos resultados obtenidos del grupo control, nos permite comparar la diferencia que existe en relación a la comunicación asertiva, entre el grupo al cual se le dio el entrenamiento a través del Programa de intervención, permitiendo así discriminar entre los efectos causados por el tratamiento experimental en estudio.

De acuerdo a Castanyer (2002) este tipo de conductas experimentadas en el grupo control, es propia de las personas no asertivas. Estas personas se comportan de dos maneras: tímidamente (estilo pasivo) porque sienten que son ignorados y no respetados o agresivamente (estilo agresivo) porque ignoran a los demás y no toman en cuenta las necesidades del otro. En ambos casos existe una distorsión del propio valor y se asume un comportamiento defensivo en relación con las demás personas. Cuando esto ocurre hay una tendencia a que el comportamiento de la persona no sea congruente, transmitiendo así un mensaje a través de palabras que no coincide con su lenguaje corporal.

Las personas que se comportan asumiendo un estilo pasivo tienden a transgredir sus propios derechos al no ser capaces de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y

opiniones o al expresarlos de una manera autoderrotista, con disculpas y con falta de confianza, de tal modo que los demás puedan no hacerles caso.

Finalmente, con respecto al grupo experimental se puede observar que los resultados que arrojó el grupo en general fueron significativos, ya que se observaron cambios en el posttest en comparación con el pretest. Notándose mayor cambio en los siguientes indicadores: *Se responsabiliza al expresar opiniones y sentimientos, valora sus propias necesidades y expectativas sin atropellar ni invadir al otro, escucha, comprende y esclarece el mensaje que se recibe, invitar al otro a cambiar su conducta*. Por lo que se pudiera decir que el programa de intervención permitió que los participantes adquirieran conocimiento y pusieron en práctica estos

En este sentido, el entrenamiento en comunicación asertiva consistió en enseñar a los participantes que tienen derecho a defender sus derechos ante situaciones que pueden ser injustas, expresando sus opiniones, ideas y sentimientos desde el “yo, a mí”, sin herir o perjudicar a la otra persona, constatando que el mensaje se escuchó y se entendió correctamente o para esclarecerlo en el caso de que sea confuso. Estos cambios pudieron haberse producido por los efectos del programa de intervención.

Igualmente, la obtención de estos resultados pudieron estar influenciados por la secuencia utilizada para el entrenamiento de los participantes durante el programa, de acuerdo a los principios de la Gestalt, la primera sesión se estructuró para lograr en los participantes el “*darse cuenta*” ya que esto permitiría que los participantes entraran en contacto auténtico con lo que sentían o percibían de ellos mismos en cuanto a su proceso de comunicación, promoviendo a que el proceso de cambio se produjera por sí solo.

La segunda y tercera sesión estuvieron estructurada bajo los principios que sustenta Kelly (2002): *Instrucciones y explicación del fundamento teórico; Exposición de modelos:* mostrando al grupo el desempeño correcto de la conducta, lo que permite su aprendizaje a través de la observación; *Oportunidad de practicar las capacidades:* cada uno de los integrantes tuvieron que ensayar la conducta, puesto que mientras mejor lo haga durante el entrenamiento,

estará en mejores condiciones de hacerlo fuera del ámbito en el que éste tiene lugar; *Reforzamiento y feedback de la práctica conductual*: a lo largo de los ensayos el individuo debe recibir feedback sobre como lo ha hecho y reforzamiento positivo de su desempeño; *Generalización de estas actividades*: en su ambiente natural el individuo es capaz de repetir la conducta en condiciones diferentes.

Esto fue llevado a cabo en las diferentes actividades planificadas, siempre promoviendo la participación de los sujetos en situaciones de la vida cotidiana, además de aquellas situaciones que ellos mismos expresaban.

Se pudo evidenciar que el programa tuvo un impacto significativamente positivo para algunos sujetos, como por ejemplo para S3 y S11, ya que antes de la intervención mostraban un comportamiento de tipo agresivo, con tono sarcástico, gestos corporales caracterizados por señalamiento constante con los dedos, expresando que *“a veces no me importa lo que piensen los demás; si no me interesa lo ignoro y ya; utilizo mucho sarcasmo pero no le veo problema”*; para el final del Programa expresaron sentirse bien utilizando herramientas de comunicación asertiva y estar dispuestos a implementarlas a su comportamiento.

Por otro lado también se pudo observar un cambio en S4 que para inicio del programa se identificó con el patrón de comportamiento pasiva, caracterizado por la incapacidad de decir no a situaciones que van en contra de sus propios intereses, y de no expresar sus sentimientos y pensamientos por ser poco importantes, dado que supone que lo que los demás quieren, piensan u opinan es más importante que lo propio; durante la primera sesión y parte de la segunda sesión S4 expresaba: *“me callo las cosas para evitar problemas con la otra persona; si digo lo que pienso seguramente la otra persona se va a molestar prefiero no decir nada...”*; en la última sesión y por comentarios que hacia S4 se pudo notar la manera en como poco a poco iba expresando sus sentimientos y pensamientos sin miedos y cómo lo iba aplicando a su vida cotidiana.

Es importante señalar que aunque se observó un cambio significativo en las conductas y en el esfuerzo por parte de los participantes en emplear la comunicación asertiva, éstos manifestaron que el hecho comunicarse de esta manera les parecía “*muy bueno*” “*excelente*” porque los hacía sentirse bien con ellos mismos. Sin embargo, consideraban difícil poder incorporar este nuevo estilo de comunicación de forma rápida a su estilo de vida porque forma parte de ellos, observándose así, cómo éstos regresan con facilidad a su conducta habitual y su patrón en la comunicación, lo cual puede estar determinado por la influencia de sus relaciones interpersonales, donde en su gran mayoría, en lugar de expresar desacuerdos asertivamente, buscan la defensa de los derechos personales, expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera impositiva, transgrediendo los derechos de ellos o de las otras personas y buscando hacer a los demás más fuertes o débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades. (Rodríguez, 1990).

Todo esto podría estar relacionado con lo que expone Cirigliano y Villaverde (1997) en el sentido de que el individuo desde el momento de su nacimiento pertenece a un grupo, y recibe de él o de su entorno poderosas influencias, determinando el esquema de comportamiento del individuo en las demás situaciones grupales, de su infancia o de su vida futura.

Por lo tanto, el entrenamiento de las personas en la comunicación asertiva podrían ayudar al aprendizaje del grupo, ya que según Homans (1963) “la capacidad para la vida en un grupo se aprende a su vez en los grupos: si éstos no son sanos, el aprendizaje sufrirá un deterioro” (p.334), por lo que es importante el entrenamiento en la comunicación asertiva para el grupo de adolescentes de la U.E Johannes Kepler, ya que según Castanyer (2003) esta variable (asertividad) no es un “rasgo” de la persona, es decir el individuo no se considera asertivo o no, sino que éste se comporta asertivamente o no en una variedad de situaciones. “Las conductas o habilidades para ser o no asertivos se aprenden: son hábitos o patrones de conducta, como fumar o beber” (p.43). Por lo tanto, la conducta asertiva, se va aprendiendo por imitación y refuerzo, evidenciando así la importancia del entrenamiento en dicho patrón de comunicación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación consistió en un programa de intervención dirigido al entrenamiento en comunicación asertiva que surge como respuesta a necesidades expresadas por los estudiantes de la U.E Johannes Kepler.

Esta investigación estuvo subdividida en tres fases:

Fase diagnóstica, donde se utilizaron cuatro técnicas de recolección de información, a saber: *entrevista, cuestionario, grupo nominal y observación*, las cuales arrojaron como principal necesidad del grupo el mejoramiento de sus patrones de comunicación.

Fase de intervención, en la cual se planificó e implementó un programa de intervención basado en la integración teórica de distintos autores en base a la comunicación y al patrón asertivo específicamente propuestos por: Yagosesky (1998), Castanyer (2001), Ocampo y Vázquez (2000), Lobo (2011), Kelly (2002) y utilizando técnicas de dinámica de grupos.

Fase de evaluación, contemplada por dos momentos: evaluación pretest – postest de la variable comunicación asertiva para el grupo control y experimental, a través de una guía de observación. Evaluación del programa por parte de los participantes.

Los resultados encontrados en cada una de las fases anteriores permiten determinar las siguientes conclusiones:

Se lograron conocer los efectos del programa de intervención aplicado, cuyos resultados fueron favorables al mejorar los patrones de comunicación de un grupo de estudiantes de la U.E Johannes Kepler

Se pudo identificar que, previo a la intervención, pudimos encontrar la presencia de elementos de agresividad e intolerancia en la forma de comunicación de los miembros del grupo foco. Además durante la etapa de recolección de información se observaron los siguientes elementos: los estudiantes no se responsabilizaban al expresar opiniones y sentimientos propios, mostraban incapacidad de expresar empatía, reconocer y apreciar los sentimientos, pensamientos y opiniones del otro, valoraban sus propias necesidades y expectativas atropellando e invadiendo el espacio del otro, ausencia para elaborar parafraseo, es decir, no reformulaban lo que la otra persona decía usando palabras propias para constatar que el mensaje se escuchó y se entendió correctamente o para esclarecerlo en el caso de que sea confuso, así como no presentaba un diálogo respetuoso y frontal sin intención de herir al otro, invitándolo a cambiar su conducta a través de una comunicación asertiva.

Se observó también disconformidad de la mayoría de los miembros respecto a su forma de comunicarse, incomodidad causada por discusiones frecuentes, existencia de subgrupos motivados por apoyo o rechazo a cierto liderazgo, adjetivos ofensivos y descalificaciones hacia uno de los miembros del grupo y en algunas oportunidades, hacia los profesores.

La necesidad de atender las dificultades antes mencionadas condujo a la realización de un programa de intervención orientado a ofrecer herramientas para el logro de una comunicación asertiva. De esta forma, se diseñó y aplicó el programa de intervención grupal en el tiempo estipulado y de acuerdo al diseño instruccional planificado, cumpliéndose los objetivos del plan de intervención.

Puede afirmarse que: el programa fue construido a partir de las consideraciones de las características propias de la población a la cual se dirige la investigación. La medición de la variable en la muestra seleccionada resulta confiable, ya que existe garantía de que el contenido visto durante el programa es válido al ajustarse a particularidades de la realidad de la misma tales como vocabulario, contexto cultural y nivel educativo.

De esta forma el entrenamiento en comunicación asertiva planteado en el programa de intervención, permitió a los sujetos adquirir progresivamente habilidades comunicacionales, dado que cada componente fue puesto en práctica y reforzado durante las sesiones, así como la invitación a colocar en práctica lo aprendido a la vida cotidiana.

El desarrollo del presente programa puede considerarse una contribución de importante valor para los aprendices INCES, de la U.E Johannes Kepler, ya que dicha Institución tiene como misión procurar el desarrollo personal y profesional, así como la formación didáctica, dedicado a la formación integral del joven, ya que su creación y ejecución respondió a una necesidad expresada por un grupo de estudiantes de dicha Institución.

La experiencia en la investigación nos ha permitido concluir que el trabajo que se puede realizar desde el Asesoramiento Psicológico, principalmente en su modalidad grupal, facilita el incremento de una buena comunicación asertiva, debido a que la interacción que se da entre los participantes estuvo enmarcada en un clima de confianza, aceptación y respeto, que les permitió a éstos experimentar el contacto con otras personas y su proceso personal de su patrón de comunicación admitiendo la posibilidad de extrapolarlo al ambiente real.

Con respecto a los procesos individuales de los participantes del grupo experimental, se pudo observar durante la implementación del Programa, la manera en cómo éstos entraron en contacto con sus “*darse cuenta*”, es decir, cómo fueron contactando con lo que sentían y percibían de su comunicación, identificando características propias no consientes, y cómo iban desarrollando e implementando habilidades de la comunicación asertiva, expresado sus sentimientos y opiniones en el momento justo, valorando sus propias necesidades y expectativas, sin herir o perjudicar a la otra persona, ayudándolos así con sus relaciones interpersonales.

Por otra parte, las técnicas o dinámicas de grupo aplicadas en el programa de intervención, permitieron evidenciar una mejoría en cuanto a la calidad de las intervenciones para comunicarse, así como también mayor interacción y unión entre los miembros del grupo,

logrando así que se dieran cuenta de la importancia de participar en este tipo de experiencias de crecimiento personal y de su responsabilidad en el reforzamiento de la comunicación del grupo.

Finalmente, los resultados obtenidos, señalan que se cumplió en su totalidad con el propósito y objetivo general planteado en la presente investigación, el cual consistió en: Determinar los efectos de un programa de comunicación asertiva a través del patrón de comportamiento pasivo-agresivo, entrenamiento en oposición asertiva y parafraseo, en una muestra de estudiantes de la U.E Johannes Kepler.

5.2 LIMITACIONES

Una de las limitaciones encontradas fue la falta de representatividad o de validez externa, ya que no pueden generalizarse los resultados encontrados a poblaciones similares al grupo foco intervenido.

Otra limitación se encuentra en la recopilación de información durante el programa de intervención, ya que se necesitó la observación de los indicadores de cambio por parte de los observadores no participantes con el registro fílmico para obtener los datos necesarios para un adecuado procesamiento y análisis. El inconveniente radicó en que se necesitaba un número mayor de observadores, los cuales resultaron difíciles de encontrar por razones de tiempo, preparación de los mismos y falta de espacio dentro del aula donde se dictó el programa y a pesar de que los observadores no participantes que estuvieron presentes tenían una preparación previa especial para poder cumplir su función dentro del mismo, no contaban con un lugar amplio por donde desplazarse.

Finalmente, el hecho de no poder realizar seguimiento del grupo, por motivos de tiempo, en cuanto a la utilidad del contenido del programa y el poner en práctica lo aprendido, se vuelve una limitación debido a la imposibilidad de determinar si estas herramientas adquiridas son empleadas en diferentes entornos, como en el ámbito familiar, social, etc.

5.3 RECOMENDACIONES

Dadas las condiciones de tiempo de los participantes y considerando que la investigación se realizó cercana a sus evaluaciones, no fue posible efectuar una fase de seguimiento. De esta forma se recomienda que en próximas aplicaciones se planifique esta actividad con los participantes, a fin de observar cambios en la variable comunicación asertiva que no sean susceptibles de evidenciarse inmediatamente después de la aplicación del programa.

Aunado a esto, se recomienda darle continuidad al entrenamiento del grupo, haciéndolo de forma progresiva durante seis meses aproximadamente, con técnicas que promuevan una comunicación asertiva, una oposición asertiva y un parafraseo, ya que en la medida en la que más se practica, se vuelve más vivencial y se ensaya, se garantiza la adquisición de la habilidad como tal.

A su vez, sería interesante trabajar con una muestra aun más grande y establecer un tiempo de intervención más amplio, con la finalidad de lograr hacer un estudio más profundo en cuanto al proceso grupal, la comunicación entre sus miembros y observar ampliamente sus conductas.

REFERENCIAS

- Aiken, L. (1996). *Test Psicológicos y Evaluación*. (8va Ed.) México: Prentice Hall.
- Alberty, R.; Emmons, M. (1978). *Your perfect right: A guide to assertive behavior*. San Luis Obispo, California: Impact.
- Ballestrini, M. (2002). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. (6a Ed.). Caracas: BL Consultores asociados.
- Berlo, D. (1974). El proceso de la comunicación, introducción a la teoría y a la práctica. Buenos aires: El Ateneo.
- Caballo, V. (2007). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades. Madrid: Siglo XXI
- Camacaro, M. y Mir, C. (2002). Diseño, aplicación y evaluación de un programa de intervención para mejorar la comunicación intra e interpersonal según los modelos psicocorporal y gestáltico en un grupo de estudiantes de educación especial del instituto universitario AVEPANE. Trabajo para optar al grado de Especialización en dinámicas de grupos. No publicado. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Cartwright, D. y Zander, A. (1999) *Dinámica de grupos. Investigación y teoría*. México D.F.: Trillas.
- Casado, E. (1996) *La entrevista psicológica y comunicación humana*. Caracas: Ediciones de la UCV.
- Castanyer, O. (2001) *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. (17ª edición). España: Descleé de Brouwer.
- Colina, A. (2000). *Programa de intervención para mejorar la comunicación, en un grupo de empleados de una empresa de turismo*. Trabajo para optar al grado de Especialización en dinámicas de grupos. No publicado. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Colina, L. (1994). Terapia Cognitiva. Cómo manejar la depresión, la ansiedad, los ataques de pánico y las fobias. (2ª ed.). Caracas: Gremeica Editores.

- Craig, D. (2003). Communication in the classroom, including the use of open-ended questions. *Australian Senior Mathematics Journal*, 17(2). 36-46.
- Fensterhem, H. y Baer, J. (1976). *No diga si cuando quiere decir no*. Barcelona: Grijaldo.
- Garaigordobil, M. (2001). Intervención con adolescentes: impacto de un Programa en la asertividad y en las estrategias Cognitivas de afrontamiento de situaciones sociales. *Psicología Conductual*. Disponible en: http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/art_completo/Pconductual.PDF (Consulta: 14-07-2011).
- Gismero, E. (2000). *Escala de habilidades sociales*. Madrid: Tea Ediciones.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- González, J. (2003). *Orientación profesional*. España: Club universitario.
- Guevara, M. (2005). *Gerencia de Servicios Psicológicos*. Caracas: Ediciones de la UCV.
- Gutiérrez, B. (2003). Habilidades sociales. En: F. González, M. I. Calvo, M. A. Verdugo (Ed.). *Últimos avances en intervención en el ámbito educativo. Actas V congreso internacional de educación*. Salamanca: Caracas: Publicaciones del ININCO
- Hargie, O. y Dickson, D. (2004). *Skilled interpersonal communication. Research, theory and practice*. (4a ed.). New York: London Taylor & Francis Routledge.
- Harré y Lamb (1990). *Diccionario de psicología evolutiva y de la educación*. Barcelona: Paidós
- Heath, R. y Bryant, J. (1992). *Human communication theory and research. Concepts, contexts, and challenges*. New Jersey: Lea.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, L. (2006) *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Homans, G (1963). *El grupo humano*. Bueno Aires: Eudeba
- Kelly. J. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. (17ª ed.) España: Descleé de Brouwer.

- Lazarus, A. (1966). Behavior Rehearsal vs. Non-Directive Therapy vs. Advice in effecting behavior change. *Behavior Research and Therapy*.
- León, R. (2004). Diseño, aplicación y evaluación de un programa de intervención dirigido a mejorar la comunicación interpersonal en estudiantes de 5to grado de educación básica. Trabajo para optar al grado de Especialización en dinámicas de grupos. No publicado. Caracas: Universidad Central de Venezuela (UCV).
- León, A., Rodríguez, C., Ferre, F. y Ceballos, G. (2009). Asertividad y autoestima en estudiantes de primer semestre de la facultad de ciencias de la salud de la universidad pública de la ciudad de Santa Marta (Colombia). *Revista Psicología desde el Caribe*, 24, 91 – 105.
- Mahler, C. (1971). Orientación al grupo. (Material Mimeografiado). Departamento de Asesoramiento Psicológico y Orientación. Caracas: Escuela de Psicología. Universidad Central de Venezuela (UCV).
- Manual de dinámicas de grupo para jóvenes*. (2000). Disponible en URL: <http://www.pedagogiasocial.cl/tex/materia/dinamica.pdf>. (Consulta 24 de Octubre de 2011)
- Merani, A.(1982). *Diccionario de psicología*. Barcelona: Grijalbo
- McEntee, E. (1996). Comunicación Oral. Para el liderazgo en el mundo moderno. México D.F.: McGraw Hill.
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas. *Redalyc*. 8(1). Disponible en la pág. web: http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx_magazine/asertiva.pdf
- Obregón, F. (1993). Efectos de la aplicación de un programa de dinámica de grupos sobre autoestima, comunicación y asertividad en estudiantes de la escuela de psicología de la Universidad Central de Venezuela. Material tomado del trabajo de especialización, no publicado. Caracas: UCV.
- Obregón, Flor (2002) *Guía de estudios de Gerencia de Servicios Psicológicos*. (Material Mimeografiado). Departamento de Asesoramiento Psicológico y Orientación. Caracas: Escuela de Psicología. Universidad Central de Venezuela (UCV).

- Ocampo, N y Vásquez, S (2000). Método de comunicación asertiva: el método que acerca a las personas. México: Trillas.
- O'Connor, J y Seymour, J (1994). *Introducción a la Programación Neurolingüística*. Madrid: Ediciones Urano.
- Pades, A. (2003). *Habilidades sociales en enfermería: Propuesta de un programa de intervención*. [Página web en línea]. Disponible en: http://www.tdr.cesca.es/TESIS_UIB/AVAILABLE/TDX-0209105-145134//tapj1de1.pdf (Consulta: 02-07-2011).
- Piterbarg, A (2011). *Recursos, herramientas y técnicas para el acontecer grupal*. Buenos aires, Argentina: Ediciones nuevos tiempos.
- Polanco, N. y Macías, N. (1991). Propuesta de un programa de entrenamiento en habilidades de comunicación interpersonal, basada en orientación de grupos, para incrementar la conducta asertiva en estudiantes de la escuela de psicología de la UCV. Trabajo de grado de licenciatura, no publicado. Caracas: Universidad Central de Venezuela (UCV).
- Real Academia de la lengua Española. (2009). *Diccionario de la lengua española*. Madrid:Real Academia de la lengua Española. Disponible en la pág. web: <http://www.rae.es/rae.html>
- Rodríguez, A.; Romero, Y. (1991). Diseño y ejecución de un programa de intervención grupal para incrementar las habilidades de comunicación e interacción en los miembros de un grupo de trabajo. Trabajo para optar al grado de Especialización en dinámicas de grupos. No publicado. Caracas: Universidad Central de Venezuela (UCV).
- Rodríguez, R. (2007). Programa de intervención orientado al manejo del conflicto en un grupo de alumnos de la Unidad Educativa "Paulo V" I. Tesis de Postgrado Inédita, Caracas, Universidad Central de Venezuela, Escuela de Psicología.
- Román, M. Linda, M. (2001). Diseño, aplicación y evaluación de un programa de intervención dirigido a mejorar la comunicación en un grupo de estudiantes que asisten a O.B.E. Trabajo para optar al grado de Especialización en dinámicas de grupos. No publicado. Caracas: Universidad Central de Venezuela (UCV).

- Ruiz, Y. (s.a). Análisis y resolución de conflictos desde una dimensión psicosocial. Disponible en la pag web: <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi12/19.pdf> [consulta 20-10-2011]
- Sabino, C. (2000). *El proceso de Investigación*. Caracas: Paidós.
- Satir, V. (1978). *Relaciones Humanas en el grupo familiar*. México D. F.: Pax México.
- Satir, V. (1981) *En contacto íntimo*. México D. F.: Editorial Concepto.
- Shaw, M (1994). Dinámicas de grupo. Psicología de la conducta de los pequeños grupos. Barcelona: Herder.
- Sales, M. (2000). Dinámicas de grupos. Disponible en la pag. web: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/TecDinGrUCH.pdf>.
- Shertzer, B. Y Stone, S. (1972) *Manual para el Asesoramiento Psicológico*. Buenos Aires: Paidós.
- Shutz, W. (1982) *Todos somos uno*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Tamayo Y Tamayo, M. (2002). *El Proceso de La Investigación Científica*. Caracas: Editorial Limusa.
- Toro, X (2004). Diseño, aplicación y evaluación de un programa de intervención dirigido a mejorar la comunicación asertiva de los alumnos de 5to año del Colegio Kavak. Tesis de Postgrado Inédita, Caracas, Universidad Central de Venezuela, Escuela de Psicología.
- Troyano Rodríguez, Y. & Carrasco Calero, J.L. (2006). Las habilidades de comunicación en la resolución de conflictos grupales. Documento presentado en el VI Congreso Internacional Virtual de Educación. Disponible en la pag. Web: de <http://www.acosomoral.org/pdf/Las%20habilidades%20de%20comunicaci%F3n%20en%20la%20re.pdf> [consultado 15-9-2011]
- Yagosesky,R. (1998) *Autoestima en palabras sencillas*. Caracas: Venezuela
- Wadzlwick, P (1981) *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Heder

ANEXOS

Anexo A.

CUESTIONARIO**Fecha:** ____/____/2011.**Nombre y Apellido:** _____ **Sexo:** _____ **Edad:** _____**Ocupación:** _____ **Aula:** _____ **Estado Civil:** _____

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar cómo están las relaciones interpersonales en el salón.

A continuación, encontrarás una serie de ítems. Es importante que respondas con sinceridad y con la mayor cantidad de detalles posibles. Escribe con letra clara y legible.

Recuerda que tu información es muy valiosa y determinante para esta investigación. No hay respuestas correctas o incorrectas. La información suministrada a través de este cuestionario es completamente confidencial.

1. ¿Cómo consideras que es la comunicación dentro del grupo? Explica:

2. ¿Observas dificultades en el grupo?

Sí _____ No _____

3. Describe como es la interrelación de tus compañeros en el salón de clases

4. Describe como es tu comportamiento en el salón de clases

5. ¿Te sientes escuchado por tus compañeros? ¿De qué manera?
6. ¿Cuáles consideras tú que son tus fortalezas en relación a tu comunicación?
7. ¿Cuáles consideras tú que son tus debilidades en relación a tu comunicación?
8. ¿Deseas hacer algún planteamiento en relación a la interacción del grupo?
- Sí_____ No_____
- Si tu respuesta es afirmativa, por favor explica:
9. ¿Te gustaría participar en un taller de dinámicas de grupo?
- Sí_____ No_____
10. ¿Deseas agregar algo más?

Gracias por tu colaboración...!

Anexo B.

PLANIFICACION
Sesión de Diagnóstico- grupo nominal.

Efectos de un programa de entrenamiento en comunicación asertiva en una muestra de estudiantes de la Unidad Educativa Johannes Kepler

Objetivo general: Explorar las dificultades que presentan los estudiantes de la Unidad Educativa Johannes Kepler en relación a la comunicación.

Etapa	Objetivo específico	Contenido	Actividades	Duración	Recursos	Evaluación
PRESENTACIÓN	Que las facilitadoras se presenten ante los participantes.	Presentación de facilitadoras.	Bienvenida a los participantes. Presentación de las facilitadoras	5 minutos	Humanos: facilitadoras, y participantes Materiales: video cámara.	Que las facilitadoras se presenten ante los participantes
	Que los participantes Establezcan criterios de trabajo (normas) que den estructura al grupo	Normas grupales	Discusión de normas	5 min.	Humanos: facilitadoras, y participantes. Materiales: normas, video cámara.	Que el 100% de los participantes manifieste de forma verbal al menos 1 norma.

INICIO	Evaluar el proceso de comunicación del grupo a través de un cuestionario	Procesos de comunicación intra e interpersonal.	Aplicación del cuestionario	15 min	<p>Humanos: facilitadoras, y participantes.</p> <p>Materiales: cuestionario, lápices, hojas blancas, video cámara.</p>	Que el 100% de los participantes complete el cuestionario.
DESARROLLO	Que los participantes logren identificar cuáles son las dificultades que presentan en torno a la comunicación.	Procesos de comunicación intra e interpersonal.	Grupo nominal	45 min	<p>Humanos: facilitadoras, y participantes.</p> <p>Materiales: cuestionario y video cámara</p>	Que el 100% de los participantes identifique al menos una dificultad que presentan de forma intra e interpersonal en torno a la comunicación.
CIERRE	Que los participantes reflexionen con respecto a las respuestas previamente contestadas en el cuestionario.	Procesos de comunicación intra e interpersonal.	Revisión individual del cuestionario por parte de los participantes	10 min	<p>Humanos: facilitadoras, y participantes.</p> <p>Materiales: cuestionario, lápices y video cámara</p>	Que el 100% de los participantes manifieste haber revisado las respuestas previamente contestadas en el cuestionario.

Anexo D.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO Y ORIENTACIÓN

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ CI: _____

Declaro que he manifestado mi consentimiento para participar en un Taller que me permita identificar el modelo de comunicación con el que generalmente me desenvuelvo frente a diversas situaciones de la vida cotidiana y en mis relaciones interpersonales para obtener información sobre mis conocimientos acerca de la comunicación asertiva.

Asimismo, declaro que he recibido la información que corresponde al objetivo del estudio en el cual participaré, el cual es: Determinar los efectos de un programa de comunicación asertiva a través del patrón de comportamiento pasivo-agresivo, entrenamiento en oposición asertiva y parafraseo, en una muestra de estudiantes de la unidad educativa Johannes Kepler

De igual manera, se me ha informado que los resultados del Taller correspondiente a mi persona se manejarán con la total confidencialidad que indica el código de ética del ejercicio de la psicología. Por lo tanto, sólo se suministrará la información de los resultados de manera individual a la persona evaluada que lo solicite y éstos se usarán siempre con fines estadísticos, conservando el anonimato del participante.

Los beneficios de participar en el programa vislumbran un tratamiento que brinda información teórica y práctica del proceso de comunicación, de la comunicación asertiva específicamente y de técnicas para el manejo de la misma, que contribuyen en la formación del estudiante de psicología para su aplicación personal y profesional.

Expongo que acepto participar voluntariamente en el estudio y realizar las actividades que se contemplan en el mismo. En consecuencia, expreso mi consentimiento informado a través de esta declaración.

Caracas, _____ de _____ de 2011

Participante

Investigadoras

MANUAL DEL FACILITADOR

SESIÓN 1	
Objetivo General	Que los participantes logren evaluar las características de su comunicación.

Objetivo Específico 1	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nombre de las facilitadoras y compañeros. 	
Contenido	Presentación de facilitadoras, observador (a) y participantes.	
Actividades	Bienvenida a los participantes. Palabras embolsadas.	Tiempo: 30 min.
Origen de la técnica	Piterbarg, A (2011). <i>Recursos, herramientas y técnicas para el acontecer grupal</i> . Buenos aires, Argentina: Ediciones nuevos tiempos.	
Descripción	<p>Las facilitadoras darán la bienvenida a los participantes a la sesión n° 1 del programa sobre comunicación asertiva. Cada una de las facilitadoras se presentará diciendo su nombre y su apellido.</p> <p>Asimismo, presentará a la persona que asumirá el rol de observador (a).</p> <p>La facilitadora explicará el ejercicio que se va a realizar tratando de motivar a todos los estudiantes a que participen, sin bloqueos ni prejuicios y que hablen con sinceridad.</p> <p>Seguidamente, se les invitará a los participantes a sentarse en ronda. Una de la facilitadoras tendrá en su mano una bolsa con frases a partir de la cual tomará una al azar y después de decir su nombre responderá la consigna o frase que le tocó. Ej: "Mi nombre es: Claudia y ayer... fui al cine.</p> <p>Inmediatamente pasará la bolsa y la persona que tiene a su lado continuará la actividad y así sucesivamente hasta terminar la ronda.</p>	
Riesgos de usar esta técnica	Que los participantes no logren completar la frase que le tocó.	
Recursos	Humanos: facilitadoras, observador y participantes. Materiales: video cámara, frases inconclusas, bolsa para las frases.	
Evaluación:	¿Se cumplió?	¿Cuánto?
<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes identifique a las facilitadoras por sus nombres. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Que el 80% de los participantes del grupo identifiquen a sus compañeros por su nombre. 	¿Se cumplió?	¿Cuánto?

Objetivo Específico 2	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Establecer criterios de trabajo (normas) que dan estructura al grupo. 		
Contenido	Normas grupales		
Actividades	Discusión de normas	Tiempo: 15 min.	
Origen de la técnica	Creación propia		
Descripción	Colocados en círculo, se les pedirá a los participantes que elaboren las normas que regirán nuestro trabajo desde la primera sesión hasta la última, con la finalidad de garantizar un clima de apertura, respeto y confidencialidad. “Me gustaría que cada uno de ustedes nos diga una norma o regla que les gustaría que se respetara dentro de este espacio a lo largo de las sesiones. Se promoverá la participación de todos, la facilitadora deberá ir colocando en la pizarra las normas que los participantes vayan sugiriendo. Luego se llegará a un consenso para escoger las normas que darán estructura al grupo. La cofacilitadora deberá escribir dichas normas en una hoja blanca con la finalidad de guardarlas para recordárselas a los participantes durante las sesiones siguientes en caso de que fuese necesario.		
Procesamiento de la actividad:	Qué normas sugieren ustedes para darle estructura al grupo durante las sesiones? ¿Qué normas consideran necesarias para llevarnos bien durante las sesiones? ¿Cuál de estas normas les parece más importante? ¿Todos están de acuerdo con las normas? ¿Alguien quisiera decir algo a favor o en contra de estas normas?		
Riesgos de usar esta técnica	Que los participantes no logren establecer y ponerse de acuerdo sobre las normas de trabajo.		
Recursos	Humanos: facilitadoras, observador y participantes. Materiales: video cámara, papel bond o cartulina, marcadores.		
Evaluación:	• Que el 100% de los participantes manifieste verbal y/o no verbalmente al menos una norma y/o el acuerdo o desacuerdo con alguna de ellas.	¿Se cumplió?	¿Cuánto?

Objetivo Específico 3	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el modelo o patrón de comunicación de cada participante. (Pretest) 	
Contenido	Modelo de Comunicación	
Actividades	Dramatización	Tiempo: 60 min
Origen	Creación Propia	
Descripción	<p>Se mostrarán 3 escenas a los participantes típicas de la vida cotidiana, estas serán realizadas por las facilitadoras quienes representarán sus roles desde los modelos pasivo agresivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La primera escena se trata de un par de hermanas intentando dormir a las 3 de la mañana de un día domingo, pero que les resulta imposible debido a la música tan alta que tiene su vecina. La vecina se encuentra celebrando su cumpleaños y ha decidido hacer una fiesta por todo lo alto, para lo cual tiene la música muy alta y sus amigos hacen mucho escándalo. Una de las hermanas ha decidido ir a reclamarle a la vecina, debido a que se encuentra muy molesta por lo que está ocurriendo, no le parece justo que a la hora que es tengan la música tan alto volumen y ella debe ir a trabajar el día siguiente. Sin embargo, la otra hermana asume un comportamiento más pasivo al pedirle a la hermana que se relaje y deje la situación así, ya que ella entiende que su vecina está de cumpleaños y tiene derecho a celebrar, aunque ella también tiene que trabajar y le molesta lo que está pasando prefiere evitar problemas e intentar dormir. Ambas hermanas deciden ir a reclamar cada una desde su postura. • La segunda situación ocurre en el metro, una chica se encuentra montada en el vagón cuando al llegar a la estación y abrirse las puertas entra una señora muy agresivamente y la tropieza, sin pedirle disculpas a la chica; ambas comienzan a discutir sin llegar a ningún acuerdo. • La tercera situación se trata de Laura quien le pregunta a su amiga Luisa si tomó su libro de matemáticas, Luisa le comenta que ella lo vio cuando lo tomó Sofía. Laura se acerca a Sofía y le pregunta si ella tomó su libro, cuando Sofía reconoce que lo tenía, Laura se molesta y le hace un reclamo de forma agresiva a Sofía. Sofía se molesta y acepta que lo tomó sin su autorización pero asume una postura pasiva y no responde a las críticas de Laura, por el contrario pide disculpas y dice que no lo volverá hacer. 	
Procesamiento de la actividad	<p>Los participantes deberán observar cada una de las escenas, finalizada cada escena, las facilitadoras invitarán a los participantes a opinar acerca de la misma, expresar como observan ellos la situación y que harían ellos en la misma. De igual forma, solicitarán a los participantes a brindar otras formas de abordar la situación asumiendo el rol de cualquiera de los protagonistas de la situación.</p> <p>Algunas preguntas importantes serán: ¿Qué creen ustedes que está pasando en esta situación? ¿Cómo ven ustedes el comportamiento de los protagonistas de la escena? ¿Qué harían ustedes en esta situación? ¿Cómo resolverías la situación?, Ahora les pido que asuman el rol y nos muestre al grupo como lo resolverías tú, según tu forma de comunicarte, ¿Qué le dirías? ¿Cómo lo harías?.</p>	

Riesgos de aplicar técnica	Que los participantes por miedo escénico o pena se inhiban o se nieguen a realizar la actividad.
Recursos	Humanos: facilitadoras, participantes y observador. Materiales: video cámara, 60 palabras, hojas de observación, bolígrafos.
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se Responsabiliza al expresar opiniones y sentimientos: utilizando expresiones como: “Yo”, “Me”, “A mí”. (“Yo opino, A mí me parece, yo considero, yo siento, yo pienso, me agrada, me gusta, etc”). ▪ Valora sus propias necesidades y expectativas sin atropellar ni invadir al otro: (“entiendo que estés ocupado pero yo necesito hablar de esta situación, te pido por favor me concedas un tiempo; comprendo que no tengas tiempo pero necesito que cumplas con los deberes del hogar, etc”) ▪ Es capaz de expresar empatía: reconociendo y apreciando los sentimientos, pensamientos y opiniones del otro. (“entiendo que estés triste, comprendo por lo que estás pasando, percibo que eso te preocupa, entiendo tu postura, respeto tu posición, comprendo que desees actuar de esa manera, etc”) ▪ Es oportuno a la hora de expresar sentimientos y opiniones: (“Te felicito por haber culminado tu carrera; te invito a discutir este tema en este preciso momento; el hecho de que llegaras tarde hace 1 hora, me molestó, etc”). ▪ Postura corporal acorde con el mensaje: mantiene durante la conversación una relajación corporal, una postura corporal frente a frente, cara a cara, respetando el espacio personal de la otra persona; una expresión facial seria de acuerdo a la situación y un seguimiento gestual de las expresiones del otro (asentir o afirmar con la cabeza, inclinarse brevemente hacia el interlocutor). ▪ Contacto visual: establece contacto visual con la otra persona mientras está expresando el mensaje que desea transmitir. ▪ Escuchar, comprender y esclarecer el mensaje que se recibe: la persona es capaz de elaborar un parafraseo, es decir, reformular lo que la otra persona dice, usando palabras propias para constatar que el mensaje se escuchó y se entendió correctamente o para esclarecerlo en el caso de que sea confuso. (“Claro, lo que tú me dijiste fue...”, “te comprendí bien cuando dijiste que...?”, “entiendo que lo que quieres decirme es que...”). ▪ Invitar al otro a cambiar su conducta: diálogo respetuoso y frontal sin intención de herir al otro, invitándolo a cambiar su conducta a través de una comunicación asertiva. (“He observado que tu actitud hacia mí es un poco ofensiva, te invito a que reflexiones acerca de ello; me siento incómodo cuando me gritas y te invito a que me hables más bajo la próxima vez).

Objetivo Específico 4	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer las características de la conducta pasivo-agresiva y asertiva.
Contenido	¿Cómo me percibo y cómo me perciben los otros en mi proceso de comunicación?
Actividades	“Yo me identifico con...” Tiempo: 60 min.
Origen de la técnica	Creación propia
Descripción	Todos los participantes deberán hacer un círculo en el salón. Se colocará tres láminas con tres personajes que poseen características diferentes. Dichas características estarán basadas en el patrón de comunicación (pasivo, agresivo y asertivo. Sin embargo los participantes podrán observar los personajes y sus características pero no podrán ver el nombre del patrón de comunicación que practica cada personaje). Ejemplo:

	<p>Características (agresivo): volumen de voz elevado, habla tajante, uso de ironías, utilización de insultos y amenazas, postura que invade el espacio del otro, tendencia al contraataque, ponen sus pensamientos y emociones por encima de los de los demás, consideran que expresan lo que sienten y "no engañan a nadie" entre otros.</p> <p>Características (pasivo): Postura tensa, incómoda, volumen de voz bajo, habla poco fluida, bloqueos, huida del contacto ocular, consideran que deben evitar molestar u ofender a los demás, colocan sus pensamientos y emociones en un segundo plano, frente a los pensamientos y emociones de los demás, puede sentirse incomprendidos y manipuladas entre otros.</p> <p>Características (asertivo): habla fluida, seguridad, contacto ocular directo, pero no desafiante, expresión de sentimientos positivos y negativos, no agresión, conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás, no se sienten inferiores, ni superiores a los demás, entre otros.</p> <p>Seguidamente, se le pedirá a los estudiantes que lean dichas características y que se ubiquen al frente del personaje con el que se identifica, (sin hacer uso de las palabras: "comportamiento pasivo, asertivo o agresivo") tomando en cuenta aquel personaje que, según los participantes, se parece más a ellos al momento de mantener una conversación, resolver un conflicto, tomar decisiones, etc.</p>	
<p>Procesamiento de la actividad:</p>	<p>Los participantes deberán explicar las razones por las cuales se identificaron con las características de ese personaje y comentar momentos en donde ellos perciban esas características. Finalmente, se les preguntará cómo perciben a cada uno de sus compañeros, reubicándolos en esos personajes o sosteniendo su posición inicial, con la finalidad de hacer un contraste entre cómo me percibo y cómo me perciben mis compañeros.</p> <p>¿Cómo te sientes?; ¿Qué piensas?; ¿Te percataste de algo? ¿De qué te diste cuenta?</p>	
<p>Riesgos de usar esta técnica</p>	<p>Que se abra algún proceso personal entre los miembros.</p> <p>Que los participantes no quieran expresar cómo se perciben en su proceso de comunicación.</p> <p>Que algún participante se moleste al ser identificado por otro compañero como: agresivo, o pasivo.</p> <p>Que la actividad se lleve más tiempo de lo estipulado y que los participantes pierdan el interés.</p>	
<p>Recursos</p>	<p>Humanos: facilitadoras, y participantes.</p> <p>Materiales: video cámara, papel bond, teipe, tijera.</p>	
<p>Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes identifique su patrón de comportamiento a través de la frase "yo me identifico con... y me doy cuenta de..." 	<p>¿Se cumplió?</p>	<p>¿Cuánto?</p>

Objetivo Específico 5	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las dificultades que pueden presentarse en un proceso de comunicación y los elementos que lo ocasionan. 		
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Mensajes mal expresados. - Mensajes mal interpretados. - Malos hábitos de escuchar. - Oír sólo lo que se espera oír. 		
Actividades	“La noticia”	Tiempo: 45 min.	
Origen de la técnica	Piterbarg, A (2011). <i>Recursos, herramientas y técnicas para el acontecer grupal</i> . Buenos aires, Argentina: Ediciones nuevos tiempos.		
Descripción	<p>Se necesitará la ayuda de 4 voluntarios: La facilitadora pedirá que cuatro voluntarios se retiren del espacio grupal por un momento. Ésta explicará las instrucciones al grupo y le leerá una historia al primer voluntario con la finalidad de que éste le transmita la información al segundo voluntario una vez que ingrese al aula. Se le entregará una tarjeta a cada voluntario, la cual contiene la manera en la que éste le transmitirá la información a los otros voluntarios. Éstos deberán salir del aula excepto A, ya que recibirá la noticia directamente de la facilitadora. Seguidamente entrará el segundo voluntario al aula y al hacerlo el primer voluntario le transmitirá la información según lo que dice su tarjeta y así sucesivamente. Las indicaciones que recibirán son: A: escuchará la noticia y lo transmitirá a B sin palabras, solo con mímica. B: observará el relato con mímica de A y lo transmitirá a C exagerando con palabras. C: escuchará lo que dice B, luego lo transmitirá con mímica y con los ojos cerrados a D. D: observará el relato con mímica de C y lo transmitirá a todos con palabras.</p>		
Procesamiento de la actividad:	Las facilitadoras deberán: Hacer énfasis en cómo influye el lenguaje no verbal en nuestro proceso de comunicación y cómo afecta dicho proceso. Cómo se transmite la información: se pierde, se distorsiona y se inventa.		
Riesgos de usar esta técnica	Que algún participante se niegue a participar en la actividad.		
Recursos	Humanos: facilitadoras, observador, participantes. Materiales: video cámara, noticia y tarjetas con instrucciones para los voluntarios.		
Evaluación		¿Se cumplió?	¿Cuánto?
• Que el 100% de los participantes observe cómo se transmite la información.			
• Que por lo menos el 50% de los participantes expresen al menos una barrera de la comunicación.		¿Se cumplió?	¿Cuánto?

Objetivo Específico 6	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Activar su energía 		
Contenido	Movilización de energía		
Actividades	• Cabeza... cabeza... cabeza...	Tiempo: 10 min	
Origen de la técnica	Creación propia		
Descripción	Con los participantes colocados en círculos, la facilitadora dará inicio a la dinámica solicitando que estén atentos a las instrucciones que ella dará: “deben hacer lo que yo haga y estar muy atentos a lo que yo digo”. La facilitadora comenzará diciendo “cabeza... manos, cabeza... manos...” de manera repetida tocando la cabeza y sus manos. Luego, de manera progresiva irá aumentando la velocidad hasta cambiar repentinamente el lugar anteriormente señalado, por ejemplo: “cabeza, manos, cabeza, manos, cabeza...pies”. En este caso, no se tocará los pies, sino cualquier otra parte del cuerpo. La facilitadora observará quienes se equivocaron y serán eliminados del juego. El mismo procedimiento se repetirá hasta que quede un ganador.		
Riesgos de usar esta técnica	Que algún participante se niegue a participar en la actividad. Que la actividad se lleve más tiempo de lo pautado.		
Recursos	Humanos: facilitadoras, observador, participantes. Materiales: video cámara		
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes manifieste corporalmente características como: rostro sonrosado, respiración amplia y rápida, labios ligeramente entreabiertos, sonrisas o expresiones verbales como: “<i>Me siento más energético, se me quitó la pesadez</i>” u otras frases similares. 	¿Se cumplió? 	¿Cuánto?

Objetivo Específico 7	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Darse cuenta de los desaciertos y/o dificultades más frecuentes en su proceso de comunicación 		
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Desaciertos y/o dificultades más frecuentes en el proceso de comunicación. 		
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Me he dado cuenta de... 	Tiempo: 30 min	
Origen de la técnica	Creación propia		
Descripción	<p>La facilitadora les pedirá a cada participante que comente su experiencia durante las actividades anteriores, haciendo énfasis en su proceso comunicacional. De esta manera, se guiarán por la frase “me di cuenta de...” donde cada uno deberá completarla con un “darse cuenta” en relación a su comunicación y escribirlo en la lámina de papel bond.</p> <p>Por ejemplo: “Hoy me di cuenta de....”</p>		
Procesamiento de la actividad	¿De qué se han dado cuenta durante las actividades que hemos realizado? ¿Con que se sienten identificado? ¿Cómo es su proceso de comunicación?		
Riesgos de usar esta técnica	Que se abra algún proceso personal entre los miembros. Que los participantes no quieran expresar cómo perciben su proceso de comunicación.		
Recursos	Humanos: facilitadoras, participantes y observador. Materiales: video cámara, papel bond, teipe y marcadores.		
Evaluación:		¿Se cumplió?	¿Cuánto?
<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes mencionen al menos 1 desacierto percibido en su proceso de comunicación. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Que el 80% de los participantes exprese de forma verbal las dificultades que entorpecen su comunicación. 			

Objetivo Específico 8	<p>Que los participantes logren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observar las dificultades presentes en el proceso de comunicación a través de una situación en la que no se tiene la oportunidad de esclarecer el mensaje que se está enviando. 		
Contenido	Parafraseo		
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • “El naipe” 	Tiempo:	50 minutos
Origen	<ul style="list-style-type: none"> • Sales, M. (2000). Dinámicas de grupos. Disponible en la pág. web: http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/TecDinGrUCH.pdf. 		
Descripción	<p>Se dividirá al grupo en dos subgrupos y se le entregarán hojas blancas a cada participante. Se les mostrará a los participantes 12 tarjetas como si fueran cartas de un juego de naipes. En cada una se escribe una palabra (por ejemplo: AMOR, PAZ, LIBRE, TERNURA, CAMINO, PIEDRA, CASA, NIÑO, GATO, FELIZ, FAMILIA, LLUVIA). Al comenzar la dinámica, la facilitadora le mostrará las tarjetas a la primera persona y ésta deberá agarrar tres tarjetas que considere necesarias para expresar su mensaje, el cual deberá escribir en una hoja blanca. Posteriormente, deberá pasarle las tres tarjetas que eligió a su compañero del lado izquierdo y éste deberá escribir en una hoja blanca el mensaje que considera que quiso expresarle su compañero (a) con las tres palabras que le dio. Además, hacer exactamente lo mismo que hizo su compañero (a), es decir, deberá agarrar tres palabras diferentes, escribirlas en su hoja y redactar un mensaje que desea expresarle a la persona que tiene a su lado izquierdo y así sucesivamente. Culminada la entrega de los mensajes, se compara lo que cada uno quiso decir y lo que el vecino interpretó. Se va comparando en el mismo orden en el que se procedió para la entrega de los mensajes.</p>		
Procesamiento de la actividad	<p>Hubo mensajes que lograron ser bien transmitidos y comprendidos? ¿Por qué?, ¿Hay mucha diferencia en el sentido que le dan a las palabras?, ¿Qué palabras dieron más lugar a equivocaciones o interpretaciones diversas?, ¿Cómo podemos chequear que nuestro mensaje realmente este llegando como lo estamos expresando en la vida cotidiana?</p>		
Riesgos de usar esta técnica	<p>Que los participantes no logren identificar las dificultades que se presentan en la comunicación.</p>		
Recursos	<p>Humanos: facilitadoras, observador, participantes. Materiales: video cámara, 12 tarjetas como cartas de un juego de naipes.</p>		
Evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes compare lo que quiso decir con lo que entendió su interlocutor. • Que al menos 70% de los participantes exprese la importancia de poder esclarecer el mensaje que se está enviando o recibiendo. 	¿Se cumplió?	¿Cuánto?

Objetivo Específico 9	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Reflexionar sobre la sesión y la importancia del proceso de comunicación. 		
Contenido	Comunicación interpersonal		
Actividades	“En esta sesión me di cuenta...”	Tiempo: 30 min	
Origen	Creación Propia		
Descripción	Se invitará a los participantes a que emitan o expresen sus comentarios y opiniones acerca del contenido visto en la sesión de manera verbal, de los “darse cuenta” trabajados y de las actividades realizadas durante la sesión. Finalmente, se les pedirá que agreguen esos “darse cuenta” en la lámina que trabajamos en la actividad. Ej: “Me he dado cuenta de...”		
Procesamiento de la actividad	¿Cómo perciben su comunicación?. ¿Con qué patrón de comunicación se identificaron?, ¿Por qué?. ¿Cómo creen ustedes que reaccionan generalmente en su vida cotidiana ante diversas situaciones que se pueden presentar en sus casas, en el ámbito académico o social?. ¿Se sienten a gusto con dicho modelo de comunicación o les gustaría modificarlo? ¿Para qué?		
Riesgos de usar esta técnica	Que los participantes se nieguen a expresar sus reflexiones sobre la sesión. Que se habrá algún proceso personal de algún participante.		
Recursos	Humanos: facilitadoras, observador, participantes. Materiales: video cámara, papel bond y marcadores.		
Evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> • Que al menos el 100% de los participantes manifieste verbalmente expresiones como: “Hoy aprendí que es importante...” “Me di cuenta de...” “mis barreras en la comunicación son...” “He comprendido lo importante que es...”, “Me cuesta...”, “Me gustaría mejorar...” “Lo que me llevo de la sesión es” “Me siento...”. 	¿Se cumplió?	¿Cuánto?

SESIÓN 2		
Objetivo General	Que los participantes logren comprender que sí es posible mejorar sus desaciertos más frecuentes durante el proceso de comunicación.	
Objetivo Específico 1	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Activar su energía. 	
Contenido	Actividad de inicio: Movilización de energía.	
Actividades	El mundo, aire, tierra o mar.	Tiempo: 20 min
Origen de la técnica	<i>Manual de dinámicas de grupo para jóvenes.</i> (2000). Disponible en URL: http://www.pedagogiasocial.cl/tex/materia/dinamica.pdf . [Consulta: 24 de Octubre de 2011]	
Descripción	<p>La facilitadora solicitará a los participantes formar un círculo y sentarse. Seguidamente, explicará: “voy a lanzar una pelota a uno de ustedes diciendo uno de los siguientes elementos: AIRE, TIERRA o MAR; la persona que reciba la pelota deberá decir el nombre de algún animal que pertenezca al elemento indicado, por ejemplo si digo MAR la persona que recibe la pelotas debe decir una animal que se encuentre en el mar. (Por ejemplo: Pez); así se realizará con todos los elementos en un tiempo de 5 segundos. El participante que reciba la pelota deberá repetir el procedimiento anterior. En el momento en que cualquiera de los participantes, al tirar la pelota, diga “MUNDO”, todos deberán cambiar de lugar moviéndose por el aula rápidamente”.</p> <p>El participante que se pase del tiempo establecido, que no diga el animal que corresponde o que no cambie de silla, perderá y deberá sentarse.</p>	
Riesgos de usar esta técnica	<p>Que la actividad se lleve más tiempo de lo estipulado y que los participantes pierdan el interés.</p> <p>Que los participantes se nieguen a realizar la actividad.</p>	
Recursos	<p>Humanos: facilitadoras, observadores y participantes.</p> <p>Materiales: pelota, sillas y video cámara.</p>	
Evaluación:	¿Se cumplió?	¿Cuánto?
<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes manifieste corporalmente características como: rostro sonrosado, respiración amplia y rápida, labios ligeramente entreabiertos, sonrisas o expresiones verbales como: “Me siento más enérgico, me siento activo para trabajar, se me quito el sueño” u otras frases similares. 		

Objetivo Específico 2	Que los participantes logren <ul style="list-style-type: none"> • Manifestar sus conocimientos adquiridos durante la sesión anterior. 	
Contenido	Barreras de la comunicación, patrones de comportamiento pasivo-agresivo y asertivo y parafraseo.	
Actividades	“Recordando lo que aprendimos”	Tiempo: 25 min
Origen de la técnica	Creación propia	
Descripción	Es importante en esta sesión repasar los conceptos introducidos en la sesión anterior. Esto se hará de forma participativa, es decir, las facilitadoras promoverán que los participantes comenten lo que se vio en la primera sesión, mediante preguntas con la finalidad de reforzar y aclarar las dudas que los participantes puedan tener.	
Procesamiento de la actividad	¿Qué se acuerdan de lo trabajado en la sesión anterior? ¿Cuáles son las barreras que se pueden presentar en la comunicación?	
Riesgo de utilizar esta técnica	Que los participantes no realicen un resumen de la sesión anterior.	
Recursos	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: pupitres y video cámara.	
Evaluación: <ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes exprese al menos 3 aspectos que recuerde de la sesión anterior. 	¿Se cumplió?	¿Cuánto?

Objetivo Especifico 3	Que los participantes logre: • Estructurar un concepto de “Comunicación” a través de un collage.		
Contenido	Concepto de “comunicación”		
Actividades	Collage	Tiempo: 60 min	
Origen de la técnica	Creación propia		
Descripción	La facilitadora le pedirá a los participantes que por favor hagan 4 grupos de 5 personas y se les dará la siguiente instrucción: <i>“En la mesa se encuentran una serie de materiales (periódicos, revistas, pega, tijeras, hojas blancas, figuras, palabras), de los cuales dispondrán para elaborar su propio concepto de comunicación según los conocimientos que han adquirido a través de las diferentes dinámicas que hasta el momento se han llevado a cabo. Podrán utilizar frases y/o figuras para la construcción del mismo”</i> . Culminada la actividad, los 4 grupos deberán exponer y argumentar el concepto de comunicación que crearon y por qué lo hicieron de esa manera.		
Procesamiento de la actividad	Las facilitadoras invitarán a todo el grupo en general a discutir acerca de los conceptos elaborados y conclusiones al respecto.		
Riesgo de utilizar esta técnica	Que los participantes no colaboren en su grupo a la creación del concepto de comunicación. Que la actividad se lleva más tiempo de lo estipulado y que los participantes pierdan el interés en la actividad.		
Recursos	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: papel bond, marcadores, revistas, tijera, pega y video cámara.		
Evaluación: • Que el 100% de los participantes colaboren y/o propongan ideas para la construcción del concepto de comunicación. • Que el 100% de los participantes exprese al menos una característica importante de la comunicación.	¿Se cumplió?	¿Cuánto?	

Objetivo Específico 4	Que los participantes: <ul style="list-style-type: none"> • Logren concientizar la importancia del modelo “asertivo” de comunicación. 		
Contenido	Repaso de la sesión anterior (modelos comunicacionales)		
Actividades	“Recordando los patrones de comunicación”	Tiempo: 100 min	
Origen de la técnica	Creación propia		
Descripción	Se colocará las tres láminas de los tres personajes con las características respectivas de su estilo de comunicación (pasiva, agresiva o asertiva, utilizado en la sesión anterior). Se les pedirá a los participantes que recuerden con cuál de estos personajes se identificaron en la sesión anterior de acuerdo a las características que poseen. Luego de que cada participante haya recordado el personaje con el que se identificó, las facilitadoras procederán a identificar la conducta correspondiente de cada personaje, es decir, expresará verbalmente el nombre de cada patrón de comunicación (asertiva, agresiva, pasiva). (ver actividad 4 de la 1era sesión)		
Procesamiento de la actividad	Las facilitadoras explicarán cada estilo de comunicación haciendo énfasis en la importancia del modelo asertivo, oposición asertiva y parafraseo. Se les preguntara si tienen alguna duda o pregunta en relación con los contenidos explicados.		
Riesgo de utilizar esta técnica	Que los participantes tengan dificultades para comprender los contenidos revisados y por tanto la actividad se lleve más tiempo del previsto.		
Recursos	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: pupitres, papel bond (patrones de comunicación), tarjetas con patrones de comunicación (asertivo, pasivo, agresivo) y video cámara.		
Evaluación: <ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes manifieste haber comprendido la importancia de los modelos de comunicación a través del lenguaje verbal y/o no verbal. • Que el 100% de los participantes logren a través de ejemplos aplicar los conocimientos del modelo de comunicación asertiva. 	¿Se cumplió?	¿Cuánto?	

Objetivo Específico 5	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar a través de situaciones cotidianas los patrones de comunicación. 		
Contenido	Comunicación asertiva, pasiva y agresiva.		
Actividades	Ginkhana	Tiempo: 60 min	
Origen de la técnica	Creación propia		
Descripción	<p>Las facilitadoras entregarán a los participantes unos papelitos con las letras “a” y “b”. Los participantes deberán agruparse según la letra. Posteriormente las facilitadoras explicarán la actividad:</p> <p><i>“Vamos a leer unos ejemplos de situaciones en las que ustedes tendrán que identificar el patrón de comunicación, es decir deberán discutir con sus compañeros si las personas involucradas en cada situación se comunican de manera pasiva, agresiva o asertiva. Se les otorgará 1 minuto para que discutan la respuesta con sus compañeros dentro de cada subgrupo. Una vez que decidan comentarla deberán argumentarla. Al grupo que responda correctamente se le otorgará 1 punto. Ganará aquel grupo que tenga más puntos acumulados en la actividad.”</i></p> <p>Después de culminada la actividad, las facilitadoras aclararán dudas en relación al contenido (patrones de comunicación).</p>		
Procesamiento de la actividad	<p>Se iniciará una discusión acerca de los patrones de comportamiento asertivo, pasivo y agresivo. <i>¿Qué observaron ustedes? ¿Cuál es la importancia de que nos comuniquemos asertivamente? ¿Qué limitaciones observaron ustedes? ¿Se sintieron escuchados por sus compañeros?, ¿De qué manera? ¿Cómo saben ustedes si alguien les está prestando atención cuando hablan?, ¿Cómo suelen escuchar ustedes? Después de escuchar sus comentarios se les dará una breve explicación sobre la escucha activa acompañado de algunas recomendaciones para lograr la misma.</i></p>		
Riesgo de utilizar esta técnica	Que los participantes presenten dudas en relación al contenido y no logren realizar correctamente la actividad		
Recursos	<p>Humanos: facilitadoras, y participantes</p> <p>Materiales: video cámara, papel bond, tarjetas con los ejemplos.</p>		
Evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> • Que el 50 % de los participantes aplique el conocimiento adquirido respondiendo de manera correcta a las situaciones planteadas. 	¿Se cumplió?	¿Cuánto?

Objetivo Específico 6	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Aprendan y pongan en práctica la técnica del parafraseo 		
Contenido	Parafraseo		
Actividades	Parafraseando lo que digo...	Tiempo: 60 min	
Origen de la técnica	Creación Propia		
Descripción	<p>La facilitadora pedirá a los participantes que se enumeren del 1 al 4. Luego, les pedirá que por favor se ubiquen los números 1 con los números 1, los 2 con los 2, los 3 con los 3 y los 4 con los 4. De esta manera se dividirá al grupo en cuatro subgrupos.</p> <p>En cada grupo habrá un padre, una madre, una hija (o) y un observador. Se les planteará un tema de discusión: <i>“planear unas vacaciones juntos”</i> y se les proporcionará una regla básica: <i>“nadie puede rebatir o contestar la opinión de la persona que le precedió sin hacer un resumen o parafraseo de la opinión previa de manera correcta</i> (si la persona parafraseada no está de acuerdo con el resumen, lo puede decir y volver a tener la palabra), también deben hacer uso de la oposición asertiva. El observador, aparte de observar cómo se desarrolla la dinámica, deberá estar especialmente atento de que se cumpla la regla.</p>		
Procesamiento de la actividad	Las facilitadoras abrirán un espacio al finalizar la actividad para discutir con el grupo acerca de la dinámica, haciendo preguntas como: <i>¿cómo se han sentido realizando esta actividad? ¿Cuán difícil ha sido mantener la regla? ¿Qué ocurre habitualmente cuando discutimos con alguien?. ¿Para qué nos sirve el parafraseo?</i>		
Riesgo de utilizar esta técnica	Que los participantes no logren hacer uso del parafraseo. Que se genere algún conflicto en alguno de los grupos.		
Recursos	Humanos: facilitadoras, y participantes. Materiales: video cámara.		
Evaluación:		¿Se cumplió?	¿Cuánto?
• Que al menos el 70% de los participantes manifieste verbalmente haber entendido el uso del parafraseo.			
• Que al menos el 100% logre practicar la técnica del parafraseo correctamente.			

Objetivo Específico 7	Que los participantes <ul style="list-style-type: none"> • Reflexionar acerca de su aprendizaje durante la sesión. 	
Contenido	Patrones de comunicación, parafraseo.	
Actividades	“Aprendizaje de la sesión”	Tiempo: 30 min
Origen de la técnica	Creación Propia	
Descripción	Se invitará a los participantes a que emitan o expresen sus comentarios y opiniones acerca del contenido visto en la sesión, de los “darse cuenta trabajados” y de las actividades realizadas en la sesión de manera verbal.	
Procesamiento de la actividad	¿Por qué es importante practicar el patrón asertivo de comunicación? ¿De qué cosas se han dado cuenta hoy en esta sesión a través de las distintas dinámicas que hemos realizado? ¿Qué les gustaría mejorar con respecto a su comunicación y por qué? ¿Para qué sirve el parafraseo en nuestra comunicación? ¿Cómo se sintieron?	
Riesgo de utilizar esta técnica	Que los participantes se nieguen a expresar su darse cuenta trabajado en la sesión.	
Recursos	Humanos: facilitadoras, y participantes. Materiales: pupitres y video cámara.	
Evaluación: Que al menos el 70% de los participantes manifieste verbalmente expresiones como: “Hoy aprendí que es importante...” “Me di cuenta de...” “mis barreras en la comunicación son...” “He comprendido lo importante que es...” , “Me cuesta...”, “Me gustaría mejorar...”.	¿Se cumplió?	¿Cuánto?

Sesión 3		
Objetivo General	Que los participantes logren poner en práctica los conocimientos adquiridos durante las sesiones anteriores.	
Objetivo Específico 1	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Activar su energía 	
Contenido	Movilización de energía.	
Actividades	“Habla y Haz lo contrario”	Tiempo: 20 min
Origen de la técnica	Antón, D. (s.a). <i>El Libro de juegos de Darío</i> . Disponible en: http://www.cafaalfonso.com.ar/descargas/libro_juegos_dario.pdf . [Consulta: 24 de octubre de 2011]	
Descripción	La facilitadora solicitará al grupo que se enumeren del 1 al 2. De esta manera se dividirá al grupo y las personas que se enumeraron con el número 1 formarán un subgrupo, al igual que las personas que se enumeraron con el número 2. Cada equipo escogerá a una persona que deberá desafiar a otra persona del otro equipo. El participante que desafía dice algo como: "ESTOY DÁNDOME PALMADAS EN LA CABEZA" pero en realidad esta rascándose la nariz. La persona desafiada tiene que responder "ME ESTOY RASCANDO LA NARIZ" y al mismo tiempo darse palmadas en la cabeza. Si falla o tarda demasiado tiempo en hacer lo que tenga que hacer, el equipo desafiante gana un punto, pasa al frente otro participante y así sucesivamente. Gana el quipo que primero haya obtenido 10 puntos.	
Riesgo de utilizar esta técnica	Que los participantes no quieran realizar la actividad Que la actividad se lleve más tiempo de lo esperado y que los participantes pierdan el interes.	
Recursos	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: video cámara.	
Evaluación:	¿Se cumplió?	¿Cuánto?
<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los participantes manifieste corporalmente características como: rostro sonrosado, respiración amplia y rápida, labios ligeramente entreabiertos, sonrisas o expresiones verbales como: “<i>Me siento más enérgico, me siento activo para trabajar, se me quito el sueño</i>” u otras frases similares. 		

Objetivo Específico 2	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el patrón de comunicación de cada miembro de la dramatización. 		
Contenido	Repaso de la sesión anterior (patrones de comunicación, parafraseo)		
Actividades	“Actuando de manera pasiva- agresiva ”	Tiempo: 60 min	
Origen de la técnica	Creación propia		
Descripción	Las facilitadoras realizarán una dramatización de una situación en la que cada una de ellas adoptará y dramatizará una posición agresiva y/o pasiva. Los estudiantes deberán observar y analizar la situación y el patrón de comunicación de cada facilitadora para explicar lo sucedido de acuerdo al aprendizaje obtenido en las sesiones anteriores. Finalmente, los participantes deberán realizar un cambio de roles con la finalidad de proponer una respuesta distinta de acuerdo a los desaciertos que observaron en la dramatización de éstas en relación al modelo agresivo y pasivo.		
Procesamiento de la actividad	Las facilitadoras harán preguntas como: <i>¿Qué observaron durante la dramatización? ¿Qué patrones de comunicación estuvieron presentes? ¿Qué persona adoptó el patrón de comunicación pasivo, agresivo y asertivo? ¿Qué harían para modificar dichos patrones pasivo-agresivos? ¿Observaron parafraseo? ¿Cómo lo harías tu?...</i>		
Riesgos de aplicar esta técnica	Que los participantes por pena se inhiban a participar en el cambio de roles. Que la actividad se lleve más tiempo de lo planeado.		
Recursos	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: pupitres, y video cámara.		
Evaluación: <ul style="list-style-type: none"> • Que el 80% de los participantes exprese lo que recuerda de los patrones de comunicación y el parafraseo. 	¿Se cumplió?	¿Cuánto?	

Objetivo Específico 3	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Practicar las características de la conducta asertiva y oposición asertiva. 		
Contenido	Respuestas asertivas		
Actividades	Defendiendo mis derechos	Tiempo: 90 min	
Origen de la técnica	Creación propia		
Descripción	<p>La facilitadora solicitará al grupo que se enumeren del 1 al 4. De esta manera se dividirá al grupo y las personas que se enumeraron con el número 1 formarán un subgrupo, al igual que las personas que se enumeraron con el número 2, 3 y 4. A cada subgrupo se le entregará una tarjeta impresa con una situación cotidiana, los participantes de cada grupo tendrán que leer la situación y crear una respuesta donde incluyan los patrones de comportamiento pasivo-agresivo y asertivo, haciendo énfasis en la oposición asertiva y conducta asertiva, luego tendrán que dramatizar la situación y “una nueva respuesta” a esa situación delante de todo el grupo, donde se invitará a todos los participantes a darles una retroalimentación acerca de lo observado en la dramatización, es decir, el grupo dirá si las respuestas realizadas por los subgrupos ante la situación planteada son asertivas o no y de no ser así se les dará la oportunidad de corregirla.</p> <p>Ejemplos de las situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Has estado esperando en la cola de la tienda durante un buen rato. Una persona llega y sin respetar la cola se pone delante de ti. Y le dices: - Le has dejado un programa de ordenador a un amigo. Pasa el tiempo y no te lo devuelve. Ante tu insistencia te entrega una copia del programa en lugar del programa original que le dejaste. Afirma que el tuyo lo ha perdido. Tú le dices: - Un compañero (a) de trabajo hace un comentario de ti de este tipo: ¡Contigo no se puede hacer nada. Todo lo haces mal! Ante esta situación tu le dices: - Alguien te ha agarrado algo sin pedirte permiso y no es la primera vez que te pasa. Cuando sabes quién ha sido, tú reacción es: 		
Procesamiento de la actividad	Las facilitadoras les darán una breve retroalimentación de lo que se observó, así como una breve reflexión.		
Riesgo de utilizar esta técnica	Que los participantes por pena se inhiban a participar en la actividad. Que la actividad se lleve más tiempo de lo pautado		
Recursos	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: video cámara, tarjeta con situaciones cotidiana		
Evaluación:	• Que el 100% de los participantes reafirme el conocimiento a través de la puesta en práctica de la conducta asertiva	¿Se cumplió?	¿Cuánto?

Objetivo Específico 4	Que los participantes logren: <ul style="list-style-type: none"> • Poner en práctica los conocimientos de la conducta asertiva y parafraseo. 		
Contenido	<i>Conducta asertiva, parafraseo.</i>		
Actividades	Debatiendo sobre...	Tiempo: 30 min	
Fuente de la técnica	Creación propia		
Descripción	La facilitadora solicitará al grupo que se enumeren del 1 al 2. De esta manera se dividirá al grupo y las personas que se enumeraron con el número 1 formarán un subgrupo, al igual que las personas que se enumeraron con el número 2. La facilitadora dará una instrucción y dirá: <i>“Yo les indicaré un tema sobre el cual van a discutir en su subgrupo respectivo. El subgrupo A estará de acuerdo con dicho tema y el subgrupo B estará en desacuerdo. Tendrán un tiempo de 10 min para discutir entre ustedes acerca del tema en cuestión y se pondrán de acuerdo en la manera en que defenderán su posición como grupo. Además tienen que poner en práctica lo aprendido durante las sesiones anteriores, es decir, responder de manera asertiva, utilizando el parafraseo cuando lo consideren necesario.”</i>		
Procesamiento de la actividad	Las facilitadoras les darán una breve retroalimentación de lo que se observó, así como una breve reflexión.		
Riesgo de utilizar esta técnica	Que se genere algún conflicto en alguno de los grupos. Que la actividad se lleve más tiempo de lo pautado.		
Recursos	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes Materiales: video cámara.		
Evaluación: <ul style="list-style-type: none"> • Que al menos el 80% de los estudiantes participen en el debate. • Que al menos el 80% pongan en práctica lo aprendido durante la sesión. 	¿Se cumplió?	¿Cuánto?	

Objetivo Específico 5	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el modelo o patrón de comunicación de cada participante. (Postest) 	
Contenido	Modelo de Comunicación	
Actividades	Dramatización	Tiempo: 60 min
Fuente de la técnica	Creación Propia	
Descripción	<p>Se mostrarán 3 escenas a los participantes típicas de la vida cotidiana, estas serán realizadas por las facilitadoras quienes representaran sus roles desde los modelos pasivo agresivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La primera escena se trata de un par de hermanas intentando dormir a las 3 de la mañana de un día domingo, pero que les resulta imposible debido a la música tan alta que tiene su vecina. La vecina se encuentra celebrando su cumpleaños y ha decidido hacer una fiesta por todo lo alto, para lo cual tiene la música muy alta y sus amigos hacen mucho escándalo. Una de las hermanas ha decidido ir a reclamarle a la vecina, debido a que se encuentra muy molesta por lo que está ocurriendo, no le parece justo que a la hora que es tengan la música tan alto volumen y ella debe ir a trabajar el día siguiente. Sin embargo, la otra hermana asume un comportamiento más pasivo al pedirle a la hermana que se relaje y deje la situación así, ya que ella entiende que su vecina esta de cumpleaños y tiene derecho a celebrar, aunque ella también tiene que trabajar y le molesta lo que está pasando prefiere evitar problemas e intentar dormir. Ambas hermanas deciden ir a reclamar cada una desde su postura. • La segunda situación ocurre en el metro, una chica se encuentra montado en el vagón cuando al llegar a la estación y abrirse las puerta entra una señora muy agresivamente y la tropieza, sin pedirle disculpas a la chica; ambas comienzan a discutir sin llegar a ningún acuerdo. • La tercera situación se trata de Laura quien le pregunta a su amiga Luisa si tomo su libro de matemáticas, Luisa le comenta que ella vio cuando lo tomo Sofía. Laura se acerca a Sofía y le pregunta si ella tomo su libro, cuando Sofía reconoce que lo tenía, Laura se molesta y le hace un reclamo de forma agresiva a Sofía. Sofía se molesta y acepta que lo tomo sin su autorización pero asume una postura pasiva y no responde a las críticas de Laura, por el contrario pide disculpas y dice que no lo volverá hacer. 	
Procesamiento de la actividad	<p>Los participantes deberán observar cada una de las escenas, finalizada cada escena, las facilitadoras invitaran a los participantes a opinar acerca de la misma, expresar como observan ellos la situación y que harían ellos en la misma. De igual forma, solicitaran a los participantes a brindar otras formas de abordar la situación asumiendo el rol de cualquiera de los protagonistas de la situación. Algunas preguntas importantes serán: ¿Qué creen ustedes que está pasando en esta situación? ¿Cómo ven ustedes el comportamiento de los protagonistas de la escena? ¿Qué harían ustedes en esta situación? ¿Cómo resolverías la situación?, Ahora les pido que asuman el rol y nos muestre al grupo como lo resolverías tu, según tu forma de comunicarte, ¿Qué le dirías? ¿Cómo lo harías?.</p>	

Riesgos de aplicar esta técnica	Que los participantes manifiesten rechazo a realizar la actividad, dado que ya la conocen.
Riesgo de utilizar esta técnica	Humanos: facilitadoras, participantes y observadores. Materiales: video cámara, hojas de observación, bolígrafos.
<p>Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se Responsabiliza al expresar opiniones y sentimientos: utilizando expresiones como: “Yo”, “Me”, “A mí”. (“Yo opino, A mí me parece, yo considero, yo siento, yo pienso, me agrada, me gusta, etc”). ▪ Es capaz de expresar empatía: reconociendo y apreciando los sentimientos, pensamientos y opiniones del otro. (“entiendo que estés triste, comprendo por lo que estás pasando, percibo que eso te preocupa, entiendo tu postura, respeto tu posición, etc”) ▪ Valora sus propias necesidades y expectativas sin atropellar ni invadir al otro: (“entiendo que estés ocupado pero yo necesito hablar de esta situación, te pido por favor me concedas un tiempo; comprendo que no tengas tiempo pero necesito que cumplas con los deberes del hogar, etc”) ▪ Es oportuno a la hora de expresar sentimientos y opiniones: (“Te felicito por haber culminado tu carrera; te invito a discutir este tema en este preciso momento; el hecho de que llegaras tarde hace 1 hora, me molestó, etc”). ▪ Postura corporal acorde con el mensaje: mantiene durante la conversación una relajación corporal, una postura corporal frente a frente, cara a cara, respetando el espacio personal de la otra persona; una expresión facial seria de acuerdo a la situación y un seguimiento gestual de las expresiones del otro (asentir o afirmar con la cabeza, inclinarse brevemente hacia el interlocutor). ▪ Contacto visual: establece contacto visual con la otra persona mientras está expresando el mensaje que desea transmitir. ▪ Escuchar, comprender y esclarecer el mensaje que se recibe: la persona es capaz de elaborar un parafraseo, reformular lo que la otra persona dice, usando palabras propias para constatar que el mensaje se escuchó y se entendió correctamente o para esclarecerlo en el caso de que sea confuso. ("Claro, lo que tú me dijiste fue...", "te comprendí bien cuando dijiste que...?") ▪ Invitar al otro a cambiar su conducta: diálogo respetuoso y frontal sin intención de herir al otro, invitándolo a cambiar su conducta a través de una comunicación asertiva. (“He observado que tu actitud hacia mí es un poco ofensiva, te invito a que reflexiones acerca de ello; me siento incómodo cuando me gritas y te invito a que me hables más bajo la próxima vez). 	

Objetivo Específico 6	Que los participantes evalúen: <ul style="list-style-type: none"> • El programa de intervención a través del cuestionario de evaluación • Sus logros, experiencias y vivencias que tuvieron a lo largo de las sesiones. 	
Contenido	Cierre	
Actividades	La pelota preguntona	Tiempo: 30 min
Fuente de la Técnica	Creación Propia	
Descripción	Los participantes formarán un círculo y la facilitadora será la instrucción: <i>“Chicos yo voy a lanzar la pelota a un participante, le haré una pregunta en relación a cómo se sintió durante el programa o la sesión o cuál fue su aprendizaje, etc. Esa persona deberá contestar y pasarle la pelota a un compañero y realizarle una pregunta así como yo lo hice.”</i>	
Procesamiento de la actividad	La facilitadora podrá hacer preguntas como: <i>¿Cuál (es) fue (ron) tu (s) aprendizaje (s). Ese participante (seleccionado de primero) continúa lanzando la pelota a sus compañeros, la persona que tome la pelota comunica su (s) aprendizaje (s) y así sucesivamente hasta concluir la ronda, cuidando que todos los participantes expresen su (s) aprendizaje (s).</i>	
Riesgo de utilizar esta técnica	Que los participantes no evalúen el taller. Que los participantes no quieran expresar sus logros, experiencias y vivencias que tuvieron a lo largo de las sesiones	
Recursos	Humanos: facilitadoras, observadores y participantes. Materiales: video cámara, pelota, cuestionario de evaluación.	
Evaluación: <ul style="list-style-type: none"> • Que el 100 % de los participantes manifiesten verbalmente expresiones como: <i>“Aprendí en el taller...”</i>, <i>“Me he dado cuenta de...”</i> <i>“He comprendido lo importante que es...”</i>, <i>“Me cuesta...”</i>, <i>Lo que más me gustó fue...”</i>, <i>“Con respecto al objetivo el taller...”</i>, <i>Como facilitadores me parece que...”</i> <i>“Durante el taller yo me sentí...”</i> <i>“me voy sintiendo...”</i> • Que el 100% de los participantes logren expresar por escrito en la hoja de evaluación los aspectos relacionados con las dinámicas, las instrucciones, los procesamientos, el clima grupal, la participación, la actuación de los facilitadores y la opinión general sobre el taller. 	¿Se cumplió?	¿Cuánto?

Anexo F**Efectos de un programa de comunicación asertiva en una muestra de estudiantes de la “Unidad Educativa Johannes Kepler”****Evaluación del taller**

Nos gustaría conocer tu opinión acerca del diseño del taller. Por lo tanto, te invitamos a evaluarlo marcando con una “X” la categoría que consideres adecuada para cada uno de los siguientes aspectos:

Nombre: _____

Edad: _____

Categorías	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
El taller te pareció....					
Las dinámicas estuvieron...					
Las instrucciones fueron...					
Las facilitadoras lo hicieron...					
Los procesamientos te parecieron...					
El clima grupal estuvo...					
La participación fue.....					

Observaciones

Gracias...!