

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN

Comisión de Estudios de Postgrado

Área de Psicología

Dinámica de Grupos



**INTERVENCIÓN DIRIGIDA A MEJORAR LA ASERTIVIDAD EN UN
GRUPO DE DOCENTES DE LA ESCUELA UNO**

Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Especialista en Dinámica de
Grupos

Tutora: González, Anabel

Autoras: Colmenares, María

C.I 17.427.262

De Ascencao, Fátima

C.I. 17.718.175

Caracas, mayo 2022

Dedicatoria

A Dios, mi abu María, mamá, papá, hermana, esposo, amigas y mis estudiantes.

María José Colmenares

Dedicatoria

A mis mejores maestros, Juan Daniel y Candela.

Fátima De Ascencao

Agradecimientos

Gracias a mis profesores por acompañarme en este proceso y transmitir con amor sus conocimientos.

A mis compañeros de grupo por ser reflejo de mis luces y sombras.

A Fátima, encontré en ella una amistad que día a día se fue nutriendo de la mejor energía reflejándose en cada facilitación, trabajo de grado y tiempo de risas y angustia compartido.

A la profesora Anabel por aceptar acompañarnos en este proceso, con amor y entrega.

A la Escuela Uno por la confianza demostrada, al permitirnos aplicar en su equipo de trabajo lo que aprendimos en este postgrado.

A mi esposo por su paciencia, amor y comprensión.

María José Colmenares

Agradecimientos

A mi familia, por ser soporte, ayuda, amor y por entender ausencias y el tiempo dedicado a la especialización.

A María José por su amistad, apoyo en días difíciles, risas en días livianos, por vivir conmigo varias etapas de mi vida atravesadas durante la especialización y por compartir desinteresadamente todas sus virtudes y dones.

A Anabel, por aceptar ser tutora de nuestro trabajo y desde la paciencia, el compromiso y la entrega guiarnos en todo momento.

A todos los profesores de la especialización, todos tocaron mi vida, los admiro y les agradezco la humildad de haber compartido lo que saben y lo que son conmigo.

A mis compañeros del grupo, les debo crecimiento, autoconocimiento y todas las veces que mi alma fue sacudida, agradezco el permiso que sentí a su lado de reír, llorar, callar y reflexionar.

A todo el personal de la escuela Uno por confiar en nosotras y permitir que en sus espacios se llevara a cabo la aplicación de lo aprendido en la especialización.

Fátima De Ascencao

ÍNDICE GENERAL

Lista de tablas.....	IV
Resumen.....	VI
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
Contexto organizacional	13
Diagnóstico	15
Fuentes de información consultadas	15
Métodos de recolección de información	15
Síntesis de la información recabada.....	16
Formulación del problema de investigación	32
Objetivo de la investigación.....	33
Objetivo general.....	33
Objetivos específicos	33
Justificación de la investigación	33
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.....	35
Antecedentes.....	35
Dinámica de grupo.....	36
Fases o Etapas del grupo.....	38
Asertividad.....	39
CAPITULO III.....	46
MARCO METODOLÓGICO.....	46
Tipo de investigación	46
Diseño de evaluación	46
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
Tipo de análisis	48
CAPITULO IV.....	49
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	49
Variable.....	49
Variable dependiente: Asertividad.....	49
Variable independiente	52
Descripción	52

Propósito del Programa.....	52
Objetivos del Programa de Intervención.....	53
Plan de Sesión.....	53
CAPITULO V	68
RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	68
Resumen del Proceso de Intervención	68
Objetivo de la investigación.....	68
Cumplimiento del Programa de intervención: Objetivos y Estrategia.....	69
Recursos utilizados en el programa de intervención.....	84
Roles desempeñados por los participantes.....	84
Limitaciones del programa de intervención.....	86
Habilidades del Facilitador	87
Fases del grupo	88
Evaluación del taller	89
Efectos del programa de intervención.....	96
Análisis y discusión de resultados	116
CAPITULO VI.....	123
CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	123
Limitaciones.....	124
Recomendaciones	124
REFERENCIAS.....	126
ANEXOS	128
Anexo 1. Guía de entrevista con los informantes clave	128
Anexo 2. Cuestionario para la elaboración del diagnóstico	129
Anexo 3. Manual del facilitador	131
Anexo 4. Instrumento de observación por dimensión.....	167
Anexo 5. Formato de evaluación del taller	169

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. Planta física de la Escuela Uno.....	13
Tabla 2. Población de estudiantes de la Escuela Uno.....	13
Tabla 3. Población de docentes de la Escuela Uno.....	13
Tabla 4. Categorización a las respuestas a la pregunta 1: ¿Cómo consideras que te percibe el grupo en el momento del desarrollo de una tarea?.....	16
Tabla 5. Categorización a las respuestas a la pregunta 2: ¿Qué cualidades poseen los miembros del grupo que permiten la realización eficiente de las actividades? 17	
Tabla 6. Categorización a las respuestas a la pregunta 3: ¿Qué debilidades observas en los miembros del grupo que afectan o limitan la realización eficiente de las tareas? Explica.....	19
Tabla 7. Categorización a las respuestas a la pregunta 4: ¿Cómo se relacionan los miembros de tu grupo?.....	20
Tabla 8. Categorización a las respuestas a la pregunta 5. Según tu opinión, ¿Qué características de tus compañero(a)s facilitan las relaciones interpersonales en el grupo? Describe.....	21
Tabla 9. Categorización a las respuestas a la pregunta 6: Según tu opinión ¿Qué características de tus compañero(a)s afectan o limitan las relaciones interpersonales en el grupo? Describe.....	22
Tabla 10. Categorización a las respuestas a la pregunta 7: ¿Cómo percibes que tus fortalezas contribuyen al alcance de los objetivos del grupo?.....	23
Tabla 11. Categorización a las respuestas a la pregunta 8: Explica los aspectos de tu comportamiento que afectan el alcance de los objetivos del grupo.....	24
Tabla 12. Categorización a las respuestas a la pregunta 9: Explica cuáles de tus fortalezas personales facilitan las relaciones interpersonales en el grupo. Explica.....	25

Tabla 13. Categorización a las respuestas a la pregunta 10: ¿Qué características tuyas obstaculizan las relaciones en el grupo? Explica.....	26
Tabla 14. Categorización a la pregunta 11: Has respondido un conjunto de preguntas acerca de ti mismo y de tu grupo. ¿Hay alguna otra información que desees agregar?.....	27
Tabla 15. Focalización de la variable.....	28
Tabla 16. Mapa de variable.....	48
Tabla 17 Plan de sesión. Subdimensión asertividad empática.....	52
Tabla 18. Plan de sesión. Subdimensión asertividad subjetiva.....	59
Tabla 19. Frecuencias de los indicadores de la dimensión asertividad empática.....	96
Tabla 20. Frecuencia del indicador describe el efecto del comportamiento del otro	98
Tabla 21. Frecuencia del indicador describe los propios sentimientos.....	111
Tabla 22. Frecuencia en el indicador expresa lo que quieren del otro.....	112
Tabla 23. Frecuencia en el indicador componentes no verbales.....	113

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
Comisión de Estudios de Postgrado
Área de Psicología
Dinámica de Grupos



**INTERVENCIÓN DIRIGIDA A MEJORAR LA ASERTIVIDAD EN UN
GRUPO DE DOCENTES DE LA ESCUELA UNO**

Trabajo de grado presentado para optar al Título de
Especialista en Dinámicas de Grupo

Tutor: González, Anabel

Autoras: Colmenares, María

De Ascencao, Fátima

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar los efectos de un programa de intervención dirigido a mejorar la asertividad en un grupo de docentes de la Escuela Uno, estableciéndose como objetivos específicos el diseño, aplicación y evaluación del programa de intervención. El diseño del programa tiene sus bases en el diagnóstico, efectuado a partir de la aplicación de una entrevista semi-estructurada a los informantes clave y un cuestionario, conformado por once (11) preguntas abiertas, al grupo foco. Ambos instrumentos arrojaron como resultado comportamientos asociados a bajos niveles de asertividad. La variable asertividad se definió según los planteamientos teóricos de Olga Castanyer (1996) y como dimensiones la asertividad empática y subjetiva. Sobre la base del diagnóstico antes mencionado se diseñó un programa de intervención en el que se emplearon herramientas teórico-prácticas y vivenciales basadas en técnicas de Dinámica de Grupos, cuyo procesamiento se efectuó a partir del enfoque gestáltico. La aplicación se realizó en un taller de dieciséis (16) horas, dividido en dos (2) sesiones de ocho (8) horas cada una. Esta investigación es de campo, evaluativa, sustentada en un diseño cuasi experimental de pre test-post test en un grupo conformado por catorce (14) docentes, con edades comprendidas entre 24 años y 72 años. Los resultados fueron abordados cualitativa y cuantitativamente, a través del conteo de frecuencias y el análisis del cumplimiento de los objetivos de cada sesión. La intervención buscará contribuir a una mejor y más efectiva conducta entre los integrantes del grupo, en pro de la convivencia y logro de objetivos en común.

Palabras clave: Dinámica de grupos, asertividad, asertividad subjetiva, asertividad empática.

INTRODUCCIÓN

La dinámica de grupos es un cuerpo de conocimientos teóricos, producto de numerosas investigaciones cuya finalidad es definir, analizar y dar naturaleza científica a los fenómenos grupales, definiendo los grupos, sus procesos y dando explicación a todos los fenómenos que lo caracterizan.

Cuando se llevan a cabo actividades grupales en que los seres humanos estén interrelacionados surgen grandes ideas, experiencias personales y profesionales de crecimiento y evolución, pero también es un hecho que los grupos pueden verse afectados por problemas muy comunes como: falta de liderazgo, objetivos pocos claros, reuniones improductivas, relaciones interpersonales conflictivas, miembros tóxicos, incomunicación, entre otros. Por ende, la detección de las necesidades de un grupo es un reto para el dinamista de grupo, quien debe utilizar todas sus herramientas teóricas, prácticas, investigativas y metodológicas para el correcto abordaje del problema o requerimiento del grupo que será objeto de la intervención.

Posteriormente, debe diseñar e implementar una propuesta de intervención en aras de generar los cambios deseados en el grupo, contempladas por el profesional desde sus múltiples causas, comprendidas y analizadas en el marco de la creación de un abordaje certero que brinde una alternativa orientada a cambios significativos en el grupo intervenido.

La presente investigación parte de la necesidad planteada por uno de los integrantes de la directiva de la Escuela Uno, quien manifestó la importancia de realizar un diagnóstico y acompañamiento al grupo docente de dicha institución.

Producto de esta necesidad se realizaron entrevistas a informantes clave y se aplicó un cuestionario, de manera de poder identificar la variable a trabajar y diseñar una intervención que se ajustara a las necesidades del grupo. En el grupo de docentes de la Escuela Uno se manifestó poca tolerancia hacia las ideas, fricciones e incomodidad, interacciones poco satisfactorias, irrespeto, entre otros indicadores que arrojaron fallas en la asertividad, para lo cual se realizó un abordaje haciendo uso del modelo de Castanyer (1996) en sus dimensiones de asertividad empática y subjetiva.

Castanyer (1996) define la asertividad como “la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás” ante lo cual se espera que los integrantes involucren elementos de la asertividad en sus patrones de comportamientos vinculados con la comunicación interpersonal.

La estructura del trabajo contempla el capítulo I donde se hace el planteamiento del problema, se describe el contexto organizacional, el grupo objeto de intervención; el diagnóstico, se especifican las fuentes de información consultadas, métodos de recolección de información y la justificación de la investigación. El capítulo II presenta el marco teórico, en el cual se exponen las bases teóricas que sustentan la intervención, los antecedentes concernientes a estudios previos sobre la temática abordada, así como la teoría sobre la cual se sostiene la dinámica de grupo y sus características, etapas y estructura del grupo, asertividad, asertividad empática y subjetiva y la psicoterapia gestáltica, como corriente psicológica mediante la cual se procesarán las estrategias de dinámica de grupos aplicadas al programa de intervención.

Posteriormente se presenta el capítulo III, vinculado con el marco metodológico donde se hace explícito el tipo de investigación, el diseño de evaluación, las técnicas e instrumentos empleados en la recolección de datos, el tipo de análisis de dichos resultados y la propuesta de intervención con sus respectivos objetivos generales y específicos. El capítulo IV muestra la propuesta de intervención y el capítulo V refiere la descripción de los resultados, y finalmente el capítulo VI expone las conclusiones y recomendaciones, además de las referencias consultadas y los anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Contexto organizacional

La Escuela Uno, fundada en 1975, es una institución educativa, privada, que ofrece los niveles de educación inicial y primaria.

Su sede se encuentra en la ciudad de Caracas, calle Rafael Arvelo, Quinta Escuela Uno, Santa Mónica, parroquia San Pedro del municipio Libertador. Está inscrita en el Ministerio del Poder Popular para la Educación y sus fines se identifican con lo establecido en la legislación escolar venezolana.

Misión

Es una institución educativa dedicada a formar niños, niñas y adolescentes con valores de respeto, honestidad, responsabilidad y solidaridad, acompañando a la familia en la formación integral de un educando seguro de sí mismo, creativo, emprendedor, que cumpla con sus deberes, conozca y defienda sus derechos, con conciencia ecológica, aprecio al patrimonio y diversidad cultural.

Objetivos de la institución

- a) Involucrar al personal docente-representantes-alumnos-directivos y miembros de la comunidad en la búsqueda de soluciones inmediatas a los problemas del entorno.
- b) Entusiasmar a la comunidad a que se integre en las diferentes actividades relacionadas con el proyecto.
- c) Promover los valores de responsabilidad, respeto y solidaridad a fin de fortalecer su formación humanista.
- d) Propiciar experiencias de convivencia social (vecinos-escuela y padres) con el objetivo de lograr el reverdecimiento de la cancha Rafael Arvelo perteneciente a la comunidad.
- e) Llevar a cabo la siembra y cuidado de plantas ornamentales, medicinales y hortalizas en la institución.

Planta física

La estructura de la escuela tiene dos pisos organizados de la siguiente manera:

Tabla 1. *Planta física de la Escuela Uno*

Planta baja	Piso 1
Dirección	Salones de primaria
Coordinación de preescolar	Baños
Coordinación de primaria	
Oficina de administración	
Depósito	
Baños	
Salones de preescolar	
Patio central	

Población que atiende

La Escuela Uno atiende una población de 180 niños distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2. *Población de estudiantes de la Escuela Uno*

Niveles de estudio	Número de estudiantes
Preescolar	50
Primaria	107
Total	157

Tabla 3. *Población de docentes de la Escuela Uno*

Condición	Cantidad
Directora	1
Coordinadores	2
Docentes de educación inicial	3
Auxiliares de educación inicial	1
Docentes de primaria	6
Secretaria	1
	14

Descripción del grupo

El grupo focal está integrado por catorce (14) miembros del personal de la Escuela Uno, entre directivo, docentes y personal administrativo, del sexo femenino, con edades comprendidas entre 24 y 72 años. Los miembros tienen antigüedad en la institución que va de cinco (5) meses a treinta y ocho (38) años. En cuanto a su formación, trece (13) son licenciadas en Educación de distintas universidades y pedagógicos del país y técnicos superiores. Stephen P. Robbins (1999), define grupo de trabajo como “un conjunto integrado por dos o más individuos que interactúan y son interdependientes, que se juntan para lograr objetivos particulares” (p. 240), es decir, un grupo que interactúa con esfuerzos conjuntos y coordinados y es capaz de generar una sinergia positiva.

Diagnóstico

Fuentes de información consultadas

Para la elaboración del diagnóstico se emplearon dos fuentes de información; la primera fue el grupo de docentes y personal administrativo de la institución, a través de la aplicación de un cuestionario de preguntas abiertas, y la segunda fuente provino de la información suministrada por las coordinadoras de educación inicial y primaria, y la directora del plantel, informantes clave de la presente investigación, a quienes se les realizó una entrevista semiestructurada por ser las personas que dirigen la institución y además interactúan a diario con todo el grupo docente.

Métodos de recolección de información

Para recabar información se aplicaron técnicas de recolección de datos. Arias (1999), menciona que “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información” (p. 53). Las técnicas utilizadas para el diagnóstico fueron: el cuestionario al grupo foco, definido por Hernández, Fernández y Batista (2006) como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p.310). El cuestionario está constituido por once (11) preguntas abiertas, con el

objetivo de explorar las debilidades y fortalezas propias del grupo de trabajo, así como detectar las necesidades de mejoramiento de los procesos grupales. Es importante señalar que el cuestionario aplicado al grupo foco fue validado en su contenido por tres expertos en Dinámica de Grupos.

Para el diagnóstico se realizó una entrevista directa, semiestructurada, con tres informantes claves, orientada a obtener información acerca de las interacciones en el grupo. Según Hernández, Sampieri y Cols (2003) “las entrevistas semiestructuradas se basan en guías de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre el tema que investiga” (p.455).

Síntesis de la información recabada

Antes de aplicar el cuestionario a las maestras, se realizó una entrevista a tres informantes claves que estaban al frente de la dirección, coordinación de educación inicial y de la coordinación de educación primaria. Las respuestas coincidían en el hecho de que las maestras no estaban en frecuencia con la filosofía del colegio, afirmando que “el colegio ofrece una educación alternativa, el valor de lo afectivo tiene igual peso que lo cognitivo, los niños son llamados por su nombre, no hay castigo sino consecuencias, pueden ir al baño cuando quieren, incentivamos el amor hacia el país y lamentablemente eso no lo entienden las maestras”. Manifestaron no sentirse escuchadas y la sensación de que cada quien interpreta lo que quiere de lo que ellas esperan del proceso comunicativo con el personal.

La coordinadora de educación primaria afirmaba que las maestras se quejan pero no son capaces de decirle a ella el motivo de su malestar, preferían callar o conversar entre ellas “en los pasillos”.

Ambas coordinadoras y la directora eran enfáticas en el hecho de que las educadoras no contaban con el compromiso que una “maestra de primaria debe tener”, veían “insólito” el hecho de que se fueran del colegio dejando a alguno de sus estudiantes en la escuela usando expresiones como: “la maestra tiene que ser la última en irse del salón”, “antes las maestras salían de la universidad mejor preparadas”, “lo más difícil es orientar al personal nuevo, le falta vocación”, “otra

debilidad son las inasistencias, no avisan con tiempo cuando van a faltar”.

Una de las entrevistadas indicó con respecto a las debilidades del equipo de trabajo lo siguiente: “son un poco mal educadas, gritan, falta de respeto, no recibe bien a los niños, tratan mal a los niños, no saludan, no dan los buenos días, no asume las sugerencias, pero casi no hay personal dispuesto a trabajar en escuela así que ni modo”, “no aceptan con facilidad las correcciones que se les hace”, “se resisten a hacer actividades que son en beneficios de ellos y de la escuela”, “parecieran no oír cuando se da una instrucción”, “pueden ser agresivas o apáticas al llevar a cabo actividades”.

La coordinadora de educación inicial describió a las maestras como un grupo joven, rescatando el hecho de que todas eran graduadas, y entre ellas se entendían, usando expresiones como: “hoy en día hay sub grupos, que se forman por la misma situación país y por la edad”, “todas son graduadas, de hecho, una creo que está haciendo un post grado”, “solo una de las maestras tiene una labor ejemplar, ha trabajado con nosotros durante casi 38 años”.

Posterior a esta entrevista se aplicaron los cuestionarios a las maestras del grupo de la Escuela Uno a fin de realizar los análisis correspondientes para la intervención.

El análisis de contenido sobre el cuestionario aplicado a once (11) de los catorce (14) integrantes del grupo, consiste en leer las respuestas dadas a cada interrogante, extraer un indicador, posteriormente contabilizar la frecuencia de aparición y finalmente reagruparla de acuerdo a las variables autoestima, trabajo en equipo, motivación al logro, cohesión, comunicación, asertividad. El resultado se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 4. *Categorización a las respuestas a la pregunta 1: ¿Cómo consideras que te percibe el grupo en el momento del desarrollo de una tarea?*

CATEGORIA	RESPUESTA	FR
Respeto de mi opinión y experiencia en el área.	- “me respeta mi opinión y mi experiencia en el área”	3
	- “con respeto e intereses para tomar los aspectos positivos”	
	- “con respeto...”	

Son asertivos	-	“el grupo en su mayoría son asertivos...”	3
	-	“siento que me perciben asertivamente...”	
	-	“asertiva...”	
Creativa	-	“creativa...”	2
Proactiva	-	“proactiva...”	2
Eficiente	-	“eficiente...”	2
	-	“eficiente...”	
Respondo a los requerimientos	-	“trato de responderle a sus requerimientos dentro de mis funciones...”	3
	-	“responsable...”	
	-	“agradecido por la responsabilidad al entregar la tarea a tiempo”	
Espontanea	-	“espontanea creo que es la manera en que el grupo me percibe...”	1
Positiva	-	“creo que me perciben positiva...”	1
Agradable	-	“agradable...”	1
Permisiva -	-	“creo que a veces muy permisiva...”	1
Expresiva y comunicativa	-	“me perciben expresiva y colaboradora...”	2
	-	“aclara inquietudes...”	
Colaboradora	-	“me perciben expresiva y colaboradora...”	3
	-	“colaboradora...”	
	-	“colaborador”	
Dinámico	-	“dinámico hiperactivo”	1
Disposición hacer una tarea	-	“el grupo está siempre atento y abierto dispuesto hacer una tarea”	1
Admiración	-	“con admiración...”	1
Total			27

Tabla 5. *Categorización a las respuestas a la pregunta 2: ¿Qué cualidades poseen los miembros del grupo que permiten la realización eficiente de las actividades?*

INDICADOR	RESPUESTA	Fr
Dinamismo-energía	- “Dinamismo- energía...”	1
Interés	- “relativo interés”	1
Conocimiento	- “Conocimiento relativo...”	2
	- “muestran conocimiento y dominio de los temas...”	
Principios y	- “se nota fuerza de principios y	1

valores	valores...	
Unión	- "unión..." - "unidos..." - "unión..."	3
Respeto	- "respeto..." - "respeto..." - "respetuosos..." - "respetuoso..."	4
Compañerismo	- "compañerismo..." - "compañeros..." - "compañerismo..."	3
Creativas	- "son creativas algunas..." - "creatividad en la realización de las actividades..." - "son creativas..."	3
Organizadas	- "son organizadas algunas..." - "son organizadas..."	2
Comunicativas	- "son comunicativas..." - "expresan sus ideas..." - "comunicación..." - "comunican sus ideas..."	4
Empáticas	- "son empáticas..." - "empatía"	2
Comprometidas	- "comprometidas..." - "compromiso con la misión de la escuela..." - "con alto sentido de compromiso..."	3
Eficientes	- "son eficientes..." - "eficiencia..."	2
Iniciativas	- "tiene iniciativa y son propositivas..." - "dan propuestas para llegar acuerdos..."	2
Responsables	- "son responsables..." - "responsabilidad..." - "Responsabilidad..." - "son responsables..." - "responsables..."	5
Colaboradoras	- "son colaboradoras..." - "dispuestas a apoyar..." - "son atentos..." - "apoyo..." - "cooperativos..."	6

	- “colaboradores...”	
Solidarias	- “son solidarias...” - “solidarios...”	2
Participativos	- “participativos...”	1
Amables	- “amables...”	1
Puntualidad	- “puntualidad...”	1
Motivación	- “deseos para la realización de las actividades...”	1
Confianza	- “confianza en todo momento...”	1
Comprensión	- “comprensión...”	1
Amistad	- “amistad”	1
Total	-	53

Tabla 6. Categorización a las respuestas a la pregunta 3: ¿Qué debilidades observas en los miembros del grupo que afectan o limitan la realización eficiente de las tareas? Explica.

INDICADOR	RESPUESTA TEXTUAL	Fr
Falta de compromiso	- “falta de compromiso con la labor docente”	1
Desinterés por la misión de la escuela	- “no les interesa el éxito de la misión de la escuela...”	1
Desinterés ante las observaciones	- “ante observaciones negativas muestra desinterés...”	1
Poca colaboración en las actividades	- “no colabora en la realización de actividades...” - “le deja el trabajo a otros...” - “falta de participación y colaboración...” - “confiar en el que otro lo va hacer y no lo hace nadie...” - “falta de colaboración...”	5
Poca comunicación	- “hay que optimizar la comunicación” - “la falta de comunicación...”	2
Poco reconocimiento	- “falta de reconocimiento...”	1
Desmotivación	- “poca motivación...”	1
Clima laboral	- “falta de un clima laboral idóneo...”	1

Poca responsabilidad	- “la responsabilidad de los docentes en la entrega de los documentos requeridos...”	1
Poca tolerancia y respeto a las ideas	- “les cuesta aceptar la diversidad de pensamientos...” - “busca excusas para darte a entender que tu idea no es apropiada...” - “hay opiniones no tomadas en cuenta...”	3
Poca flexibilidad -	- “pueden ser rígidas en la forma de pensar...” - “rigidez de patrones o del deber ser...” - “se marcan solo en un patrón...”	3
Falta de empatía	- “falta de empatía...” - “poca comprensión de la realidad del otro...”	2
Críticos	- “exceso de crítica” - “comentarios equivocados...”	2
Poca autonomía en el aula	- “poca autonomía en el aula...”	1
Retardo e inasistencia	- “los retardos y las inasistencias...”	1
Inquietos	- “algunos de los miembros son inquietos pero en su disposición para realizar actividades...”	1
Negación de los errores	- “nos cuesta rectificar y reconocer los errores...”	1
Total		28

Tabla 7. Categorización a las respuestas a la pregunta 4: ¿Cómo se relacionan los miembros de tu grupo?

INDICADOR	RESPUESTA TEXTUAL	Fr.
Hay sub grupos	- “existen sub grupos...” - “hay sub grupos...” - “existe división...” - “distanciamiento entre los sub grupos...”	4
Se relaciona poco	- “se relaciona poco, cada quien en lo suyo”	2

	-	“la relación interpersonal es muy poca”	
Están a la defensiva	-	“a la defensiva...”	1
Son asertivos	-	“asertiva...”	1
Poco trabajo en equipo	-	“pocas veces se trabaja como equipo...”	1
Respeto hacia el otro	-	“desde el respeto en la forma de dirigirse al otro...”	4
	-	“respeto...”	
	-	“respeto mutuo...”	
	-	“se maneja bajo parámetros de respeto”	
Amables	-	“son amables...”	2
	-	“amabilidad...”	
Hay camaradería	-	“existe camaradería...”	2
	-	“somos como una gran familia...”	
Hay armonía	-	“armoniosamente...”	2
	-	“con mucha armonía”	
Fricciones e incomodidad	-	“percibo fricciones y situaciones incómodas...”	1
Poca colaboración	-	“hacen solo lo que se le asigna...”	1
Éticos	-	“con ética...”	1
Amistosamente	-	“se relaciona amistosamente...”	1
Compañerismo	-	“muy buenos compañeros...”	1
cordialidad	-	“con cordialidad...”	2
	-	“cordiales...”	
Tolerancia	-	“con tolerancia...”	1
Total			27

Tabla 8. Categorización a las respuestas a la pregunta 5. Según tu opinión, ¿Qué características de tus compañero(a)s facilitan las relaciones interpersonales en el grupo? Describe

INDICADOR	RESPUESTA TEXTUAL	Fr.
Comunicación durante una actividad	- “la comunicación al ponernos de acuerdo durante una actividad...”	5
	- “comunicación...”	
	- “comunicación...”	
	- “buena comunicación...”	
	- “comunicación”	
Colaboradoras y	- “somos colaboradoras y buenas	4

solidarias	compañeras...”	
	- “compañerismo, solidaridad...”	
	- “solidaridad”	
	- “colaboración”	
Eficientes	- “somos eficientes...”	2
	- “eficiencia para organizar actividades...”	
Honestidad	- “la honestidad...”	1
Compromiso	- “compromiso...”	2
	- “compromiso...”	
Amabilidad	- “amabilidad en el trato...”	2
	- “amables...”	
Respeto	- “la manera respetuosa en que se relacionan...”	4
	- “respeto...”	
	- “respeto mutuo”	
	- “respeto...”	
	- La comunicación es respetuosa...	
Trabajo en equipo	- “la capacidad de trabajo en equipo”	2
	- “disposición de ayudarme a la realización de un mejor trabajo...”	
Empatía	- “empatía...”	1
Responsabilidad	- “responsabilidad...”	2
	- “responsabilidad en las actividades”	
Comprensión	- “son comprensivas...”	1
Hay liderazgo	- “hay liderazgo...”	1
Confianza	- “la confianza mutua...”	1
Tolerancia	- “la tolerancia que hay dentro de cada uno de nosotros...”	1
Asertividad	- “Por lo general hay asertividad...”	1
Total		30

Tabla 9. Categorización a las respuestas a la pregunta 6: Según tu opinión ¿Qué características de tus compañero(a)s afectan o limitan las relaciones interpersonales en el grupo? Describe

INDICADOR	RESPUESTA TEXTUAL	Fr.
No expreso lo que siento	- “el diálogo... no todos conversamos lo que sentimos..”	3
	- “no expreso lo que siento en el	

		- momento que pasan”	
		- “malos entendidos”	
Comentarios sanos	mal	- “comentarios mal sanos...”	2
		- “exceso de críticas no constructivas”	
Forma en la que se relacionan		- “forma en la que se relaciona con el otro de manera altanera...”	4
		- “formas arbitrarias de hablar cuando no están de acuerdo en algo”	
		- “cuando se expresan...”	
		- “pocas expresan normas de cortesía básicas...”	
Falta de comunicación		- “falta de comunicación efectiva”	1
Ninguna		- “ninguna es un placer trabajar con ellos...”	1
Poca interacción		- “se pierde el roce entre compañeros”	1
Mal interpretación de la información		- “la información que llega es mal interpretada”	1
Inflexibilidad		- “mantener la posición de que siempre tiene la razón”	2
		- “el querer que los otros piensen o hagan lo que se considera adecuado”	
Poca tolerancia		- “no tener tolerancia hacia otros”	1
Poca responsabilidad		- “la responsabilidad en la entrega de recaudos”	1
Falta de comprensión		- “falta de comprensión de algunas situaciones...”	1
Desvaloración de ideas		- “el poco valor que se le dan a las ideas planteadas”	1
Negatividad		- “negatividad...”	1
Falta de optimismo		- “falta de optimismo”	1
Total			21

Tabla 10. Categorización a las respuestas a la pregunta 7: ¿Cómo percibes que tus fortalezas contribuyen al alcance de los objetivos del grupo?

INDICADOR		RESPUESTA TEXTUAL	Fr.
Iniciativa emprender	para un	- “tomo iniciativa para emprender un actividad...”	1

actividad			
Dar sugerencias	-	“doy sugerencias...”	1
Asertiva	-	“soy asertiva”	1
Apoyo para el logro de objetivos	-	“brindo mi apoyo para el logro de los objetivos...”	2
	-	“doy mi ayuda para la realización de una actividad”	
Compromiso	-	“me comprometo con mis tareas...”	2
	-	“mi desempeño en las actividades...”	
Eficiencia	-	“contribuyo a que el trabajo se haga con eficiencia...”	1
Colaboradora	-	“soy colaboradora...”	2
	-	“colaboro en las actividades...”	
Entusiasta	-	“soy entusiasta...”	2
	-	“el entusiasmo...”	
Disposición a escuchar	-	“disposición y apertura a escuchar...”	1
Empatía	-	“ser empática con el grupo...”	1
Flexibilidad	-	“flexibilidad a la hora de realizar una actividad...”	1
Creatividad	-	“ayudar con creatividad”	1
Total			16

Tabla 11. Categorización a las respuestas a la pregunta 8: Explica los aspectos de tu comportamiento que afecta el alcance de los objetivos del grupo.

INDICADOR	RESPUESTA TEXTUAL	Fr.
Actitud pasiva	- “tomo una actitud pasiva...”	2
	- “me aislé, y me quedo en silencio sin participar...”	
Desinterés	- “desinterés por los temas de conversación...”	1
Poca asertividad	- “no suelo ser asertiva...”	3

	- “falta de asertividad...”	
	- “a veces muy comunicativa, hablo demás”	
Poco interés en la actividad laboral	- “mis intereses no están enfocados en lo laboral...”	1
Impuntualidad	- “cuando soy impuntual...”	3
	- “llego impuntual a algunas rutinas...”	
	- “llegar tarde...”	
Inseguridad en el dominio de grupo	- “mi inseguridad en el dominio del grupo...”	1
Inasistencias	- “mis inasistencias justificadas”	1
Ninguno	- “no afecto al grupo”	1
Exceso de colaboración	- “el hecho de ser muy colaborador se presta a que los demás se aprovechen ...”	1
Total		14

Tabla 12. Categorización a las respuestas a la pregunta 9: Explica cuáles de tus fortalezas personales facilitan las relaciones interpersonales en el grupo. Explica

INDICADOR	RESPUESTA TEXTUAL	Fr.
Buen humor	- “tengo buen humor, hago bromas...”	2
	- “nunca estoy de mal humor”	
Comparto conocimiento	- “si tengo conocimiento de algún tema lo comparto...”	1
Compañerismo	- “soy buena compañera...”	2
	- “compañerismo”	
Escucha	- “sé escuchar...”	1
Respeto	- “soy respetuosa...”	4
	- “respeto el punto de vista de mis compañeros...”	
	- “respeto...”	
	- “respeto...”	

Colaboradora	- “soy colaboradora...” - “soy colaboradora...” - “me gusta ayudar y colaborar...”	3
Comunicativa	- “soy comunicativa...” - “soy comunicativa y expresiva...” - “soy comunicativa y expresiva...” - “buena comunicación...”	4
Acepto críticas	- “acepto las críticas para mejorar” - “acepto mis errores y admito cuando fallo”	2
Asertividad	- “soy asertiva...” - “saber cuando hablar...”	2
Capacidad de adaptación a los recursos	- “mi capacidad de adaptación a los recursos disponibles...”	1
Conocimiento sobre la materia	- “mi conocimiento y preparación como docente”	1
Responsabilidad	- “soy responsable...” - “responsable con mis asignaciones” - “mi responsabilidad...”	3
Solidaridad	- “solidaridad...”	1
Amabilidad	- “amabilidad” - “amable..”	2
Positivo	- “mi forma positiva de ver la vida...”	1
Logro de objetivos	- “lograr los objetivos sea como sea...”	1
Cortesía	- “cortes...”	1
Puntual	- “puntual...”	1
Optimismo	- “el optimismo...”	1
Enérgica	- “energía que le imprimo...”	1
Total		35

Tabla 13. Categorización a las respuestas a la pregunta 10: ¿Qué características tuyas obstaculizan las relaciones en el grupo? Explica

INDICADOR	RESPUESTA TEXTUAL	Fr.
Desinterés	- “falta de interés...” - “muestro poco interés en tema de beneficio mutuo...”	2

Desmotivación	- “cansada de hacerlo...”	1
Impulsiva	- “soy impulsiva en algunas situaciones...”	1
Seguir las normas	- “me cuesta seguir las normas...”	1
Forma de decir las cosas	- “a la gente no le gusta que le diga las cosas...” - “dar mi opinión...”	2
Poca asertividad	- “falta de asertividad en situaciones de fricción...” - “cuando me enoja soy poco asertiva...”	2
Ninguna	- “ninguna...” - “Ninguna” - “creo que ningunas”	3
Impuntualidad	- “mi impuntualidad”	1
Defensiva	- “que defendiendo mi posición ante algún acontecimiento...”	1
Total		14

Tabla 14. Categorización a la pregunta 11 del cuestionario. Has respondido un conjunto de preguntas acerca de ti mismo y de tu grupo. ¿Hay alguna otra información que desees agregar?

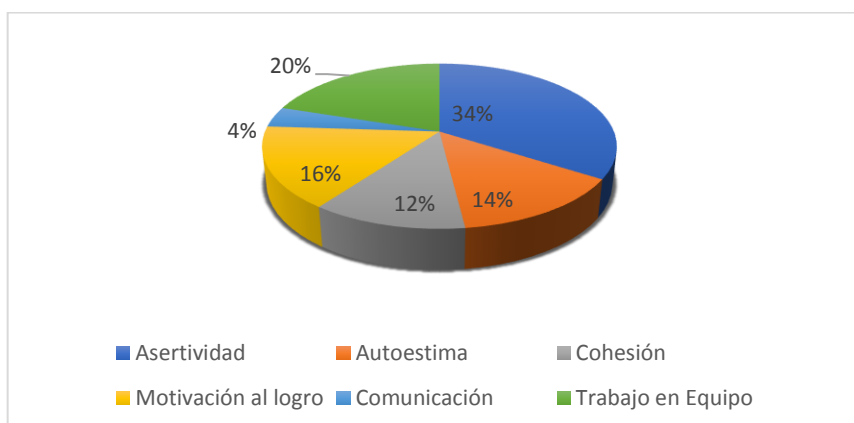
INDICADOR	RESPUESTA TEXTUAL	Fr.
Disposición aprender	- “me gustaría que tuvieran más disposición de aprender...”	1
Identidad con los valores de la institución	- “desarrollar la misión de la escuela sin pensar en el beneficio propio...”	1
Falta de equidad	- “en una situación problemática se le da la razón no porque corresponde sino por un interés...”	1
la mejor escuela	- “es la mejor escuela que he trabajado”	1
Total		4

Tabla 15. Focalización de la variable

Variables	Indicador-categoría	Frecuencia	%
COMUNICACIÓN	Poca comunicación	2	
	Mal interpretación de la información	1	
	Falta de comunicación	1	
		4	4,7%
COHESIÓN	Desinterés por la misión de la escuela	1	
	Desinterés por aspectos a mejorar	1	
	Hay sub grupos	4	
	Se relaciona poco	2	
	Poca interacción	1	
	Falta de comprensión	1	
		10	11,8%
AUTOESTIMA	Permisiva	1	
	Poco reconocimiento	1	
	Poca flexibilidad	3	
	Inseguridad en el dominio de grupo	1	
	Inflexibilidad	2	
	Negatividad	1	
	Falta de optimismo	1	
	Falta de empatía	2	
		12	14,1%
MOTIVACIÓN AL LOGRO	Falta de compromiso	1	
	Desmotivación	1	
	Poca responsabilidad	1	
	Poco interés en la actividad laboral	1	
	Desinterés	2	
	Desmotivación	1	
	Disposición aprender	1	
	Retardo e inasistencia	1	
	Inasistencias	1	
	Desinterés	1	
	Desmotivación	1	
		13	16,1%
TRABAJO EN EQUIPO	Poca colaboración en las actividades	1	
	Poca autonomía en el aula	5	
	Inquietos (ansiedad en hacer las tareas)	1	
	Poco trabajo en equipo	1	
		1	

	Seguir las normas	1	
	Falta de equidad	1	
	Poca colaboración	1	
	Exceso de colaboración	3	
	Desvaloración de ideas	1	
	Impuntualidad	17	20%
	Negación de los errores		
ASERTIVIDAD	Clima laboral	1	
	Poca tolerancia y respeto a las ideas	3	
	Críticos	2	
	Están en la defensiva	1	
	Fricciones e incomodidad	1	
	No expreso lo que siento	3	
	Comentarios mal sanos	2	
	Formas en las que se relaciona	4	
	Poca tolerancia	1	
	Actitud pasiva	2	
	Poca asertividad	3	
	Impulsiva	1	
	Formas de decir las cosas	2	
	Poca asertividad	1	
	Defensiva	29	34,1%

Gráfico 1. Representación de la distribución de la frecuencia de las variables en el análisis de contenido.



De los resultados obtenidos a partir del análisis de las preguntas del cuestionario con respuesta de valencia negativa asociadas a las variables a través de

indicadores con su frecuencia correspondiente, de un total de once (11) preguntas formuladas en el cuestionario, sólo se consideraron aquellas que permitieron identificar los indicadores problemas y definir operacionalmente la variable a intervenir. El análisis de las respuestas a cada pregunta permite identificar las variables tomando en cuenta la frecuencia sobre el número de respuestas obtenidas en cada una de ellas.

Comunicación es la que presenta un menor porcentaje con 4,7% de respuestas dadas por el personal del plantel. Al respecto Robbins (2004) afirma que “para que exista comunicación se necesita una intención, manifestada como un mensaje que va a transmitirse”. La información comienza desde el emisor hasta un receptor, este mensaje se codifica y se transmite a través de un medio (canal) al receptor, quien traduce o decodifica el mensaje enviado por el emisor. El resultado de ello es una transferencia de significado de una persona a la otra. Entre las expresiones vinculadas con esta variable se encuentran: “poca comunicación” “falta de comunicación” “mal interpretación”.

La segunda variable es cohesión y se presenta en el grupo con 11,8% definida por Cartwright y Zanders (2012) como “el grado en el que los miembros de un grupo desean permanecer en él” (p.109). Los indicadores de baja cohesión se reflejan en los indicadores como: “hay sub grupos”, “se relacionan poco” “desinterés por las observaciones o aspectos a mejorar”.

La autoestima se manifiesta en el grupo con 14,1% de respuestas dadas. Definida por Yagosesky (1998) como “la capacidad desarrollable de experimentar la existencia consiente de nuestro potencial y nuestras necesidades reales, de amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr los objetivos independientemente de las limitaciones que podamos tener...” (p.18). Las expresiones de las docentes afines a esta variable fueron: “permisiva”, “falta de empatía”, “poca flexibilidad”, “inseguridad en el dominio de grupo”, “inflexibilidad”, entre otras.

Así mismo, 16,1% de las respuestas obtenidas corresponde a motivación al logro y se expresa en los siguientes verbatums: “falta de compromiso”, “desinterés”, “desmotivación”, “poca responsabilidad”. Romero (1991) la define

como “una red de conexiones cognitivo-afectivas relacionadas con el desarrollo personal, implicando un uso exigente de capacidades y destrezas para el beneficio personal y colectivo. Los orígenes de la motivación de logros pueden ubicarse en la necesidad del ser humano de usar su dotación intelectual superior, pensamiento abstracto, inteligencia, creatividad, capacidad de anticipación de los eventos, elementos necesarios para manifestar iniciativas” (p. 41).

En referencia al trabajo en equipo se puede observar que las respuestas de los docentes alcanzaron un porcentaje de 20%. Para Morales (2008) el trabajo en equipo “consiste en un grupo natural de personas que conforman una estructura o unidad de organización permanente, independientes de sus tareas gerenciándose a sí mismas, comparte la mayoría de los roles y toman decisiones de diferente naturaleza”. Los cuestionarios dieron cuenta de expresiones como: “poca colaboración en las actividades”, “impuntualidad”, “poco trabajo en equipo”, entre otros. (p. 15)

Finalmente, la asertividad se manifiesta en el grupo en 34,1% con verbatums como: “están a la defensiva”, “fricciones e incomodidad”, “poca asertividad”, “impulsiva”. Según Castanyer (1996) “la conducta agresiva y desafiante es muchas veces una defensa por sentirse excesivamente vulnerables ante los ‘ataques’ de los demás o bien es una falta de habilidad para afrontar situaciones tensas”. (p.26).

Revisando algunos de los verbatums como: “no nos da tiempo para interactuar” es importante hacer referencia a Castanyer (1996) cuando al respecto indica que “la conversación es el instrumento verbal por excelencia del que nos servimos para transmitir información y mantener unas relaciones sociales adecuadas...”. Asimismo ante afirmaciones por parte de los docentes en que manifiestan “poca asertividad” en el grupo, Castanyer (1996) indica que “la persona no asertiva tanto puede ser retraída como agresiva, no defiende los derechos e intereses personales, respeta a los demás, pero no a sí mismo” (p.26).

Formulación del problema de investigación

Tomando en cuenta el análisis anterior en el que se evidencia la necesidad

de mejorar la asertividad entre los integrantes del grupo, surge la siguiente interrogante de investigación ¿Cuáles serán los efectos de la aplicación de un programa de asertividad, fundamentado en el modelo de Castanyer (1996), en el grupo de docentes de la Escuela Uno?

Objetivo de la investigación

Objetivo general

Determinar los efectos de un programa de intervención dirigido a mejorar la asertividad en el grupo de docentes de educación inicial y primaria de la Escuela Uno bajo el enfoque de Castanyer (1996).

Objetivos específicos

- Diseñar un programa de intervención dirigido a mejorar la asertividad en el grupo docentes de educación inicial y primaria de la Escuela Uno.
- Aplicar el programa de intervención dirigido a mejorar la asertividad en el grupo, bajo el enfoque de Castanyer (1996).
- Evaluar los efectos de la aplicación del programa de intervención dirigido a mejorar la asertividad en el grupo, bajo el enfoque de Castanyer.

Justificación de la investigación

La importancia de la presente investigación se basa en las consecuencias positivas que puede traer esta intervención en la interacción que tendrá el personal de la Escuela Uno, extendiéndose el uso de estas herramientas de asertividad al trato que tienen con los niños y representantes.

Los beneficios de esta investigación radican en el hecho de que estas nuevas herramientas de asertividad sean tomadas por cada individuo del grupo en aras de que experimenten una mejor y mayor efectividad en la comunicación, siendo capaces de expresarse y no sentir culpa cuando no se quieren comprometer con una tarea o actividad en la que no están de acuerdo hacer, posibilidades de llegar a acuerdos, mayor capacidad para resolver problemas propios y como mediadores en conflictos de terceros.

Cada integrante del grupo, una vez logrados los objetivos, podrá expresar su

opinión correctamente, defenderá su punto de vista a la vez que respetará los derechos de los demás.

La institución educativa tendrá la posibilidad de contar con un equipo de trabajo que se respeta, trabaja en armonía, se comunica de manera efectiva con los estudiantes, demás profesores, padres y representantes, logrando así un ambiente de cordura y de convivencia.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

Antecedentes

El desarrollo de la investigación partió de la revisión de algunos trabajos, entre ellos el de Garaigordobil (2001) en *Una intervención con adolescentes: impacto de un programa en la asertividad y en las estrategias cognitivas de afrontamiento de situaciones sociales*, en el que utilizaron un diseño pre-test-intervención-pos-test con grupos de control. La muestra de dicha investigación está constituida por 174 adolescentes de 12 a 14 años, de los cuales 125 son asignados al azar a la condición experimental mientras que 49 son sujetos de control. Los resultados fueron un positivo impacto del programa, confirmándose un incremento significativo de la auto-asertividad, de las conductas sociales asertivas, de las conductas de liderazgo y de las estrategias cognitivas asertivas de solución de situaciones sociales conflictivas, así como una disminución de las conductas de ansiedad-timidez. Además, los datos sugieren que la experiencia fue especialmente significativa para los adolescentes con bajo nivel de desarrollo social en pre-test.

Por otro lado Monje, Camacho, Rodríguez y Carvajal (2009), investigadores de la Universidad Cooperativa de Colombia, registraron una investigación sobre la influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. Se utilizó un diseño cuasi-experimental, la muestra incluyó 12 docentes correspondientes al grupo experimental y 12 al grupo control del colegio, se estableció que tanto docentes como estudiantes utilizan medios de comunicación indirecta alternos al verbal, no permitiendo un adecuado proceso de interacción personal. Se evidenció en el estudio que con una adecuada intervención se optimizan los canales comunicativos mejorando así el desempeño académico de los educandos.

Torres y Silva (2011), investigadoras de la Universidad de Carabobo, midieron el efecto de un programa de intervención en asertividad para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en un grupo de 17 estudiantes de educación del segundo semestre de la Misión Sucre, enmarcado en la Teoría Terapia de Gestalt de Fritz Perls. Para la misma se diseñó un plan de intervención

para el análisis y para el procesamiento se utilizó el modelo Gestalt. Estuvo enmarcada en un tipo de investigación evaluativa, y con el diseño de evaluación el Modelo de CIPP (Stufflebeam) o Toma de Decisiones se recurrió a la técnica de observación, la entrevista no estructurada y el instrumento para el pre-test y post-test, lo cual resultó novedosos y beneficioso, ya que se pudo evidenciar un incremento en las mejoras de las relaciones interpersonales, arrojando un parámetro estandarizado de 60% de efectividad del mismo, favoreciendo la formación de un clima agradable dentro y fuera del aula.

Otros investigadores como Ibarra y Quevedo (2015), cuya intervención fue realizada en el Colegio Venezolano Británico, dirigieron su intervención a mejorar la comunicación asertiva. Los resultados mostraron un incremento importante de conductas asertivas en los participantes al interrelacionarse, estableciéndose compromiso para continuar trabajando en mejorarla, a fin de favorecer así las relaciones laborales.

De la misma forma Muñoz y Soteldo (2016) basaron su investigación en determinar la efectividad del programa de mejoramiento de la comunicación asertiva de los trabajadores sociales que conforma el grupo objeto de estudio, intervención basada en el enfoque de Castanyer (2000). El grupo en cuestión estaba integrado por siete trabajadores. El diseño metodológico corresponde a una investigación tipo experimento de campo con un diseño cuasi-experimental de pre-test y post-test. Los resultados reportados fueron un incremento en la comunicación asertiva de los participantes y la integración de herramientas asociadas a la comunicación asertiva positiva y empática.

Dinámica de grupo

El término se hace conocido con la II Guerra Mundial y en ese entonces hacía referencia a una ideología política que se preocupaba por las formas en que debían organizarse y manejarse los grupos. El segundo uso popular es asociado a una serie de técnicas que se usan en programas de entrenamiento con la finalidad de mejorar la habilidad en las relaciones humanas y en el manejo de conferencias y comités. El tercer uso al término se refiere a un campo de investigación dedicado a obtener conocimientos sobre la naturaleza de los grupos, sus interrelaciones entre

individuos y entre grupos. Es importante hacer una distinción del término y tener presente que para nuestros fines se entenderá como una rama del conocimiento que se dedica a la conducta humana y las relaciones sociales.

Kurt Lewin (1890-1945) popularizó el término dinámica de grupo y lo definió como el modo en que los grupos y los individuos actúan y reaccionan ante circunstancias cambiantes. El crecimiento de la dinámica de grupos es el resultado de investigaciones de varios científicos sociales, el surgimiento de profesiones en Estados Unidos vinculadas cada vez más con grupos de personas, así como los conflictos sociales que surgían y era necesario resolver. Todo fue sumando hasta generar técnicas que fueran cada vez más efectivas; de allí surgen aplicaciones como la psicoterapia de grupo en campos no estrictamente médicos como es el caso de los alcohólicos anónimos; en educación, donde ya no se ve el profesor como líder y conocedor exclusivo de la materia sino como ente motivador y estimulador de la participación; en la administración para planear procedimientos efectivos para coordinar la conducta de la gente. El estudio de las condiciones de trabajo y la incidencia de la fatiga entre los trabajadores, números de horas de trabajo, naturaleza de los incentivos monetarios.

Grupos

Los grupos tienen una organización caracterizada por una estructura que define el comportamiento de sus miembros, los cuales tienen determinadas relaciones de acuerdo a su rol, estatus y normas funcionales, siendo así posible explicar y predecir una buena parte de su comportamiento.

El grupo se define según Castell (1951) como “un conjunto de organismos en el que la existencia de todos es necesaria para la satisfacción de ciertas necesidades”. Desde el logro de los objetivos, Mill (1967) indica que los grupos “son unidades compuestas por dos o más personas que entran en contacto para lograr un objetivo, y que consideran que dicho contacto es significativo”. Cuando se define el grupo desde su estructura se puede decir que lo hace desde la organización ya que así lo establece Sherif y Sherif (1956) como “una unidad social

consistente en cierto número de individuos que se encuentra en un status y que desempeñan unas relaciones de rol, más o menos definidas y que posee un sistema propio de valores y normas que regulan la conducta de los individuos miembros”.

Por otra parte Cartwright y Zander (2012) indica que el grupo se define como “un conjunto de individuos cuyas relaciones mutuas hacen a estas interdependientes en algún grado significativo (...) se refiere a una clase de entidades sociales que tienen en común la propiedad de la interdependencia entre sus miembros constitutivos”. (p.60)

Fases o Etapas del grupo

Según Schütz (1971) las fases de interacción de grupo cumplen un ciclo estricto que guarda relación con las necesidades interpersonales individuales. Plantea que existen tres fases o etapas por las que atraviesa un grupo: inclusión, control y afecto.

- I. Inclusión: al enfrentarse mutuamente, la gente encuentra su ubicación inicial, que implica quedar dentro o fuera del grupo, presentarse como un individuo específico y comprobar si los demás le han de prestar atención o harán caso omiso de él.

Existe un sentimiento de querer ser importante y significativo, de tener méritos que nos hagan acreedores a la atención de los demás o estar unidos a los demás. En esta fase comienza la interacción entre los participantes y la búsqueda de integración. Las preocupaciones del grupo son la energía y los límites; la falta de energía grupal lleva a la desaparición del grupo de la misma manera que los límites se expresan en pertenencia al grupo, que los miembros se queden en él o lo abandonen. Es importante para Schütz el hecho de que las reacciones físicas de los miembros del grupo, tales como la respiración y el tacto, pongan en evidencia la fase de inclusión.

- II. Control: comprende la lucha por el liderazgo, la competencia, el debate sobre la orientación acerca de la tarea y los métodos para toma de decisiones. Cada miembro se ubica en la forma que le resulta más cómodo respecto a los demás en cuanto al control, la influencia y la responsabilidad. Predomina un sentimiento de competencia, que incluye la inteligencia, la apariencia exterior, el sentido práctico y la aptitud general para enfrentar el

mundo. Asimismo, los miembros influyen los unos con los otros, existe el deseo de tener autoridad hacia los demás y en organizar las partes en un todo coherente. La fase de control se centra en la regulación interna y la eficacia.

III. Afecto: el deseo de contacto corporal aparece naturalmente, mientras que en las fases previas había sido rígido y forzado, la lealtad o simpatía que sienten los individuos hacia el grupo es el correlato del amor a sí mismo del individuo. En esta etapa surge el sentimiento de despertar simpatía, de que la revelación del núcleo personal, en su totalidad, hará que se le considere al individuo algo digno de ser amado. Existen fuertes vínculos emocionales y presencia del individuo subsocial o hipersocial. El problema afectivo es un problema de aceptación y se logra intensificar las emociones: positivas, hostilidad, celos y formación de parejas.

Asertividad

El comunicarse con las personas con las que convives es una necesidad, pero que dicha comunicación sea efectiva es el reto. Tratar de expresar tanto de manera verbal como corporal los pensamientos, emociones, sentimientos, sin que esto signifique herir o maltratar al otro es la habilidad de las personas asertivas, quienes expresan de manera directa y adecuada sus opiniones y sentimientos, tanto positivos como negativos.

La asertividad es una habilidad que permite interactuar afectivamente en cualquier situación, incluyendo aquellos momentos donde los miembros de un grupo pueden tener conflictos y diferencia de pensamiento.

Según Castanyer (1996) el entrenamiento de la asertividad concede disminuir el malestar, ya que enseña a defender y autoafirmar los propios derechos, sin agredir ni ser agredido, facilitando así aumentar la capacidad para transmitir a otros nuestras opiniones o sentimientos de manera eficaz y sin emitir juicio alguno a nosotros mismos, defendiendo los derechos y respetando los de los demás. Que

una persona sea asertiva significa que se puso primero en la lista de prioridades, cuida su autoestima, cree en sus derechos y se relaciona con los demás, sin sentirse inferior o superior a ellos. La persona asertiva respeta y es respetada y es capaz de defender sus intereses de una manera cordial y empática.

Uno de los primeros en usar el concepto de asertividad fue Wolpe (1958), quien la define como “expresión adecuada dirigida hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad”. El término asertividad ha pasado por varios matices que “en conjunto hacen referencia a la capacidad de autoafirmarse en situaciones interpersonales”. Escursell y Vidal (1985), citado por Da Dalt y Di Fabio (2002).

Paula Pérez (2000), por su parte, considera la asertividad como “un comportamiento de defensa de los derechos y opiniones personales y de respeto a los derechos y opiniones de los demás, así como el auto refuerzo y el refuerzo de los demás”, concepto ligado estrechamente a la autoestima.

Caballo (2000) considera que la asertividad “es la capacidad para expresar sentimientos, pensamientos, ideas, opiniones o creencias a otros de una manera efectiva, directa, honesta y apropiada de modo que no se violen los derechos de los demás ni los propios”. (p.20)

El término asertividad actualmente es considerado como parte importante de las conductas que integran el grupo de las habilidades sociales, presente en todas las facetas de la vida, siendo el principio de la asertividad el respeto hacia sí mismo y hacia el resto de personas.

Castanyer (2010) la define como: “la capacidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular y sin manipular a los demás” (p.23). “Las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando los demás, es decir, no van a ganar, sino a llegar a un acuerdo” (p.27). La asertividad se encuentra en un punto intermedio entre la agresividad y la pasividad (o no asertividad), en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas y es capaz de expresar sus convicciones y de defender sus derechos.

La asertividad es una herramienta básica, que al ser usada permite expresarse de manera efectiva en cualquier situación, que la persona defiende de manera respetuosa sus ideas, sentimientos, pensamientos. La conducta asertiva conlleva a tener una interacción con otro más estable, amable y menos hostil.

En la dinámica de todo grupo la asertividad juega un papel de vital importancia, puesto que se enmarca en un conjunto de procesos de intercambio de información, con el fin de llevar a cabo objetivos que se cumplen a partir de las relaciones interpersonales establecidas en el grupo, desde el respeto personal y por los demás, como en la defensa de los derechos asertivos y en el reconocimiento de estos en las demás personas.

Características de la no asertividad, agresividad y asertividad

Kelly (1998) define la asertividad como “la capacidad de un individuo para transmitir a otra persona sus posturas, opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo” (p. 175).

Kelly indica que esto puede dar paso a dos desempeños de la habilidad, siendo una de ella la aceptación asertiva que se refiere a la habilidad de un individuo para transmitir calidez y expresar cumplidos u opiniones a los demás cuando la conducta positiva de éstos lo justifica. Los componentes de este tipo de habilidad son los siguientes: el afecto, las expresiones de elogio/aprecio, la expresión de sentimientos personales y la conducta positiva recíproca.

El otro desempeño indicado por este mismo autor es la oposición asertiva cuyo objetivo es comunicar los sentimientos e invitar al antagonista a que cambie su conducta. Los componentes conductuales de esta habilidad son el contacto visual, afecto y volumen de la voz, la comprensión de lo que el otro dice o expresión del problema, el desacuerdo y la petición de un cambio de conducta o propuesta de solución.

Castanyer (1996) define a una persona agresiva como la que defiende en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás. Su comportamiento externo está enmarcado en hablar poco fluido, habla tajante, interrumpe, utiliza insultos y amenazas, contacto ocular retador, cara tensa, invade

el espacio de otro. Experimentan emociones como ansiedad creciente, soledad, sensación de incomprensión, culpa, baja autoestima, sensación de falta de control.

Por su parte, la persona asertiva según Castanyer tiene un comportamiento externo caracterizado por habla fluida, seguridad, contacto ocular directo, relajación corporal, expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, defensa sin agresión, honestidad, capacidad de discrepar abiertamente.

Una persona que se describe como asertiva conoce y cree en un derecho para sí y los demás; sus convicciones son racionales. Experimentan sentimiento de buena autoestima, no se sienten ni superiores ni inferiores a los demás y se caracterizan por el control de sus emociones.

Componentes de la comunicación asertiva

Componentes no verbales

Castanyer (1996) indica que en una persona asertiva es fundamental la coherencia entre lo que dice y la postura que sostenga. La mirada debe ser sostenida mientras habla con otra persona, de otra forma se considera como una falta de confianza en sí mismo. Las personas asertivas generalmente tienen una postura cercana y erecta que indica seguridad, firmeza y atención.

Con relación a los componentes paralingüísticos, Castanyer (1996) plantea que en una persona asertiva el volumen debe estar en consonancia con el mensaje. El tono es uniforme y modulado y la fluidez con ciertas perturbaciones dentro de los límites normales. En cuanto a la claridad y velocidad, debe ser tal que el receptor pueda comprender el mensaje sin tener que sobre interpretar o recurrir a otras señales alternativas, la velocidad no debe ser muy lenta ni muy rápida.

Componentes verbales

Según Castanyer (1996) la duración del habla está directamente vinculada con la asertividad así como la capacidad de enfrentarse a situaciones y el nivel de ansiedad social. La retroalimentación es otro elemento importante que de manera asertiva se convierte en una poderosa herramienta, que consiste en el intercambio mutuo de señales de atención y comprensión. Este autor señala que las preguntas

son esenciales para mantener la conversación, obtener información y mostrar intereses por lo que la otra persona está diciendo.

Según Kelly (2002) existen componentes de una persona asertiva en dos escenarios diferentes, cuando realiza una oposición asertiva y cuando está ante una aceptación asertiva.

Componentes de la oposición asertiva

Contacto visual: consiste en la proporción de tiempo durante la cual una persona mira a la otra mientras está hablando.

Afecto: es el tono con el que está acompañado el mensaje verbal que debe ser firme, convincente y apropiado a la situación conflictiva.

Volumen de la voz: es una respuesta emitida de forma clara y audible.

Gestos: son movimientos de manos y brazos que se manifiestan durante la expresión verbal, que añade énfasis a la respuesta asertiva.

Comprensión de lo que dice el otro: es una expresión por parte del individuo que indique la existencia y naturaleza de una situación conflictiva.

Desacuerdo: es la verbalización indicadora de que la conducta de la otra persona es inaceptable.

Petición de un cambio de conducta o propuesta de solución: es sugerir una línea de acción más aceptable en el futuro.

Duración de las intervenciones: durante la emisión del comentario se deben utilizar de manera efectiva los recursos de asertividad y por ende el mensaje será claro y directo.

Componentes de la aceptación asertiva:

Contacto visual, afecto y volumen de voz: estas tres conductas también están presentes en una aceptación asertiva, en el caso del afecto, se caracteriza por ser cálido y cordial.

Expresiones de elogio y aprecio: es el uso de una expresión donde hay un elogio explícito de un individuo a otro por una conducta deseable.

Expresiones de sentimientos personales: es un mensaje que se transmite de una persona a la otra que involucra sentimientos positivos generados por una conducta.

Conducta positiva recíproca: es una respuesta en donde un individuo le ofrece ayuda al otro o hacer algo que a la otra persona le guste.

Duración de las intervenciones: la duración de los comentarios aumentará en la medida que la persona encuentre más recursos para hacer comentarios asertivos.

Terapia Gestalt

La Terapia Gestalt recoge aportes de la psicología Gestalt, del existencialismo, de la fenomenología y del trabajo psicodramático. Los terapeutas que han desarrollado este enfoque son Fritz y Laura Perls, Isadore Fromm, Jim Sinkin, Erving y Miriam Polster, Joseph Zinker, Joel Latner, Gary Yontef y los chilenos Claudio Naranjo y Adriana Schnake, entre otros.

Su principio se basa en el darse cuenta, que la persona perciba, sienta y actúe en relación al darse cuenta de lo que está haciendo y como puede cambiar aprendiendo a aceptarse y valorarse a sí mismo. Entre sus principios básicos destacan el presente, el aquí y el ahora; atención puesta en lo que está pasando y sintiendo en el momento presente.

El principio “darse cuenta” se refiere a la concientización progresiva de lo que ocurre en el aquí y el ahora. Es el darse cuenta del cuerpo, de los pensamientos, de la voz, de la postura, y de lo que pasa dentro (sensaciones propioceptivas, emociones) y fuera de la persona (ámbito externo), en el tiempo presente.

Para Yontef (2002) “solo una Gestalt percibida (darse cuenta) conduce a un cambio. Darse cuenta del contenido sin darse cuenta de la estructura no lleva a un contacto energizado organismo/ambiente” (p. 49).

En Gestalt el principio del holismo sistémico y organísmico implica que lo que afecta a una parte del sistema, repercute sobre la totalidad del mismo.

Por último, el principio de la responsabilidad de nosotros mismos contempla asumir lo que se siente, se piensa y dice.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

Este trabajo de investigación tiene una modalidad de campo evaluativa, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2003) como “aquel que se realiza mediante la recolección de los datos directamente de la realidad o del lugar donde se efectuará el estudio mediante la aplicación de técnicas de encuestas, entrevistas y observación directa” (p.14).

Weiss (1975) señala que la intención de una investigación evaluativa es “medir los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso alcanzar, a fin de contribuir a la toma de decisiones” (p.16) y es justo lo que se propone en esta investigación; evaluar los resultados de un programa de intervención.

Diseño de evaluación

Se comprende por diseño de investigación, según Hernández y Cols., (2004) “al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (p.184).

La investigación se llevó a cabo a través de un diseño cuasi experimental de tipo pre test- pos test en el que se manejó la variable independiente (programa de intervención) para observar su efecto y relación con la variable dependiente (asertividad). Respecto a los diseños cuasi experimentales de tipo pre test - pos test, Hernández (1998) indica que: “se llaman así porque su grado de control es mínimo, consisten en administrar un estímulo o tratamiento a un grupo y después aplicar una medición en una o más variables para observar cual es el nivel del grupo en estas variables”. Según Hernández y Cols., (2004) en los diseños cuasi experimentales “los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, sino que dichos grupos ya están formados antes del experimento: son grupos intactos” (p. 203). Según Kerlinger y Lee (2002), “la característica principal de esta forma de

investigación es que el grupo se compara consigo mismo a los efectos de medir las posibles variaciones de la variable dependiente”.

El pre test, de acuerdo a Hernández y Fernández y Baptista (2006), es una “prueba previa al estímulo o tratamiento experimental que se aplica a un grupo”. Mientras que el post test “es una prueba que se administra al grupo posterior a la aplicación de un estímulo” (p.187). La aplicación del pre test y del pos test se realizará mediante estrategias de Dinámica de Grupos, que tendrán características similares en cuanto a objetivos, duración, contenidos y complejidad para así medir la variable a través de la observación de los indicadores de cambio. La estrategia de pre test se aplicó al inicio de cada sesión para medir por separado los indicadores de cambio de cada una de las dimensiones de la variable, a continuación se aplicó el programa de intervención y finalmente se evaluó la incidencia del programa sobre los indicadores de las dimensiones estudiadas. El procedimiento para la aplicación del pos test es similar a las estrategias del pre test, con la diferencia de que se realizan en el cierre de las sesiones.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Un instrumento de medición es definido por Sabino (2002) como “cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a fenómenos y extraer de ellos información” (p. 143).

En cada sesión se observó la conducta de los participantes, teniendo especial atención a los indicadores establecidos vinculados con la variable a intervenir, haciendo uso para ello de una lista de cotejo, donde se recogieron dichas conductas y la frecuencia de aparición. De manera simultánea se realizó un registro audiovisual de las sesiones a fin de comparar las conductas previas y posteriores a la intervención.

Arias (2006) definió lo antes descrito como técnica de observación no participante de parte de un dinamista de grupo, quien debe ser capaz de “visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzcan en la naturaleza o en la sociedad, en función de objetivos de investigación”. (p.134).

Tipo de análisis

La investigación se realizó bajo un análisis cualitativo y cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) el análisis cuantitativo consiste en “registrar sistemáticamente comportamientos o conductas a los cuales, generalmente se les codifica con números para darle tratamiento estadístico” (p. 450). Con las observaciones y registros de los indicadores de cambio se realizó una contabilización de las frecuencias a fin de determinar los porcentajes en los que se presentaron dichas conductas en los participantes durante el taller. En el análisis cualitativo se clasificó la información verbal y no verbal, haciendo especial atención en aspectos claves vinculados con la variable a intervenir. Creswell (1994) afirma que el análisis cualitativo “consiste en describir, clasificar e interpretar las representaciones visualizadas a través de lecturas y apuntes de procedimientos” (p.581).

CAPITULO IV

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

La propuesta está diseñada para generar mayor asertividad en un grupo de docentes dadas las necesidades detectadas en su desenvolvimiento en su jornada laboral. Para ello se hizo uso de la definición de Castanyer sobre asertividad (1996) aplicada en contextos organizacionales.

Variable

Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan que una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios y la definen como “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse y de observarse” (p. 123).

Kerlinger y Lee (2002) afirman que la forma más útil de categorizar las variables es como independientes o dependientes ya que “los cambios en los valores o niveles de la variable independiente generan cambios en la variable dependiente” (p.42).

Variable dependiente

La variable dependiente de la siguiente propuesta es la asertividad, definida conceptualmente como “la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”. (Castanyer, 1996).

Para efectos de la presente investigación, debido a los resultados arrojados en el diagnóstico, se consideraron las dimensiones asertividad empática y subjetiva.

Dimensión asertividad empática: definida como “planteamiento inicial que transmite el reconocimiento hacia la otra persona y un planteamiento posterior sobre nuestros derechos e intereses”. (Castanyer, 1996)

Los indicadores de cambio mediante los cuales se mide esta dimensión son:

Se defiende sin agredir: la persona expresa verbalmente su opinión, defiende sus derechos, expone su postura sin actuar agresivamente hacia el otro. Ejemplo: “observé que tú (...) y tienes derecho a ello”, “escucho que tú (...) y tienes razón...” “es tu punto de vista y lo respeto (...) ahora ponte en mi lugar y observa mi perspectiva”.

Discrepa abiertamente: Posee la capacidad de diferir de la opinión de otros. Es decir, piensa diferente y lo expresa verbalmente. Ejemplo: “Opino diferente con respecto a (...)” “Difiero de tu opinión con respecto a (...)” entre otras.

Dice no: la persona expresa verbalmente no estar de acuerdo con conductas o expresiones verbales. Ejemplo: “entiendo tu situación, y no (...)” “Respeto lo que explicas, y no (...)” “comprendo lo que dices y no (...)”.

Sabe aceptar errores: Reconoce verbalmente ante los demás cuando ha cometido alguna falta. Ejemplo: “me equivoqué, y tengo derecho a ello”, “fue mi error...”, “errar es de humanos y reconozco mi error”, “sé que cometí un error”, “acepto mi error”, “ahora que sé cuáles son mis errores”, “ciertamente cometí un error”.

Dimensión asertividad subjetiva: este tipo de respuesta se utiliza en los casos en los que tenemos claro que el otro no ha querido agredirnos conscientemente. Se utiliza, sobre todo, para aclarar situaciones que se vienen repitiendo desde hace un tiempo.

Los indicadores de cambio mediante el cual se mide esta dimensión serán:

Describe sin condenar el comportamiento del otro: la persona describe verbalmente el comportamiento del otro sin emitir juicios que lo condenen. Ejemplo: “cuando tú haces o dices...”, “Tu comportamiento fue...” entre otras.

Describe el efecto del comportamiento del otro: la persona detalla lo que percibe del comportamiento del otro. Ejemplo: “el resultado es que yo...” “el efecto es que yo...” entre otras.

Describe los propios sentimientos: Expresa como lo hace sentir el comportamiento antes descrito. Ejemplo: “Entonces yo me siento...”, “Eso me hace sentir...”

Expresa lo que quiere del otro: Realiza peticiones, recomendaciones, sugerencias en forma verbal a la otra persona. Ejemplo: “Preferiría que tú me dijeras las cosas de tal manera...” “me gustaría que tú...”.

Tabla 16. Mapa de variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES DE CAMBIO
Asertividad: “la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”. Castanyer (1996).	Asertividad empática: Planteamiento inicial que transmite el reconocimiento hacia la otra persona y un planteamiento posterior sobre nuestros derechos e intereses”. Castanyer, (1996)	Se defiende sin agredir: La persona expresa verbalmente su opinión, defiende sus derechos, expone su postura sin actuar agresivamente hacia el otro. Ejemplo: “observe que tú...y tienes derecho a ello, y” “escucho que tú...y tienes razón y...” “es tu punto de vista y lo respeto...ahora ponte en mi lugar y observa mi perspectiva” Discrepa abiertamente: Posee la capacidad de diferir de la opinión de otros. Es decir, piensa diferente y lo expresa verbalmente. Ejemplo: “Opino diferente con respecto a...” “difiero de tu opinión con respecto a...”, entre otras. Dice no: La persona expresa verbalmente no estar de acuerdo con conductas o expresiones verbales. Ejemplo: “entiendo tu situación, y no...” “respeto lo que explicas, y no...” “comprendo lo que dices y no...” Sabe aceptar errores: Reconoce verbalmente ante los demás cuando ha cometido alguna falta. Ejemplo: “me equivoque, y tengo derecho a ello” “fue mi error...” “errar es de humanos y reconozco mi error” “sé que cometí un error” “acepto mi error” “ahora que sé cuáles son mis errores” “ciertamente cometí un error”
	Asertividad Subjetiva: Este tipo de respuesta se utiliza en los casos en los que tenemos claro que el otro no ha querido agredirnos conscientemente. Se utiliza, sobre todo, para aclarar situaciones que se vienen repitiendo desde hace un tiempo.	Describe sin condenar el comportamiento del otro: la persona describe verbalmente el comportamiento del otro sin emitir juicios que lo condenen. Ejemplo: “cuando tú haces o dices...”, “tu comportamiento fue...”entre otras. Describe el efecto del comportamiento del otro: La persona detalla lo que percibe del comportamiento del otro. Ejemplo: “el resultado es que yo...” “el efecto es que yo...” entre otras. Describe los propios sentimientos: Expresa como lo hace sentir el comportamiento antes descrito. Ejemplo: “Entonces yo me siento...”, “Eso me hace sentir...” Expresa lo que quiere del otro: Realiza peticiones, recomendaciones, sugerencias en forma verbal a la otra persona. Ejemplo:

“Preferiría que tú me dijeras las cosas de tal manera...” “me gustaría que tú...”

Variable independiente

Según Ramírez (1999) es “aquella donde el investigador puede manipular ciertos efectos; en otras palabras, supone la causa del fenómeno estudiado”.

Descripción

El programa de intervención se aplicó a un grupo de docentes de la Escuela Uno, se llevó a cabo dentro de sus instalaciones en dos sesiones de ocho (8) horas de duración cada una. Las sesiones fueron de tipo teórico-práctico y vivencial, con ejemplos prácticos y trabajo en equipo, cuyos miembros contaron con material de trabajo y bibliografía de interés. Se hizo uso de actividades grupales, basadas en técnicas de Dinámica de Grupos.

La intervención se diseñó con la finalidad de proporcionar diversas herramientas al grupo con la intención de lograr un cambio en sus miembros respecto al uso de herramientas asertivas. La meta final fue contribuir con una mejor relación entre los integrantes del grupo e influir positivamente en el logro de los objetivos propios de la institución a la cual pertenecen.

La variable independiente corresponde al programa de intervención, que permitió medir de qué manera afecta a la variable dependiente, que en este caso corresponde a la asertividad.

Propósito del programa

Proporcionar a los participantes herramientas teórico-prácticas-vivenciales sobre la asertividad subjetiva y empática orientadas a mejorar la asertividad de acuerdo al modelo de Castanyer (1996).

Justificación del programa de intervención

La aplicación del programa de intervención constituye un aporte a la institución donde se realiza el estudio al igual que para las personas que la

conforman, ya que hasta el momento no se encontraron evidencias de investigaciones en dicha institución. Así mismo, al solventar la necesidad detectada en el diagnóstico y mejorar la asertividad en los docentes y demás trabajadores de la escuela, se busca relaciones interpersonales solventadas en el respeto, la empatía y tolerancia, impactando sin duda positivamente en su labor diaria y en el logro satisfactorio de su rol dentro de la institución.

Objetivos del programa de intervención

Objetivo general: Que los participantes logren integrar la asertividad en sus dimensiones asertividad empática y subjetiva en su dinámica diaria a fin de mejorar sus relaciones laborales, según el modelo de Castanyer (1996).

Objetivos específicos: Que los participantes logren:

- Asociar la asertividad empática como elemento esencial para mejorar la asertividad en diversas situaciones laborales.
- Practicar la asertividad subjetiva como elemento esencial para mejorar la asertividad en diversas situaciones laborales.

Plan de sesión

A continuación, se presenta el plan de sesión empleado con los participantes, a partir del cual se desarrollaron las actividades y se evaluaron comportamientos y actitudes en cada una de las dimensiones de la variable asertividad.

Tabla 17 Plan de sesión. Subdimensión Asertividad Empática.

Propósito: Proporcionar a los participantes herramientas teórico-prácticas-vivenciales sobre la asertividad subjetiva y empática orientadas a mejorar la asertividad de acuerdo al modelo de Castanyer (1996).

Objetivo General: Que los participantes logren asociar la asertividad empática como elemento esencial para mejorar la asertividad en diversas situaciones laborales.

Objetivo específico	Contenido	Estrategia metodológica	Recursos	Tiempo	Evaluación
“Que los participantes logren”					<i>Se considera logrado el objetivo cuando los participantes logren...</i>
...					

Actividad N° 1: ENTREVISTO A MI COMPAÑERO

Expresar sus expectativas, normas y compromisos vinculados con la sesión.	Bienvenida, presentación, expectativas, normas y compromisos de la sesión.	Entrevisto a mi compañero.	Humanos: Facilitador, participantes. Materiales: Cuestionario impreso.	40 min	Expresar sus expectativas, normas y compromisos vinculados con la sesión a través de verbalizaciones tales como: “mis expectativas son...”, “mi compromiso es...”, “consideramos que una norma es...”.
---	--	----------------------------	---	--------	--

Actividad N° 2: LA RECETA DEL DOCENTE UNO

Mostrar la asertividad empática como elemento esencial de la asertividad ante una situación de toma	Asertividad empática	La receta del docente Uno	Humanos: Facilitador, participantes.	40 min	Mostrar la asertividad empática como elemento esencial de la asertividad ante una situación de toma de decisiones grupales en relación con el perfil del docente Uno a través de verbalizaciones como:
---	----------------------	---------------------------	---	--------	--

de decisiones grupales en relación con el perfil del docente de la Escuela Uno.

Materiales: frascos hechos en papel, dos filipinas

“observe que tú...y tienes derecho a ello, y” “escucho que tú...y tienes razón y...” “es tu punto de vista y lo respeto...ahora ponte en mi lugar y observa mi perspectiva” “Opino diferente con respecto a...” “difiero de tu opinión con respecto a...” “entiendo tu situación, y no...” “respeto lo que explicas, y no...” “comprendo lo que dices y no...” “me equivoque, y tengo derecho a ello” “fue mi error...” “errar es de humanos y reconozco mi error” “sé que cometí un error” “acepto mi error” “ahora que sé cuáles son mis errores” “ciertamente cometí un error”

Actividad N° 3: EXPOSICIÓN INTERACTIVA

Identificar los aspectos teóricos vinculados con la asertividad.	Asertividad Empatía Asertividad empática	Exposición interactiva	Humanos: Facilitador, participantes Materiales: beam	20 min	Identificar los aspectos teóricos vinculados con la asertividad a través de una exposición didáctica a través de verbalizaciones como: “la asertividad es...” “la empatía se define como...” “la asertividad empática se caracteriza por...”
--	--	------------------------	---	--------	--

Actividad N° 4: EL AUTOLAVADO

Movilizar la energía una vez concluido el receso.	Motivación Disposición al trabajo	El autolavado	Humanos: Facilitador, participantes	10 min	Movilizar la energía una vez concluido el receso a través de verbalizaciones como: “ahora me siento más dispuesto...” “tengo energía para...”
---	--------------------------------------	---------------	---	---------------	---

Actividad N° 5: CREA Y DIBUJA UN PERSONAJE.

Explicar las características de la no asertividad, agresividad y asertividad.	Características de personas no asertivas, agresivas y asertivas	Crea y dibuja un personaje.	Humanos: Facilitador, participantes Materiales: papel bond, colores, marcadores	60 min	Explicar las características de la no asertividad, agresividad y asertividad a través de la creación de un personaje a través de verbalizaciones como: “la persona no asertiva se caracteriza por...” “cuando la persona es agresiva se comporta como...” “la persona asertiva se expresa...”
---	---	-----------------------------	--	---------------	---

Actividad N° 6: DERECHOS ASERTIVOS

Revisar los derechos asertivos.	Derechos asertivos	La tienda mágica de los derechos asertivos	Humanos: Facilitador, participantes Materiales: derechos impresos en cartulina, tickets en cartulina	40 min	Revisar los derechos asertivos a través de verbalizaciones como: “compro este derecho porque...” “este derecho significa que ...” “este derecho significa ...”
---------------------------------	--------------------	--	---	--------	--

Actividad N° 7: LA CAJA DE HERRAMIENTAS

Explicar los elementos que componen una respuesta desde la asertividad empática	Asertividad empática	La caja de herramientas	Humanos: Facilitador, participantes Materiales: video beam.	20 min	Explicar los elementos que componen un feedback asertivo a través de verbalizaciones como: “observe que tú...y tienes derecho a ello, y” “escucho que tú...y tienes razón y...” “es tu punto de vista y lo respeto...ahora ponte en mi lugar y observa mi perspectiva” “Opino diferente con respecto a...” “difiero de tu opinión con respecto a...” “entiendo tu situación, y no...” “respeto lo que explicas, y no...” “comprendo lo que dices y no...” “me equivoque, y tengo derecho a ello” “fue mi error...” “errar es de humanos y reconozco mi error” “sé que cometí un error” “acepto mi error” “ahora que sé cuáles son mis errores” “ciertamente cometí un error”

Actividad N° 8: UN ACUERDO ASERTIVO

Aplicar la asertividad empática durante una situación de conflicto dada.	Asertividad empática	Un acuerdo asertivo	Humanos: Facilitador, participantes. Materiales: paraguas, sobres con situaciones impresas, una almohada, hoja impresa que identifica una agencia de viaje y parada de autobús	60 min	Aplicar la asertividad empática durante una situación de conflicto dada a través de verbalizaciones como: “observe que tú...y tienes derecho a ello, y” “escucho que tú...y tienes razón y...” “es tu punto de vista y lo respeto...ahora ponte en mi lugar y observa mi perspectiva” “Opino diferente con respecto a...” “difiero de tu opinión con respecto a...” “entiendo tu situación, y no...” “respeto lo que explicas, y no...” “comprendo lo que dices y no...” “me equivoque, y tengo derecho a ello” “fue mi error...” “errar es de humanos y reconozco mi error” “sé que cometí un error” “acepto mi error” “ahora que sé cuáles son mis errores” “ciertamente cometí un error”
--	----------------------	---------------------	---	--------	---

Actividad N° 9: CARRERA ASERTIVA

Asociar la asertividad empática con situaciones que pueden ocurrir en la dinámica laboral.	Asertividad empática	La carrera asertiva	Humanos: Facilitador, participantes. Materiales: banderín, bol, papeles impresos con situaciones	40 min	Asociar el contenido teórico con situaciones que pueden ocurrir en la dinámica laboral a través de verbalizaciones como: “comprendo lo que dices y no...” “difiero de tu opinión...” “errar es de humano...”
--	----------------------	---------------------	---	--------	--

Actividad N° 10: LA FÓRMULA DE LA ESCUELA UNO

Demostrar la asertividad empática como elemento esencial de la asertividad durante una situación de toma de decisiones grupales con relación a la construcción de la visión de la Escuela Uno.	Asertividad Empática	La fórmula de la Escuela Uno	Humanos: Facilitador, participantes. Materiales: cilindros graduados impresos	40 min	Demostrar la asertividad empática como elemento esencial de la asertividad durante una situación de toma de decisiones grupales con relación a la construcción de la visión de la Escuela Uno a través de verbalizaciones como: “observe que tú...y tienes derecho a ello, y” “escucho que tú...y tienes razón y...” “es tu punto de vista y lo respeto...ahora ponte en mi lugar y observa mi perspectiva” “Opino diferente con respecto a...” “difiero de tu opinión con respecto a...” “entiendo tu situación, y no...”
--	----------------------	------------------------------	---	--------	--

“respeto lo que explicas, y no...”
 “comprendo lo que dices y no...”
 “me equivoque, y tengo derecho a
 ello” “fue mi error...” “errar es de
 humanos y reconozco mi error”
 “sé que cometí un error” “acepto
 mi error” “ahora que sé cuáles son
 mis errores” “ciertamente cometí
 un error”

Actividad N° 11: EL TROFEO DEL APRENDIZAJE

Identificar las vivencias de la sesión.	Asertividad empática	El trofeo del aprendizaje	Humanos: Facilitador, participantes. Materiales: trofeo impreso en cartulina	20 min	Identificar los aprendizajes cognitivos y afectivos de la sesión a través de verbalizaciones como: “hoy aprendí...” “me siento...”
---	----------------------	---------------------------	--	--------	---

Tabla 18. Plan de sesión. Subdimensión Asertividad subjetiva

Propósito: Proporcionar a los participantes herramientas teórico-prácticas-vivenciales sobre la asertividad subjetiva y empática orientadas a mejorar la asertividad de acuerdo al modelo de Castanyer (1996). Objetivo General: Practicar la asertividad subjetiva como elemento esencial para mejorar la asertividad en diversas situaciones laborales.					
Objetivo específico	Contenido	Estrategia metodológica	Recursos	Tiempo	Evaluación
“Que los participantes logren”					Se considera logrado el objetivo cuando los participantes logren...
...					
Actividad N° 1: LA PAPA QUE SABE					
Comentar los aprendizajes y vivencias de la sesión anterior	Asertividad empática	La papa que sabe	Humanos: Facilitador, participantes Materiales: pelota	20 min	Comentar los aprendizajes y vivencias de la sesión anterior a través de verbalizaciones como: “en la sesión anterior aprendí...”, “me llevé de esa sesión...”, “la asertividad es...”
ACTIVIDAD N° 2: BAILOTERAPIA DIRIGIDA					

Movilizar la energía antes de iniciar la sesión.	Energía Disposición al trabajo	Bailoterapia dirigida	Humanos: Facilitador, participantes. Materiales: corneta, música, estrella de papel	20 min	Movilizar la energía antes de iniciar la sesión a través de verbalizaciones tales como: “ahora tengo energía para...”, “me siento dispuesta para trabajar...”, “me siento enérgico...”.
Actividad N° 3: EL DONATIVO DE LOS EX ALUMNOS					
Mostrar la asertividad subjetiva ante una situación de debate	Asertividad subjetiva	El donativo de los ex alumnos	Humanos: Facilitador, participantes. Materiales: situación impresa	40 min	Mostrar la asertividad subjetiva como elemento esencial de la asertividad ante una situación de debate a través de verbalizaciones tales como: “cuando tú haces o dices...”, “tu comportamiento fue...” “el resultado es que yo...” “el efecto es que yo...” “Entonces yo me siento...”, “Eso me hace sentir...” “Preferiría que tú me

					dijeras las cosas de tal manera...” “me gustaría que tú...”
Actividad Nº 4: CUESTIONARIO AUTO ADMINISTRADO					
Identificar conductas personales asociadas a la asertividad	Asertividad	Cuestionario auto administrado	Humanos: Facilitador, participantes Materiales: cuestionario impreso	40 min	Identificar conductas personales asociadas a la asertividad a través de expresiones como: “me di cuenta que...” “habitualmente soy asertivo...” “raramente soy asertivo...” “nunca soy asertivo...”
Actividad Nº 5: NÚMEROS Y CONSIGNAS					
Movilizar la energía una vez concluido el receso.	Energía Disposición al trabajo	Números y consignas.	Humanos: Facilitador, participante	10 min	Movilizar la energía una vez concluido el receso a través de verbalizaciones como: “ahora me siento más dispuesto...” “tengo energía para...”

Actividad nº 6: DISCUSIÓN DIRIGIDA

Enunciar el concepto y características de la asertividad subjetiva	Discusión dirigida	Asertividad subjetiva	Humanos: Facilitador, participantes Materiales: Video beam	20 min	Enunciar el concepto y características de la asertividad subjetiva a través de verbalizaciones como: “la asertividad subjetiva es...”, “se describe el efecto del comportamiento del otro”, “se describen los propios sentimientos...”, “se expresa lo que se quiere del otro...”.
--	--------------------	-----------------------	--	--------	--

Actividad nº 7: PREPARA TU SÁNDWICH ASERTIVO

Expresar un feedback asertivo para una situación del ámbito escolar.	Asertividad subjetiva	Prepara tu sándwich asertivo.	Humanos: Facilitador Participantes Materiales: Partes de un sándwich hechas de papel	45 min	Expresar un feed back asertivo para una situación del ámbito escolar a través de verbalizaciones como: “cuando tú...” “yo me siento...” “me gustaría...”
--	-----------------------	-------------------------------	--	--------	--

					Una situación
Actividad nº 8: EL MICRO TEATRO					
Dramatizar una situación en la que se apliquen técnicas de la asertividad subjetiva.	Asertividad subjetiva Banco de niebla Disco roto Aplazamiento asertivo Técnica para procesar el cambio	El micro teatro	Humanos: Facilitador, participantes. Materiales: sillas, mesas, hojas, utilería	60 min	Dramatizar una situación en la que se aplique la asertividad subjetiva a través de verbalizaciones como: “cuando tú haces o dices...”, “tu comportamiento fue...” “el resultado es que yo...” “el efecto es que yo...” “Entonces yo me siento...”, “Eso me hace sentir...” “Preferiría que tú me dijeras las cosas de tal manera...” “me gustaría que tú...” “entiendo tu situación...” “respeto lo que explicas...” “es verdad cometí un error...”
Actividad nº 9: DONATIVO DE ONG					
Demostrar la asertividad subjetiva durante una situación de debate.	Asertividad subjetiva	Donativo de ONG	Humanos: Facilitador, participantes.	40 min	Demostrar la asertividad subjetiva durante una situación de debate a través de

				Materiales: situación impresa		verbalizaciones como: “tu comportamiento es...” “el efecto es que yo...” “preferiría que tú me dijeras...” “entonces yo me siento...”
Actividad nº 10: PLANETAS						
Expresar el cumplimiento de expectativas, aprendizajes cognitivos y afectivos una vez concluido el taller.	Expectativas Aprendizajes cognitivos Aprendizajes afectivos	Planetas	Humano: facilitador, participantes Materiales: hoja impresa	30 min		Expresar el cumplimiento de expectativas, aprendizajes cognitivos y afectivos a través de verbalizaciones como: “se cumplieron mis expectativas...”, “aprendí...”, “me siento...”.
Actividad nº 11: ENCUESTA						
Estimar la aplicación del taller	Evaluación	Encuesta	Humanos: Facilitador, participantes.	20 min		Estimar la aplicación del taller a través de verbalizaciones

Materiales: hojas impresas	como: “me gustó...”, “aprendí...”, “el dominio del tema fue...”
--------------------------------------	--

CAPITULO V

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

En este capítulo se presentan, analizan y discuten los datos producto de la aplicación del programa de intervención, y los resultados de la medición de los indicadores del pre test y pos test.

Resumen del proceso de intervención

El programa de intervención tuvo una duración de dieciséis (16) horas, divididas en dos sesiones de ocho (8) horas cada una. En la primera sesión se trabajó la sub dimensión asertividad empática, efectuada el día miércoles 10/09/2019, y la segunda sesión donde se trabajó la asertividad subjetiva se realizó el día 11/09/2019. Se llevaron a cabo en las instalaciones de la Escuela Uno, ubicada en la calle Rafael Arvelo, Santa Mónica del municipio Libertador, Distrito Capital.

Para ambas sesiones hubo una participación de diez (10) docentes, tres (3) integrantes del personal coordinador y directivo y una participante del área administrativa, todas del sexo femenino. La primera sesión inició a la hora pautada, 7:30am, y finalizó a las 4:00 pm. La segunda sesión inicio un poco más tarde de la hora pautada, a las 8:00am, y culminó a las 4:20 pm.

En relación a las estrategias utilizadas, se considera que estuvieron acorde con el grupo, dado que la energía fue en ascenso, generó la participación de la mayoría de las integrantes, finalizando cada una en procesamientos fructíferos direccionados al objetivo general.

Objetivo de la investigación

El programa de intervención tuvo como propósito proporcionar a los participantes herramientas teórico-prácticas-vivenciales sobre la asertividad subjetiva y empática orientadas a mejorar la asertividad de acuerdo al modelo de Castanyer (1996).

Se puede indicar que el propósito planteado en el programa de intervención se cumplió dado que en cada una de las actividades en donde se aplicó el post-test, para cada dimensión trabajada, se demuestra el aumento de los indicadores de cambio, lo cual se pudo comprobar a través de las verbalizaciones manifestadas por los participantes, así como también por los comentarios generados por las integrantes del grupo tres meses después de ejecutar dicho programa de intervención.

Como objetivo general del programa de intervención se contemplaba que los participantes logaran integrar la asertividad en sus dimensiones asertividad empática y subjetiva en su dinámica diaria a fin de mejorar sus relaciones laborales, según el modelo de Castanyer (1996).

Para ello era necesario el logro de dos objetivos específicos: asociar la asertividad empática como elemento esencial para mejorar la asertividad en diversas situaciones laborales, así como también el objetivo de practicar la asertividad subjetiva como elemento esencial para mejorar la asertividad en diversas situaciones laborales. Ambos objetivos fueron logrados con éxito.

Cumplimiento del Programa de intervención: Objetivos y Estrategia

Día 1:10/09/2019

Primera sesión: Asertividad empática

Esta sesión se planteó como objetivo general que los participantes logaran asociar la asertividad empática como elemento esencial para mejorar la asertividad en diversas situaciones laborales.

Se considera que se cumplió con este objetivo a partir de las verbalizaciones manifestadas por los asistentes, acompañadas también con indicadores del lenguaje corporal, asociadas a la dimensión asertividad empática trabajada. Asimismo, se registró un aumento en el número de frecuencias vinculada a cada uno de los indicadores establecidos para dicha sub dimensión, una vez aplicado el programa de intervención. A continuación, se describen las estrategias utilizadas para esta sesión.

Estrategia 1: Entrevisto a mi compañero

Esta primera actividad tenía como objetivo que los participantes expresaran sus expectativas, normas y compromisos vinculados con la sesión. La misma se realizó en dos fases.

En la primera fase se les dio la bienvenida al taller, posteriormente se presentaron las facilitadoras y el resto del equipo que acompañaría la jornada, conformada por el camarógrafo y observadores.

Para continuar se les hizo entrega de unas etiquetas donde escribirían su nombre, así como los números que los identificaría para facilitar la observación y posterior análisis de resultados. Se les solicitó a las participantes que de un bowl sacaran un papel que contenía el nombre de un animal y luego de la instrucción comenzaran a emitir el sonido que lo caracteriza y ubicaran a otra persona que emitiera el mismo sonido. Esta actividad tenía como cometido organizar el grupo en parejas.

La segunda fase de la actividad inicia cuando ya una vez en pareja se les entregó una hoja con preguntas para que se hicieran una entrevista mutua. Transcurrido el tiempo dado por las facilitadoras cada participante debía presentar a su compañero en términos de nombre, característica que comenzara con la inicial de su nombre, una actividad que le gustara hacer en su tiempo libre, expectativas para el taller y un compromiso personal que asumía para la jornada de dos días.

A la par de las intervenciones una de las facilitadoras anotaba las expectativas, compromisos y normas en una hoja de papel bond a fin de colgarlo en un lugar visible del salón durante toda la jornada.

Todas las participantes presentaron a sus compañeras, utilizando expresiones en cuanto a las expectativas tales como: “aprendizaje”, “crecimiento personal”, “actualización”, “novedoso”, “motivación-valores”, “incentivo al proyecto educativo”, “relacionarme con los demás”, “nuevos conocimientos”.

En relación con los compromisos las participantes expresaron: “poner atención” “respetar las intervenciones”, “puntualidad”, “aprender”, “escuchar” “motivación”.

Al término de las presentaciones una de las facilitadoras preguntó acerca de las normas que establecerían para el desarrollo exitoso de la jornada. Las respuestas expresadas por las participantes fueron “puntualidad de llegada y salida”, “responsabilidad”, “ser colaboradora y participativa”, “tener ánimo y disposición”, “escucharnos”, “respeto al derecho de palabra”.

Culminada esta parte, las facilitadoras explicaron que el taller nació de la necesidad medida meses anteriores en el cuestionario por ellas respondido, que los observadores y cámara eran para fines de procesamiento de la información, así que la invitación era que se permitieran aprender, pero también disfrutar ambas sesiones.

Estrategia 2: La receta del docente Uno (Pre test)

La segunda actividad a realizar correspondió a la primera medición del taller: el pre test, cuyo objetivo era que los participantes mostraran la asertividad empática como elemento esencial de la asertividad ante una situación de toma de decisiones grupales, en relación con el perfil del docente de la Escuela Uno.

Se les indicó a los participantes que debían imaginar que se convertían en cocineros y su misión sería elaborar una receta que definiera el perfil del docente de la Escuela Uno, en términos de cualidades y características personales. Para ello se les hizo entrega de una hoja con la figura de un envase donde debían escribir el ingrediente que cada uno escogería. El facilitador aclaró la importancia de que no se repitiera dicho ingrediente, así como también que debían justificar la elección del mismo. Hasta este punto se les solicitó que parafrasearan las indicaciones dadas. La participante P3 fue la encargada de repetir las acciones a ejecutar en esta primera parte. P3 indicó en voz alta cuál sería su ingrediente, haciendo lo mismo las participantes P9, P8, P12, P13, P2, las demás participantes escribieron en el papel el ingrediente y guardaron silencio.

Luego una de las facilitadora indicó a las participantes que debían llegar a un consenso por unanimidad en elegir seis de los ingredientes y que tenían libertad en la forma de ponerse de acuerdo. Luego de elegidos los ingredientes debían preparar la receta del docente Uno, que además debía tener un nombre, ingredientes con cantidades definidas y preparación. Una vez acordado, debían escribirlo en una lámina de papel bond, siendo la encargada de expresar la información una de las participantes elegida por ellos, quien con una indumentaria de chef explicaría los resultados del consenso. El parafraseo a estas indicaciones estuvo a cargo de la participante P7.

Los participantes se agruparon en el medio del salón, tomando la palabra la participante P6, participantes como P3, P9, P8, P8, P1 emitían opiniones, mientras que P10 se mantuvo cerca del círculo, pero de manera tangencial, poco se comunicaba. Quien recibía los ingredientes era la participante P3, quien los contaba e indicaba que sobraba uno. Luego en esa misma función fue relevada por la participante P6, quien además indicó de manera escrita ingredientes la cantidad de cada ingrediente.

La participante P6 se dirigió al papel bond para anotar los ingredientes con sus respectivas cantidades mientras que P8 era quien le dictaba la información. El resto de los participantes se ubicaron alrededor del papel bond, en ocasiones la mayoría hablaba al unisonó para dar indicaciones, sin embargo, participantes como P11 y P12 se mantuvieron en silencio. La participante P9 daba las indicaciones en cuanto a la preparación, mientras P7 agregaba “yo sugiero...” y P10 manifestaba “yo opino que...”.

La participante seleccionada por el grupo para presentar la receta fue P3, quien además acompañó la presentación con expresiones como “con amor se hacen las cosas”, “la seguridad es muy comercial elijan la mejor” y un lenguaje corporal propia de un presentador de cocina, al concluir la participante fue aplaudida por sus compañeras. Los ingredientes y cantidades seleccionados fueron: amor (3 kg), responsabilidad (2 kg), asertividad (1 ½ kg), flexibilidad (1 ½ kg), seguridad (2 kg) y ambientalista (1 ½ kg). El nombre de la receta fue “Ensalada Docente Escuela Uno”.

Se pudo observar que las participantes se agrupaban para llegar a consensos, tanto para elegir los ingredientes como para seleccionar el modo de preparación, sin embargo en la segunda parte se observó mayor participación en un mismo instante de tiempo que impidió que escuchara las indicaciones la participante P6, quien escribía en el papel. Afirmaron: “fue más fácil elegir los ingredientes”, “en la segunda parte nos volvimos un ocho”, “en la primera parte elegimos ingredientes de manera de que todos estuviéramos incluidos”, “nos costó llegar a un acuerdo”.

En síntesis, lograron llegar a la receta del docente uno, la mayoría expresó sentirse identificada con la misma, mientras algunas opinaron que faltaron otros ingredientes importantes como la formación académica. Muchas expresaron sus opiniones abiertamente mientras algunas decidieron guardar silencio y solo acompañar el proceso de selección.

Estrategia 3: Exposición interactiva

El objetivo de esta actividad era identificar los aspectos teóricos vinculados con la asertividad. Se presenta a los participantes el nombre del taller “Soy Asertivo” identificando junto con la participación del grupo aspectos claves como: asertividad, empatía, asertividad empática. Durante esta actividad hay atención por parte del grupo, participación de alguno de los integrantes cuando el facilitador hace preguntas con relación al tema.

Surgieron reflexiones como las de P7: “no es fácil ser asertivo”, “yo no me considero una persona asertiva”, P4: “ser asertivo es una virtud”, “son patrones de conducta”, “esto debe ser aplicado para todos los integrantes del colegio”.

Estrategia 4: El autolavado

Esta actividad tuvo como objetivo movilizar la energía una vez concluido el receso. Se les solicitó hacer dos filas paralelas en el centro del salón, uno frente al otro, de manera que cada miembro representara un vehículo y fuera lavado por el resto de los integrantes del grupo, cuyas funciones debían ser cepillar, enjabonar, mojar y secar. Cuando se solicitó el parafraseo de la actividad fue la participante P5 la encargada. Todas las integrantes del grupo participaron en la actividad, se reían,

había entre ellas poca distancia. Manifestaron al final de actividad que se sentían “bien”, “limpia” y que habían reído mucho.

Estrategia 5: Crea y dibuja un personaje

El objetivo de esta estrategia es que los participantes expliquen las características de la no asertividad, la agresividad y la asertividad. Los participantes se enumeraron del 1 al 3, agrupándose los de igual número, posteriormente se les hizo entrega de un material impreso con las características de una persona asertiva, agresiva y no asertiva. Se les indicó que una vez leído el material debían dibujar en un papel bond la figura de una persona que represente la característica designada, vinculando además cada parte del cuerpo de dicho personaje dibujado con comportamientos externos, patrones de pensamiento, sentimientos y emociones. La participante que parafraseó las indicaciones de esta actividad fue P13.

La actividad se desarrolló de manera efectiva, cada grupo se reunió a trabajar utilizando los materiales suministrados. En uno de los grupos una persona leía en voz alta las características del personaje asignado y el resto escuchaba con atención, en otro grupo se observó que empezaron a hacer el personaje a la par que leían la información. Posteriormente cada grupo en plenaria presentó su personaje a través del dibujo y una explicación oral. El resto escuchó con atención e hicieron intervenciones con ejemplos vinculados a cada personaje.

Durante la actividad algunos de los verbatums fueron: “me identifico con la persona sumisa, muchas veces prefiero callar”, “yo he pasado por los tres personajes pero más con el agresivo”, “yo tiendo a quedarme callada como él”, “yo durante muchos años fui la sumisa ahora llegó mi tiempo para hablar”, “ser agresiva me ha traído problemas por eso prefiero quedarme callada”, “no sé cómo responder en ocasiones y prefiero callar”, “uno tiene que aprender a defenderse”.

Estrategia 6: La tienda mágica de los derechos asertivos

Esta actividad tuvo como objetivo revisar los derechos asertivos, para ello se les solicitó a las participantes que se movilizaran al salón de al lado, ya ambientado como una tienda, donde los productos a vender eran los derechos asertivos. Se les hizo la invitación a que caminaran y observaran los derechos colocados a la vista de todos y se les hizo entrega de una moneda, donde debían escribir un valor con el cual se sintieran identificados y además sería el equivalente al derecho que quisieran comprar. Una a una fueron manifestando su deseo de participar para que otra persona no comprara el derecho que era de su gusto. Muchas levantaron la mano para participar en la compra, algunas levantaban la voz, hasta que poco a poco fueron tomando el derecho de palabra y manifestaron comprar un derecho asertivo a cambio de un valor.

Las participantes P11 y P8 se notaron movilizadas. Al momento de explicar la razón por la cual se sentían identificadas con el derecho elegido, no podían emitir palabras, agacharon la cara y lloraron. Las facilitadoras acompañaron ambos procesos y permitieron la expresión libre de lo que estaban sintiendo en ese momento.

En esta actividad la participación fue activa y predominaron expresiones como: “me identifico con este derecho...”, “aplico poco este derecho”, “desconocía este derecho, así que me lo llevo”, “apenas vi este derecho me gustó”.

Estrategia 7: La caja de las herramientas

La siguiente actividad tuvo como objetivo explicar los elementos que componen una respuesta desde la asertividad empática. Con apoyo del video beam se explicaron los aspectos teóricos de la asertividad empática tales como: discrepa abiertamente, sabe aceptar errores, se defiende sin agredir y dice no.

Para llevar a cabo el objetivo planteado se hizo una metáfora vinculando cada elemento con una herramienta que se encontraba dentro de una caja. Las facilitadoras presentaron una a una las sub dimensiones de la asertividad empática, vinculándolas con ejemplos y posibles escenarios de aplicación.

Las participantes atendieron a la explicación e hicieron preguntas al respecto. Acotaron expresiones como: “me cuesta decir que no”, “¿Cómo hacer cuando sabes que cometiste un error pero ya ha pasado tiempo?”, “Cuando uno no está de acuerdo con algo trato de ser educada pero cuesta”, “¿Cómo decir no y no pasar como mal educado?”.

Estrategia 8: Un acuerdo asertivo

Para practicar los aspectos teóricos antes abordados se continuó con esta actividad, cuyo objetivo fue aplicar la asertividad empática durante una situación de conflicto dada. Se solicitó la participación voluntaria de cuatro personas.

En el salón se ubicaron cuatro sillas y sobre éstas había un sobre. Las participantes lo abrieron y leyeron la tarjeta que contenía el rol que debían desempeñar en tres situaciones hipotéticas que pueden ocurrir en la cotidianidad y donde podían hacer uso de las herramientas antes explicadas.

En la actividad debían actuar, hubo un ambiente de confianza, risas y camaradería. Algunas de las expresiones usadas fueron: “observé que tú llegaste primero así que tienes derecho”, “es tu forma de actuar y lo respeto pero ponte en mi lugar”, “entiendo tu situación, y no estoy de acuerdo”, “errar es de humanos cualquiera lo hace”, “acepto mi error”.

Estrategia 9: La carrera asertiva

Dado que la actividad de los derechos asertivos llevó más tiempo del planificado, esta estrategia sufrió algunos cambios, procurando que de igual manera se cumpliera con el objetivo planteado para esta actividad, que era asociar la asertividad empática con situaciones que pueden ocurrir en la dinámica laboral.

A cada participante se le hizo entrega de una situación de conflicto que se podía presentar en la dinámica laboral, de manera que la leyeran en voz alta e indicaran cual sería la respuesta desde la asertividad. Las situaciones estaban enumeradas, por lo que las participantes siguieron ese orden para intervenir. Las facilitadoras, con la intención de que todas pusieran en práctica los conceptos teóricos, indagaban con el resto sobre qué otras respuestas podían dar desde la

asertividad. Algunos de los verbatim usados fueron: “entiendo que te gusta pero no...”, “estoy agradecida sin embargo no lo acepto”, “no me gustó la forma en que me hablaste me gustaría que para la próxima me lo digas personalmente”, “esa forma de controlar la disciplina seguro te funciona a ti sin embargo yo aplico otra”, “entiendo tu punto de vista y te lo respeto, comprende también el mío...”, “es tu opinión es tu experiencia conmigo suele ser diferente...”.

Estrategia 10: La fórmula de la Escuela Uno (Post test)

Antes de iniciar el post test hubo un breve receso de manera de garantizar una mayor concentración durante esta importante actividad, cuyo objetivo era demostrar la asertividad empática como elemento esencial de la asertividad durante una situación de toma de decisiones grupales, con relación a la construcción de la visión de la Escuela Uno.

Se les comunicó a los participantes que desde el rol de un científico debían idear la fórmula química que definiera a la Escuela Uno. Todos debían contribuir con un componente para luego seleccionar seis y con cantidades exactas crear dicha fórmula. Dos observadores debían medir la recurrencias de expresiones como: “difiero de tu opinión, con respecto a...”, “opino diferente a ti”, “escucho que tú... y tienes razón”, “comprendo lo que dices y no”, “sé que cometí un error”, “ciertamente cometí un error”. Igualmente observar indicadores de lenguaje no verbal como contacto ocular directo, expresión facial de acuerdo a lo que expresa, postura cercana erecta, movimientos desinhibidos.

Las participantes se organizaron de forma tal que una de ellas recibía todos los papeles con la característica escrita, luego los leían en voz alta y reagrupaban las características que fueran similares. Se reunieron todas alrededor de la persona que organizaba las hojas escritas, y se escucharon expresiones como: “estoy de acuerdo contigo...”, “me parece que no, pero respeto tu opinión”, “pienso diferente pero respeto tu opinión”, pocas expresiones se escucharon en torno a los indicadores de saber aceptar errores y se defiende sin agredir.

Las participantes consideraron que la encargada de crear la fórmula con los seis componentes elegidos P 14, quien aceptó sin inconvenientes y procedió a

escribir en el pizarrón lo que las participantes le indicaban, en términos de cantidades en porcentaje para cada componente elegido.

Se observó en esta segunda parte mayor participación de P3, P2, P13, P10 y P7 mientras el resto mantenía silencio, se observó a la participante P6 de brazos cruzados escuchando con atención lo que indicaban las participantes. Es importante mencionar que se escucharon expresiones vinculadas con el indicador discrepa abiertamente como: “opino diferente...”, “es importante escucharnos...”, “pienso diferente”, “hay mucha bulla vamos a organizarnos”, “necesitamos otros ingredientes...”, “respeto lo que dices, pero pienso que no...”, “entiendo como tú lo haces pero yo lo haría de manera diferente...”.

En el procesamiento de esta actividad se escucharon reflexiones importantes en torno a la importancia de la asertividad, los roles que juegan cada una en la dinámica diaria en la escuela y lo difícil de definir un perfil docente según las características de una institución.

Estrategia de cierre: El trofeo del aprendizaje

Para culminar la primera sesión se realizó una actividad para hacer un cierre afectivo- cognitivo, con el objetivo además de identificar las vivencias de la sesión. Se les hizo entrega de un trofeo realizado en cartulina en el cual debían escribir lo que lograron desde lo cognitivo y lo afectivo.

Una vez concluido el tiempo para llegar a dicha identificación, todas compartieron en voz alta sus logros, con verbatim vinculados a la asertividad: “más seguridad para expresarme”, “sensibilidad con la otra persona”, “herramientas para solucionar problemas”, “mejor comunicación con estas herramientas”, “una herramienta de comunicación que no me afecte ni afecte a los demás”. Una vez que todas expresaron sus logros se dio por terminada la sesión y las facilitadoras hicieron la invitación para la próxima sesión.

Día 2: 11/11/2019

Segunda sesión: Asertividad subjetiva

En el segundo día del taller “Soy Asertivo” se planteó como objetivo general practicar la asertividad subjetiva como elemento esencial para mejorar la asertividad en diversas situaciones laborales.

La sesión contó con un mismo número de participantes, inició media hora después de lo pautado y se realizó un ajuste sobre el tiempo de la actividad inicial de manera que esto no afectara el logro de los objetivos propuestos. Dada la experiencia del día anterior, las facilitadoras decidieron retirar las mesas y sólo dejar las sillas para mejorar el desplazamiento de las participantes.

A continuación, se detallan cada una de las estrategias aplicadas en torno al objetivo general y los objetivos específicos de la sesión.

Estrategia 1: La papa que sabe

Con el fin de comentar los aprendizajes y vivencias de la sesión anterior y además movilizar la energía debían pasarse la pelota al ritmo de la música. Al detenerse la música, la facilitadora hacía una pregunta vinculada con la sesión anterior a quien quedaba con la pelota en las manos.

Ambos objetivos fueron logrados puesto que entre risas y bailes hubo total disposición de realizar la actividad y responder las preguntas. Al finalizar manifestaron sentirse “más activa”, “con energía para la jornada”, “con ánimo para lo que viene”.

Estrategia 2: El donativo de los ex alumnos (Pre test)

El objetivo de esta actividad era mostrar la asertividad subjetiva ante una situación de debate. Se les entregó a las participantes unas fichas hechas en papel, que definían la postura que iban a tener en torno a una situación de conflicto.

La situación en cuestión era que “un grupo de egresados de la Escuela Uno, en agradecimiento con sus profesores hicieron una donación de 2000\$”, por lo que el grupo debía debatir entre dos opciones: repartir el dinero en partes iguales o hacer un viaje todos los miembros de la escuela. Esto hizo que se dividiera el grupo en

dos y en lugares separados en el salón cada subgrupo debía definir argumentos que defendieran su postura. Una vez escuchados los argumentos debían llegar a un consenso para darle uso al recurso recibido.

Cuando estaban en sub grupos, cada integrante exponía sus argumentos, se evidenció un liderazgo de las maestras que son coordinadoras, indicando lo que se podía hacer ya sea con el dinero o los lugares que se podían visitar. En uno de los sub grupos una de las participantes tomaba nota de los argumentos.

Una vez que se unió el grupo completo para escuchar los argumentos se escucharon verbatim como el de P14: “considero que...”, P7: “me parece maravilloso lo que tú dices, pero yo preferiría...”, P13: “no se trata de derrochar como tú dices”.

Las maestras llegaron a una solución: una parte la destinarían a mejoras del colegio y otras a un día de playa. El objetivo de la actividad fue logrado y las opiniones, comportamientos y acciones durante la actividad dieron muestra de empleo de herramientas de la asertividad subjetivas en el grupo.

Estrategia 3: Cuestionario auto administrado

Para iniciar formalmente el contenido teórico del taller, se les entregó a las participantes un cuestionario con el objetivo de identificar conductas personales asociadas a la asertividad.

Una vez entregadas las instrucciones, parafraseada por una de las participantes, procedieron a llenar el cuestionario. Surgieron dudas sobre la escala establecida en el cuestionario y sobre las situaciones planteadas.

Cuando compartieron los resultados expresaron: P7: “si la verdad que no soy asertiva”, P10: “me llevo a la gente por delante”, P3: “yo pongo cara de disgusto”, P1: “no me quedo callada cuando algo no marcha bien”, entre otras. Pudieron identificar conductas propias vinculadas a la asertividad, logrando por ende el objetivo de la estrategia.

Estrategia 4: Números y consignas

Una vez concluido el receso se realizó la siguiente actividad, cuyo objetivo fue movilizar la energía. Las facilitadoras dieron las indicaciones a los participantes y pidieron al escuchar un número ejecutaran una acción parte de la actividad.

La actividad logró su cometido dado que las participantes reían y se desplazaban de un lado a otro con total disposición de seguir con la sesión. Expresaron P6: “me siento bien”, P9: “tengo mayor energía”, P1: “me siento energizada”.

Estrategia 5: Discusión dirigida

Una vez concluida la actividad anterior, las participantes se sentaron en sus puestos, colocados previamente en semicírculo alrededor del salón. Observaron la presentación dada por las facilitadoras sobre el concepto y características de la asertividad subjetiva.

Las facilitadoras explicaron el concepto, acompañado de ejemplos y situaciones donde se podía aplicar. Las participantes acompañaron la explicación con la lectura en voz alta del contenido de la presentación, escucharon con atención y realizaron preguntas al respecto. El objetivo de esta actividad fue alcanzado con éxito.

Estrategia 6: Prepara tu sándwich asertivo.

Como actividad para practicar la teoría anteriormente explicada, se les entregó a las participantes las partes de un sándwich elaborado en cartulina para que en él escribieran las partes de un feedback asertivo para una situación propia de su dinámica laboral, también suministrada con el ejercicio. Esto en coherencia con el objetivo, que era expresar un feedback asertivo.

En pareja construyeron dicho feedback, generándose entre ellas dudas de cómo debían hacer uso del procedimiento explicado, las mismas fueron respondidas acercándose las facilitadoras hasta sus puestos. Algunos de los feedback expresados fueron: P3: “cuando llegas tarde yo me siento defraudada me gustaría que hicieras

un esfuerzo para llegar más temprano”, P8: “cuando no cumples con tu parte de la cartelera yo me siento triste me gustaría que me ayudaras más”, entre otras propias de las dinámicas laborales abordadas.

Es importante indicar que a varias de las parejas se les dificultó armar el feedback con las indicaciones dadas, manifestando que se les hacía raro indicar como le hacía sentir tal o cual situación.

Durante el resto de la sesión repetían frases del feedback: “me gustaría...”, “yo me siento...”, aun cuando no era propio de la práctica, de una manera jocosa ya usaban las palabras propias de un feedback eficiente. Por lo que se puede afirmar que el objetivo fue cumplido con éxito.

Estrategia 7: El micro teatro

Como siguiente actividad de práctica se planteó hacer un micro teatro, cuyo objetivo fue dramatizar una situación en la que se apliquen técnicas de la asertividad subjetiva.

Para ello el grupo se dividió en cuatro partes. Se colocó a disposición de todos diversos objetos que podían usar para la dramatización de la técnica de asertividad asignada. El espacio usado fue el patio de la escuela, lugar donde pudieron reunirse con más comodidad para planificar la situación ideal donde se pudiera hacer uso de una técnica asertiva.

El objetivo de esta actividad se cumplió. Cada grupo dramatizó la situación ideada por todos y con ello la explicación de cuatro técnicas para ser asertivos de acuerdo con la situación presentada.

Estrategia 8: Donativo de ONG (Pos test)

Como actividad para que los participantes demostraran la asertividad subjetiva durante una situación de debate se les planteó una situación que debían resolver como grupo. Se dividió a los integrantes en dos equipos y se les hizo entrega de una figura que representaba la posición que iban a tomar y defender en dicho debate.

La actividad se desarrolló de manera armoniosa ya que cada grupo se ubicó en dos partes distantes en el salón y se observaba como compartían sus impresiones con relación a la situación que debían resolver. La participación de las coordinadoras y directora era mayor a la del resto de docentes, eran escuchadas con atención por el grupo.

Cada grupo expuso su punto de vista a través de un vocero. Expresaron: P5: “sería de nuestro gusto que...”, P7: “yo no estoy de acuerdo con tu planteamiento...”, P14: “eso que dice ella es verdad, yo no lo supe manejar”, P13: “escuchar este planteamiento en general es un beneficio para todos”.

Sin mayor inconveniente llegaron a un acuerdo dado que se escucharon y “se pusieron en los zapatos del otro”, “la comunicación fluyó, cada uno dio sus ideas”, según sus palabras. Los participantes y facilitadores lograron el objetivo planteado.

Estrategia 9: Planetas

Como cierre del taller se planificó esta actividad con el objetivo de expresar el cumplimiento de expectativas, aprendizajes cognitivos y afectivos una vez concluido el taller.

Para el logro de esta actividad se les pidió a las participantes que se pusieran de pie, cerraran los ojos y realizaran la visualización de los aspectos indicados por una de las facilitadoras.

Una vez concluida la visualización guiada los participantes hablaron sobre sus aprendizajes cognitivos y afectivos con expresiones como: P13 “me siento feliz”, P7: “estoy muy agradecida”, P5: “tenía la creencia de que sería un fastidio, pero fue todo lo contrario”, P3: “pensé que me quitaría tiempo y fue muy productivo”, P8: “aprendí lo que es la asertividad”, P4: “me llevo esta fórmula para aplicarla con más regularidad”, P10: “me llevo muchos aprendizajes”, P12: “no sabía lo que era ser asertivo”.

Se considera logrado el objetivo, debido a que los participantes manifestaron su sentir respecto a las dos sesiones y evaluaron a los facilitadores con el instrumento.

Recursos utilizados en el programa de intervención

Los recursos utilizados en el programa de intervención apoyaron de manera efectiva el cumplimiento de los objetivos, tanto del programa, como de las sesiones. Se utilizaron actividades donde hicieran uso de ambos hemisferios cerebrales y los tres canales de representación; construyeron, se desplazaron, escucharon y observaron.

La institución puso a su disposición sus espacios físicos y mobiliario, se dispuso de aulas y del patio central.

El tiempo previsto para las actividades y la división de las sesiones, de ocho horas cada una, fue suficiente y oportuno para cumplir con los objetivos y estrategias planteadas.

Roles desempeñados por los participantes

Como parte del análisis de la estructura de un grupo es importante observar los roles que cumplen los miembros del mismo. Como parte de la observación realizada por los facilitadores en cada una de las sesiones de trabajo, se pudo identificar la predominancia de determinados roles en los participantes.

Simon y Albert (1989) definen los roles como la ocupación que lleva a cabo la persona, tanto en acciones como en conductas, comportamientos, pautas, entre otros. En su texto definen el rol de *conductor natural* como el líder que goza de fuerte personalidad, que se expresa fácilmente y con mucha convicción. En la facilitación P13 ejerció este rol cuando en actividades y plenarias se le observó explicando su punto de vista, influenciando a los otros miembros del grupo y realizando intervenciones con aportes sobre el grupo, la teoría y sus propias vivencias personales.

Otro rol observado fue el de *coordinador*, definido como el que orienta, guía, define y recuerda objetivos; su rol consiste en facilitar intercambios y relaciones socio afectivas en el grupo (Simon y Albert, 1989). A quien se observó en este rol fue al participante P5, quien en diferentes estrategias coordinó la realización de los ejercicios, haciendo referencia al cumplimiento del objetivo, tiempo y requerimientos de la actividad de una manera armónica con el resto del grupo.

El rol de *investigador expositor* es definido como el que recolecta datos relacionados con tareas a ejecutar, solo actúa sobre el contenido y referencias que le han sido solicitadas por el grupo (Simon y Albert, 1989). En este rol se pudo observar a los participantes P2, P8, P10, quienes en diferentes oportunidades eran se ofrecían a parafrasear las instrucciones dadas por el facilitador. De igual forma, solicitaban la aclaratoria de dudas, realizaban resúmenes de las actividades y contenidos trabajados y relacionaban la información del taller con información de comportamientos observados en el grupo, si se les solicitaba.

El rol de *experto informador* es definido como aquella persona que posee conocimientos que los demás miembros no tienen sobre un tema dado, facilita sus recursos al grupo, son agentes de cambio bastantes poderosos (Simon y Albert, 1989). En este rol se pudo observar a los participantes P7 y P14, quienes en varias oportunidades enriquecieron los conceptos trabajados en el taller con información proveniente de otros espacios de formación en los que han participado. Es importante mencionar que ambas tienen cargos directivos en la institución.

El rol *del animador/armonizador* es el miembro del grupo amistoso y benévolo que aprueba los comportamientos de los demás (Simon y Albert, 1989). En este rol se observaron a los participantes P1 y P3. En ellas el buen humor, los comentarios positivos hacia el grupo y la no confrontación, el ánimo con que hacían las dinámicas y las risas que acompañaron su participación fueron conductas que se observaron durante el taller.

El rol *de portavoz/secretario*, definido como la memoria del grupo, lo ocupa quien registra el proceso del trabajo del grupo (Simon y Albert, 1989). En

este rol se pudo observar a la participante P9, quien durante todo el taller realizó anotaciones en su cuaderno e intervenía para hacer aportes puntuales sobre la teoría abordada.

El rol *de seguidor* plantea a una persona que acepta las ideas ofrecidas por los otros y funciona como una audiencia para el grupo, mostrándose en la mayoría de las actividades en un rol pasivo (Benne y Sheats, 1948). En este rol se pudo observar a los participantes P4, P11 y P12, quienes estuvieron en silencio durante la ejecución gran parte de las estrategias, hablaban solo si se les solicitaba una opinión de manera directa.

El rol *persona con autoridad* es definido por Simon y Albert (1989) como el jefe institucional, quien tiene el poder sobre el grupo, gracias a un mandato que le es confiado por una instancia superior o por el mismo grupo. Se observó a las participantes P6 y P14 adaptarse a este rol dado que en reiteradas oportunidades expresaban su opinión, ya sea de los aspectos teóricos trabajados como de anécdotas que ejemplificara las situaciones. En las dinámicas donde debían agruparse, su opinión era escuchada con atención, en ocasiones les solicitaba a otros que ejecutaran algunas tareas. Ambas participantes ocupan cargos directivos en la institución.

En términos generales, se observó en ambas sesiones del programa de intervención un clima del grupo colaborativo, de confianza, respeto, interacción, intercambio de opiniones y tolerancia. La participación de la directora y dos coordinadoras en el taller marco la pauta, dado que la participación de las tres fue notoria, sus opiniones eran escuchadas con detenimiento por todas las participantes, el derecho a palabra era solicitado con frecuencia, les indicaba a otras participantes que hacer y el grupo le cedía para que estas tomaran decisión sobre aspectos que estaban en discusión.

Limitaciones del programa de intervención

Durante el proceso de aplicación del programa de intervención se presentaron ciertas limitaciones:

La permanencia de todos los miembros del grupo durante la ejecución de las estrategias.

Aunque esta limitación no fue significativa en términos de la cantidad de personas que tuvieron que ausentarse en determinados momentos de la sesión, por motivos personales o laborales, sí se registró la ausencia breve de algunas de las integrantes, en actividades teóricas o de prácticas, lo que generó que las facilitadoras extendieran en algunas oportunidades la explicación de determinados contenidos planteados en las estrategias, a fin de poner en sintonía a los participantes que no habían podido estar en alguna parte de la sesión.

La insuficiencia en la memoria de grabación.

En la primera sesión se tuvo la limitación para grabar de manera continua algunas estrategias, debido a que la cámara de video se quedó sin espacio suficiente para archivar todo el momento. Se recurrió al uso del teléfono mientras los archivos de la cámara de video eran guardados en la computadora. En ambas sesiones ocurrió la misma situación.

El desconocimiento de algunos términos, comprensión de las lecturas o instrucciones escritas por parte de los participantes.

Una vez dadas las indicaciones se les solicitaba a las participantes que parafrasearan la actividad a realizar, al inicio se quedaron en silencio hasta que se les aclaró que se trataba de repetir con sus palabras la instrucción recibida. De la misma manera en otras actividades la comprensión de algunas lecturas o términos se hizo posible luego de la intervención de las facilitadoras.

Habilidades del facilitador

El facilitador de grupo es la persona que ayuda a los miembros del grupo en su proceso de crecimiento individual y grupal como miembro integrante del grupo (Castillo, 1995).

Las facilitadoras fueron capaces de escuchar activamente durante las explicaciones y procesamientos de los participantes, clarificar las expresiones e intervenciones hechas por los miembros del grupo, destacar las ideas secundarias y ayudar a otros a aclararse con respecto a lo que piensan y sienten.

Las facilitadoras apoyaron a cada participante, reforzando sus comentarios, intervenciones o explicaciones de una manera justa y positiva. La empatía es otra de las habilidades consideradas en ambas dado que comprendieron y acompañaron las expresiones y sentires de las participantes.

Las intervenciones de las facilitadoras ocurrieron en el momento oportuno y de forma coherente con la energía y el tema de discusión. Hicieron uso del silencio, dando así significado a los momentos de reflexión de los participantes, previendo que no se sintieran atropellados.

La estructura de la sesión fue adecuada porque los objetivos propuestos fueron logrados con éxito, las estrategias estuvieron pensadas para ser ejecutadas por un grupo de docentes, cuyo nivel energético se consideraba alto tomando en cuenta que el taller se ejecutó días previos al inicio formal de las clases.

En cuanto al entorno y el clima emocional, la premisa anterior resultó acertada ya que las participantes tuvieron un nivel de energía alto, manifestado en conductas como atención, disposición y alegría, que se mantuvo hasta el final de la jornada. En momentos en que se requería mayor concentración y atención la energía era graduada acorde a la situación.

En la primera sesión se observaron participantes calladas, observadoras, otras muy enérgicas que con frecuencia intervenían, otras visiblemente afectadas porque el tema a trabajar abrió procesos del pasado. En ambas sesiones se motivó a la participación, se acompañó desde lo verbal y físico la apertura de procesos de una manera segura y efectiva. Se incentivó la integración y aporte de todos los participantes.

El modelo utilizado para el procesamiento de las actividades fue el enfoque gestáltico, de esa manera las facilitadoras mantuvieron al grupo y a cada uno de sus miembros en el principio del darse cuenta, el enfocarse en el aquí y el ahora, la toma de conciencia, la toma de responsabilidad, el poder personal y desde el aprender haciendo (actividades constructivas).

Fases del grupo

Según Schütz (1971) existen tres fases de evolución por las que pasa el grupo: fase de inclusión, fase control y fase de afecto. La fase de inclusión es aquella en que los miembros desean pertenecer y ser tomados en cuenta. En esta

fase los miembros del grupo se preguntan quienes están dentro del grupo y quiénes no. En la fase de control los miembros sienten la necesidad de dominar, influir e instaurar roles de liderazgo. En la fase de afecto los miembros tienen la necesidad de formar vínculos cercanos.

En la aplicación del programa de intervención se observaron algunas características en el grupo como: inclusión de nuevos miembros, dado el inicio del nuevo año escolar; existencias de subgrupos, afirmado por algunos miembros quienes manifestaban la existencia de sub grupos por edades, por antigüedad en el colegio y por encuentros fuera del espacio de la escuela ya que se van o regresan juntos de luego de las labores.

Entre otros aspectos observados se halló el predominio del criterio y opinión de los miembros del grupo que ocupan cargos gerenciales, como P6, P7, P14, que asumieron el liderazgo en muchas de las estrategias que así lo ameritaba y era frecuente que los miembros del grupo las eligieran a ellas para la toma de decisiones. El tiempo de sus intervenciones orales era prolongado y en algunos casos fue usado para mostrar sus expectativas sobre las docentes. Se observó el liderazgo natural de P13.

El grupo estaba en la fase de inclusión, ya que los nuevos integrantes se daban a conocer, los roles de liderazgo son sutiles y poco sostenidos, aun cuando entre algunos de los miembros hay afecto, no es el caso de la mayoría y no ocurre entre todos los miembros del grupo.

Es relevante indicar que los integrantes del grupo no faltaron a ninguna de las sesiones, la energía se mantenía en el tiempo, la disposición y entrega fue óptima en ambas sesiones y eso hizo posible hacer ajustes en el tiempo de las estrategias y llevar a cabo con éxito todas las actividades planificadas.

Evaluación del taller

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el instrumento de evaluación (que se anexa en esta investigación) entregado a cada participante,

una vez culminadas las dos sesiones del programa de intervención. En este instrumento se evaluó el nivel de satisfacción en cuanto al taller y efectividad de las facilitadoras. El instrumento fue contestado por 14 participantes.

Se les indicó a los participantes que marcaran en una escala Likert de cuatro puntos, en donde D: Deficiente, R: Regular, B: Buena, E: Excelente una respuesta para cada una de las afirmaciones que se detallan a continuación:

- Se cumplieron sus expectativas con respecto al taller

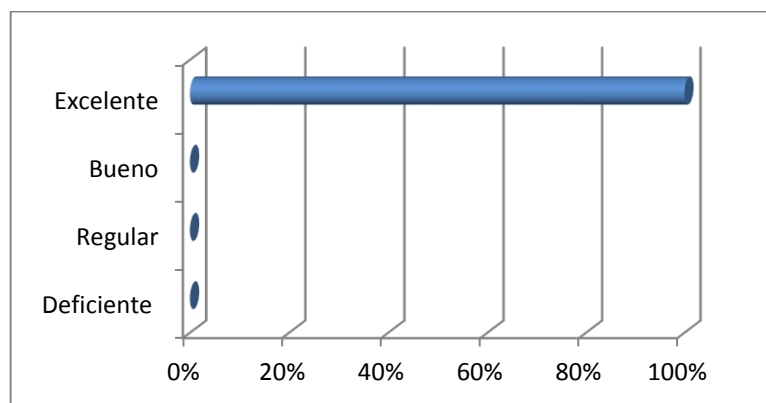


Gráfico 1: Evaluación de las expectativas del taller.

Todos los participantes consideraron que el taller cumplió con sus expectativas. Fue manifestado de manera verbal con expresiones como “las felicito, superaron mis expectativas”, “me gustó mucho el taller, aprendí”, “siento que aprendí bastante”, “me siento más segura de mí y me llevo muchos aprendizajes”.

-La información suministrada en el taller estaba actualizada y contribuye a su mejoramiento personal

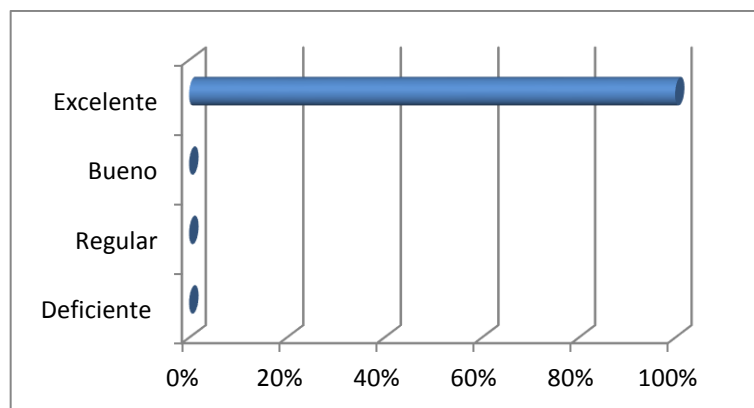


Gráfico 2: Evaluación de la información dada en el taller

Las catorce participantes indicaron que la información suministrada en el taller fue excelente, escribieron en el instrumento frases como: “aprendí crecimiento personal”, “obtuve crecimiento personal y actualización para realizar en mi jornada laboral” “son herramientas para nuestro día a día”.

-Calidad de la presentación y selección de las ayudas audiovisuales.

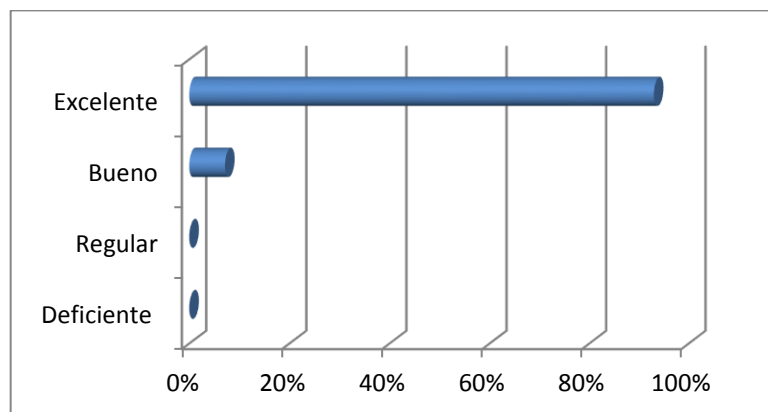


Gráfico 3: Evaluación de la presentación y recursos audiovisuales

Trece de las catorce participantes catalogaron como excelente la calidad de presentación y selección de las ayudas audiovisuales. Una de las participantes lo calificó como bueno. Algunas de sus expresiones verbales al respecto fueron “bonitas las imágenes usadas”, “se entendió los conceptos colocados en la presentación”.

-Puntualidad y respeto por los horarios

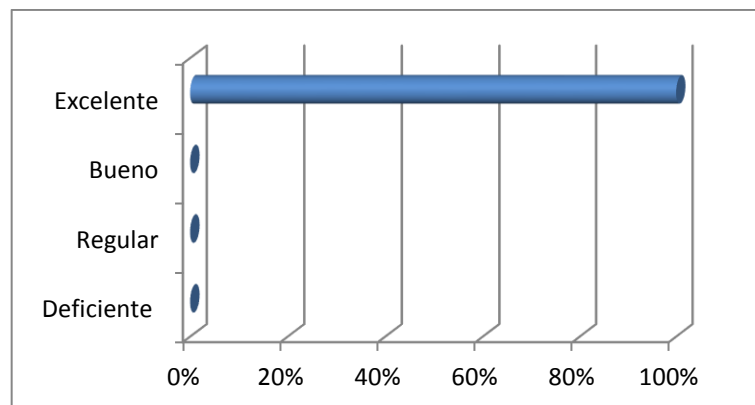


Gráfico 4: Evaluación del horario

Todas las participantes indicaron que fue excelente la puntualidad y respeto del horario, ambos días se respetó el horario de inicio y fin de las sesiones.

-Integración del grupo

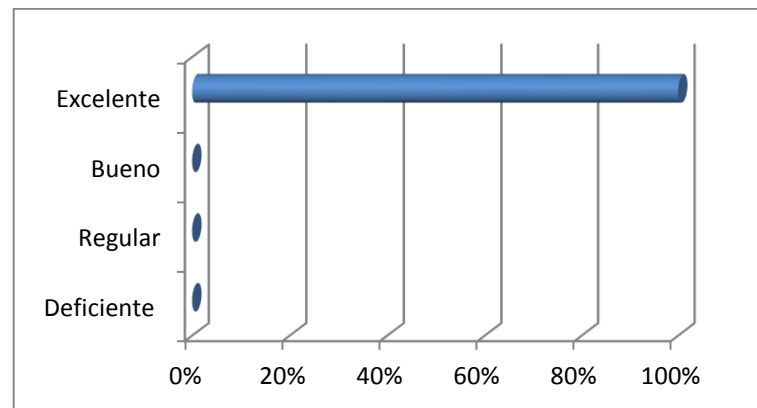


Gráfico 5: Evaluación de la integración del grupo

Fue excelente la manera como calificaron la integración del grupo. Afirmaron que el desarrollo de cada actividad se llevó a cabo de una manera armoniosa y efectiva, llegaban acuerdos de manera más rápida y se escuchaban entre ellas. Expresaron opiniones como “llegamos a acuerdos más rápido”, “todas nos escuchábamos”, “escuchamos la opinión de todos y luego decidíamos”.

-Dominio del tema por parte de las facilitadoras

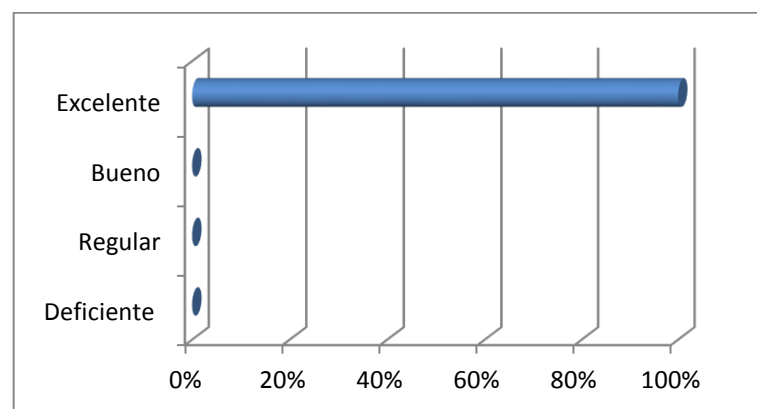


Gráfico 6: Evaluación del dominio del tema por parte de las facilitadoras

Todas las participantes del taller consideraron como excelente el dominio del tema por parte de las facilitadoras. Manifestaron en el instrumento: “felicitaciones a las facilitadoras por el buen dominio teórico y práctico” y de manera verbal: “agradecida con las facilitadoras se ve que dominan el tema”, “no es un tema sencillo y lo supieron manejar”.

- Calidad de exposición por parte de las facilitadoras

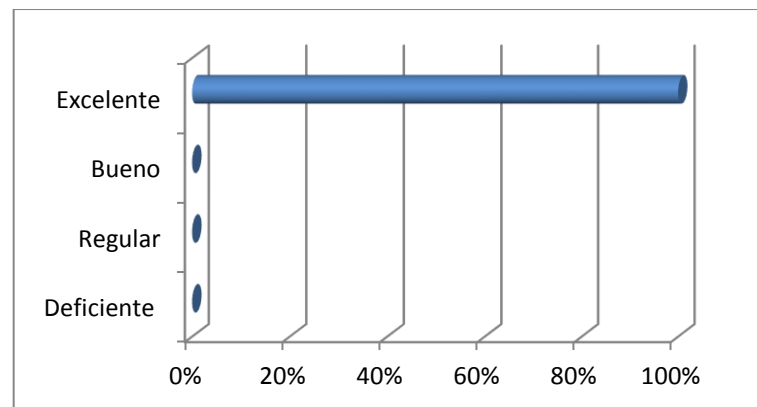


Gráfico 7: Evaluación de la calidad de exposición de las facilitadoras

La calidad de exposición por parte de las facilitadoras fue evaluada de manera unánime como excelente.

-Habilidad para relacionar el tema con el contexto laboral

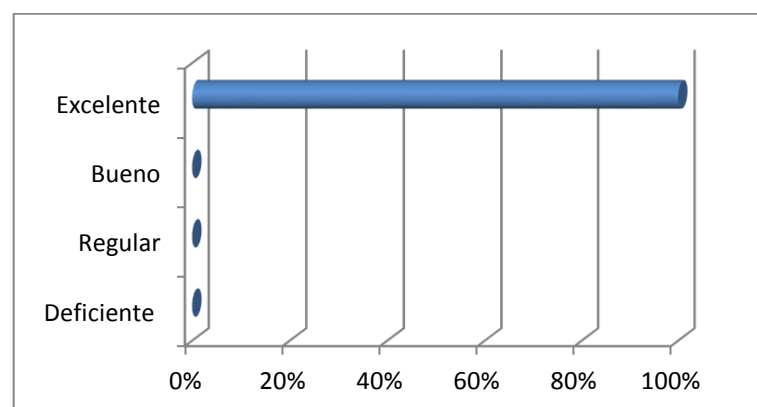


Gráfico 8: Evaluación de la habilidad de las facilitadoras para relacionar el tema con el contexto laboral.

Fue calificada como excelente la habilidad de las facilitadoras para relacionar el tema con el contexto laboral. P3 afirmó: “se nota que todas las situaciones que usaron las indagaron antes porque todo lo que decían nos suele suceder en el colegio”, P2: “las situaciones elegidas se parecen mucho a las que vivimos el día a día en el colegio”, P12: “esto que se indica aquí me recuerda a algo que viví hace poco”.

-Habilidad para responder preguntas

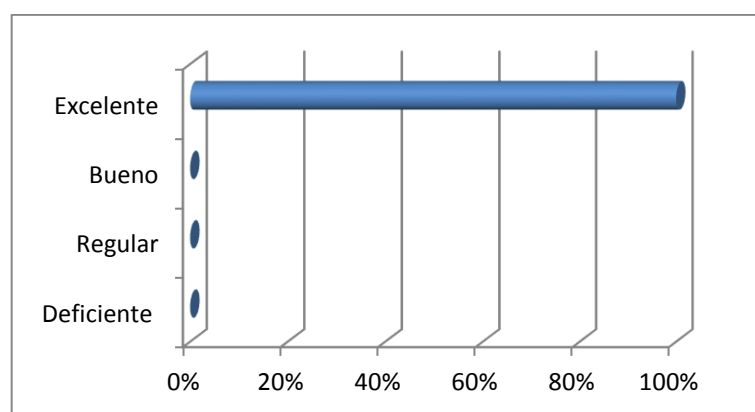


Gráfico 9: Evaluación de la habilidad para responder preguntas por parte de las facilitadoras

La habilidad para responder preguntas por parte de las facilitadoras fue evaluada como excelente por parte de las facilitadoras. P7 comentó: “las dudas fueron atendidas”, P8: “las preguntas fueron respondidas de manera clara y oportuna”.

-Motivación del grupo

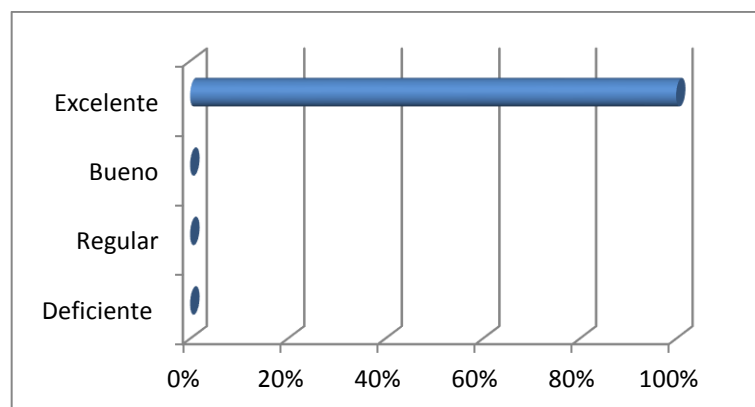


Gráfico 10: Evaluación de la motivación del grupo

El grupo se sintió motivado durante ambas sesiones, así lo demostraron al ejecutar con ánimo cada una de las actividades planteadas. Expresaron: “me siento enérgica”, “tengo ánimo para trabajar”, “creo que esto lo puedo llevar a otros aspectos de mi vida” y la risa fue una constante en las actividades.

-Dominio/interrelación con el grupo

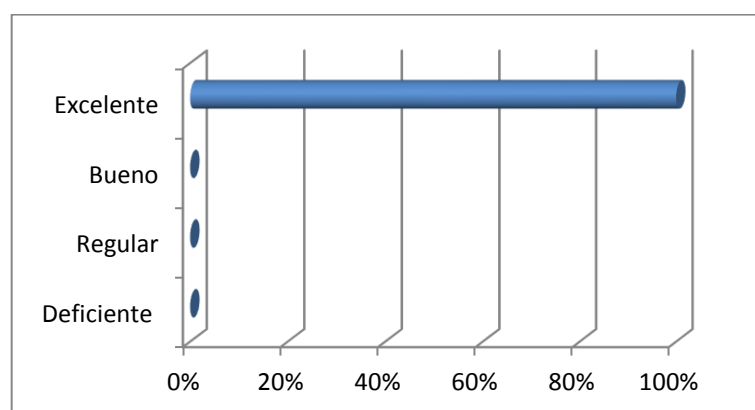


Gráfico 11: Evaluación del dominio e interrelación del grupo por parte de las facilitadoras

La evaluación del dominio/interrelación con el grupo fue catalogada como excelente, el acompañar al grupo fue vital sobre todo en momentos donde alguna participante rememoró una situación difícil, lloró o se le quebraba la voz. Asimismo, se respondieron dudas, evitando siempre los juicios de valor ante alguna intervención.

-Evaluación global de la actividad

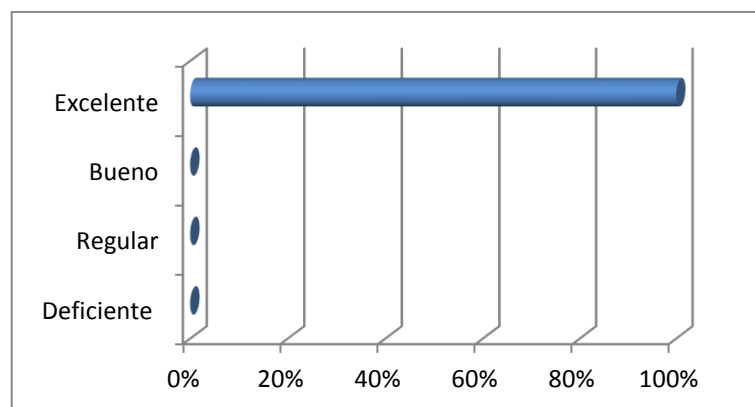


Gráfico 12: Evaluación global de la actividad

El último ítem, evaluación global de la actividad, fue catalogada como excelente, fueron varias las expresiones que al respecto dejaron escritas en el instrumento: “felicidades lo hicieron muy bien”, “excelente taller muy recreativo y organizado”, “excelente taller”, “me encantó todo el contenido, aplicación, estrategias y actividades utilizadas”, “todo el taller excelente”.

Efectos del programa de intervención

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el programa de intervención aplicado a las docentes de la Escuela Uno. Los resultados serán presentados para las dos dimensiones trabajadas: asertividad empática y asertividad subjetiva. Se mostrarán los resultados obtenidos en cada pre test y post test aplicados a cada dimensión.

Dimensión asertividad empática

Para esta dimensión se consideraron los siguientes indicadores en el momento de registrar las conductas de cada uno de los participantes en el pre test y post test:

Discrepa abiertamente, en verbalizaciones como: “opino diferente con respecto a...”, “difiero de tu opinión con respecto a...”.

Se defiende sin agredir, en verbalizaciones como: “observo que tú...y tienes derecho a ello...”, “escucho que tú...y tienes razón...”, “es tu

punto de vista y lo respeto... ahora ponte en mi lugar y observa mi perspectiva...”.

Dice no, en verbalizaciones como: “entiendo tu situación y no...”, “respeto lo que explicas y no...”, “comprendo lo que dices y no...”, “entiendo que tu hagas y tienes derecho a ello, pero,...”.

Sabe aceptar errores, en verbalizaciones como: “me equivoqué y tengo derecho a ello...”, “fue mi error...”, “errar es de humanos y reconozco mi error...”, “sé que cometí un error”, “acepto mi error”, “ahora sé cuáles son mis errores”, “ciertamente cometí un error”.

Componentes no verbales, contacto ocular directo, expresión facial acorde a lo que expresa, postura cercana y erecta, movimientos desinhibidos que sugieren franqueza y espontaneidad.

En el gráfico 13 que se muestra continuación se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores del pre test y post test, aplicados para la dimensión asertividad empática.

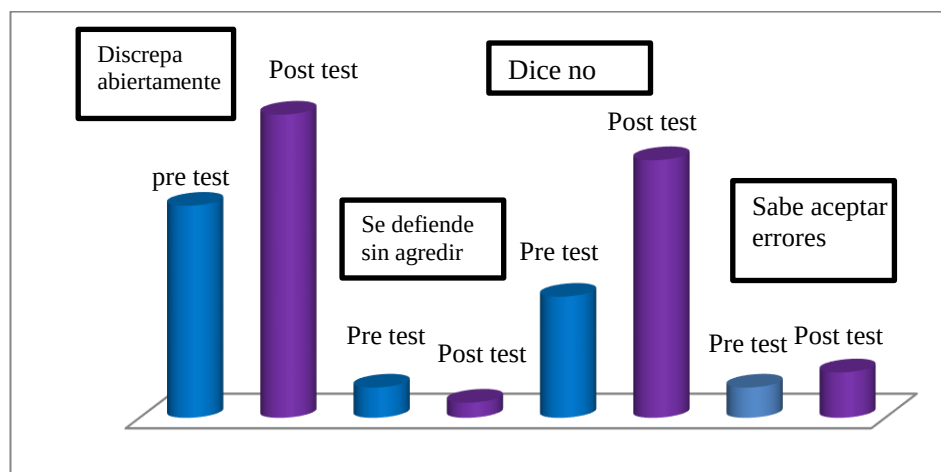


Gráfico 13: Comparación de totales pre test y post test, dimensión asertividad empática

Se puede observar, en términos generales que, para cada uno de los indicadores de la dimensión asertividad empática se incrementaron las frecuencias de respuesta en los participantes, una vez aplicado el programa de intervención para dicha dimensión.

En el indicador **discrepa abiertamente** la frecuencia es de 14 puntos en el pre test y 26 puntos en el post test, teniendo una variación de 12 puntos, lo que representa una variación porcentual de 86%.

En relación al indicador **se defiende sin agredir** la frecuencia es de 1 punto en el pre test y de 2 puntos en el post test, teniendo una variación de 1 punto, lo que representa una variación porcentual del 50 %.

En el indicador **dice no** la frecuencia es de 8 puntos en el pre test y de 20 puntos en el post test, teniendo una variación de 12 puntos, lo que representa una variación porcentual de 150%.

En caso del indicador **sabe aceptar errores**, la frecuencia es de 2 puntos en el pre test y 5 puntos en el post test teniendo una variación de 3 puntos que representa el 150% de variación.

En cuanto a los componentes no verbales se observó en el pre test, la presencia de un comportamiento asertivo en siete participantes y en el post test en 11 participantes, lo que implica una diferencia de 4 participantes que es equivalente a 57% de incremento en cuanto a la presencia de componentes no verbales asertivos, con énfasis a la presencia de la expresión facial acorde a lo que expresa.

Tabla 19. Frecuencias de los indicadores de la dimensión asertividad empática

Participantes		Discrepa abiertamente	Se defiende sin agredir	Dice no	Sabe aceptar errores	Componentes no verbales
P1	Pre- test	1	0	0	0	Presente
	Post-test	1	0	1	0	Presente
P2	Pre-test	1	0	1	0	Ausente
	Post-test	3	0	2	0	Presente
P3	Pre-test	2	0	2	1	Presente
	Post-test	1	0	3	0	Presente
P4	Pre-test	1	0	0	0	Ausente
	Post-test	1	0	0	0	Ausente
P5	Pre-test	2	1	1	1	Ausente
	Post-test	0	1	1	0	Presente
P6	Pre-test	2	0	1	0	Presente

	Post-test	2	1	2	0	Presente
P7	Pre-test	1	0	1	0	Presente
	Post-test	2	0	1	0	Presente
P8	Pre-test	1	0	0	0	Ausente
	Post-test	0	0	2	0	Presente
P9	Pre-test	1	0	1	0	Ausente
	Post-test	3	0	3	1	Presente
P10	Pre-test	1	0	1	0	Presente
	Post-test	2	0	1	0	Ausente
P11	Pre-test	0	0	0	0	Ausente
	Post-test	0	0	0	0	Ausente
P12	Pre-test	1	0	0	0	Ausente
	Post-test	3	0	1	0	Presente
P13	Pre-test	0	0	0	0	Presente
	Post-test	5	0	3	1	Presente
P14	Pre-test	0	0	0	0	presente
	Post-test	3	0	0	3	Presente
Total, grupal	Pre- test	14	1	8	2	7
	Post-test	26	2	20	5	11
Diferencia		12	1	12	3	3

En la tabla N° 12 se presentan las frecuencias de los indicadores de la dimensión asertividad empática. Para el indicador **discrepa abiertamente** los participantes P1, P4, P6, P11 mantienen una conducta similar en el pre test y post test. Esto no ocurrió con los participantes P2, P7, P9, P10, P12, P13 y P14 que sí se expresaron de manera diferente en el post test e incrementaron sus frecuencias. En los participantes P3, P5, y P8 se notó una disminución de frecuencia en el post test en comparación con el pre test.

Para el indicador **se defiende sin agredir** los participantes en general no expresaron verbatim vinculados, sólo P5 mantuvo tanto en el pre y post test verbatim relacionado con dicho indicador. En la participante P6 se notó un leve incremento, de resto todos los participantes no mostraron cambios.

Al contrario del anterior indicador, **dice no** fue el indicador donde se registraron mayores cambios, aumentando la frecuencia de aparición en el post test en ocho participantes P1, P2, P3, P6, P8, P9, P12 y P13, seis participantes no arrojaron cambios P4, P5, P7, P10, P11 y P14.

Otro de los indicadores que no se logró observar de manera frecuente es **sabe aceptar errores**, observando disminuciones incluso en P3 y P5, aumentando la frecuencia de aparición en el post test en participantes como P9, P12 y P14, de resto no se notaron variaciones en este aspecto en el resto de los participantes.

En relación a los **componentes no verbales** se notó en P2, P4, P5, P8, P9, P11 y P12 que en el pre test que sólo mantenían contacto visual con el resto de los miembros, pero había ausencia de una postura cercana y erecta. En el resto de los participantes se observaron todos los componentes no verbales de una conducta asertiva. En el pos test este aspecto mejoró, notándose una mayor apertura y cercanía entre los miembros del grupo. Sólo P4, P10 y P11 no manifestaron todos los componentes no verbales asociados a la asertividad empática. El resto de los participantes mostró todos los componentes no verbales de una persona asertiva en el post test.

Tabla 20. Frecuencias del indicador discrepa abiertamente.

Participantes		Discrepa abiertamente	Diferencia	% de incremento con respecto al pre-test
P1	Pre- test	1	0	0%
	Post-test	1		
P2	Pre-test	1	2	200%
	Post-test	3		
P3	Pre-test	2	-1	0%
	Post-test	1		
P4	Pre-test	1	0	0%
	Post-test	1		
P5	Pre-test	2	-2	0%
	Post-test	0		
P6	Pre-test	2	0	0%

	Post-test	2		
P7	Pre-test	1	1	100%
	Post-test	2		
P8	Pre-test	1	-1	0%
	Post-test	0		
P9	Pre-test	1	2	200%
	Post-test	3		
P10	Pre-test	1	1	100%
	Post-test	2		
P11	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P12	Pre-test	1	2	200%
	Post-test	3		
P13	Pre-test	0	5	500%
	Post-test	5		
P14	Pre-test	0	3	300%
	Post-test	3		
Total	Pre-test	14		
grupal	Post-test	26		
Diferencia			12	

El participante P13 tuvo un notorio incremento en este indicador, con 500%; P1, con 300%, el cambio de P2, P9 y P12 fue de 200% y P10 y P7 tuvo un aumento de frecuencia de 100%. Los demás integrantes del grupo no tuvieron cambios en este indicador.

Tabla 14 Frecuencias del indicador se defiende sin agredir

Participantes		Se defiende son agredir	Diferencia	% de incremento con respecto al pre-test
P1	Pre- test	0	0	0%
	Post-test	0		

P2	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P3	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P4	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P5	Pre-test	1	0	0%
	Post-test	1		
P6	Pre-test	0	1	100%
	Post-test	1		
P7	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P8	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P9	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P10	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P11	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P12	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P13	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P14	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
Total	Pre-test	1		
grupal	Post-test	2		
Diferencia			1	

El único de los participantes que en este indicador muestra cambios es P6 con 100% de aumento de frecuencia. El resto de los participantes no muestra cambios significativos en dicho indicador.

Tabla 15 Frecuencias del indicador dice no

Participantes		Dice no	Diferencia	% de incremento con respecto al pre-test
P1	Pre- test	0	1	100%
	Post-test	1		
P2	Pre-test	1	1	100%
	Post-test	2		
P3	Pre-test	2	1	100%
	Post-test	3		
P4	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P5	Pre-test	1	0	0%
	Post-test	1		
P6	Pre-test	1	1	100%
	Post-test	2		
P7	Pre-test	1	0	0%
	Post-test	1		
P8	Pre-test	0	2	200%
	Post-test	2		
P9	Pre-test	1	2	200%
	Post-test	3		
P10	Pre-test	1	0	0%
	Post-test	1		
P11	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P12	Pre-test	0	1	100%
	Post-test	1		
P13	Pre-test	0	3	300%

	Post-test	3		
P14	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
Total	Pre-test	8		
grupal	Post-test	20		
	Diferencia		12	

La participante P13 muestra aumento notorio en la frecuencia de este indicador, con un porcentaje de 300%, le siguen las participantes P8 y P9 con un incremento de este indicador de 200%. Las participantes P1, P2, P3, P6 y P12 obtuvieron incremento de 100%. El resto de las participantes no arrojaron cambios en este indicador.

Tabla 16 Frecuencias del indicador dice no sabe aceptar errores

Participantes		Sabe aceptar errores	Diferencia	% de incremento con respecto al pre-test
P1	Pre- test	0	0	0%
	Post-test	0		
P2	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P3	Pre-test	1	-1	0%
	Post-test	0		
P4	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P5	Pre-test	1	-1	0%
	Post-test	0		
P6	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P7	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P8	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		

P9	Pre-test	0	1	100%
	Post-test	1		
P10	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P11	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P12	Pre-test	0	0	100%
	Post-test	0		
P13	Pre-test	0	1	100%
	Post-test	1		
P14	Pre-test	0	3	300%
	Post-test	3		
Total	Pre-test	2		
grupal	Post-test	5		
	Diferencia		3	

En esta tabla se puede apreciar el aumento notorio en este indicador de la participante P14 de 300%, mostrando cambios en este aspecto P9, P12 y P13 con 100% de cambios. El resto de los participantes no mostraron cambios en este indicador.

Tabla 17 presencia o ausencia de componentes no verbales

Participantes		Componentes no verbales	Diferencia observada
P1	Pre- test	P	Igual
	Post-test	P	
P2	Pre-test	A	Si
	Post-test	P	
P3	Pre-test	P	Igual
	Post-test	P	
P4	Pre-test	A	No
	Post-test	A	

P5	Pre-test	A	Si
	Post-test	P	
P6	Pre-test	P	Igual
	Post-test	P	
P7	Pre-test	P	Igual
	Post-test	P	
P8	Pre-test	A	Si
	Post-test	P	
P9	Pre-test	A	Si
	Post-test	P	
P10	Pre-test	P	No
	Post-test	A	
P11	Pre-test	A	No
	Post-test	A	
P12	Pre-test	A	Si
	Post-test	P	
P13	Pre-test	P	igual
	Post-test	P	
P14	Pre-test	P	Igual
	Post-test	P	
Total grupal	Pre-test	7	
	Post-test	11	
Diferencia			4

En cinco de los participantes se observaron cambios significativos en sus componentes no verbales, tal fue el caso de P2, P5, P8, P9 y P12. Los participantes P1, P3, P6, P7, P13, y P14 mantuvieron los componentes no verbales asertivos tanto en el pre test como en el post test. Sólo P10 y P11 mostraron cambios negativos en este aspecto.

Para la dimensión asertividad subjetiva se consideraron los siguientes indicadores en el momento de registrar las conductas de cada uno de los participantes en el pre test y post test:

Describe sin condenar el comportamiento del otro haciendo uso de verbalizaciones como: “cuando tú haces o dices...”, “Tu comportamiento fue...”entre otras.

Describe el efecto del comportamiento del otro, usando verbalizaciones como: “el resultado es que yo...” “el efecto es que yo...” entre otras.

Describe los propios sentimientos, expresando frases como: “Entonces yo me siento...”, “Eso me hace sentir...”

Expresa lo que quiere del otro, usando verbalizaciones como: “Preferiría que tú me dijeras las cosas de tal manera...” “me gustaría que tú...”.

Componentes no verbales, contacto ocular directo, expresión facial acorde a lo que expresa, postura cercana y erecta, movimientos desinhibidos que sugieren franqueza y espontaneidad.

En el gráfico que se muestra continuación se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores del pre test y post test, aplicados para la dimensión asertividad subjetiva.

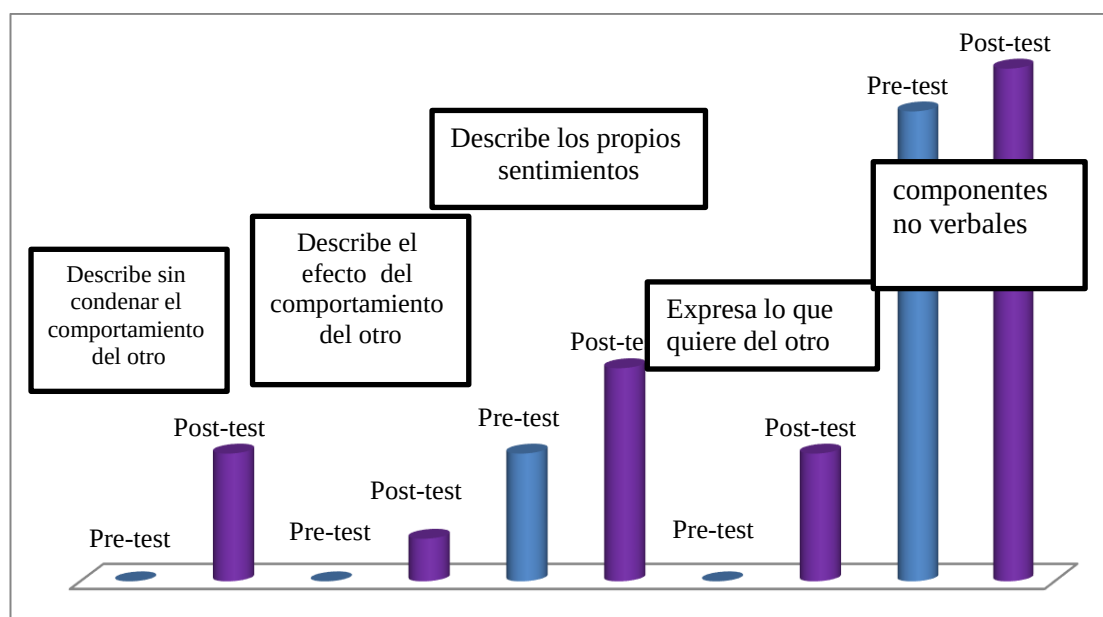


Gráfico 14. Comparación de totales pre test y post test dimensión asertividad subjetiva

Se puede observar en el Gráfico 14 que para cada uno de los indicadores de la dimensión asertividad subjetiva hubo un incremento en las frecuencias de respuesta en los participantes, una vez aplicado el programa de intervención para dicha dimensión. Por lo que se puede concluir que existe un incremento en cada uno de los indicadores de cambio.

En el indicador **describe sin condenar el comportamiento del otro** la frecuencia es de 0 puntos en el pre test y 3 puntos en el post test, teniendo una variación de 3 puntos más en el post test, lo que se relaciona con un aumento del 300% en dicho indicador de cambio.

En relación al indicador **describe el efecto del comportamiento del otro**, la frecuencia es de 0 puntos en el pre test y de 1 punto en el post test, teniendo una variación de 1 punto, lo que representa una variación porcentual del 100 %.

Por su parte en el indicador **describe los propios sentimientos**, la frecuencia en el pre test es de 3 puntos y de 5 puntos en el post test, lo que genera una variación de 2 puntos, que es equivalente al 67% de incremento.

En **Expresa lo que quiere del otro**, en el pre test se registra una frecuencia de 0 puntos y 3 puntos para el post test, lo que significa una diferencia de tres puntos, es decir, 300% de variación.

Por último, en relación con el indicador componentes no verbales se observa en las participantes una variación mínima, es decir, en el pre test 11 de las maestras mostraron comportamientos no verbales asertivos y en el post test 12 de ellas mostraron dicho comportamiento, lo que representa un aumento de 9,1%.

Tabla 18 Frecuencias de los indicadores de la dimensión asertividad subjetiva

		Describe sin condenar el comportami ento del otro	Describe el efecto del comportami ento del otro	Describe los propios sentimientos	Expresa lo que quiere del otro	Componentes no verbales
P1	Pre- test	0	0	0	0	Presente
	Post-test	0	0	0	0	Presente
P2	Pre-test	0	0	0	0	Presente

	Post-test	0	0	0	0	Presente
P3	Pre-test	0	0	1	0	Presente
	Post-test	0	0	0	1	Presente
P4	Pre-test	0	0	0	0	Ausente
	Post-test	0	0	0	0	Presente
P5	Pre-test	0	0	0	0	Ausente
	Post-test	0	0	1	2	Presente
P6	Pre-test	0	0	0	0	Presente
	Post-test	0	0	0	0	Presente
P7	Pre-test	0	0	1	0	Presente
	Post-test	2	1	1	0	Presente
P8	Pre-test	0	0	0	0	Presente
	Post-test	0	0	1	0	Presente
P9	Pre-test	0	0	0	0	Presente
	Post-test	0	0	0	0	Presente
P10	Pre-test	0	0	0	0	Presente
	Post-test	0	0	0	0	Presente
P11	Pre-test	0	0	0	0	Ausente
	Post-test	1	0	0	0	Ausente
P12	Pre-test	0	0	0	0	Ausente
	Post-test	0	0	1	0	Ausente
P13	Pre-test	0	0	0	0	Presente
	Post-test	0	0	1	0	Presente
P14	Pre-test	0	0	1	0	Presente
	Post-test	0	0	0	0	Presente
Total grupal	Pre- test	0	0	3	0	11
	Post-test	3	1	5	3	12
Diferencia		3	1	2	3	1

En la tabla 19 se puede observar que en el primer indicador **describe sin condenar el comportamiento del otro**, las participantes P11 y P7 mostraron cambios en relación al pre test que no ejecutaron conductas similares a este

indicador. El indicador **describe el efecto del comportamiento del otro** fue expresado en verbatim solo por P7 en el post test. El resto de los participantes no mostraron cambios en este indicador.

Sobre el indicador **describe los propios sentimientos**, las participantes P3, P5, P8, P12 y P13 mostraron cambios durante el post test, mientras que el resto de las participantes no evidenciaron cambios significativos en dicho indicador.

El indicador **expresa lo que quiere del otro**, es identificado en el post test por dos participantes P3 y P5.

Tabla 19. Frecuencia del indicador describe sin condenar el comportamiento del otro

Participantes		Describe sin condenar el comportamiento del otro	Diferencia	% de incremento con respecto al pre-test
P1	Pre- test	0	0	0%
	Post-test	0		
P2	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P3	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P4	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P5	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P6	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P7	Pre-test	0	2	200%
	Post-test	2		
P8	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P9	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		

P10	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P11	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P12	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P13	Pre-test	0	1	100%
	Post-test	1		
P14	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
Total grupal	Pre-test	0		
	Post-test	3		
Diferencia			3	

En la tabla se puede observar con mayor detalle como en el paso de tres participantes se observaron cambios de 200% para P7 y 100% para P11, no observando mayores cambios al respecto para el resto de los participantes, en el indicador **describe sin condenar el comportamiento del otro**.

Tabla 20. Frecuencia del indicador describe el efecto del comportamiento del otro.

Participantes		Describe el efecto del comportamiento o del otro	Diferencia	% de incremento con respecto al pre-test
P1	Pre- test	0	0	0%
	Post-test	0		
P2	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P3	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P4	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		

P5	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P6	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P7	Pre-test	0	1	100%
	Post-test	1		
P8	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P9	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P10	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P11	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P12	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P13	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P14	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
Total	Pre-test	0		
grupal	Post-test	1		
Diferencia			1	

En la tabla 20 se puede observar con detalle que fueron pocos los avances de las participantes en mostrar conductas coherentes con este indicador **describen el comportamiento del otro**, sólo la participante P7 mostró cambios al respecto.

Tabla 21. Frecuencia del indicador describe los propios sentimientos

Participantes		Describe los propios sentimientos	Diferencia	% de incremento con respecto al pre-test
P1	Pre- test	0	0	0%
	Post-test	0		
P2	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P3	Pre-test	1	-1	0%
	Post-test	0		
P4	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P5	Pre-test	0	1	100%
	Post-test	1		
P6	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P7	Pre-test	1	0	0%
	Post-test	1		
P8	Pre-test	0	1	100%
	Post-test	1		
P9	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P10	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P11	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P12	Pre-test	0	1	100%
	Post-test	1		
P13	Pre-test	0	1	100%
	Post-test	1		
P14	Pre-test	1	-1	0%
	Post-test	0		

Total	Pre-test	3	
grupal	Post-test	5	
Diferencia			2

En la tabla 21 se puede leer que los participantes P5, P8, P12 y P13 describieron los propios sentimientos con mayor frecuencia en comparación con lo observado en el pre test. En el resto de los participantes no se observó conductas asociadas con este indicador.

Tabla 22. Frecuencia en el indicador expresa lo que quieren del otro

Participantes		Expresa lo que quiere del otro	Diferencia	% de incremento con respecto al pre-test
P1	Pre- test	0	0	0%
	Post-test	0		
P2	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P3	Pre-test	0	1	100%
	Post-test	1		
P4	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P5	Pre-test	0	2	200%
	Post-test	2		
P6	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P7	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P8	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P9	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P10	Pre-test	0	0	0%

	Post-test	0		
P11	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P12	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P13	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
P14	Pre-test	0	0	0%
	Post-test	0		
Total	Pre-test	0		
grupal	Post-test	3		
	Diferencia		3	

En la tabla se puede observar un incremento en frecuencia con relación al indicador expresa **lo que quiere del otro**, en los participantes P3 y P5, obteniendo variaciones de 100% y 200% respectivamente con respecto a lo observado en el pre test

Tabla 23. Frecuencia en el indicador componentes no verbales

Participantes		Componentes no verbales	Diferencia observada
P1	Pre- test	P	Igual
	Post-test	P	
P2	Pre-test	P	igual
	Post-test	P	
P3	Pre-test	P	Igual
	Post-test	P	
P4	Pre-test	A	si
	Post-test	P	
P5	Pre-test	A	Si
	Post-test	P	

P6	Pre-test	P	Igual
	Post-test	P	
P7	Pre-test	P	Igual
	Post-test	P	
P8	Pre-test	P	igual
	Post-test	P	
P9	Pre-test	P	igual
	Post-test	P	
P10	Pre-test	P	igual
	Post-test	P	
P11	Pre-test	A	igual
	Post-test	A	
P12	Pre-test	A	igual
	Post-test	A	
P13	Pre-test	P	igual
	Post-test	P	
P14	Pre-test	P	Igual
	Post-test	P	
Total grupal	Pre-test	10	
	Post-test	12	
Diferencia			2

En relación a los **componentes no verbales** las participantes P4, P5, P11 y P12 en el pre test no mostraron todas las conductas no verbales asociadas con una persona asertiva, observando en el post test cambios en las participantes P4 y P5. Lo que hace que la diferencia entre los dos momentos de medición es de 2 participantes.

Análisis y discusión de resultados

A continuación, se presenta el análisis y discusión de los resultados obtenidos en la aplicación del programa de intervención, a razón de los elementos teóricos de la presente investigación.

El programa fue efectivo dado que los participantes evidenciaron conductas asociadas a las dimensiones de asertividad abordadas, en especial en las actividades de pre test y post test en que se hizo una medición más exhaustiva para cada dimensión con sus respectivos indicadores.

Dimensión asertividad empática

Para esta dimensión se tenían como indicadores de cambio **“discrepa abiertamente”**. En este indicador se dio una diferencia significativa, entre el pre test y post test.

Analizando las actividades ejecutadas en el pre test, como elegir una cualidad que debía tener el docente de la escuela Uno, bajo la metáfora de un ingrediente de cocina se consiguen expresiones como P2: “no estoy de acuerdo...”, P3: “Me gusta más esa cualidad...”, P5: “exacto, me gusta esa cualidad más...”, P6: “opino que mejor es...”, P7: “no, no ese no me gusta...”, P9: “creo que es mejor...”, P10: “¿no les parece que la cualidad... es mejor que...?”, P12: “prefiero la otra cualidad que dijeron primero...”. Este es un indicador de mucha aparición en una situación donde se debían poner de acuerdo con algo muy específico. Es importante recalcar que los componentes no verbales se vieron manifestados en siete de las docentes, pero las participantes P2, P4, P5, P8, P9, P11 y P12 se mostraron calladas, reservando la opinión, en ocasiones brazos cruzados, escuchando y viendo el desarrollo de la actividad.

En el post test no ocurrió lo contrario, comienzan a tener expresiones en donde se pone de manifiesto el uso de la información conceptual sobre asertividad empática, ahora bajo un escenario muy similar que en el pre test pero esta vez para hallar la fórmula de la escuela Uno, con el uso de afirmaciones como: P2: “opino diferente creo que es mejor...”, P3: “creo que es mejor la que yo les dije...”, P4: “estoy de acuerdo, me gusta más esta cualidad...”, P6: “es diferente una cosa de otra...”, “opino diferente...”, P7: “considero mejor el otro aspecto...”, “esta cualidad no me parece tanto...” P8: “es diferente ser ecológico que...”, P9: “a mí me parece que la cualidad comunicación es mejor que...”, “yo difiero en eso...”, P10: “a mi criterio son aspectos diferentes...”, P13: “yo soy partidaria de someterlo a votación hay diferentes opiniones...”, “claro, sin embargo es distinto un aspecto

que el otro...”, “yo pienso diferente que tú...” P14: “una cosa es comunicación y otra ser asertivo...”. Entre otras afirmaciones que reflejan la definición del indicador **“posee la capacidad de diferir de la opinión de otros”**.

Este fue el indicador que arrojó la segunda mayor frecuencia en el post-test; clara demostración de mayor participación de las integrantes del grupo. En relación a los componentes no verbales en la segunda medición, las participantes se observaron más participativas, pudiéndose tratar de una disminución de la ansiedad y timidez propias de la realización inicial de una actividad desconocida. Una situación similar es reportada por Garaigordobil (2001) en su investigación con estudiantes de educación media y por Kelly (2002), quien afirma que cuando empiezan aparecer componentes de la asertividad en las interacciones la disminución de la ansiedad se hace presente, además de que los comentarios emitidos tiene un tiempo de duración mayor, cuentan con más recursos y lo hacen aún más efectivo.

Discrepar abiertamente se puede considerar como una oposición asertiva a la luz de Kelly (2002), observando en las integrantes del grupo componentes como: contacto visual, gestos acompañando el mensaje verbal y una duración de intervención concisa y efectiva.

El indicador **“se defiende sin agredir”** fue el observado con menor frecuencia por el grupo en ambos momentos de la observación. Sólo las participantes P5 y P6 mostraron conductas asociadas, con expresiones como: P5: “esta actividad ameritaba pensar en mayor profundidad lo que es un docente uno, diferente a lo que hicimos...”, P6: “si yo entiendo tu punto de vista, pero entiende también el mío...”. En este grupo no es natural realizar confrontaciones entre ellas sin que eso genere una defensa al respecto. En relación a esta afirmación Kelly (2002) indica que el papel femenino tradicional recalca las características de sumisión, subordinación, emocionalidad y crianza; la asertividad no es algo que se refuerza en las mujeres.

Castanyer indica varias causas de la ausencia de asertividad y una de ellas es que la persona conoce la conducta apropiada, pero desconoce cómo manifestarla, puede ser el caso de una persona que se auto excluye de un grupo, todos los conflictos nacen en su mente y en función de ello actúa.

El indicador **“dice no”** fue el más usado por las participantes tanto en el pre test como en el post test, observando un considerable aumento en el post test en expresiones como P1: “no, mejor es la primera que dijeron...”, P2: “no me parece que esa sea mejor”, P3: “no, no esa no me gusta...”, P5: “no estoy de acuerdo...”, P6: “no creo que sea algo que nos caracterice...”, P7: “mejor no...”, P8: “no, esa cualidad ya está incluida en la otra...”, P9: “si entiendo lo que dices pero no”, P12: “creo que no es la mejor de las cualidades”.

La actividad propicia la discusión entre las participantes en el post test, expusieron sus ideas con firmeza, energía y motivación. Durante el procesamiento del post test no manifestaron sentirse cuestionadas o confrontadas por las afirmaciones realizadas.

Las docentes coordinadoras hicieron uso del liderazgo inherente a su cargo con una participación constante en las actividades, sin embargo, eso no interfirió en la participación puntual de otras docentes que lideraron actividades haciendo llamados de atención al grupo y llevando el control de intervenciones, entre otras acciones. En los resultados presentados por Garaigordobil (2001), las actividades también generaron la presencia de conductas de liderazgo dentro del grupo.

Respecto a **“decir no”** hubo un aumento de expresión de desacuerdo, acompañado de un lenguaje verbal acorde a una respuesta asertiva, con un tono de voz adecuado, gestos en frecuencia con el mensaje y el contacto visual permanente.

“Sabe aceptar errores”, es el siguiente indicador observado para la dimensión asertividad empática, aun cuando la frecuencia de uso en el post test es un poco más del doble que en el pre test fueron pocas las veces que las participantes hicieron alusión a dicho indicador. Esto se evidenció en frases como: P9: “si es verdad no es así me equivoque...”, P13 “cierto es un error...”, P14: “tienes razón es así...”. Estas afirmaciones responden al concepto de este indicador que es “reconoce verbalmente ante los demás cuando ha cometido una falta”.

Las participantes mostraron conductas asociadas a la asertividad empática según lo definido por Castanyer (1996) como el “planteamiento inicial que transmite el reconocimiento hacia la otra persona y un planteamiento posterior sobre nuestros derechos e intereses”. Las docentes demostraron en sus

procesamientos comprender la importancia del otro y la importancia del respeto a los derechos de los otros miembros del grupo al que pertenecen.

Dimensión asertividad subjetiva

Esta dimensión en términos generales no evidenció mayores cambios traducidos en conductas en especial de manera verbal. Las actividades propuestas fueron realizadas con éxito, sin embargo, se observó en las participantes dificultad para comprender lo que se requería de ellas, en dramatizaciones realizadas por ellas se notó la prevalencia de conductas que de manera habitual ejecutan incorporando algunos de los rasgos teóricos explicados. Es posible que se requería de mayor tiempo de práctica o trabajar la dimensión asertividad elemental.

La actividad propuesta requería que las participantes asumieran una posición, la defendieran ante el equipo que pensaba de manera diferente y llegaran a un acuerdo. Durante el proceso se analizaron los verbatim y se identificaron los siguientes indicadores:

En el primer indicador **“describe sin condenar el comportamiento del otro”**, las participantes no mostraron uso del mismo ni durante el pre test ni el post test, sólo en una ocasión P7: “yo me siento triste cuando una maestra dice eso”. De acuerdo con Kelly (1996) se podría indicar que no es habitual que ellas expresen lo que se siente dado la conducta u opinión de otro, es preferible reservarse la opinión y expresarlas en escenarios distintos a la escuela, aspecto que se deduce de los procesamientos de la actividad de las características de una persona agresiva, asertiva y sumisa, donde varias de ellas expresaron ser agresivas y para evitar conflictos preferían callar.

Por otra parte, Castanyer indica que una posible causa a esta conducta se deba a que la persona no ha aprendido a ser asertiva o lo ha aprendido de forma inadecuada. La conducta asertiva se va aprendiendo por imitación y refuerzo, por lo que se ha transmitido como modelos de comportamientos y como dispensadores de premios y castigos por nuestros padres, maestros, amigos, medios de comunicación, etc.

Otra de las causas a esta conducta se debe a que las personas no conocen o rechazan sus derechos: todos tenemos derecho en un momento dado a cometer

errores, a pedir aclaraciones, a no quedar como ignorantes si no sabemos algo. A veces se abusa de la norma de respetar a los mayores, no interrumpir, entre otras, en el nombre de la “buena educación”.

El siguiente indicador **“describe los propios sentimientos”** fue el más usado por los participantes en el post test con expresiones como P5: “me sentiría cómoda...”, P7: “me fastidiaría...”. P3: “me sentiría bien...”, P13: “me daría fastidio”, P12 “me sentiría feliz”. Este indicador evidencia aumento una vez ejecutado el programa, cuando de manera más frecuente expresaron su sentir.

Según Kelly (2002) la expresión de sentimientos personales, corresponde a un componente de una aceptación asertiva, la cual consiste en “transmitir a la otra persona información acerca de los sentimientos positivos que nos ha producido su conducta”, resaltando el hecho de que las participantes no están haciendo elogios sobre la conducta del otro, sino que se permiten expresar sus propios sentimientos.

“Expresa lo que quiere del otro” es un indicador que no se manifestó en el pre test mientras que en el post test manifestaron P3: “yo prefiero que tú lo digas,” P5: “me gustaría que tú lo escribieras primero...”, evidenciando que eran capaces de realizar peticiones, recomendaciones, sugerencias en forma verbal a la otra persona. Se reitera el hecho de que es poco el cambio observado en este indicador, siendo coherente con lo señalado anteriormente, describir el comportamiento del otro no es una conducta evidenciada en la intervención, indicarle al otro que quiere de él, tampoco lo es.

Castanyer (1996) menciona como causas de la ausencia de asertividad que la persona posea unos patrones irracionales de pensamiento que le impiden actuar de forma asertiva: “las personas rigen sus comportamientos en función de una serie de creencias o convicciones que puede ser por ejemplo la necesidad de sentirnos apoyados o queridos para sentirnos a gusto”.

En cuanto a los comportamientos no verbales, en esta segunda sesión se observó mayor apertura y participación del grupo. Las participantes que se mantuvieron en silencio en momentos en que podían emitir una opinión en voz alta, mostraron participación activa en actividades que implicaba escribir y leer.

En la última actividad reflexionaron acerca de la intención de lograr aplicar la asertividad como una habilidad de vida, hicieron hincapié en que jamás habían

tenido la oportunidad de hacer ejercicios guiados y propusieron hacer un hábito de la práctica de la asertividad. Rescataron de practicar, considerando que tenían ahora unas herramientas valiosas para hacer cambios significativos en sus relaciones laborales y también en otros ámbitos.

Tres meses después de la aplicación del programa de formación la directora indicó que el grupo se había movilizado, tenía comportamientos más asertivos, más comunicación entre ellas y estaban más cohesionadas como equipo de trabajo. Torres y Silva (2011) como resultado de la aplicación de su programa de intervención indicaron que aparte del aumento en la frecuencia de los indicadores de asertividad, también se produjeron mejores relaciones interpersonales, favoreciendo la formación de un clima agradable dentro y fuera del aula. Esta intervención sólo afecta positivamente la variable en cuestión sino otros aspectos como la comunicación, trabajo en equipo, cohesión.

Kelly (2002) afirma que luego de un entrenamiento de este estilo, las conductas asertivas se reflejan en escenarios distintos a los laborales, son duraderos en el tiempo y puede ser trasladado a otros espacios.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis realizado y a los resultados obtenidos en la intervención se plantean las siguientes conclusiones:

- Se logró el propósito del programa de intervención: proporcionar a los participantes herramientas teórico-prácticas-vivenciales sobre la asertividad subjetiva y empática orientadas a mejorar la asertividad de acuerdo al modelo de Castanyer (1996).
- Se evidenció un incremento de los ocho indicadores más los componentes no verbales de cada dimensión de la asertividad.
- En cuanto al indicador que reportó poco incremento en el post test de la dimensión asertividad empática **“se defiende sin agredir”** puede tener relación con el hecho de que los participantes manifestaron que sus conductas están más asociadas a una persona con características de agresiva y sumisa.
- El tener conductas asociadas con una persona sumisa y agresiva afecta la interacción con el grupo y consigo mismo, reflejándose esto en el trabajo en equipo, la motivación al logro y la propia autoestima, variables detectadas con considerables porcentajes en el análisis previo.
- Se evidenciaron conductas de liderazgo que prestaron apoyo en el grupo, desde la motivación al logro y no tanto desde el poder o la afiliación. No se descarta que de existir una próxima intervención se realizara sin la presencia del tren directivo.
- En cuanto al indicador de la dimensión asertividad subjetiva **“describe el efecto del comportamiento del otro”** y el poco incremento en los resultados obtenidos en el post test se puede concluir que es posible que se requiera afianzar la dimensión de asertividad elemental, de manera que las

participantes tuvieran mejores elementos y recursos para comprender esta dimensión de la asertividad.

- Se demostró el efecto y la importancia que tuvo el enfoque de procesamiento de psicoterapia Gestalt en cuanto al enfoque del “aquí y el ahora”, y el darse cuenta desde lo individual y lo grupal, lo que generó un proceso de introspección y reflexión acerca de la importancia de la asertividad en las relaciones interpersonales.
- Se puede concluir, que luego del programa de intervención hubo un ligero movimiento grupal e individual en cuanto a la fase del grupo. El grupo se encontraba en fase de inclusión, sin embargo, con el desarrollo de las actividades y los roles de liderazgo se pudieron observar conductas de la fase de control.

Limitaciones

- La fase de inclusión de algunos de los participantes limitó la sesión en cuanto a participación y verbalización de indicadores en pre test y post test.

La participación de directora y coordinadoras condicionaba el comportamiento de algunas de las participantes, así como también eran las elegidas de manera natural por ellas cuando debían ser representadas por alguien.

Recomendaciones

- Facilitarle al grupo pequeños talleres sobre sentido de pertenecía con el colegio y comprensión de su filosofía.
- Intervenir al grupo en cuanto a las dimensiones de trabajo en equipo y motivación al logro, de esta manera los resultados serán aún más efectivos.
- Trabajar con el grupo en cuanto a la transición de la fase de inclusión a control.

- Profundizar el programa de entrenamiento con las dos dimensiones asertividad empática y subjetiva ya trabajadas e incluir asertividad elemental para mayor comprensión del concepto asertividad, y así incrementar los conocimientos de experticia y eficiencia.
- Por último, ejecutar estas recomendaciones con el grupo sin la presencia del tren directivo, es posible que de esa manera las maestras sientan más confianza y se expresen con mayor libertad sin temor de ser observadas por su jefe directo.

REFERENCIAS

- Arias (2006). Metodología de la Investigación y evaluación. 6ta edición. Caracas edit. Episteme.
- Cabello (2000) Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI.
- Camacho, M. Carvajal, L. Monje, V. Rodríguez, E. (2009) Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. Psicogente. vol. 12, núm. 21. pp. 78-95. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552353007.pdf>.
- Cartwright, D y Zanders, A. (2012). Dinámica de grupo. Investigación y Teoría. México. Editorial Trillas 2da edición.
- Castanyer, O. (1996). La asertividad: expresión de una sana autoestima. Bilbao Editorial Desclee de Brouwer. 17^a.
- Creswell (1994). Diseño de investigación. Aproximaciones cualitativas y cuantitativas. Sage.
- Da Dalt y Di Fabio (2002) Asertividad su relación con los estilos educativos familiares. Interdisciplinaria. Vol. 19, núm. 2. Pp. 119-140. Disponible en: redalyc.org/pdf/180/18014201.pdf
- Hernández y Cols. (2004). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Kelly, J. (1998). *Entrenamiento de las Habilidades Sociales*. España: Decleé de Brouwer.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias Sociales*. México: McGraw-Hill.
- Ibarra A y Quevedo Y (2015). Intervención dirigida a mejorar la comunicación asertiva en un grupo docente de preescolar del Colegio Venezolano Británico. UCV Trabajo de grado.
- Martin, A (2013) Manual Práctico de Psicoterapia Gestalt. Desclee de Brouwer Madrid
- Morales, M (1998). Equipos Auto dirigidos en Acción. Ediciones Rogya.

- Muñoz S y Soteldo J (2016) Intervención dirigida a mejorar la comunicación asertiva en los trabajadores sociales del consejo de protección del municipio libertador. UCV. Trabajo de grado.
- Pérez, P (2000) Habilidades Sociales: Educar hacia la autorregulación conceptualización, evaluación e investigación. Barcelona: ICE-Horson.
- Robbins, S (1999) Comportamiento organizacional (5ta ed.) Mexico Editorial Pretice Hall.
- Romero, O. (1991). Crecimiento Psicológico y motivaciones sociales. Venezuela: Rogya, C.A 1era edición.
- Sabino (2002) El proceso de la investigación, Caracas, Venezuela, Editorial Panapo.
- Santacruz, S (s/f) Introducción a la terapia de Gestalt. Disponible en línea en : [\[https://clasepatxi.files.wordpress.com/2011/02/introduccion-terapia-gestalt.pdf\]](https://clasepatxi.files.wordpress.com/2011/02/introduccion-terapia-gestalt.pdf)
- Schutz, W (1971) Todos somos uno. Buenos Aires: edit. Amorrortu.
- Silva I y Torres Y (2011) Efecto de un programa de intervención en asertividad para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en un grupo de estudiantes de educación. Universidad de Carabobo.
- Wigozki, H., Ochoa, A., Losada, J. y Martinez, M (1993) Instituto Venezolano de Gestalt.
- Manual I. Caracas
- Yagosesky, R. (1998). Autoestima en palabras sencillas. Ediciones San Pablo.
- Wolpe, J (1980). *Práctica de la terapia de la conducta*. México: Trillas.

ANEXOS

Anexo 1. Guía de entrevista con los informantes claves

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
SEMINARIO DE DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE PROGRAMA DE INTERVENCIÓN



ANEXO

Guía de entrevista

1. ¿Cómo percibe al grupo de docentes de la Escuela Uno en cuanto al desempeño de sus funciones? Describe
2. ¿Cómo son las relaciones entre los integrantes del grupo de docentes del Colegio? Explicar
3. ¿Cuáles considera usted son las fortalezas del grupo de docentes del grupo de docentes del colegio en el momento de desempeñar una tarea?
4. ¿Cuáles considera usted son las debilidades del grupo de docentes del colegio en el momento de desempeñar una tarea?
5. De las debilidades mencionadas ¿Cuál considera usted se debe abordar con mayor prioridad?
6. ¿Qué recomendaciones daría usted para abordar los aspectos a mejorar en el grupo de docentes del colegio?
7. ¿Qué características tuyas limitan el funcionamiento del grupo de docentes? Explique
8. Si tuvieras la oportunidad de participar en un taller ¿Qué tema(s) te gustaría(n)?

Anexo 2. Cuestionario para la elaboración del diagnóstico



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Psicología
Especialización en Dinámica de Grupos

CUESTIONARIO

El cuestionario que se le presenta a continuación tiene como finalidad explorar e identificar diferentes aspectos a mejorar en tu grupo, con el objetivo de facilitarles posibles herramientas para un mejor funcionamiento del mismo. Para nosotros es importante su opinión y sus respuestas serán los insumos para una investigación con fines netamente académicos que constituye un requisito en el proceso de formación del Postgrado de Dinámica de Grupos de la UCV.

En este sentido, las preguntas no tienen un carácter evaluativo, sólo buscan identificar, a través del conocimiento que tenga de su grupo, las debilidades y fortalezas presentes en el mismo.

Se le agradece sea lo más honesto/a, y sincero/a posible, ya que ello permitirá obtener una visión global sobre el grupo en relación a las fortalezas y aspectos por mejorar. Los resultados obtenidos serán empleados en el desarrollo y planificación de un conjunto de estrategias y/o actividades para mejorar el funcionamiento grupal y el crecimiento personal de cada miembro.

La información recabada con este cuestionario es confidencial.

¿Cómo consideras que te percibe el grupo en el momento del desarrollo de una tarea?

¿Qué cualidades poseen los miembros del grupo que permiten la realización eficiente de las actividades?

¿Qué debilidades observas en los miembros del grupo que afectan o limitan la realización eficiente de las tareas? Explica

¿Cómo se relacionan los miembros de tu grupo?

Según tu opinión, ¿qué características de tus compañero(a)s facilitan las relaciones interpersonales en el grupo? Describe

Según tu opinión, ¿Qué características de tus compañero(a)s afectan o limitan las relaciones interpersonales en el grupo? Describe

¿Cómo percibes que tus fortalezas contribuyen al alcance de los objetivos del grupo?

Explica los aspectos de tu comportamiento que afectan el alcance de los objetivos del grupo.

Explica cuáles de tus fortalezas personales facilitan las relaciones interpersonales en el grupo. Explica

¿Qué características tuyas obstaculizan las relaciones en el grupo? Explica.

Has respondido un conjunto de preguntas acerca de ti mismo y de tu grupo. ¿Hay alguna otra información que desees agregar

Anexo 3. Manual del facilitador

Sesión I. Asertividad empática

Objetivo general:

Que los participantes logren asociar la asertividad empática como elemento esencial para mejorar la asertividad en diversas situaciones laborales.

I. MOMENTO DE APLICACIÓN: INICIO.

Objetivo específico:

Que los participantes logren expresar sus expectativas, normas y compromisos vinculados con la sesión.

Contenido:

Bienvenida, presentación, expectativas, normas y compromisos de la sesión.

Nombre de la técnica: Entrevisto a mi compañero.

Fuente de la técnica:
<https://dinamicasgrupales.com.ar/dinamicas/presentacion/dinamica-la-entrevista/>

Descripción de la técnica:

Los miembros del grupo se unirán en parejas y realizarán una entrevista mutua con una serie de preguntas que les serán entregadas en una hoja. Los participantes deberán hacer las anotaciones de las respuestas dada por su entrevistado y una vez transcurrido el tiempo, cada integrante deberá dar a conocer a su compañero, expresando así la presentación de la persona, las expectativas y los compromisos para la sesión.

Tiempo: 30 min

Instrucciones para el facilitador:

- a) Dar la bienvenida a la sesión. Presentar a las facilitadoras y al equipo de trabajo que acompañará al grupo durante la sesión. Entregar identificadores con nombres y enumerar a los miembros del grupo a fin de facilitar el trabajo de los observadores y el análisis posterior.
- b) Solicitar a los participantes que saquen de un bowl un papelito que servirá para que puedan organizarse en parejas. Cada papel tendrá escrito el nombre de un animal.
- c) Solicitar a los participantes que emitan el sonido característico del animal que les tocó y encontrarse con su par a través del sonido.

- d) Una vez en pareja se les hará entrega de una hoja con preguntas que deberán hacerse los participantes durante una entrevista mutua.
- e) Dar el tiempo disponible para la actividad.
- f) Observar y registrar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) Bienvenidos todos a esta sesión que vamos a compartir el día de hoy. Agradecemos y valoramos su presencia y participación.
- b) Los invitamos a que tomen un papel del bowl.
- c) Han sacado el nombre de un animal, al decir la palabra “tiempo” deberán ir por el salón realizando el sonido característico del animal que les tocó y se agruparán con la persona que emita el mismo sonido.
- d) Una vez en pareja, reciban la presente hoja con una entrevista que deberán hacerse mutuamente con la persona con quien se encuentran sentados.

Tendrán para ello 10 minutos.

Las preguntas del cuestionario son:

- Dime tu nombre y una característica personal que comience con la primera letra de tu nombre
- ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?
- ¿Cuáles son tus expectativas con este taller?
- Te invito a que me digas tu compromiso personal con este taller.
- Si tuvieses que establecer una norma para el taller ¿Cuál sería?
- e) Una vez concluido el tiempo cada participante deberá presentar a su compañero en términos de las preguntas hechas durante la entrevista.
- f) A la par de las intervenciones una de las facilitadoras hará anotaciones de las expectativas, normas y compromisos en un papelógrafo que quedará en un lugar visible a lo largo de la sesión.

Riesgos:

- a) Asistencia y puntualidad de los participantes.
- b) Poca involucración del grupo para realizar la actividad.
- c) Aparición de mecanismos de defensa tales como negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

Procesamiento: Esta actividad no se procesa.

II. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO.

Objetivo específico:

Mostrar la asertividad empática como elemento esencial de la asertividad ante una situación de toma de decisiones grupales en relación con el perfil del docente de la Escuela Uno.

Contenido: Asertividad. Asertividad empática.

Nombre de la técnica: La receta del docente Uno

Fuente de la técnica: Adaptación de las facilitadoras.

Descripción de la técnica:

La técnica consiste en que cada miembro del grupo, a partir de la metáfora de que son cocineros y sus insumos son características o cualidades, aportarán un ingrediente a fin de elaborar en conjunto una receta- incluidos ingredientes y preparación- de lo que debe contener un docente de la Escuela Uno si fuera a ser presentado como un platillo. La receta sólo admite seis ingredientes independientemente de la cantidad de personas que integren el grupo. Deberán discutir y decidir cuáles agregar y cuáles no argumentando las razones.

Tiempo: 60 minutos

Instrucciones para el facilitador:

- a) Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
- b) Solicitar parafraseo de las instrucciones
- c) Entregar a cada uno de los participantes una figura de envase o ingrediente e indumentaria de cocinero
- d) Dar el tiempo disponible para la actividad
- e) Controlar el tiempo de la estrategia
- f) Observar, registrar y procesar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) La presente actividad consiste en que a partir de ahora cada uno de los miembros del grupo tomará la indumentaria de cocinero y la misión será elaborar en grupo una receta que defina el perfil del docente de la Escuela Uno en términos de cualidades y características personales.
- b) Se les hará entrega a cada uno de ustedes de un envase que representará el ingrediente que cada uno de ustedes escogerá, así como esta indumentaria que los hará lucir como unos cocineros.
- a) Cada uno hablará al grupo acerca del ingrediente que escogió y el por qué debe ir en la receta. Luego de que todos hayan hablado deberán ponerse de acuerdo y escoger por unanimidad sólo seis de los

ingredientes- no debe repetirse ninguno- y elaborar con ellos la receta del docente Uno.

- b) Entre todos los participantes deberán escribir en el papelógrafo los ingredientes, con especificaciones de cantidades, así como la preparación o elaboración de la receta. Asimismo, deberán colocarle un nombre a su receta.
- c) Por último, deberán elegir a uno de los integrantes del grupo para que presente el “plato” realizado.

Procesamiento:

- ¿Cómo se organizaron para ponerse de acuerdo?
- ¿Cómo fue la comunicación?
- ¿Cómo se sintieron cuando su ingrediente no fue elegido?
- ¿Qué aspectos predominaron para elegir esos ingredientes y no otros?
- ¿Lograron plantear sus puntos de vistas?
- ¿Se sintieron respetados?
- ¿Se sintieron escuchados?
- ¿Están de acuerdo todos con el resultado?

Riesgos:

- a) Nivel de energía del grupo.
- b) Que la estrategia se extienda más allá del tiempo planificado.
- c) Aparición de mecanismos de defensa tales como negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.
- d) Apertura de procesos individuales y grupales

III. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO.

Objetivo específico:

Identificar los aspectos teóricos vinculados con la asertividad a través de una exposición didáctica.

Contenido: Asertividad. Empatía. Asertividad empática.

Nombre de la técnica: Exposición interactiva.

Fuente de la técnica: Adaptación de los facilitadores

Descripción de la técnica:

Se dará el marco teórico de la sesión. Las facilitadoras hablarán sobre los conceptos de asertividad, empatía y asertividad empática haciendo uso de una presentación

proyectada en video beam y de las intervenciones que hagan los participantes al respecto.

Tiempo: 20 minutos.

Instrucciones para el facilitador:

- a) Preguntar a los participantes qué ideas tienen sobre la asertividad.
- b) Dar los concepto de asertividad, empatía y asertividad empática.
- c) Identificar los aspectos teóricos de asertividad según Castanyer.

Instrucciones a los participantes

- a) ¿Alguno de ustedes ha escuchado hablar del término asertividad?
- b) La asertividad según Castanyer se define como....
- c) ¿Qué le podrían agregar a este concepto?
- d) ¿Podrían dar ejemplo de cuando han sido asertivos en la escuela?
- e) ¿Quisieran compartir una situación donde no fueron asertivos?

Procesamiento:

¿De qué se dieron cuenta?

¿Cómo se sintieron narrando sus experiencias?

¿Cuál es la importancia de la asertividad en las relaciones con la familia, compañeros, amigos?

Riesgos:

- a) Nivel de energía del grupo.
- b) Que la estrategia se extienda más allá del tiempo planificado.
- c) Aparición de mecanismos de defensa tales como negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.
- d) Apertura de procesos individuales y grupales

Receso (15 min.)

IV. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO

Objetivo específico:

Que los participantes logren movilizar la energía una vez concluido el receso.

Contenido:

Motivación.

Disposición al trabajo.

Nombre de la técnica: El autolavado.

Fuente de la técnica:

Biblioteca de Pastoral Juvenil (2000): Técnicas y Dinámicas para trabajar en grupo. [Online] Disponible en <http://bit.ly/2KTB5LT>

Descripción de la técnica:

El facilitador pide a los participantes que se coloquen en dos filas paralelas. Posteriormente, repartirá funciones de lavado de carros a los participantes. Las funciones serán las siguientes: enjabonador, cepillador, agua y secado. Una persona se meterá en el papel de “ser un carro”, pasará por el túnel y los demás intentarán limpiarlo cumpliendo su función asignada. Luego de culminado su paso, se incorpora a una de las funciones y otro miembro de la fila ocupa la función de carro.

Tiempo: 15 minutos

Instrucciones para el facilitador:

- a) Solicitar a los participantes que se ubiquen cómodamente en el espacio destinado para realizar la actividad planificada para la sesión.
- b) Dar las instrucciones a los participantes de manera clara y precisa.
- c) Solicitar parafraseo de las instrucciones.
- d) Dar el tiempo disponible para la actividad.
- e) Observar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) Los invitamos a ponerse de pie y ubicarse en dos filas paralelas en el centro del aula, unos frente a otros.
- b) El juego consiste en que cada uno de los miembros, por turnos, representará a un vehículo, mientras que el resto de los miembros ubicados en las filas tendrán una función, a escoger libremente, entre cepillar, enjabonar, mojar y secar. Cada miembro que representa al vehículo debe pasar por el túnel formado a recibir el lavado, al terminar debe incorporarse a cualquiera de las funciones del autolavado y repetir la situación con otro miembro de la fila hasta que todos hayan sido lavados. Cuentan con diez (10) minutos para realizar la actividad.

Procesamiento:

Esta actividad no se procesa

Riesgos:

- a) Poca involucración del grupo para realizar la actividad.
- b) Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.

- c) Mecanismo de defensa como: negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

V. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO

Objetivo específico:

Explicar las características de la no asertividad, agresividad y asertividad a través de la creación de un personaje.

Contenido: Características de personas no asertivas, agresivas y asertivas.

Nombre de la técnica: Crea y dibuja un personaje.

Fuente de la técnica: Adaptación de los facilitadores.

Descripción de la técnica: Se conformarán tres grupos y a cada uno se le hará entrega de un material impreso con las características de la persona no asertiva, agresiva y asertiva. Deberán leer con detenimiento y en una lámina de papel bond dibujar un personaje que represente las características asignadas, asimismo, a cada parte del cuerpo de su personaje asignarán los comportamientos externos, patrones de pensamiento y sentimientos y emociones.

Tiempo: 45 minutos.

Instrucciones para el facilitador:

- a) Enumerar a los participantes del 1 al 3.
- b) Solicitar a los participantes que se agrupen de acuerdo con el numero asignado.
- c) Hacerle entrega a cada grupo de un material impreso: uno con las características de la no asertividad, otro con las características de una persona agresiva y otro con las características de una persona asertiva.
- d) Solicitar a los participantes que dibujen un personaje. Le asignarán nombre y asociarán cada parte del cuerpo con una característica del estilo de conducta que se les asignó.
- e) Indicarles el tiempo que tiene para concluir la actividad.
- f) Solicitar el parafraseo de las instrucciones.
- g) Escuchar y agradecer una vez concluida su intervención.

Instrucciones a los participantes:

- a) Por favor, enumérense del 1 al 3.
- b) Los invitamos a que se agrupen de acuerdo con el número asignado.

- c) Se les hará entrega de un material impreso contentivo de alguno de los estilos de conducta asociados a la asertividad. Deberán dibujar un personaje, asignarle nombre e indicar las características de este según los comportamientos externos, los patrones de pensamiento y los sentimientos y emociones.
- d) Cuentan con 30 minutos para realizar la actividad.
- e) Luego, un representante del grupo en plenaria deberá presentar el personaje creado.

Procesamiento:

¿Con cuál de estos personajes se sienten identificados?

¿De qué se dieron cuenta en esta actividad?

¿De qué forma se están comunicando con los demás?

Riesgos:

- a) Energía disminuida en el grupo.
- b) Apertura de procesos individuales y grupales.
- c) Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
- d) Mecanismos de defensa tales como: negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

VI. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO

Objetivo específico:

Que los participantes logren revisar los derechos asertivos.

Contenido:

Derechos asertivos

Nombre de la técnica: La tienda mágica de los derechos asertivos

Fuente de la técnica: Leveton, E. (1980). *Cómo dirigir psicodrama*. Editorial Pax. México. Adaptación de las facilitadoras.

Descripción de la técnica:

Los participantes serán invitados a una tienda donde están expuestos cada uno de los derechos asertivos. De forma espontánea cada uno pasará a la tienda a comprar el derecho que desee, con la condición de que el pago sea con una moneda a la que previamente le darán un valor relacionado a una cualidad o valor personal que quieren pagar por obtener dicho derecho.

Tiempo: 30 minutos

Instrucciones para el facilitador:

- a) Solicitar a los participantes que se ubiquen cómodamente en el espacio destinado para realizar la actividad planificada para la sesión.
- b) Dar las instrucciones a los participantes de manera clara y precisa.
- c) Solicitar parafraseo de las instrucciones.
- d) Dar el tiempo disponible para la actividad.
- e) Observar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) Los invitamos a ponerse de pie y observar los derechos que se venden en esta tienda. Se trata de los derechos asertivos y están disponibles para la venta en esta tienda mágica.
- b) Le haremos entrega de una moneda, cuyo valor se lo dará usted con una cualidad o valor personal con el que se sienta identificado y considere que equivale a aquello que usted desea obtener de la tienda.
- c) Podrá adquirir el derecho que desee al cancelar con la moneda ya creada con el valor que le asignó.
- d) Cuando elijan el derecho los invitamos a que comenten al grupo qué les gusta del derecho y además en que situaciones lo pondrían en práctica.

Procesamiento:

Aparte del derecho elegido ¿hay algún otro que les hubiese gustado comprar?

¿De qué se dan cuenta en esta actividad?

¿En qué aspectos de la convivencia escolar son aplicables estos derechos?

Riesgos:

- a) Poca involucración del grupo para realizar la actividad.
- b) Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
- c) Mecanismo de defensa como: negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

VII. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO

Objetivo específico: Que los participantes logren explicar los elementos que componen una respuesta desde la asertividad empática.

Contenido: Asertividad empática.

Nombre de la técnica: La caja de herramientas

Fuente de la técnica: Adaptación de las facilitadoras

Descripción de la técnica: Se mostrará en una presentación en video beam una caja de herramientas, a manera de metáfora, contentiva de cuatro características básicas de la asertividad empática y los verbatums más comunes de su uso. Los facilitadores explicarán brevemente de qué forma pueden utilizarse cada una de esas herramientas para ser más asertivos.

Tiempo: 30 minutos.

Instrucciones para el facilitador:

- a) Explicar la forma en que los participantes pueden dar un feedback asertivo basados en la asertividad empática.
- b) Identificar los aspectos teóricos de asertividad empática según Castanyer.

Instrucciones a los participantes

- a) ¿Qué le podrían agregar a la información?

Procesamiento:

¿En qué situaciones harían uso de estas herramientas?

Riesgos:

- a) Poca involucración del grupo para realizar la actividad.
- b) Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
- c) Mecanismo de defensa como: negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

VIII. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO

Objetivo específico: Aplicar la asertividad empática durante una situación de conflicto dada.

Contenido: Asertividad empática.

Nombre de la técnica: Un acuerdo asertivo (paraguas, autobús, boleto de avión)

Fuente de la técnica: Adaptación de las facilitadoras

Descripción de la técnica: Se colocarán cuatro sillas en el medio del salón, sobre ellas cuatro situaciones previamente creadas. Deberán sentarse en las sillas cuatro personas voluntarias y actuar de acuerdo con lo indicado en las tarjetas mientras el

resto de las personas observarán su actuación. Posteriormente, pasarán otras tres personas a actuar con cuatro situaciones diferentes, hasta que todo el grupo haya participado.

Tiempo: 30 minutos.

Instrucciones para el facilitador:

- a) Explicar las instrucciones de la dinámica al grupo.
- b) Solicitar parafraseo.
- c) Pedir la participación de cuatro voluntarios.
- d) Escuchar y agradecer una vez concluida su intervención.

Instrucciones a los participantes:

- a) Como pueden observar hay cuatro sillas, sobre ellas hay cuatro sobre con unas tarjetas con una información escrita.
- b) Cuatro voluntarios se sentarán en cada silla y cuando se les indique podrán abrir el sobre y leer en silencio lo que la tarjeta contiene, sin compartir la información.
- c) Luego deberán actuar conforme a lo que indica la tarjeta.
- d) El resto de la audiencia observará y analizará.

Situación #1 El paraguas

Tarjeta A

Dentro de 2 minutos tienes una entrevista de trabajo clave a dos calles de donde te encuentras en este momento, está cayendo una fuerte lluvia y no puedes llegar empapado pues darías muy mala impresión y eso claramente te perjudicaría.

Te refugias por un momento en la entrada de un establecimiento, el tiempo pasa, cada vez llueve más fuerte y comienzas a creer que perderás el trabajo de tu vida, y de repente enfrente ves un paraguas solo y sin dueño en el suelo.

Tarjeta B

Tienes una cita en un restaurante en cinco minutos a una cuadra de donde te encuentras, es con la persona que muy probablemente es la pareja de tu vida, la has organizado para que todo sea perfecto, con tu mejor atuendo, pero ha comenzado a llover muy fuerte, así que te has refugiado un momento en la entrada de un establecimiento, pero necesitas un paraguas como sea, no puedes permitirte que todo se eche a perder. De repente ves un paraguas abandonado en el suelo.

Tarjeta C

En 3 minutos tienes que recoger a tu hija de cuatro años que se encuentra en su kínder cruzando la calle y frente donde tu estas. Ha comenzado a llover con mucha fuerza, y te has resguardado en la entrada de un establecimiento, pero ha comenzado a llover aún más, también tienes fiebre y mojarse sería fatal. El preescolar de tu hija

es muy estricto con los horarios de salida y ya le hicieron un llamado de atención la última vez que llegaron tarde, necesitas con urgencia un paraguas, de pronto ves uno en el suelo y sin nadie cerca...

Situación # 2 La parada de autobús

Tarjeta A

Eres un jugador de fútbol profesional, te sientas porque te han hecho una pequeña intervención en la rodilla y si estás de pie se te inflamará y tardará más tiempo en recuperarse, necesitas estar preparado para el partido clave de tu vida profesional; la final de la copa nacional, que es justo en cinco semanas. Te han dicho los médicos que evites por todos los medios permanecer de pie durante la primera semana de recuperación, estás sólo en tu segundo día de reposo y el autobús tarda 15 minutos en llegar.

Tarjeta B

Eres un vendedor de productos antioxidantes para alargar la vida, estás sentado entre dos potenciales clientes, que entran en tu perfil, por nada del mundo te piensas levantar si alguien te pide que lo hagas, ni vas a permitir que se levanten los dos que tienes al lado ya que llevas tres semanas sin vender un producto y no llegas a final del mes para pagar tus gastos, tu alquiler y alimentar a tu familia, las mujeres embarazadas no pertenece a tu rango de clientes, es decir, no le puedes vender uno de tus productos porque sabes que el bebé podría sufrir daños.

Tarjeta C

Eres un hombre de 85 años y por tu edad piensas que eres la última persona que le va a ceder el sitio a alguien, además estás muy enfadado con el Estado porque no te han subido la pensión en los últimos meses y has decidido no ser más un ciudadano colaborativo y solidario, hasta que el Estado no muestre solidaridad contigo. Además estás molesto con el conductor porque han subido el costo del pasaje y te han quitado la exoneración que antes tenías.

Tarjeta D

Eres una mujer en adelantado estado de gestación, estás muy cansada y vas de vuelta a casa. Decides tomar un autobús porque ya no puedes caminar más, llegas a la parada y encuentras a tres personas utilizando los asientos. No hay espacio para ti y el autobús llega dentro de 15 minutos, tú no puedes con tu alma, entonces debes convencer a alguien para que te ceda su asiento. Si bien las personas de la parada no parecen muy dispuestas a hacerlo, utiliza tus habilidades, argumentos e inteligencia para tratar de convencer a alguien de que te ceda el asiento.

Situación # 3

Tarjeta A

Quieres darle una sorpresa de cumpleaños a uno de tus hijos que vive en Bogotá, llevas meses intentando conseguir el dinero para comprar el boleto con un bono que te deben en tu trabajo. Apenas hoy te transfieren ese dinero y corres a la agencia de viaje a comprar el boleto para estar mañana en la celebración que le harán a tu hijo por su cumpleaños. Esperas comprar como sea un vuelo para mañana.

Tarjeta B

Eres una estudiante que acaba de ganar una beca en una prestigiosa universidad de Chile, por lo que vas a comprar el boleto para poder llegar lo más pronto posible, ya que en la casa de estudios te están esperando y sólo de manera presencial puedes hacer valer el cupo que te dieron. El proceso de inscripción cierra en dos días.

Tarjeta C

Llevas chateando cerca de un año con la persona que consideras el amor de tu vida. Te mueres por el día en que se vean en persona y además te acaba de pedir matrimonio y te dice que no quiere pasar un día más sin ti. Como muestra de tu amor hacia él te pide que viajes con urgencia a Australia, donde él reside, y así le demuestras que si te quieres casar con él. Te dio un plazo de dos días que se cumplen pasado mañana, pero necesitas abordar lo más pronto que se pueda porque el viaje demora más de 16 horas de vuelo. No quieres perder esta oportunidad.

Tarjeta D

Trabajas en una aerolínea y sólo puedes vender un boleto aéreo porque el sistema está colapsado. Debes informarles a los clientes e invitarlos a que sean pacientes y esperen al día siguiente, cuando esperas que el problema técnico se haya resuelto. Por ahora, sólo puedes vender uno más. Además, estás a cinco minutos para concluir tu jornada laboral y te sientes muy cansada.

Procesamiento:

¿Cómo fue el proceso de ponerse de acuerdo?

¿De qué se dieron cuenta?

De las situaciones observadas ¿alguien lo hubiese hecho diferente a los compañeros?

¿Qué relación observaron entre las situaciones representadas y los aspectos teóricos vistos antes?

Riesgos:

- a) Energía disminuida en el grupo.
- b) Apertura de procesos individuales y grupales.
- c) Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
- d) Mecanismo de defensa como: negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

IX. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO

Objetivo específico:

Que los participantes logren asociar el contenido teórico con situaciones que pueden ocurrir en la dinámica laboral.

Contenido: asertividad empática

Nombre de la técnica: La carrera asertiva

Fuente de la técnica: Adaptación de las facilitadoras

Descripción de la técnica: El grupo se dividirá en dos subgrupos y formarán dos filas. Deberá competir un miembro de cada grupo por vez en una carrera hacia un banderín que estará dispuesto al final del salón. La persona que llegue primero y tome el banderín responderá a una situación leída por el facilitador intentando aplicar lo aprendido hasta ahora sobre la asertividad. Cabe destacar que no habrá respuestas correctas o incorrectas, es un ejercicio de práctica ante situaciones de la cotidianidad dentro del ámbito laboral, sin embargo, quien tome el banderín y responda le otorgará un punto a su equipo.

Tiempo: 30 minutos

Instrucciones para el facilitador:

- a) Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
- b) Solicitar parafraseo de las instrucciones
- c) Dar el tiempo disponible para la actividad
- d) Controlar el tiempo de la estrategia
- e) Observar, registrar y procesar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) Por favor, pónganse de pie para la siguiente actividad. Enumérense del 1 al 2.
- b) Reúnanse por favor con el grupo que les tocó según el número.
- c) Tomen unos segundos para ponerse de acuerdo y escoger un nombre para su equipo.

- d) Al final del salón está dispuesto un banderín. Al sonido del silbato saldrán corriendo un miembro de cada uno de los equipos. El primero que tome el banderín deberá responder a una situación dada por uno de los facilitadores.
- e) No hay respuestas correctas o incorrectas, se trata de una práctica del contenido teórico sobre la asertividad visto hasta ahora. Sin embargo, el miembro del grupo que responda le otorgará un punto a su equipo.
- f) La actividad concluye cuando todos hayan pasado a participar.

Situaciones

1. Una compañera te pide que le prestes un libro y no deseas hacerlo.
2. Un representante te regala algo que no estás dispuesto a aceptar.
3. Una de las coordinadoras del colegio te llama la atención en el salón de clases, de una forma que consideras injusta y agresiva.
4. Una de tus compañeras insiste en darte consejos sobre como debes controlar la disciplina en el salón y tu consideras que debes tomar tus propias decisiones.
5. Estás en un consejo de curso y un compañero desmerita tu opinión ante todos.
6. En un consejo general es tu turno de hablar y uno de tus compañeros no te permite hacerlo, te interrumpe constantemente.
7. Estás conversando con una de tus compañeras y te da su opinión acerca de uno de los estudiantes que tú consideras incorrecta.
8. Observas que una de tus colegas da muestra (gestos, posturas, caras...) de estar enfadado o preocupada, pero no te dice nada.
9. Te colocan a cargo de una coordinación de la escuela y debes hablar con una maestra que en reiteradas ocasiones ha incumplido con el horario.
10. La coordinadora a cargo se muestra excesivamente crítica con tu labor, sin embargo, manifiesta pocas razones objetivas y muchas interpretaciones erróneas.
11. Un representante de uno de tus alumnos te hace un llamado de atención porque considera que no le prestas suficiente atención a su hijo.
12. Un representante de manera agresiva te reclama que su hijo consumió algo a lo que es alérgico durante las horas de clases.

Procesamiento:

- ¿Cómo se sintieron durante esta actividad?
- ¿De qué se dieron cuenta durante esta actividad?
- ¿Habrían respondido de otra manera las situaciones que les tocaron a sus compañeros?

Receso (15 min.)

X. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO Post- test (asertividad empática)

Objetivo específico:

Que los participantes logren demostrar la asertividad empática como elemento esencial de la asertividad durante una situación de toma de decisiones grupales con relación a la construcción de la visión de la Escuela Uno.

Contenido:

Asertividad empática

Nombre de la técnica: La fórmula de la Escuela Uno.

Fuente de la técnica: Adaptación de las facilitadoras.

Descripción de la técnica:

La técnica consiste en que cada participante del grupo representará a un científico, que deberá escoger un elemento, asociado a una cualidad o valor, que represente a la Escuela Uno, con la finalidad de crear una fórmula química, metafóricamente hablando, que la defina. La fórmula sólo admite seis elementos independientemente de la cantidad de personas que integren el grupo. Deberán discutir y decidir cuáles agregar y cuáles no argumentando las razones.

Tiempo: 30 minutos.

Instrucciones para el facilitador:

- a) Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
- b) Solicitar parafraseo de las instrucciones
- c) Entregar a cada uno de los participantes una cartulina en forma de cilindro graduado.
- d) Solicitar que en este cilindro escriba el componente más importante que debe tener la escuela Uno.
- e) Dar el tiempo disponible para la actividad
- f) Controlar el tiempo de la estrategia
- g) Observar, registrar y procesar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) La presente actividad consiste en que a partir de ahora todos los miembros del grupo tomarán la indumentaria de un científico y la misión será elaborar una fórmula química que defina a la Escuela Uno.
- b) Se le hará entrega a cada uno de ustedes de un cilindro graduado, en el cual cada uno deberá escribir el elemento o cualidad que define para usted a la Escuela Uno.
- c) Cada uno hablará al grupo acerca del elemento escogido y el por qué debe ir en la fórmula. Luego de que todos hayan hablado deberán ponerse de acuerdo y escoger por unanimidad sólo seis de los elementos y elaborar la fórmula de la Escuela Uno.
- d) Entre todos los participantes deberán escribir en el papelógrafo los elementos y la fórmula final.
- e) Por último, deberán elegir a uno de los integrantes del grupo para que presente la fórmula realizada.

Procesamiento:

- ¿Cómo se organizaron para ponerse de acuerdo?
- ¿Cómo fue la comunicación?
- ¿Cómo se sintieron cuando su ingrediente no fue elegido?
- ¿Qué aspectos predominaron para elegir esos ingredientes y no otros?
- ¿Lograron plantear sus puntos de vistas?
- ¿Se sintieron respetados?
- ¿Se sintieron escuchados?
- ¿Están de acuerdo todos con el resultado?
- ¿Qué diferencia observaron entre el proceso de decisión de la fórmula de la escuela Uno y la del perfil del docente Uno?

Riesgos:

- a) Nivel de energía del grupo.
- b) Que la estrategia se extienda más allá del tiempo planificado.
- c) Aparición de mecanismos de defensa tales como negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.
- d) Apertura de procesos individuales y grupales

XI. MOMENTO DE APLICACIÓN: CIERRE

Objetivo:

Que los participantes logren identificar los aprendizajes cognitivos y afectivos de la sesión.

Contenido: asertividad empática.

Nombre de la técnica: El trofeo del aprendizaje.

Fuente de la técnica: adaptación de los facilitadores.

Descripción de la técnica: Cada participante recibirá un trofeo de cartón vinculado a identificar los logros cognitivos y afectivos de la sesión. Deben escribir en él lo que se llevan de la sesión en términos afectivos y cognitivos. Posteriormente se comparte en plenaria.

Tiempo: 15 minutos

Instrucciones para el facilitador:

- a) Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
- b) Solicitar parafraseo de las instrucciones
- c) Dar el tiempo disponible para la actividad
- d) Controlar el tiempo de la estrategia
- e) Observar, registrar y procesar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) Se les hará entrega de un trofeo a cada uno de ustedes, asociado a los logros que creen haber obtenido durante la sesión.
- b) Por favor, escriban en el trofeo cuales creen que fueron sus logros de la sesión de hoy en términos afectivo y cognitivo.
- c) Una vez concluidos los 10 minutos que tienen para ello, pueden compartir en plenaria lo que plasmaron en su trofeo.

Riesgos:

- a) Nivel de energía del grupo.
- b) Que la estrategia se extienda más allá del tiempo planificado.
- c) Aparición de mecanismos de defensa tales como negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.
- d) Apertura de procesos individuales y grupales

Sesión II. Asertividad subjetiva

Objetivo general:

Practicar la asertividad subjetiva como elemento esencial para mejorar la asertividad en diversas situaciones laborales.

I. MOMENTO DE APLICACIÓN: INICIO.**Objetivo específico:**

Que los participantes logren comentar los aprendizajes y vivencias de la sesión anterior.

Contenido:

Asertividad empática

Nombre de la técnica: La papa que sabe

Fuente de la técnica: Adaptación de las facilitadoras

Descripción de la técnica: Los participantes se dispondrán en un círculo y al ritmo de un fondo musical irán lanzándose una pelota. Cuando la música se detenga, la persona que haya quedado en ese momento con la pelota en la mano deberá responder una pregunta vinculada a la sesión anterior.

Tiempo: 20 min

Instrucciones para el facilitador:

- a) Dar la bienvenida a la sesión.
- b) Solicitar a los participantes que se coloquen de pie y formen un círculo.
- c) Dar las instrucciones de la dinámica.
- d) Solicitar parafraseo.
- e) Dar el tiempo disponible para la actividad.
- f) Observar y registrar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) Bienvenidos todos a esta sesión que vamos a compartir el día de hoy. Agradecemos y valoramos su presencia y participación.
- b) Los invitamos a que se levanten de sus asientos y formen un círculo
- c) Al oír la música comenzarán a lanzar a sus compañeros una pelota. Cuando la música se detenga se le hará una pregunta a la persona que haya quedado con la pelota en la mano.
- d) Las preguntas son:
 - Dime uno de los beneficios o ventajas de ser asertivo
 - Menciona una característica de una persona agresiva

- ¿Cuál es el lenguaje corporal de una persona no asertiva (pasiva)?
- ¿Cuál fue el derecho asertivo que compraste ayer?
- ¿De qué forma puedes discrepar desde la asertividad empática?
- ¿Cuál es tu expectativa para hoy?
- Menciona una de las creencias que nos limita al momento de ser asertivo

Riesgos:

- a) Asistencia y puntualidad de los participantes.
- b) Poca involucración del grupo para realizar la actividad.
- c) Aparición de mecanismos de defensa tales como negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

Procesamiento: Esta actividad no se procesa.

II. MOMENTO DE APLICACIÓN: INICIO

Objetivo específico:

Que los participantes logren movilizar la energía antes de iniciar la sesión.

Contenido:

Bienvenida a la sesión

Motivación

Disposición al trabajo

Nombre de la técnica: Bailoterapia dirigida

Fuente de la técnica: Dinámicas grupales disponible en línea:
<https://dinamicasgrupales.com.ar/dinamicas/caldeamiento-o-rompehielo/dinamica-baile-de-animacion/>

Descripción de la técnica: Los participantes serán, por turnos, quienes dirijan una bailoterapia para iniciar la sesión del día y movilizar energía.

Tiempo: 10 min

Instrucciones para el facilitador:

- a) Dar la bienvenida a la sesión.
- b) Solicitar a los participantes que se coloquen de pie.
- c) Dar las instrucciones de la dinámica.
- d) Solicitar parafraseo.
- e) Dar el tiempo disponible para la actividad.
- f) Observar y registrar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) Bienvenidos todos a esta sesión que vamos a compartir el día de hoy. Agradecemos y valoramos su presencia y participación.
- b) Los invitamos a que se levanten de sus asientos y formen un semicírculo alrededor de la figura de estrella que está en el piso.
- c) Haremos una bailoterapia, cuyo instructor se ubicará sobre la estrella y dirigirá el baile.
- d) Con la indicación de las facilitadoras, cada uno tendrá su momento para dirigir el baile de acuerdo con la música que irá sonando.
- e) Para esta actividad tienen un tiempo de 10 minutos.

Riesgos:

- a) Asistencia y puntualidad de los participantes.
- b) Poca involucración del grupo para realizar la actividad.
- c) Aparición de mecanismos de defensa tales como negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

Procesamiento: Esta actividad no se procesa.

III. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO.

Objetivo específico:

Mostrar la asertividad subjetiva ante una situación de debate.

Contenido:

Asertividad subjetiva

Nombre de la técnica: El donativo de los ex alumnos

Fuente de la técnica: Adaptación de las facilitadoras.

Descripción de la técnica:

Al grupo se le planteará una situación hipotética en la que un grupo de estudiantes egresados de Escuela Uno envía una suma de dinero a la escuela en agradecimiento y como aporte a la escuela y su personal docente y administrativo. La premisa para el grupo es que unos deben estar de acuerdo con dividir el dinero en partes iguales y otros en hacer uso de éste para hacer un viaje colectivo.

Tiempo: 30 minutos.

Instrucciones para el facilitador:

- a) Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
- b) Solicitar parafraseo de las instrucciones
- c) Entregar a cada uno de los participantes unos papeles que indicarán la postura a defender.
- d) Solicitar que se coloquen en grupos de igual postura para armar sus argumentos.
- e) Dar el tiempo disponible para la actividad
- f) Controlar el tiempo de la estrategia
- g) Observar, registrar y procesar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) Por favor, pónganse de pie para iniciar esta actividad
- b) Con mucha atención escuche la siguiente situación que deberán resolver. “Un grupo de estudiantes egresado de la Escuela Uno, en agradecimiento a todo su personal, envió una suma de dinero de \$ 2000 a la Escuela Uno”. El grupo debe debatir entre repartir el dinero en partes iguales o hacer un viaje de un fin de semana para todos”.
- c) Se les hará entrega a cada uno de ustedes de un papel que indica su postura en la discusión. Los que saquen el papel con el símbolo de dólar apoyan la división del dinero en partes iguales y los que saquen la imagen de un avión defenderán el viaje.
- d) Tendrán 5 min para definir los argumentos que usarán para el debate.
- e) Una vez expuestos los argumentos, deberán definir qué harán con el dinero de manera que todos estén de acuerdo.

Procesamiento:

- ¿Cómo fue el proceso para ponerse de acuerdo?
- ¿Cómo se sintieron defendiendo la postura asignada?
- ¿Qué los llevó a decidir por la opción elegida?
- ¿Hubo ambiente de respeto y confianza?
- ¿Todos están de acuerdo con la solución elegida?

Riesgos:

- a) Nivel de energía del grupo.
- b) Que la estrategia se extienda más allá del tiempo planificado.
- c) Aparición de mecanismos de defensa tales como negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.
- d) Apertura de procesos individuales y grupales

IV. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO.

Objetivo específico:

Que los participantes logren identificar conductas personales asociadas a la asertividad

Contenido:

Asertividad

Nombre de la técnica: Cuestionario auto administrado

Fuente de la técnica: Disponible en http://servicios.aragon.es/redo_docs/guias_ol/docs/cuestionarios_asertividad.pdf

Descripción de la técnica: Los participantes llenarán de forma individual un cuestionario sobre situaciones comunes a fin de reflexionar acerca del uso de conductas asertivas en la vida diaria.

Tiempo: 40 minutos

Instrucciones para el facilitador:

- a) Solicitar a los participantes que se ubiquen cómodamente en el espacio destinado para realizar la actividad planificada para la sesión.
- b) Dar las instrucciones a los participantes de manera clara y precisa.
- c) Solicitar parafraseo de las instrucciones.
- d) Dar el tiempo disponible para la actividad.
- e) Observar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) Llenar el presente cuestionario de la manera más honesta posible.
- b) Transcurrido el tiempo para la actividad quienes deseen podrán compartir sus resultados.

Procesamiento:

¿Cómo se sintieron al llenar el cuestionario?

¿Se sintieron cómodos con las preguntas?

¿A qué reflexión llegaron al revisar el puntaje de resultado?

CUESTIONARIO DE ASERTIVIDAD DE ANTONIO NÚÑEZ

Responda a este cuestionario teniendo en cuenta:

A menudo..... (1 punto)

A veces..... (2 puntos)

Rara vez..... (3 puntos)

Nunca..... (4 puntos)

En una reunión difícil, cuando la tensión está muy alta, soy capaz de exponer mi punto de vista con seguridad en mí mismo.	
Si me siento inseguro de algo, pido ayuda sin ningún problema	
Si alguien me trata de forma injusta y agresiva, sé controlar la situación con seguridad en mí mismo.	
Cuando alguien está siendo sarcástico a mis expensas o a expensas de los demás, me siento capaz de exponer mi opinión sin alterarme.	
Si me tratan con desprecio o condescendencia, me defiendo con franqueza sin recurrir a la agresividad.	
Si tengo motivos para creer que están abusando de mí, lo hago notar sin poner cara larga ni disgustarme.	
Cuando alguien me pide permiso para hacer algo que prefiero que no haga, como por ejemplo fumar, digo que no sin sentirme culpable.	
Si alguien pide mi opinión sobre algo, me siento lo bastante tranquilo para darla, aun cuando sé que mi opinión no va a ser bien recibida.	
Trato con mis superiores con facilidad y de forma efectiva.	
Si me venden un producto defectuoso o de mala calidad en una tienda o en un restaurante, reclamo mis derechos sin atacar a la otra persona.	
Cuando tengo en perspectiva una oportunidad importante, hablo por mí mismo.	
Cuando veo que un asunto no marcha bien, actúo con antelación, antes de que se convierta en un desastre potencial.	
Cuando tengo que dar una mala noticia, lo hago sin ponerme nervioso ni preocuparme en exceso.	
Si necesito algo, lo pido con franqueza y sin rodeos	
Cuando alguien no escucha lo que tengo que decir, le hago ver mi punto de vista sin ser estridente ni compadecerme de mí mismo.	
Cuando alguien me malinterpreta, se lo hago notar sin sentirme culpable y sin que la otra persona se sienta humillada.	

Cuando no comparto la opinión de la mayoría, expongo mi punto de vista sin pedir disculpas ni ser autoritario.	
Acepto las críticas con buen humor.	
Sé hacer un cumplido sin sentirme violento o que suene a adulación con intención de obtener algo	
Cuando me enfado, soy capaz de expresar mi punto de vista sin sentar juicio ni sentirme defraudado conmigo mismo	

CRITERIOS DE PUNTUACIÓN

Una vez finalizado el cuestionario, sume los puntos obtenidos.

20 – 25 Persona segura y asertiva en su forma de llevar las situaciones.

25 – 35 Si bien sabe ser asertivo, le beneficiaría mejorar un poco más.

35 – 50 Su comportamiento asertivo carece de constancia y debería trabajar para mejorarlo.

50 – 80 Necesita trabajar considerablemente para mejorar su asertividad.

Receso (15 min.)

V. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO

Objetivo específico:

Que los participantes logren movilizar la energía una vez concluido el receso

Contenido:

Motivación.

Disposición al trabajo.

Nombre de la técnica: Números y consignas.

Fuente de la técnica: Salud creativa en línea disponible en: <https://juegosydinamicasdegrupo.blogspot.com/p/diversion.html>

Descripción de la técnica: Los facilitadores indicarán que para cada número del 1 al 6 que vayan diciendo en voz alta los participantes realizarán una acción. El facilitador dirá los números de manera alternada y con mayor o menor velocidad de cambio.

Tiempo: 10 minutos

Instrucciones para el facilitador:

- f) Solicitar a los participantes que se ubiquen cómodamente en el espacio destinado para realizar la actividad planificada para la sesión.
- g) Dar las instrucciones a los participantes de manera clara y precisa.
- h) Solicitar parafraseo de las instrucciones.
- i) Dar el tiempo disponible para la actividad.
- j) Observar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- c) Como pueden observar en esta cartulina cada número representa una acción 1. Andar despacio, 2. Caminar rápido 3. Andar en zig-zag, 4. hacer cosquillas, 5. Hacer morisquetas y 6. Darse un abrazo.
- d) En la medida que digamos el número en voz alta deberán hacer la acción que corresponda.
- e) Deben estar atentos puesto que la rapidez de cambio va a ir en aumento.

Procesamiento:

Esta actividad no se procesa

VI. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO

Objetivo específico: Que los participantes logren enunciar el concepto y características de la asertividad subjetiva.

Contenido: Asertividad subjetiva.

Nombre de la técnica: Discusión dirigida

Fuente de la técnica: Adaptación de los facilitadores.

Descripción de la técnica: Se mostrará en una presentación en video beam la definición de asertividad subjetiva y la forma de llevar a cabo un feedback asertivo. Los facilitadores explicarán brevemente de qué forma pueden utilizarse cada una de las expresiones para dar un feedback desde la asertividad subjetiva.

Tiempo: 20 minutos.

Instrucciones para el facilitador:

- a) Guiar una discusión teórica sobre la asertividad subjetiva.

- b) Dar las instrucciones de la actividad.
- c) Indicarles el tiempo que tiene para concluir la actividad.
- d) Solicitar el parafraseo de las instrucciones.
- e) Escuchar y agradecer una vez concluida su intervención.

Instrucciones a los participantes:

- a) Si desean compartir información o tienen alguna duda pueden expresarlo en cualquier momento

Procesamiento:

Cuándo hacen un feed back ¿qué tipo de respuesta reciben?

Riesgos:

- a) Energía disminuida en el grupo.
- b) Apertura de procesos individuales y grupales.
- c) Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado o que la sesión deba recortarse debido al tiempo.
- d) Mecanismo de defensa como: negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

VII. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO

Objetivo específico:

Que los participantes logren expresar un feed back asertivo para un situación del ámbito escolar.

Contenido: Asertividad subjetiva.

Nombre de la técnica: Prepara tu sándwich asertivo.

Fuente de la técnica: Adaptación de los facilitadores.

Descripción de la técnica: El grupo se organizará en parejas, de manera que elaboren un feed back asertivo, a través de la metáfora de elaboración de un sándwich.

Tiempo: 40 minutos.

Instrucciones para el facilitador:

- a) Guiar una discusión teórica sobre la asertividad subjetiva.

- b) Dar las instrucciones de la actividad.
- c) Indicarles el tiempo que tiene para concluir la actividad.
- d) Solicitar el parafraseo de las instrucciones.
- e) Escuchar y agradecer una vez concluida su intervención.

Instrucciones a los participantes:

- a) Por favor, colóquense en pareja para la siguiente actividad.
- b) Como pueden observar aquí están las partes de un sándwich que metafóricamente corresponde a las partes de un feed back asertivo.
- c) El pan corresponde a la descripción de la conducta, el relleno lo que me hace sentir esa conducta y el otro pan corresponde a los cambios que me gustaría.
- d) A cada pareja se le asignará una situación diferente, que amerita un feed back, para elaborar su “sándwich asertivo” tiene un total de 10 minutos.
- e) Una vez concluido el tiempo expresarán al resto de los compañeros la situación asignada y qué contiene su sándwich asertivo.

Las situaciones son:

Te es asignada junto a una compañera docente la elaboración de una cartelera. Ella te trae los materiales y a las cinco minutos se excusa con indicándote que tiene algún pendiente y no vuelve a ayudarte.

En varias ocasiones, a una compañera le ha tocado la guardia de salida de la escuela pero su hijo estudia lejos, debe buscarlo y te pide en reiteradas oportunidades que la cubras, aun cuando tú trabajas en otra escuela y no puedes llegar tarde.

El profesor de una de las actividades especiales en reiteradas ocasiones se toma parte del tiempo de tu clase y no te lo hace saber, con lo cual retrasa el contenido que tenías pautado dar.

Una de las docentes en el consejo docente interrumpe constantemente a los compañeros, toma la palabra por largo rato para contar anécdotas de su vida personal y se comporta de forma grosera.

Se debe preparar el acto de fin de curso y tú estás en el comité organizador. Llevas un listado de ideas que te agradan para llevar a cabo en el acto y uno de tus compañeros desestima tu creatividad y capacidad de llevar a cabo la organización.

Durante tu clase irrumpe un representante de forma muy grosera a reclamar algo competente a su hijo.

Procesamiento:

Cuándo hacen un feed back ¿qué tipo de respuesta reciben?

¿De qué se dieron cuenta en esta actividad?

¿Cuál será la importancia de decir un feed back usando esta fórmula?

¿Hubo alguno de los sándwich que los hubiese preparado de una forma diferente?

Riesgos:

- a) Energía disminuida en el grupo.
- b) Apertura de procesos individuales y grupales.
- c) Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado o que la sesión deba recortarse debido al tiempo.
- d) Mecanismo de defensa como: negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

VIII. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO

Objetivo específico:

Que los participantes logren dramatizar una situación en la que se apliquen técnicas de la asertividad subjetiva.

Contenido: Asertividad subjetiva. Banco de niebla. Disco roto. Aplazamiento asertivo. Técnica para procesar el cambio.

Nombre de la técnica: El micro teatro

Fuente de la técnica:

<https://elriconcitodeesther.wordpress.com/2012/04/14/juegos-de-expresion-y-dramatizacion-2/>

Descripción de la técnica: Se dividirá el grupo en cuatro equipos, cada uno de ellos escogerá y dramatizará una situación en la que puedan aplicar alguna de las técnicas para practicar la asertividad.

Tiempo: 60 minutos.

Instrucciones para el facilitador:

- a) Explicar las instrucciones de la dinámica al grupo.
- b) Solicitar parafraseo
- c) Escuchar y agradecer una vez concluida su dramatización.

Instrucciones a los participantes:

- a) Los invitamos a que se enumeren del 1 al 4, para conformar cuatro equipos.
- b) Cada equipo tiene 15 minutos para crear una escena de no más de 5 minutos en la que se apliquen los aspectos teóricos antes explicados.

- c) Posterior a ello la dramatizarán convirtiendo este espacio en un micro teatro, por lo que cada equipo podrá hacer uso del espacio y adecuarlo a sus necesidades a expresar en dicha escena.
- d) Una vez concluido el tiempo para la creación y preparación de la escena cada grupo presentara su dramatización.

Procesamiento:

¿Cómo fue el proceso de ponerse de acuerdo?

¿Se sintieron escuchados?

¿Qué relación guardan las situaciones dramatizadas con los aspectos teóricos vistos antes?

¿De qué se dieron cuenta con estas escenas?

¿Cuál escena les llamo más la atención y por qué?

Riesgos:

- a) Energía disminuida en el grupo.
- b) Apertura de procesos individuales y grupales.
- c) Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado o que la sesión deba recortarse debido al tiempo.
- d) Mecanismo de defensa como: negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

Banco de niebla

Consiste en dar la razón a la persona en lo que se considere puede haber de cierto en sus críticas, pero negándose, a la vez, a entrar en mayores discusiones. Así, se dará un aparente ceder el terreno, sin cederlo realmente, ya que, en el fondo, se deja claro que no se va a cambiar de postura.

Ejemplo:

-Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre

-(Banco de niebla) – Sí, es posible que tengas razón

-Claro, como siempre, tienes que hacer otras cosas que hacer antes

-(Banco de niebla) –Pues sí, casi siempre tengo otras cosas que hacer antes

-Pues estoy harto de que por tu culpa siempre lleguemos tarde

-(Banco de niebla) –Ya, es verdad, siempre llegamos tarde

La persona está demostrando que cambiará si lo estima conveniente, pero no porque el otro se empeñe en ello. Para esta técnica es muy importante controlar el tono de voz en el que se emite la respuesta, ya que si se dice de forma muy dura y tajante o excesivamente despreciativa, puede suscitar agresividad en el interlocutor. El tono debe ser tranquilo y hasta ligeramente reflexivo, como meditando las palabras que nos dice el otro.

Disco roto

Consiste en repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en discusiones ni provocaciones que pueda hacer la otra persona.

Ejemplo:

-Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre

-(Disco roto) –Tenía que terminar un trabajo y no tenía otro momento

-Pero es que siempre llegamos tarde a todas partes y estoy harto

-(Disco roto) –Es verdad, pero en este caso, sabes que no podía hacer el trabajo en otro momento

-Pero es que siempre, por una causa u otra, eres tú la que nos hace llegar tarde

-(Disco roto) –Será verdad, pero te repito que esta vez no tuve otro remedio que terminar el trabajo que tenía pendiente

La técnica del disco roto no ataca a la otra persona; es más, hasta le da la razón en ciertos aspectos, pero insiste en repetir su argumento una y otra vez hasta que la otra persona queda convencida o, por lo menos, se da cuenta de que no va a lograr nada más con sus ataques.

Técnica de aplazamiento asertivo

Esta respuesta es muy útil para personas indecisas y que no tienen una rápida respuesta a mano o para momentos en que nos sentimos abrumados por la situación y no nos sentimos capaces de responder con claridad. Consiste en aplazar la respuesta que vayamos a dar a la persona que nos ha criticado, hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente.

Ejemplo:

-Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre

-(Aplazamiento asertivo) –Mira, es un tema muy polémico entre nosotros. Si te parece, lo dejamos ahora, que tengo trabajo, y lo hablamos mañana con calma, ¿vale?

Si la persona insistiera nosotros debemos insistir por nuestra parte. Si uno no quiere discutir, no hay discusión posible.

Técnica para procesar el cambio

Consiste en desplazar el foco de discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas. Es como si nos saliéramos del contenido de lo que estamos hablando y nos viéramos “desde afuera”.

Ejemplo:

-Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre

-Pues no sé por qué lo dices. Llegamos tarde porque tú te empeñaste en grabar el partido de fútbol en video

-¡Pero, qué cara tienes! Yo me puse a grabar el partido porque vi que estabas pintándote y no acababas nunca. Además, tú sabes muy bien quien es el que siempre está esperando en la puerta y quien es la que, en el último momento, tiene cosas importantes que hacer...

-(Procesamiento del cambio)-Mira, nos estamos saliendo de la cuestión. Nos vamos a desviar del tema y empezaremos a sacar trapos sucios, o – Estamos los dos muy cansados. Quizás esta discusión no tiene tanta importancia como le estamos dando, ¿no crees?

Quizás lo más difícil en una discusión es precisamente lo que propugna esta técnica: ser capaces de mantenernos fríos y darnos cuenta de lo que está ocurriendo. No meternos “a saco” en contenidos que no nos llevan a ninguna parte, no dejarnos provocar por incitaciones ante las que creemos necesario defendernos. Es mucho más efectivo reflejar objetivamente qué es lo que está ocurriendo y reconocer nuestra parte de culpa (“estamos cansados los dos”) que defender a capa y espada cualquier pequeño ataque que nos envíen.

IX. MOMENTO DE APLICACIÓN: DESARROLLO

Objetivo específico:

Demostrar la asertividad subjetiva durante una situación de debate.

Contenido: Asertividad subjetiva

Nombre de la técnica: Donativo de ONG

Fuente de la técnica: Adaptación de las facilitadoras.

Descripción de la técnica:

Al grupo le será planteada una situación hipotética en que una ONG dona a la Escuela Uno un terreno aldaño a la infraestructura de la escuela. Se genera un debate entre dos grupos entre ampliar la planta física de la escuela o construir casas para cada uno de los docentes y personal administrativo de la escuela.

Tiempo: 30 minutos.

Instrucciones para el facilitador:

- a) Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
- b) Solicitar parafraseo de las instrucciones
- c) Entregar a cada uno de los participantes un papel que indica la postura a defender.
- d) Solicitar que se agrupen según la postura que les haya tocado defender
- e) Dar el tiempo disponible para la actividad
- f) Controlar el tiempo de la estrategia
- g) Observar, registrar y procesar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) Con mucha atención escuche la siguiente situación que deberán resolver:
“Una ONG les hace entrega de un terreno aledaño a la Escuela Uno, hecho que abre un debate entre los trabajadores de la misma, ya que un grupo considera que la institución debe ser ampliada y otro grupo desea que allí se construyan viviendas para el personal que allí labora”.
- b) Se les hará entrega a cada uno de ustedes de un símbolo con las figuras que representa la postura en la discusión. Los que saquen el símbolo blanco quieren hacer uso del terreno para ampliar la escuela y los que saquen símbolo azul defenderán hacer viviendas para el personal que allí labora.
- c) Tendrán 5 min para definir los argumentos que usarán para el debate.
- d) Una vez expuestos los argumentos deberán definir entre todos qué harán con el terreno donado.

Procesamiento:

- ¿Cómo fue el proceso para ponerse de acuerdo?
- ¿Cómo se sintieron defendiendo la postura asignada?
- ¿Qué los llevó a decidir por la opción elegida?
- ¿Hubo ambiente de respeto y confianza?
- ¿Todos están de acuerdo con la solución elegida?

Riesgos:

- a) Energía disminuida en el grupo.
- b) Apertura de procesos individuales y grupales.
- c) Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
- d) Mecanismo de defensa como: negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

X. MOMENTO DE APLICACIÓN: CIERRE

Objetivo específico:

Que los participantes logren expresar el cumplimiento de expectativas, aprendizajes cognitivos y afectivos una vez concluido el taller.

Contenido: Expectativas. Aprendizajes cognitivos. Aprendizajes afectivos.

Descripción de la técnica: Dinámica de cierre y compenetración a través de una visualización guiada.

Nombre de la técnica: Planetas

Fuente de la técnica: adaptación de los facilitadores.

Tiempo: 30 minutos

Instrucciones para el facilitador:

- a) Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
- b) Solicitar parafraseo de las instrucciones
- c) Dar el tiempo disponible para la actividad
- d) Controlar el tiempo de la estrategia
- e) Observar, registrar y procesar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) Les pedimos que por unos segundos piensen acerca si se cumplieron o no sus expectativas y como se sienten una vez concluido el taller.
- b) Los invitamos a colocarse de pie y seguir las instrucciones
- c) Comenten brevemente sobre lo que se llevan cognitivamente y afectivamente del taller y si se cumplieron o no sus expectativas.

Planetas (Juego de cierre, confianza mutua y compenetración)

Música sugerida: Oxygene de Jean Michel Jarre

Busquen un lugar en la sala y quédense parados allí en silencio con los ojos cerrados.

El nombre de este ejercicio de psicosisíntesis es Planetas y es un juego de confianza mutua que los ayuda a conocerse más a ustedes mismos y a los otros. Es un ejercicio no verbal, por lo tanto, permanezcan callados hasta el final. Más tarde tendrán tiempo para comentar la experiencia que tuvieron con el ejercicio.

(Encender la música de fondo lentamente)

Concentren la atención en su interior... experimenten su cuerpo... sus emociones...sus pensamientos... siéntanse un ser individual y completo, un universo en sí mismo.

Ahora permítanse imaginarse como un planeta en el espacio ¿qué apariencia tienen como planeta? ¿qué forma tienen? ¿de qué tamaño son? ¿cómo es su superficie, la parte que muestran al resto del universo? ¿cuáles son sus características predominantes?

Atraviesen la superficie y pasen al primer nivel que hay debajo de ella ¿cómo es? ¿Qué está sucediendo allí? ¿qué ven?

Trasladense al siguiente nivel, penetren su planeta a una mayor profundidad ¿cómo es? ¿Qué está sucediendo allí? ¿qué ven? (con respecto a sus emociones)

Ahora vayan al centro mismo de su esencia ¿cómo es? ¿Qué está sucediendo allí? ¿qué ven? (con respecto a sus emociones)

(Antes de pasar a la segunda parte del ejercicio, invitar a los participantes a abrir los ojos, que elijan a un compañero y se tomen de 3-5 minutos para comentar la experiencia al sentirse planetas o continuar con la siguiente consigna)

Ahora, habiendo explorado el planeta interno, con los ojos cerrados, imaginen que son ese planeta que se mueve por la vasta inmensidad del espacio exterior. Mientras tanto, comiencen a moverse por la sala manteniendo la conciencia en el interior de su ser. Imaginen a los demás integrantes del grupo, todos los demás planetas,

moviéndose individualmente aislados del resto. Si se acercan a alguien, apártense, no entren en contacto. Sigán experimentando lo que se siente estar aislado del resto (Hacer una pausa de 1-2 minutos, luego continuar con la siguiente consigna)

Lentamente comiencen a exteriorizar esa conciencia, sigan con los ojos cerrados, pero ahora cuando entren en contacto con alguien, salúdenlo y recíbanlo en su espacio y luego sigan moviéndose. Continúen moviéndose y experimentando lo que se siente al prolongar nuestro universo al exterior para incluir a los demás. Imaginen a los demás haciendo lo mismo.

(Hacer una pausa de 1-2 minutos, luego continuar con la siguiente consigna)

Ahora, mientras siguen moviéndose por el espacio cuando se encuentren con otro planeta, extiéndanse, abrácenlo y comiencen a moverse juntos para formar un grupo de planetas, para unirse lentamente con todos los demás en un vasto sistema solar

(Hacer una pausa de 1-2 minutos, luego continuar con la siguiente consigna)

Compenétrense con el grupo de planetas y perciban cómo es... experimenten lo que se siente ser parte de un todo más grande. Experimenten lo que se siente estar interconectados con todas las cosas y seres del universo

(Hacer una pausa de 1-2 minutos, luego continuar con la siguiente consigna)

Ahora permitan que surja en ustedes una cualidad interna que deseen compartir con el grupo de planetas, su regalo o aporte personal para el grupo.

(Hacer una pausa de 1-2 minutos, luego continuar con la siguiente consigna)

Cuando se sientan listos abran los ojos y entren en contacto con los otros planetas del sistema solar y comiencen a irradiar la cualidad especial que eligieron regalarles.

(Hacer una pausa de 1-2 minutos luego finalizar invitando a los participantes a comentar la experiencia que tuvieron con el ejercicio o a compartir un abrazo grupal)

Procesamiento:

¿Cómo se sienten?

¿Qué se llevan del taller desde lo cognitivo?

¿Qué se llevan del taller desde lo afectivo?

Riesgos:

- a) Energía disminuida en el grupo.
- b) Apertura de procesos individuales y grupales.
- c) Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado o que la sesión deba recortarse debido al tiempo.
- d) Mecanismo de defensa como: negación, evasión, racionalización, intelectualización, entre otros.

XI. MOMENTO DE APLICACIÓN: CIERRE

Objetivo específico:

Que los participantes logren estimar la aplicación del taller.

Contenido: Evaluación

Nombre de la técnica: Evaluación.

Fuente de la técnica: adaptación de los facilitadores.

Tiempo: 30 minutos

Instrucciones para el facilitador:

- a) Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
- b) Solicitar parafraseo de las instrucciones
- c) Dar el tiempo disponible para la actividad
- d) Controlar el tiempo de la estrategia
- e) Observar, registrar y procesar la actividad.

Instrucciones a los participantes:

- a) Les invitamos a llenar el siguiente formulario en donde darán su apreciación cualitativa del taller.

Anexo 4. Instrumento de observación por dimensión

Dimensión asertividad empática: “Planteamiento inicial que transmite el reconocimiento hacia la otra persona y un planteamiento posterior sobre nuestros derechos e intereses”. (Castanyer, 1996)

Participantes	Discrepa abiertamente: Posee la capacidad de diferir de la opinión de otros. Es decir, piensa diferente y lo expresa verbalmente. Ejemplo: “Opino diferente con respecto a...”, “Difiero de tu opinión con respecto a...” entre otras.	Se defiende sin agredir: La persona expresa verbalmente su opinión, defiende sus derechos, expone su postura sin actuar agresivamente hacia el otro. Ejemplo: “Observé que tú...y tienes derecho a ello”, “Escucho que tú...y tienes razón...”, “Es tu punto de vista y lo respeto...ahora ponte en mi lugar y observa mi perspectiva”	Dice no: La persona expresa verbalmente no estar de acuerdo con conductas o expresiones verbales. Ejemplo: “Entiendo tu situación, y no...”, “Respeto lo que explicas, y no...”, “Comprendo lo que dices y no...”, “Entiendo que tú hagas y tienes derecho a ello, pero...”.	Sabe aceptar errores: Reconoce verbalmente ante los demás cuando ha cometido alguna falta. Ejemplo: “Me equivoqué, y tengo derecho a ello”, “Fue mi error...”, “Errar es de humanos y reconozco mi error”, “Sé que cometí un error”, “Acepto mi error”, “Ahora se cuáles son mis errores”, “Ciertamente cometí un error”.	Componentes no verbales Contacto ocular directo, expresión facial acorde a lo que expresa, postura cercana y erecta, movimientos desinhibidos que sugieren franqueza y espontaneidad.	Componentes paralingüísticos Volumen cónsono con el mensaje transmitido, tono uniforme y bien modulado, fluidez del habla, claridad y velocidad del habla ni muy lenta ni muy rápida.	Observaciones
1							
2							
3							
4							
5							
6							

Dimensión asertividad subjetiva: Este tipo de respuesta se utiliza en los casos en los que tenemos claro que el otro no ha querido agredirnos conscientemente. Se utiliza, sobre todo, para aclarar situaciones que se vienen repitiendo desde hace un tiempo. (Castanyer, 1996)

Participantes	Describe sin condenar el comportamiento del otro: La persona describe verbalmente el comportamiento del otro sin emitir juicios que lo condenen. Ejemplo: "cuando tú haces o dices...", "Tu comportamiento fue..." entre otras.	Describe el efecto del comportamiento del otro: La persona detalla lo que produce el comportamiento del otro. Ejemplo: "El resultado es que yo...", "El efecto es que yo...", entre otras.	Describe los propios sentimientos: Expresa como lo hace sentir el comportamiento antes descrito. Ejemplo: "Entonces yo me siento...", "Eso me hace sentir..."	Expresa lo que quiere del otro: Realiza peticiones, recomendaciones, sugerencias en forma verbal a la otra persona. Ejemplo: "Preferiría que tú...", "Me gustaría que tú..."	Componentes no verbales: Contacto ocular directo, expresión facial acorde a lo que expresa, postura cercana y erecta, movimientos desinhibidos que sugieren franqueza y espontaneidad.	Componentes paralingüísticos: Volumen cónsono con el mensaje transmitido, tono uniforme y bien modulado, fluidez del habla, claridad y velocidad del habla ni muy lenta ni muy rápida.	Observaciones
1							
2							
3							
4							
5							
6							

Anexo 5. Formato de evaluación del taller

LUGAR: _____ HORARIO: _____

FACILITADOR (ES): _____

FECHA: _____

ESTIMADO PARTICIPANTE: El propósito de este cuestionario, es medir su nivel de satisfacción respecto al curso en el cual ha participado, a fin de identificar oportunidades de mejora de la experiencia de aprendizaje. Le agradecemos indicar **observaciones** cuando lo considere pertinente. Así como, marcar con una equis (X) la opción que mejor represente su opinión, de acuerdo a la siguiente escala.

☐ D DEFICIENTE
 ☐ R REGULAR
 ☐ B BUENO
 ☐ E EXCELENTE

INFORMACIÓN RECIBIDA	D	R	B	E
Se cumplieron sus expectativas con respecto al taller.				
La información suministrada en el taller estaba actualizada y contribuye a su mejoramiento personal y profesional.				
Calidad de la presentación y selección de las ayudas audiovisuales.				
Puntualidad y respeto por los horarios				
Integración del grupo				
Dominio del tema por parte de las facilitadoras				
Calidad de exposición por parte de las facilitadoras				
Habilidad para relacionar el tema con el contexto laboral				
Habilidad para responder preguntas				
Motivación del grupo				
Dominio / interrelación con el grupo				
Evaluación global de la actividad				

¿Qué aprendizaje(s) obtuvo en este taller?

Observaciones:

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 6. Momentos durante la aplicación de las estrategias.



Anexo 7. El grupo, facilitadoras y observadoras

