

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISION DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ÁREA PSICOLOGÍA
ESPECIALIZACIÓN EN DINAMICA DE GRUPOS**



**“PROGRAMA DE INTERVENCIÓN DIRIGIDO A MEJORAR LA
COMUNICACIÓN EN UN GRUPO DE COTERAPEUTAS DE LA FUNDACIÓN
NIÑOS DEL SOL”**

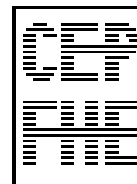
Autor: Jeannette Makenga

Tutor: Mervin Rincón

CARACAS, 2008



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISION DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ÁREA PSICOLOGÍA
ESPECIALIZACIÓN EN DINAMICA DE GRUPOS**



**“PROGRAMA DE INTERVENCIÓN DIRIGIDO A MEJORAR LA
COMUNICACIÓN EN UN GRUPO DE COTERAPEUTAS DE LA FUNDACIÓN
NIÑOS DEL SOL”**

Autor: Jeannette Makenga

**Trabajo que se presenta para optar al título de
Especialista en Dinámica de grupos**

Tutor: Esp. Mervin Rincón

APROBADO EN NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE
VENEZUELA POR EL SIGUIENTE
JURADO EXAMINADOR:

Coordinador

VEREDICTO

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

INDICE DE CONTENIDO

PORTADA

VEREDICTO

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS

INDICE DE DE FIGURAS

RESUMEN

INTRODUCCION

CAPITULO

I. DIAGNÓSTICO.....

Fuentes de información consultadas.

Métodos de recolección de información.....

Información recabada para el diagnóstico

Descripción de la organización

Descripción del grupo Foco

Síntesis de la información recabada.....

Entrevista

Resultados y análisis del diagnóstico.....

II. MARCO TEÓRICO.....

Antecedentes.....

Dinámica de Grupos.....

Comunicación.....

III. MARCO METODOLÓGICO.....

Tipo de Investigación.....

Diseño de Evaluación.....

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....

Tipos de Análisis.....

IV. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....

Variable Dependiente.....

Variable Independiente.....

V. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN.....

Resumen del Proceso de intervención.....

Efectos de la intervención.....

Análisis de los resultados.....

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....

Conclusiones.....

Limitaciones.....

Recomendaciones.....

REFERENCIAS.....

ANEXOS

A . Instrumentos de Recolección de Información.....

- B. Instrumentos para la Evaluación del Programa de Intervención
- C. Manual de Facilitador.....
- D. Material de apoyo.....

INDICE DE FIGURAS

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA PSICOLOGÍA – DINÁMICA DE GRUPOS**

**“PROGRAMA DE INTERVENCIÓN DIRIGIDO A MEJORAR LA
COMUNICACIÓN EN UN GRUPO DE COTERAPEUTAS DE LA
FUNDACIÓN NIÑOS DEL SOL”**

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

Autora: Jeannette
Makenga

Tutor : Mervin
Rincón

RESUMEN

El presente estudio se centra en la intervención del proceso de comunicación de los coterapeutas que laboran en la Fundación Niños del sol en la unidad de desintoxicación quienes presentan estructuras disfuncionales de lenguaje tanto verbal como no verbal que entorpecen su comunicación interpersonal lo que reviste gran importancia para el grupo y la institución por cuanto la comunicación incide en el clima grupal y el proceso de intercambio laboral. Su objetivo general es determinar los efectos de un programa de intervención diseñado bajo el enfoque sistémico en la comunicación del grupo en estudio planteándose como objetivos específicos. a) Identificar los niveles de comunicación en dichos coterapeutas, b) Diseñar el programa de intervención, c) Aplicar dicho programa y d) Evaluar sus efectos. Se fundamenta en una intervención de campo de carácter evaluativo soportado en un diseño cuasiexperimental de tipo pretest-posttest modificado por dimensión. El grupo objeto de estudio está conformado por diez coterapeutas cinco de sexo femenino y cinco de sexo masculino con edades comprendidas entre 23 y 50 años. Para recopilar la información concerniente al diagnóstico se realizaron visitas a la institución y entrevistas a personas informantes claves y a los integrantes del grupo foco una estructurada y otra semiestructurada en ambos casos de preguntas abiertas. Se realizó un pre-taller de 4 horas de duración donde se aplicó la técnica de grupo nominal para detectar la variable objeto de estudio. Se elaboró un programa de intervención de 16 horas de duración con el propósito de proporcionar a los participantes estrategias de comunicación que incorporen de forma natural la escucha activa, el feedback y la asertividad en su comunicación. Para la medición de la variable dependiente (comunicación) se grabará en cintas de vídeo el desarrollo de las estrategias y se aplicará un prueba de pretest y posttest en las cuales se registrarán los indicadores de cambio presentes en los participantes.

Descriptores: Comunicación. Escucha activa. Feedback. Asertividad. Grupo.
Sistema

INTRODUCCIÓN

La Dinámica de Grupos, como disciplina de las Ciencias Sociales, establece el estudio de los procesos grupales e identifica situaciones internas de los grupos, los cuales pueden ser intervenidos en busca de mejoras en las relaciones interpersonales de sus miembros, así como del incremento de la productividad grupal.

En los grupos de trabajo compuestos por personal profesional administrativo se producen interacciones que involucran no solamente los aspectos formales de la relación jefe – subordinado, sino también una serie de interacciones informales entre los pares que ejercen gran influencia tanto en el clima del grupo, como en el rendimiento laboral.

Como en toda organización social, las relaciones afectivas entre los trabajadores son necesarias e inevitables para un buen funcionamiento de la misma y cuando éstas se inhiben, la tensión, la división y la apatía pueden aparecer en el nivel formal de funcionamiento del grupo. También es importante para el mantenimiento sano que sus miembros puedan sentirse realizados y reconocidos en las tareas que cumplen y que ejerzan espontáneamente su poder personal para expresar sus opiniones y sentimientos sin que esto implique conflicto o molestia.

A través del análisis de los datos obtenidos mediante el diagnóstico, se pudo determinar que el grupo presenta dificultades en la comunicación, que están afectando el proceso interno del mismo y el nivel de rendimiento laboral así como la calidad del trabajo. Se observa en la Unidad la esencia de la circularidad, ya que las actuaciones de cada uno tiene resonancia en todo el grupo y para el buen funcionamiento del equipo se anhela la unidad.

Watzlawick y colaboradores (1981) en sus escritos sobre la teoría de la comunicación humana nos dice que el grupo es un sistema auto corrector y dinámico y por lo tanto, nuestras observaciones deberán ir dirigidas tanto hacia las transacciones que suceden en su interior, como hacia la estructura interna del sistema; dicho de otro modo, lo que nos interesará será conocer la interacción entre los miembros, sus modos de relación y las reglas que rigen esa relación.

Con fundamento en la Dinámica de Grupos, este trabajo pretende presentar los efectos de la aplicación de un programa de intervención, el cual tiene una duración de 16 horas repartidas en dos sesiones de ocho (8) horas laborales cada una, diseñado sobre la base de las necesidades detectadas en un grupo de diez (10) coterapéutas de la Fundación Niños del Sol, los cuales se desempeñan en la Unidad de desintoxicación.

Por ello se considera que la aplicación de un programa de intervención bajo el enfoque sistémico proporcionará a este grupo de coterapéutas la oportunidad de desarrollar aptitudes y actitudes relacionadas con eficacia, excelencia laboral,

escucha activa, feedback, asertividad en el reconocimiento del otro, en el afecto mutuo, en sus relaciones interpersonales y así crecer en la realización personal como grupal.

Por lo tanto el objetivo de esta investigación es determinar los efectos de un programa diseñado bajo el enfoque sistémico para mejorar la comunicación en el grupo de coterapéutas.

El trabajo se organizó en capítulos para estructurar y presentar en forma organizada esta investigación, que se detalla de la siguiente manera:

I. El diagnóstico, en este primer capítulo se hace una breve descripción de: la organización la cual es Fundación niños del Sol, el grupo foco que lo forman los coterapéutas, se describen las fuentes de información, las técnicas e instrumentos y los resultados de estos, que permiten describir los objetivos de la investigación y la justificación de la misma.

II. El marco teórico, lo conforman todas las investigaciones que se tomaron como referencia de la Dinámica de Grupos y temas como comunicación, escucha activa, feed-back, asertividad y el enfoque sistémico.

III. El marco metodológico, describe la investigación de tipo evaluativa con un diseño cuasiexperimental de pre-test / post- test, cuyos instrumentos de evaluación son las guías de observación e instrumentos diseñados por la autora de la investigación y aplicados a la Unidad de desintoxicación después de haber sido piloteado por un par de jueces para la medición de las dimensiones.

IV. La propuesta de intervención: que abarca el cómo y el qué hacer para lograr el mejoramiento del grupo, a través del diseño de un programa, con el propósito de ofrecer estrategias para que sus integrantes experimenten la comunicación eficaz.

V. Resultados de la intervención: En este apartado se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del programa, tanto en lo que se refiere al proceso de intervención, como a los datos correspondientes a los indicadores de cambio y los instrumentos utilizados para medir la variable dependiente. Así mismo, se describe el análisis e interpretación de dichos resultados.

VI. Conclusiones, limitaciones y recomendaciones: Consiste en la evaluación sintética de la intervención a la luz de los propósitos y objetivos del estudio. Igualmente se presentan las limitaciones así como las recomendaciones derivadas para futuras investigaciones y para la organización.

CAPÍTULO I

EL DIAGNÓSTICO

Fuentes de Información Consultadas

Para la realización de la presente investigación se consultaron dos tipos de fuentes. En primer lugar se consultaron dos (2) informantes clave. Estos fueron la directora general de la fundación y la coordinadora del departamento de relaciones humanas, ambas trabajan directamente, tanto con los jóvenes que están en la unidad, como con los coterapeutas que allí laboran. En segundo lugar el grupo foco, conformado por diez (10) coterapéutas que laboran en la Institución Municipal denominada Fundación de niños del Sol, en el área de la unidad de desintoxicación, el cual constituyó el grupo a intervenir.

La selección fue determinada por la misma directiva de la Institución por ser un grupo de nuevos integrantes en el seno de la misma y considerándolo un grupo de suma importancia en la fundación por la actividad que prestan al servicio a los jóvenes que acuden allí para iniciar su tratamiento. Este trabajo de apoyo a la fundación y a los muchachos amerita una intervención desde el punto de vista humano para la buena interacción y mejor crecimiento personal y del grupo.

A estos dos grupos se les realizaron entrevistas para conocer sus inquietudes y detectar necesidades susceptibles a intervenir. A través de la técnica del grupo

nominal aplicada al grupo foco se obtuvieron resultados que reforzaron la información obtenida en las entrevistas semiestructuradas.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Las técnicas e instrumentos empleados para obtener información concerniente al diagnóstico fueron: la entrevista estructurada y semiestructurada, estas se les realizó a personas de la Fundación que se consideraban informantes claves y a los integrantes que conformarían el grupo foco. (Ver Anexo A- B-C)

En cuanto a la de entrevista, es definida por Sabino (2000) como "una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación". (p. 155).

Según el grado de estructuración, Busot A. (1988), la entrevista estructurada "las preguntas que hayan de plantearse durante la entrevista son elaboradas antes, ordenadas en secuencia que se han de presentar y acompañadas de un marco que cumpla la doble función de garantizar su presentación, y de recoger de una vez, las respuestas emitidas". Mientras que las semi-estructuradas, " el entrevistador anticipa los tipos de preguntas que debe hacer, aunque no las redacta necesariamente, ni las formula de la misma forma a todos los interesados". (p. 190)

También se desarrolló la estrategia para recabar información, una actividad (pre-taller) que tuvo una duración de cuatro horas (4), donde se aplicó la técnica de grupo nominal, a las personas pertenecientes a la unidad de desintoxicación, la cual

contribuyó a determinar con mayor precisión la necesidad presente en el grupo y que ameritaba la intervención. (Ver anexo D)

Información Recabada para el Diagnóstico

Descripción de la organización

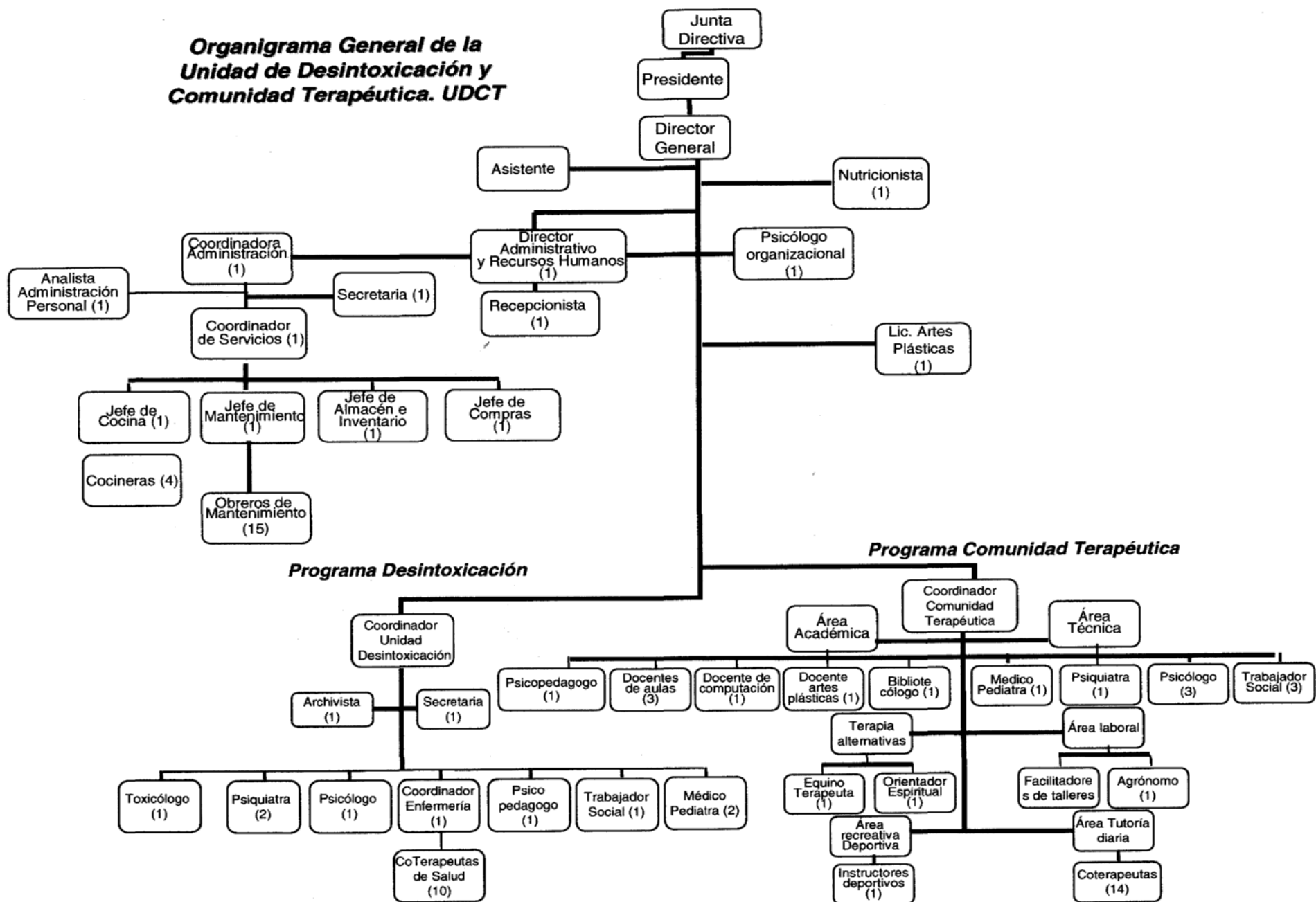
La Fundación Niños del Sol, fue creada el 23 de junio del año 2003, protocolizada en el registro subalterno de primer circuito del estado Zulia, conformada por los siguientes socios fundadores: Alcaldía de Maracaibo, IMCEC, IMDEPREC, Salud Maracaibo y Asodamas. Tiene por objetivo: Diseñar y desarrollar programas biopsicosociales para la atención de Niños, Niñas y Adolescentes con necesidad de protección en el Municipio Maracaibo.

Entre los programas existentes en dicha fundación se encuentra el de desintoxicación y la comunidad terapéutica.

MISSION: Brindar Atención a Niños, Niñas y Adolescentes del Municipio Maracaibo, así como a su entorno familiar.

VISION: Incidir en la garantía de la protección y defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes del Municipio Maracaibo a través del desarrollo de los diversos programas que conforman la Fundación Niños del Sol.

**Organigrama General de la
Unidad de Desintoxicación y
Comunidad Terapéutica. UDCT**



Descripción del Grupo Foco

El grupo de estudio para el momento de la aplicación del cuestionario tanto para el pretest y posttest estuvo conformado por diez (10) personas, cinco (5) del sexo femenino y cinco (5) del sexo masculino ocho (8) coterapeutas de diversas carreras, una (1) trabajadora social y una (1) enfermera; Con edades comprendidas entre 23 y 50 años y su antigüedad en la Fundación oscila entre dos meses y dos años, los cuales se desempeñan como coterapeutas en la Unidad de desintoxicación.

Fuentes de información

A fin de recopilar la información necesaria para la realización del diagnóstico, se efectuaron entrevistas a dos (2) personas que se consideran informantes clave: La directora general de la Fundación Niños del Sol y la jefe de recursos humanos. Luego se aplicó unos cuestionarios al personal, quienes formarían el grupo foco para el estudio.

Síntesis de la Información Recabada

Entrevistas

Informantes clave. Fueron tres (2): La directora general de la Fundación Niños del Sol y la jefe de recursos Humanos.

A la directora general de la fundación:

1. ¿Cree Ud. que las personas que laboran en la Institución tienen suficiente información sobre la misión y visión de la misma?

R: “No, hay mucho personal nuevo ingreso”

2. ¿Qué tipo de formación o capacidad ha recibido el personal para el desempeño en la Institución, y qué tipo de formación requiere en este momento?(especifique)

R: “Ha recibido capacitación en Desarrollo personal, inducción de su labor o desempeño y temas específicos como: Acompañamiento terapéutico, manejo de crisis, contención” .

“Actualmente requiere seguir fortaleciendo las áreas mencionadas y las que especifico en la pregunta (4). Sumadas atención terapéutica de la familia, grupos terapéutico, estrategias y técnicas”

3. ¿Cómo percibe Ud. la participación del personal que labora en esta área relacionad con las actividades planificadas o sugeridas?

R: “Hay que trabajar más la motivación hacia este tipo de actividades, porque mucho personal asiste porque se siente obligado”

4. ¿Qué situaciones o necesidades percibe ud . en el personal que labora en esta área que ameriten una atención especial?

R: “La unificación de criterios en los planes de atención y abordaje. Relaciones interpersonales y modelaje”

5. ¿Cómo percibe Ud. las relaciones interpersonales entre las personas que laboran en esta área?

R: “Mucha familiaridad, sin embargo les cuesta ser asertivos en su comunicación sobre todo cuando se trata del desempeño de sus compañeros. Clínica del rumor”

6. ¿Qué situaciones se han presentado a nivel del personal que han afectado de manera negativa las relaciones interpersonales en esta área y cuál cree Ud que sea la causa?

R: “Respuesta en la pregunta anterior.”

7.¿ Cómo observa la comunicación que s e da entre los miembros que laboran en esta área?

R: “ Hay diversidad, ya que un Y, importante del personal es asertivo, constructivo, oportuno y honesto con lo que expresa y siente. Otro %...”

8. ¿Cuál considera Ud que es el problema más frecuente que se presenta en las personas que laboran en esta área?

R: “Sentido de persecución en el proceso supervisorio, y no orientador y de acompañamiento, cuesta cumplir con las responsabilidades y compromisos acordadas inclusive con la participación de todos.”

9. ¿Cómo percibe Ud el nivel de autoestima de las personas que laboran en esta área?

R: “Dependiendo del tiempo que tiene desempeñando el cargo es alto o bajo así mismo es importante destacar que el mayor % lo tiene alta.

10. ¿ Mencione Ud alguna situación que según su interés deba ser atendida en el personal que labora en esta área?

R. “Cómo aprender a ser tutores asertivos y oportunos en el proceso rehabilitatorio del joven.

11.¿ En línea general cómo describiría Ud. Al grupo de personas que laboran en esta área?

R:“ Un personal sensibilizado y que en su experiencia personal existe algo que los liga con el área de trabajo.”

A la jefa de Recursos Humanos:

1.¿ Cree Ud que las personas que laboran en esta Institución tienen suficiente información sobre la misión y la visión de la misma?

R. “ Poseen información, reciben proceso de inducción, sin embargo la misión y la visión debe recordarse.”

2.¿ Qué tipo de formación o capacitación ha recibido el personal para el desempeño en la Institución, y qué tipo de formación requiere en este momento?

R. “La formación ha sido en : Terapia a través de la ocupación, manejo conductual, autoestima empresarial, manejo de crisis, farmacodependencia y drogas, evaluación motivacional, conceptos básicos de psicología. Se requiere: Comunicación, Estilos de liderazgo, Inteligencia emocional, Equipos”

3. ¿Cómo percibe ud la participación del personal que labora en esta área relacionada con las actividades planificadas o sugeridas?

R. “ Participa de manera activa, el personal es interesado y en general se considera ajustado y adaptado a las funciones de cargo”

4. ¿Qué situaciones o necesidades percibe Ud en el personal que labora en esta área que ameriten una atención especial?

R. “ Amerita atención el personal que evade situaciones de crisis de los jóvenes al no hacer contención física, falta manejo en el abordaje y control emocional para no sentir angustia.”

5.¿ Cómo percibe Ud las relaciones interpersonales entre las personas que laboran en esta área?

R. “Las relaciones interpersonales, en general son buenas, el personal se respeta y se acepta, es agradable.”

6 ¿ Qué situaciones se han presentado a nivel del personal que han afectado de manera negativa las relaciones interpersonales en esta área y cuál cree Ud que sea la causa?

R. “ En algunos momentos, resistencia por parte de algunos trabajadores, a ayudar o apoyar al compañero para realizar actividades con los jóvenes, así mismo la no planificación de actividades.”

9. ¿Como observa Ud la comunicación que se da entre los miembros que laboran en esta área?

R:“La comunicación pudiera mejorar, falta asertividad por parte de la mayoría en expresar las cosas que puede mejorar en el equipo. La comunicación es reservada.”

10. ¿Cuál considera Ud que es el problema más frecuente que se presenta en las personas que laboran en esta área?

R: “Evadir situaciones de crisis cuando los jóvenes reaccionan con violencia.”

9.¿Cómo percibe Ud el nivel de autoestima de las personas que laboran en esta área?

R:“Puede mejorar el autoestima, considero que la mitad del personal debe trabajar en ella.”

10.¿ Mencione Ud alguna situación que según su interés deba ser atendida en el personal que labora en esta área?

R: “Abordaje más terapéutico a los jóvenes y más atención para la ejecución de las actividades educativas o pedagógicas a los beneficiarios.”

11. ¿ En línea general cómo describiría Ud al grupo de personas que laboran en esta área?

R. “Tranquilas, respetuosas, reservadas, identificadas, sensibles, les gusta el trabajo y se interesan por tener iniciativas esto debe reforzarse.”

Pre-taller

A continuación se presentan los pasos del primer encuentro para detectar las necesidades del grupo y focalizar priorizar las que ameritan intervención para el mejoramiento de la relaciones interpersonales y laborales en la Institución Fundación Niños del Sol del Municipio Maracaibo.

Este encuentro se dio luego de haber tenido varios encuentros con la directora general de la Fundación y la jefa de recursos humanos. Como es de saber en casi todas las Instituciones donde los representantes tienen pautada la agenda de

actividades que realizan los usuarios sin que éstos sepan de ante mano ni expresen sus necesidades para ser partes de las tomas de decisiones y así alcanzar el verdadero cambio. Aquí también estaba establecida la agenda de los talleres a realizarse en la Institución.

De nuestra parte pedimos un encuentro con el personal de la unidad para escucharlo y decidir juntos sobre las necesidades que se presentan y entorpecen la buena marcha del equipo.

Se elaboró un cronograma de actividades para la ejecución del Pre-taller. (Ver Anexo N° ____)

Pregunta formulada y respuestas obtenidas en el pre-taller: Como estrategia se aplico el grupo nominal.

A- ¿Qué problemas, situaciones o necesidades confronta el grupo?

Se dieron las siguientes respuestas.

1. Mantener criterios entre los coterapeutas para facilitar el manejo de situaciones que se presentan con los jóvenes. Eso evitará que cada quien tome su decisión y que cada quién trabaje por su lado. Y propiciará la validación entre los coterapeutas.
2. Reuniones informales extralaborales entre los coterapeutas; estos encuentros facilitarán: Un mayor conocimiento mutuo y una comunicación fluida

así fortalecer los lazos. Las mismas reuniones servirán para verificar los acuerdos que se han dado en el aspectos – social y laboral.

3. Mayor información de parte del equipo técnico sobre los beneficiarios y estrategias a seguir: Interrelacionar entre equipo técnico y coterapeutas. Información sobre los antecedentes de los beneficiarios. Estrategias para manejar la situación desde la necesidad de cada beneficiado.

4. Mayor comunicación entre los coterapeutas: Que todos tengan la misma información así evitar el desconocimiento de la misma. Implementar mecanismo para la información. Hacer seguimiento de proceso en relación a la comunicación en la obtención de la información sobre el ingreso y el avance de los beneficiarios.

5. Informar sobre la situación del joven en el momento de ingresar a la unidad.

Después de varias puestas en común se llegó a la decisión de que la comunicación era la necesidad que ameritaba una intervención rápida para el mejoramiento del grupo de los coterapeutas de la unidad de desintoxicación de la Fundación Niños del Sol. Como toda sociedad y cultura deben su existencia a la comunicación. Es en la interacción comunicativa entre las personas donde, preferentemente, se manifiesta la cultura como principio organizador de la experiencia humana de tal forma que no se hablaría de la sociedad sin comunicación. De eso, se sabe que para satisfacer nuestras necesidades físicas, establecemos con ciertas personas relaciones funcionales, en las que participen varias personas. Sin embargo estas relaciones se limitan en objetivo de utilidad. Pero el ser humano se aburriría si se limitara solo a estas relaciones por eso busca la realización de su felicidad deseando unas

formas de contactos para establecer relaciones sólidas y afectivas que hacen referencia a los sentimientos de amor, amistad o cariño. El encuentro con el personal de la unidad de desintoxicación hace prueba de la búsqueda de estas formas de comunicarse eficazmente para establecer relaciones más profundas y afectivas.

Resultados del Diagnóstico

Una vez analizada la información recopilada, se identificaron las áreas susceptibles de mejorar en cuatro (4) variables, las cuales se muestran a continuación:

Tabla 1. Cantidad de respuestas que reflejan dificultades clasificadas por proceso.

Variable	Cantidad de respuestas Fr.	Porcentaje %
Comunicación	48	49
Motivación	23	24
Cohesión	18	19
Liderazgo	08	08
Total	97	100

(Makenga, 2008)

Tal como se observa en la tabla 1, el 49% de las respuestas indican dificultades en el proceso de comunicación, lo cual se evidenció con las conductas manifestadas por los coterapeutas entre las que se encuentran bajo nivel de escucha, doble lenguaje, interrupción al interlocutor, dejar por entendido lo que se

dice, hablar al compañero sin mirarle la cara, lectura de pensamiento, miedo a expresar su sentimiento por temor a herir, incongruencias en lo que dice y se hace, juicios, rumores, falta de unificación de criterios y otras distorsiones en el lenguaje.

Es imposible no comunicar, así como señalan diversos autores entre los que se encuentran Watzlawick, Beavin y Jackson (1981). A la luz del abordaje sistémico aparecieron diversas Teorías de la comunicación que inciden sobre todo en la comunicación interpersonal, intergrupal e intragrupal. La escuela de Palo Alto y su trabajo fundamental en el estudio de la pragmática de la comunicación Humana, desarrolló un conjunto de axiomas que tiene implicaciones en el ámbito interpersonal y que son utilizados por el abordaje sistémico en la medida en que es un abordaje relacional y no individual.

Cuando se establece una comunicación no sólo se transmite información sino que, al mismo tiempo, se impone una conducta o un comportamiento. El "nivel de contenido" de un mensaje transmite INFORMACION. El "nivel de relación" se refiere a cómo la comunicación sirve para "DEFINIR" el tipo de relación que quiero establecer con mi interlocutor. Para entender el contenido de una comunicación, es necesario entender la relación de los comunicantes.

La comunicación es una variable ampliamente estudiada y sobre la que se han elaborado múltiples teorías. Sin embargo, aunque cada una lo expresa de manera diferente, parece haber un consenso en cuanto a la importancia que tiene la

escucha activa, el feedback y la asertividad en términos de aceptación o reconocimiento en el lenguaje empleado para que el proceso de comunicación sea eficaz.

Formulación del Problema de Investigación

En virtud de todo lo antes expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿ Cómo mejorar la comunicación en términos de eficacia en el grupo de coterapéutas de la Fundación Niños del Sol de la unidad de desintoxicación?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar los efectos de un programa de intervención grupal diseñado bajo el enfoque sistémico en la comunicación eficaz, ejercitando la escucha activa, el feedback y la asertividad como reconocimiento del otro, en el grupo de coterapeutas de la unidad de desintoxicación en la fundación niños del sol.

Específicos.

- Identificar los niveles de comunicación desde la escucha activa en los coterapéutas de la unidad de desintoxicación de la fundación niños del sol.

- Diseñar el programa de intervención grupal en términos de eficacia desde la escucha activa, feed-back y asertividad que permita mejorar la comunicación de los coterapeutas mencionados.
- Aplicar dicho programa de intervención grupal diseñado bajo el enfoque sistémico a los coterapeutas previamente mencionados.
- Evaluar los efectos de la propuesta de intervención grupal aplicada.

Justificación del Estudio

El programa es un medio eficaz a través del cual, el grupo de participantes podrá adquirir herramientas teóricas que serán puestas en práctica para fomentar el contacto entre los subgrupos conformados dentro de la institución y mejorar a través de los contenidos tratados, la comunicación en la escucha activa, el feedback y la asertividad como reconocimiento del otro. Así mismo, el programa permitirá incrementar el conocimiento mutuo.

Cabe destacar, que este grupo no ha recibido en ningún momento información acerca de la comunicación eficaz, tampoco se encontraron antecedentes que evidenciaran el haber trabajado con aspectos relacionados con algunas de las dimensiones de la comunicación, tales como la escucha activa, el feedback o la asertividad como reconocimiento del otro en el área de dinámica de grupo.

Este estudio se han centrado en profundizar algunas de las dimensiones de la comunicación, en tal sentido, la investigación proporcionará un aporte teórico novedoso para el área de conocimientos de la dinámica de grupos.

Factibilidad

El taller es factible de ser aplicado, porque existe apoyo de la dirección de la Fundación Niños del sol y la coordinación del área de la unidad de desintoxicación por la necesidad expresada de lograr mejoras en el grupo a trabajar, para incrementar la eficiencia y por ende la productividad en las labores con los muchachos que acuden a la fundación. Por otro lado, se cuenta con la colaboración total de la coordinadora general y del equipo técnico y por último, la disposición e interés del grupo de coterapeutas quienes participarán en el taller, al expresar abiertamente su agrado e interés por asistir al mismo. Además, hay apoyo con el espacio físico, mobiliario y materiales audiovisuales para su ejecución.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la Investigación.

Como antecedentes se consideraron algunos autores que han realizados estudios relacionado con el tema de esta investigación, así mismo, se revisaron investigaciones recientes referidas al objeto de estudio.

La palabra comunicación según Guil (1997) en sus acepciones más antiguas hacía referencia a comunión, participación, puesta en relación, a compartir algo y en este mismo sentido pasa a las lenguas latinas y anglosajonas.

Sin embargo, siguiendo a Winkin (1982) a partir del siglo XVI comienza paulatinamente a cambiar su significado pasando así a designar concretamente al hecho de transmitir una información. “Es como si del círculo se fuera pasando al segmento coincidiendo con el desarrollo de carreteras, canales y la aparición posterior del ferrocarril, el telégrafo, los periódicos, la radio, la televisión y los demás llamados M.C.M.” (Medios de "Comunicación" de Masas).

Bozon (1997) citado por Hernández (2005), realizó un estudio dirigido a describir los niveles de comunicación presentes en estudiantes de psicología. La investigación fue de tipo descriptivo de campo. Se seleccionó una muestra de 82 estudiantes de psicología. Se construyó una escala que mide la comunicación en proceso de interacción Social para recopilar los datos pertinentes al estudio. Los

datos se realizaron mediante estadísticas descriptivas, específicamente media, percentil y frecuencia. Los resultados indicaron que los sujetos poseen esta habilidad a un nivel medio, con tendencia negativa. En cuanto a las dimensiones; el componente verbal de las habilidades sociales, los estudiantes lo poseen a un nivel medio, igualmente ocurre con los componentes no verbales.

Borjas y Urdaneta (2000), citado por Hernandez (2005), realizaron un estudio enfocado a determinar la comunicación en los estudiantes de psicología. El tipo de investigación fue descriptivo de campo y se aplicó un diseño no experimental. La población estuvo compuesta por los estudiantes de Psicología de la Universidad Rafael Urdaneta, extrayéndose una muestra estratificada por semestres. Los datos fueron recabados con la escala de comunicación como habilidad social de Pineda y Urdaneta (1999) modificada a través de la estimación de la validez discriminante por Borjas y Urdaneta (2000) y cuyos datos fueron analizados con estadísticas descriptivas e inferenciales. Los resultados obtenidos indican que es medio el nivel de comunicación como habilidad social, tanto verbal y no verbal en la interacción social en los estudiantes de Psicología, lo que implica la existencia de diferencias moderadas en las actividades, interacción y adaptación social en los individuos evaluados. Al comparar la comunicación de acuerdo al sexo y considerando el semestre en curso se observa que mantiene una tendencia media en el nivel de comunicación en general y en las distintas áreas analizadas y no se detectaron diferencias estadísticamente significativas.

López (2001) realizó un estudio dirigido a determinar el efecto de un programa de la comunicación sobre la calidad del servicio de una empresa de comida rápida. La metodología fue explicativa de campo, con un diseño cuasi experimental de un solo grupo antes y después. Los datos fueron recabados con una escala Likert dirigida a medir la calidad del servicio al cliente, cuya información fue analizada con estadísticas descriptivas e inferenciales, específicamente la "t" de Wilcoxon. Los resultados indicaron que antes de la aplicación del programa de comunicación era alta la calidad de servicio al cliente y que luego de la aplicación la misma aumentó para ubicarse en el punto extremo del nivel alto en la totalidad de la población analizada. Al comparar los efectos del programa de comunicación antes y después de la aplicación se detectaron diferencias estadísticamente significativas, que apuntan hacia la efectividad del programa para incrementar la calidad del servicio al cliente.

Kourilsky (2005) con su experiencia en la comunicación dice que: “ la comunicación humana es, en efecto, un sistema global, es un todo. Integra a la vez la lógica de una vía mental (los procesos cognoscitivos),un contenido de información, lo verbal, pero también cantidad de elementos paralingüísticos, como las actitudes y posturas corporales, los gestos, las mímicas, los ritmos verbales, las entonaciones e inflexiones de la voz, los volúmenes sonoros, la respiración...” Esto significa que el análisis de la comunicación humana se ha reducido durante mucho tiempo al lenguaje verbal es decir, al del lenguaje no verbal, al que , sin embargo,

se encuentra inevitablemente asociado. Esos diferentes signos verbales y no verbales ejercen, combinándose, su función de influencia en la comunicación

Dinámica de Grupos

Tal como reseñan Cartwright y Zander (1997) la expresión “Dinámica de grupos” se emplea con distintas connotaciones; en primera instancia, puede designar los fenómenos psicosociales que se producen en los grupos humanos y las leyes que rigen dichos fenómenos. En este sentido, es entendida como una teoría de la interacción humana en los grupos sociales.

La dinámica de grupos también puede ser concebida como una rama de la Psicología o de las Ciencias Sociales que investiga acerca del comportamiento de los grupos humanos y de las personas que los integran. Su objeto de estudio son los grupos pequeños, interesándose por los fenómenos psico-sociales que ocurren en los mismos.

López-Yarto (1997) refiere en una de sus definiciones sobre dinámica de grupos como una ciencia aplicada con un conjunto de métodos prácticos de trabajo con grupos. Este autor plantea, partiendo de esta concepción que se debería más bien hablar más que de dinámica de grupos, de técnicas de trabajo basadas en la dinámica del grupo. Es este sentido que se ha popularizado en los últimos tiempos como un método de trabajo que vienen utilizando los psicólogos desde los últimos cincuenta años.

A efectos del presente trabajo el término Dinámica de grupos se refiere al estudio de los procesos grupales, resultantes de la interacción y las relaciones entre sus miembros, mediante el uso de una serie de técnicas y herramientas para fortalecer la habilidad en el manejo de grupos y de las relaciones humanas.

En esta investigación se definirá el grupo como lo proponen Cartwright y Zander (1997) un grupo es “un conjunto de individuos cuyas relaciones mutuas hacen a éstas interdependientes en algún grado significativo” (p.31). Así definido el término grupo se refiere a una clase de entidades sociales que tiene en común la propiedad de la interdependencia entre sus miembros constitutivos.

Cuando se conforman grupos, existe básicamente una cantidad de personas que se encuentran para la consecución de un objetivo bien sea establecido desde fuera por una organización o bien sea porque surge de manera voluntaria y por iniciativa de sus miembros. Como puede observarse, la dinámica de grupos tiene una amplia conexión con todas las ciencias sociales y sus hallazgos son aplicables a la mejora de la práctica social.

Comunicación

En la comunicación son múltiples los enfoques desde los que puede ser abordada, entre los que se encuentran el modelo de Satir (1988) y el de PNL lineal de Shanon (1948) el modelo circular de Watzlawick (1981).

Satir (1988) en su modelo sostiene que la comunicación “abarca la diversidad de forma como la gente transmite la información: qué da y qué

recibe, cómo la utiliza y cómo le da significado” (p.65) y la considera el factor determinante de las relaciones interpersonales.

Esta autora plantea que la comunicación es aprendida a partir del nacimiento mediante las experiencias que el bebé tiene, en un principio, con las figuras parentales y otros adultos significativos, y posteriormente, con las demás personas con las que interactúa, aprendiendo patrones de comunicación que permiten sobrevivir ante las circunstancias y en el contexto en el que se está desarrollando y que más tarde, durante la etapa adulta pueden resultar inadecuados para un desenvolvimiento sano.

Tomando algunos aspectos de los dos últimos enfoques Bandler y Grinder (1977, pp. 61,79) desarrollaron un modelo de comunicación y cambio orientado al campo terapéutico, que posteriormente se denominó Programación Neuro-Lingüística (PNL), en el cual proponen que el lenguaje, en tanto sistema de representación que crea un modelo de la experiencia, puede ser utilizado para ordenar el pensamiento y la conducta. Sin embargo, dadas su importancia, fácil y rápido aprendizaje, estas técnicas se expandieron hacia otros campos de la interacción humana, como el ámbito organizacional y el educativo. Es por ello que diversas definiciones de comunicación han surgido a la luz de la PNL, algunas de las cuales toman en consideración solamente el nivel interpersonal mientras que otras incluyen también el nivel interpersonal.

Así, Carrión (1999) define la comunicación como “la capacidad de transmitir y recibir con precisión y objetividad hechos, conceptos, e ideas tanto interna como externamente y tanto con nosotros mismos como con los otros”(p.37) y también como “sistema de comportamiento integrado que calibra, regulariza, mantiene y por ello hace posible las relaciones entre los hombres”(1996, p.37)

El modelo formal de Shanon (1948) propone un esquema del “sistema general de comunicación”, donde el problema fundamental consiste en “reproducir en un punto dado, de forma exacta o aproximada, un mensaje seleccionado en otro punto”(Matterland, 1997, p. 42) y se fundamenta en un sistema lineal con un origen y un final definidos, donde la comunicación se basa en una cadena constituida por la fuente de información que produce el mensaje, el emisor que transforma el mensaje en signos a fin de hacerlo transmisible, el canal o medio para transportarlos, el decodificador o receptor que reconstruye el mensaje a partir de los signos y el destino, que es la persona o cosa a la que se transmite el mensaje.

Opuestos a la teoría de Shannon (1948) un grupo de investigadores norteamericanos identificados como la escuela de Palo Alto, entre los que se encuentran Watzlawick (1981) proponen a partir de conceptos y modelos propios de la teoría de sistemas, de la lingüística y la lógica, una visión circular de la comunicación, donde el receptor desempeña un papel tan importante como el emisor y en la que debe tomarse en cuenta la situación global de interacción en lugar de estudiar solo algunas variables aisladas y la consideran, además, como un

proceso social permanente en el que se integran distintos modos de comportamiento como la mirada, los gestos, el espacio interindividual y la palabra. Con este enfoque se desarrolla esta investigación.

Una variable fundamental para la efectiva interacción dentro de la Institución es la comunicación, ya que es el vehículo por el cual el proceso de grupo se lleva a cabo y cuando involucra altos montos de diálogo en la escucha activa, feedback y asertividad entre los coterapeutas dentro de un clima social positivo, se generan altos niveles de confianza y participación en la actividad laboral. Si tal como hemos comentado antes, toda conducta tiene valor de comunicación, será necesario empezar por exponer las tres principales propiedades que los caracterizan según, Watzlawick, Beavin y Jackson (1981).

1) Totalidad: todo cambio en una parte del sistema afecta a todas las demás, pasando a ser después del cambio algo diferente a lo que era anteriormente.

2) Autorregulación: las informaciones del exterior, al tener respuesta mediante el feedback, se transforman en actos de comunicación. Si de ellos se desprende una realimentación positiva, instan al cambio, a la transformación del sistema. Si se conceptualizan como negativos se atenúa o anula el impulso al cambio y el sistema favorece la homeóstasis.

3) Equifinalidad: las modificaciones del sistema derivan de los procesos internos de cada sistema y no de las condiciones iniciales, por eso, de condiciones iguales pueden surgir resultados diferentes y viceversa.

Los axiomas de la comunicación a partir de los trabajos de Bateson (1984) las investigaciones sobre la teoría de la comunicación adoptaron un enfoque sistémico, donde toda conducta era concebida de manera relacional y representaba una forma de comunicación.

Según Beavin, Jackson y Watzlawick (1981) la comunicación posee algunas propiedades de naturaleza axiomática que pasamos a enumerar y que llevan implícitas consecuencias fundamentales para el estudio de las relaciones. Concretado los cinco siguientes axiomas como propiedades simples de la comunicación que encierran consecuencias interpersonales básicas.

1. Es imposible no comunicar
2. Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel relacional
3. La naturaleza de una relación depende de la forma de puntuar o pautar las secuencias de comunicación que cada participante establece.
4. Las personas utilizan tanto la comunicación digital como la analógica.
5. Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia.

Comenzando con el primer punto en la imposibilidad de no comunicar se puede decir que no hay nada que sea lo contrario de conducta. La no conducta no existe; es imposible no comportarse. Es una situación de interacción, toda conducta tiene valor de mensaje, es decir, es comunicación; por eso, por más que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje; influyen sobre los demás, quienes a su

vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y por tanto, también comunican.

El segundo punto de los niveles de contenido y de relación en la comunicación; toda comunicación poseerá un contenido (lo que decimos) y una relación (a quién y cómo se lo decimos). A través de la comunicación, todos podemos expresar nuestra forma de ser y la visión de la relación a la otra persona.

El tercer punto de la Puntuación de la Secuencia de Hechos: Otra característica básica de la comunicación es la interacción, es decir, el intercambio de mensajes entre los comunicantes.

El cuarto punto es el de la Comunicación Digital y Analógica: En toda comunicación humana es posible referirse a los objetos de dos maneras totalmente distintas. Estos dos tipos de comunicaciones se llaman analógicas y digitales.

La Comunicación Analógica es todo lo que sea comunicación no verbal, pero esto se presta a confusiones ya que solo se lo limita a movimientos corporales, pero el término incluye también las posturas, las miradas, estados de ánimos, etc.

La Comunicación Digital son códigos que le corresponden una significación (todo lo verbal). Si recordamos que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno relacional, el aspecto relativo al contenido se transmite de forma digital, mientras que el aspecto relativo a la relación, se transmite de forma analógica.

El quinto punto es el de Interacción Simétrica y Complementaria: La relación simétrica y complementaria son relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia. En la Simetría, los participantes tienden a igualar su conducta reciproca y así su interacción puede considerarse simétrica (una relación entre hermanos).

En la Complementaria, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro (padre – hijo). La interacción simétrica se caracteriza por la igualdad, mientras que la interacción complementaria está basada en las diferencias.

En la relación complementaria ninguno de los participantes impone al otro este tipo de relación, sino que cada uno se comporta de una manera que presupone la conducta del otro.

Una comunicación no solo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone una conducta o un comportamiento. La comunicación es una variable ampliamente estudiada y sobre la que se han elaborado múltiples teorías. Sin embargo, aunque cada una lo expresa de manera diferente, parece haber un consenso en cuanto a la importancia que tiene la escucha, el feedback y la asertividad en el lenguaje empleado para que el proceso de comunicación sea efectivo.

La Escucha activa

Cuando escuchamos de forma activa intentamos sintonizar con la otra persona. Dejamos por un momento nuestros puntos de vista para explorar y comprender lo que el otro quiere comunicar; tu interlocutor, en el momento que está hablando, ve y siente que le escuchas de verdad, que te interesa lo que dice y se siente cómodo, atendido, reconfortado, en una palabra estás 100% con él.

Todos conocemos y podríamos citar en teoría cuales son los principios básicos para lograr una correcta comunicación, frecuentemente nos olvidamos de ellos. Algunas de las estrategias que podemos emplear según Marcuello (2006) son tan sencillas como las siguientes:

- Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar.
- La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás.
- Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa?.

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar?. Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando

directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

Elementos que facilitan la escucha activa:

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Elementos a evitar en la escucha activa:

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje, Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contra argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".

- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

El Feed back

El feedback, como concepto, ha sido traducido al castellano como "retroalimentación", concepto un tanto alambicado que ha llevado a que al igual que en otros idiomas distintos al inglés se haya mantenido preferentemente el concepto original inglés de feedback, por ser intraducible o porque su traducción literal resulta un tanto extraña.

Feed; expresa el acto de comer o dar de comer, y back; es un sufijo que denota la acción retro, de volver o devolver.

Watzlawick (1981) en su obra Teoría de la Comunicación Humana reflexiona sobre este fenómeno que él conoce de la cibernética y lo aplica al fenómeno humano de la intercomunicación. Cualquier acción, impulso, output de una persona sobre otra llega a ésta influyendo su comportamiento hacia la primera, de tal manera que el primer impulso queda completado y cerrado en su punto de salida. Ni el impulso de la persona A, puede entenderse independientemente de la persona B, ni el de esta, independientemente del de A. Ambos comportamientos están íntimamente unidos, hasta tal punto que constituyen una sola unidad, que podríamos imaginar como un círculo que se cierra, o que vuelve al punto de partida. A esta unidad llamamos interacción.

El feedback en la comunicación interpersonal es la reacción que origina una información o impulso de una persona sobre otra, de tal modo que esta reacción lleva información sobre la propia información recibida del primero, que a su vez reacciona sobre la acción o impulso de la segunda, informando al mismo tiempo sobre la misma, y así sucesivamente en secuencias interaccionales.

Cuando este fenómeno de la interacción entre dos personas se da sin interrupción, se puede hablar de feedback negativo, en el sentido de que no produce cambios en el sistema. Si hay interrupción, si la otra parte de la interacción no responde a lo que podría caber esperar de la primera, entonces tenemos un feedback positivo, en la terminología de Watzlawick (1981) en el sentido de que produce un cambio, la interacción no es en el sentido esperado por lo que el primer hablante tendrá que recomponer por la parte que le toca, su interacción, el automatismo de la Inter.-acción queda roto, paralizado, interrumpido.

La asertividad

De acuerdo a Kelly (2002) hasta hace poco los términos de la asertividad y entrenamiento de las habilidades sociales se empleaban como si fueran equivalentes, y no se entendía la asertividad como un tipo específico de competencia interpersonal, sin embargo suele entenderse ésta como la capacidad de un individuo para transmitir a otra persona sus posturas, opiniones, creencias, o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo.

En términos generales, se puede entender la asertividad como una conducta interpersonal que implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La asertividad implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. Parte esencial de ésta es que el individuo tiene que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en esa situación y qué consecuencias resultan de la expresión de sus sentimientos. Todo esto se integra dentro del concepto más amplio de habilidades sociales.

La literatura distingue entre oposición asertiva y aceptación asertiva. En general, se consideran habilidades de oposición asertiva aquellas que se aplican a situaciones que requieren manejar conductas poco razonables de los demás. Una de las principales consecuencias de la oposición asertiva es la conservación de la autoestima.

De otro lado, la aceptación asertiva se relaciona con la capacidad para ofrecer y recibir reconocimiento y cumplidos. Estas habilidades se inhiben con demasiada frecuencia olvidando las ventajas que comportan. Debe tenerse en cuenta que ofrecer reconocimiento y cumplidos ante la conducta adecuada o gratificante del otro, aumenta la probabilidad de que la repita en un futuro.

Estas habilidades permiten aumentar la autoestima tanto del emisor como del receptor al mostrar aceptación y afecto hacia los demás, y en definitiva, facilitan la

relación de confianza aumentando la satisfacción mutua. Ayudan a establecer relaciones positivas con los demás.

Enfoque sistémico

El enfoque sistémico "enfatisa el análisis del sistema total, en vez de detenerse en las partes o subsistemas componentes ... se esfuerza en conseguir la eficacia del sistema total, más que por mejorar la eficiencia de las partes o subsistemas sin tener suficientemente en cuenta la interdependencia e interconexión de cada una de las partes que interactúan Ander-Egg (1995, p. 72).

El sistema es una entidad independiente y un todo coherente. Tal como lo explica Selvini (1987) un sistema puede definirse como "un conjunto de objetos y de relaciones entre los objetos y sus atributos de manera que los objetos son componentes o parte del sistema; los atributos son las propiedades del objeto, y las relaciones mantienen unido al sistema"(p.55). Dicho en lenguaje coloquial, un sistema está formado por un conjunto de elementos que interactúan entre sí.

Como indica Watzlawick (1981) "cada una de las partes de un sistema está relacionada de tal modo con las otras que un cambio en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y en el sistema total" (p.120). Esto es, un sistema se comporta no sólo como un simple compuesto de elementos independientes, sino como un todo inseparable y coherente

A partir de aquí nos fijaremos en algunos principios sistémicos que pueden sernos útiles en nuestro propósito de analizar la comunicación sistémica en contextos laborales.

La perspectiva sistémica representa un hito muy importante en las ciencias sociales, al proponer un planteamiento genérico de la comunicación humana, que analizar las relaciones interpersonales dentro de todo el entramado de redes sociales en que se desenvuelve el ser humano.

En este enfoque se analiza cómo los individuos forjan su sistema de valores, su posicionamiento ante la realidad, en la interacción social. Sistema personal que depende de los diversos determinantes ambientales en que cada sujeto se ha desarrollado y que le sirve para enfrentarse a acontecimientos futuros. Por ello, al analizar la realidad nunca se estará completamente seguro de cómo es aquello que observamos puesto que lo estaremos modificando con nuestra propia perspectiva de análisis

El enfoque sistémico contemplará de manera especial, las dificultades que surgen al analizar la realidad desde estos distintos niveles de abstracción, tanto por parte de los individuos (plasmándose en diversas psicopatologías), como de las diversas perspectivas científicas (dando lugar a ortodoxias extremas).

CAPITULO III

Marco Metodológico

Tipo de investigación

Dado que los datos que fundamentará el estudio son originales o primarios por ser recogidos directamente de la realidad, se puede afirmar que se trata de una investigación de Campo (UPEL,2001, p. 5).

En tanto se plantea la manipulación de la variable independiente, se trata de un experimento de campo, el cual consiste en “un estudio de investigación realizado en una situación real, donde una o más variables independientes son manipuladas por el experimentador bajo condiciones tan cuidadosamente controladas como la situación lo permita” (Kerlinger,2002, p.525).

Esta investigación su objetivo es medir los resultados en la aplicación de un programa por lo tanto es una investigación evaluativa que según Hurtado (2000) “su objetivo principal es intentar resolver una situación, llenar un vacío o necesidad, a través de la aplicación de un programa de intervención, el cual es evaluado en el transcurso de la investigación” (p.96).

Diseño del estudio

El diseño a emplear para la evaluación de los resultados de la intervención será de tipo cuasiexperimental, por tratarse de un grupo intacto y no estar sujeto a selección al azar.

Cabe destacar, que se utilizará una adaptación del diseño de un sólo grupo con pretest y posttest, en donde se considerarán las dimensiones establecidas en este estudio, es decir, se realizará un pretest, el cual consiste en la medición de los indicadores de cambio observados previo a la aplicación de la intervención. Una vez aplicada la estrategias de intervención, se realizará otra medición, equivalente en tiempo y condiciones a la utilizada, en este caso como posttest, y en ella se medirán nuevamente los indicadores de cambio de la dimensión evaluada. El nombre aplicado a este diseño es el de “pretest-posttest por dimensión”

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de la información necesaria para la evaluación del programa de intervención se realizó mediante el método de observación simple indirecta, que consiste en registrar la información sobre el problema en estudio con el auxilio de diversos instrumentos o aparatos (Sabino, 2000, p. 150) que en este caso específico será la filmadora con la cual se grabará el comportamiento de los participantes durante las sesiones para su posterior codificación por dos observadores.

En el caso de la dimensión escucha activa, se registrará en una hoja de codificación de frecuencias el número de veces que cada participantes presente las conductas descritas en los correspondientes indicadores de cambio, durante el desarrollo de la estrategia de intervención.

Para la dimensión el feedback, al igual que la escucha activa, se registrará en una hoja de codificación de frecuencias el número de veces que cada participantes presente las conductas descritas en los correspondientes indicadores de cambio correspondiente a esta dimensión, así mismo, se transcribirán los discursos grabados de cada uno de los participantes donde se revelan las condiciones básicas para dar y recibir feedback durante el desarrollo de la estrategia de intervención, para su posterior transcripción y análisis de contenido.

En el caso de la dimensión asertividad, de igual manera, se transcribirán los discursos grabados durante la actividad en la hoja de codificación de frecuencias el número de veces que cada participante presente las conductas descritas en los correspondientes indicadores de cambio, durante el desarrollo de la estrategia de intervención.

Tipo de análisis

Los datos obtenidos serán objeto tanto de análisis cuantitativo como cualitativo, entendiendo como análisis cuantitativo aquel que se centra en técnicas de contar o medir así como en el procesamiento estadístico de las cifras que resulten de las mediciones, mientras que por análisis cualitativo se entenderá la

descripción de incidentes clave en términos que sean relevantes situándolos en una cierta relación con el contexto grupal, empleando el incidente clave como un ejemplo concreto del funcionamiento del grupo. (Sabino,2000,p.164).

Propuesta de intervención

La presente propuesta de intervención ha sido planificada en función de las necesidades detectadas a partir del diagnóstico realizado en el grupo foco y diseñada bajo el enfoque sistémico por ser el modelo efectivo aplicable en contextos de organizaciones laborales.

La variable independiente (llamada también variable experimental) es la que manipula el investigador para producir cambios deliberados en la variable dependiente (Busot, 1988, p.66) y en el presente estudio corresponde al programa de intervención, mientras que la variable dependiente representa las respuestas producidas y corresponde a la comunicación.

A diferencia del esquema tradicional de investigación, donde se presenta primero la variable independiente y luego la dependiente, en este caso se describe primero ésta última debido a que comprende los indicadores de cambio que se verán reflejados en el programa de intervención, con lo que se espera facilitar la lectura del trabajo

Variable dependiente

Tomando en cuenta que los resultados del diagnóstico evidencian dificultades en la comunicación interpersonal se integrarán los siguientes conceptos emitidos por Watzlawick, y colaboradores (1981) quienes consideran la comunicación como:

- Un proceso de interacción, de formación del conocimiento, en una constante análisis para la comprensión de la realidad (Watzlawick, 1981, p. 259)
- El concepto de comunicación incluye todos los procesos a través de los cuales la gente se influye mutuamente" (Bateson y Ruesch, 1984).

Para Winkin (1982):

“Al partir de la concepción de la comunicación como sistema cultural en que se inserta el individuo, analizan cómo el sistema está regido por una **causalidad circular**, no lineal, donde el efecto retroactúa sobre la causa, como en una orquesta de la que forma parte cada miembro y en la que todo el mundo sigue una partitura polimórfica invisible, verbal, gestual, espacial y a veces contradictoria. Todos son partícipes y nadie es el origen, la causa o el fin de nadie. Sería el modelo orquestal en oposición al modelo telegráfico, que vuelve a expresar el sentido primario de la palabra comunicar, participar, comulgar, poner en común algo.” (p.77)

Por lo que se define comunicación como: “Un conjunto de procesos de interacción, de formación a través de los cuales la gente se influye mutuamente y donde todos son partícipes y nadie es el origen, la causa o el fin de nadie” (Bateson y Ruesch, 1984).

Dimensiones e indicadores de cambio.

A partir del diagnóstico, se identificaron en el proceso de comunicación del grupo objeto de estudio, algunas dificultades, específicamente en la dimensión escucha activa, el feedback y la asertividad.

Es importante destacar que en la comunicación que establecen las personas no sólo se transmiten información sino que, al mismo tiempo se impone una conducta o un comportamiento. Se debe tener en cuenta a "nivel de contenido" que con el mensaje se transmite INFORMACION, a la vez, el "nivel de relación" se refiere a cómo la comunicación sirve para "DEFINIR" el tipo de relación que se quiere establecer con el interlocutor (Watzlawick, 1981).

Por lo tanto, para efectos de la presente investigación, se abordan las tres dimensiones antes mencionadas: La escucha activa correspondiente en este caso, a la conducta en la comunicación, mientras que el feedback y la asertividad en términos reconocimiento corresponden a la información que se trasmite en la comunicación, los cuales se definen a continuación:

a. Escucha activa.

Definición conceptual.

Al hablar de la escucha activa, Cárdenas (2005) la define como una dinámica que consiste en prestar verdadera atención a lo que los demás nos dicen, sin filtro alguno y dejando al subtexto emocional al descubierto.

La actividad de escuchar es una herramienta que ayuda a los demás a comprender mejor una situación difícil, a sentirse más optimistas sobre su capacidad para manejarla y a sentirse valorado porque cuentan con el apoyo de otra persona. Cárdenas (2005,p.100).

Escuchar significa prestar atención, interesarse, preocuparse, valorarse reconocerse, emocionarse, apreciarse entre otras cosas. (Nichols, 1998, p 27).

A partir de las afirmaciones anteriores, para efectos del presente trabajo se define escucha activa como la dinámica que consiste en prestar verdadera atención, interesándose, preocupándose, valorándose y emocionándose porque se cuenta con el apoyo de otra persona.

Indicadores de cambio.

Tomando en cuenta la definición de la escucha activa y las afirmaciones de Cárdenas (2005) en el sentido de que “sin filtro alguno y dejando al subtexto emocional al descubierto” en el presente trabajo se le dará preferencia a las conductas verbales y no verbales, destacando que el 93% por la calidad de la comunicación viene dada por el lenguaje analógico y aquí siendo un medio laboral se necesita una buena dosis de lenguaje verbal, se debe aclarar que dentro

del lenguaje no verbal no se tomarán en cuenta el ritmo respiratorio, ni las características vocales debido a las dificultades que representa su medición en este grupo, por lo que se medirán los siguientes indicadores de cambio:

Conductas verbales:

- Guarda silencio
- Realiza preguntas abiertas para ampliar la información
- Parafrasea.

Conductas no verbales:

- Asiente con la cabeza
- Dirección del cuerpo hacia el interlocutor
- Mira a los ojos del interlocutor

b. Feed-back

Definición conceptual.

Es una forma de ayudar a otros a considerar la posibilidad de cambio de su conducta, cuya función es comunicar de forma verbal o no verbal al otro, cómo nos está afectando su conducta. (Klauss, 1980, p.119-130).

Gutierrez y Failde (1983) definen el feed-back como “la capacidad de aprender sobre nosotros mismos al recibir el eco que nuestro comportamiento provoca en los demás” (p.57).

Indicadores de cambio:

Directo. Se lo dice a la persona: “tú hiciste”, “tú dijiste”

Descriptivo. “levantaste la voz...”(en vez de hablaste altaneramente) “te marchaste sin que yo terminara de hablar...”(en vez de te fuiste groseramente).

Específico. sin generalizaciones (siempre, nunca, jamás, ninguno) refiriéndose a situaciones (cuando estuvimos en la fiesta), personas (tu, tu y ...) conductas (caminaste hacia mí, me hablaste).

Útil. conductas modificables: “me desagrada que me levantes la voz”, en vez de : “me desagrada tu voz o tu altura”

Expresión de efectos emocionales revelando los sentimientos que eso evoca: “y con eso yo me siento molesto(a)”

Elaborar frases con estructura “cuando... los efectos son... me siento... preferiría...”

c. Asertividad

Definición conceptual:

Es una serie de habilidades sociales o técnica que nos permiten expresar directamente nuestros sentimientos, preferencias, necesidades y emociones sin agredir a la persona que tenemos enfrente. (Velasco, 1999,p.11).

La asertividad es un tipo específico de habilidad interpersonal, es una forma emocionalmente inteligente de satisfacer nuestras necesidades de defender nuestros derechos, opiniones, sentimientos, ideas y deseos, mientras respetamos al mismo tiempo los de los demás. (Weisinger H. 1998:136).

Indicadores de cambio:

- **Describe la situación:** Describe verbalmente la conducta molesta o irrespetuosa de la otra persona. Por Ejemplo: Ayer en tal momento..., esta mañana en la reunión..., cuando hiciste o dijiste tal cosa..., cuando hablo y me interrumpes..., etc

- **Expresa lo que siente o piensa:** Expresa verbalmente lo que se siente o piensa ante la conducta del otro. Por ejemplo: Me sentí molesta..., me dio rabia..., no me gustó..., me dio tristeza...etc

- **Especifica lo que se desea:** Especifica verbalmente de forma correcta el cambio de conducta que se desea de la otra persona. Por ejemplo: Por lo que te pido que ..., me gustaría que..., quisiera que ...etc.

- **Señala consecuencias:** Señala verbalmente las consecuencias positivas que tendrán lugar con el cambio de conducta. Por ejemplo: Si eso ocurriera, yo me sentiría tal..., nuestra relación mejoraría..., el trabajo sería más productivo...

Todos los indicadores de cambio se aplicarán en los dos momentos pautados en la intervención.

Variable Independiente

Descripción:

El programa de intervención consiste en un taller de 16 horas de duración, estructurado en dos sesiones de ocho horas cada una. Se utilizarán estrategias teórico-prácticas-vivenciales llevadas a cabo con actividades individuales, en pequeños grupos y con el grupo total y éstas se realizarán en las instalaciones de la fundación de niños del sol, en un salón de reunión debidamente acondicionado, que garantiza el espacio físico adecuado al número de participantes y la ejecución de las actividades.

Propósito.

Proporcionar a los participantes herramientas teórico- prácticas , creando un espacio favorable que faciliten la interacción efectiva para una comunicación eficaz en el ámbito laboral.

Objetivo General:

Que los participantes utilicen de forma natural en el ámbito laboral la escucha activa, el feed-back y la asertividad para una comunicación eficaz.

Objetivos Específicos: Que los participantes:

- Concienticen la importancia de la escucha activa para mejorar la comunicación.

- Vivencien el proceso de comunicación y sus componentes entre ellos el feed back para posibilitar el cambio en el otro.

- Practiquen a través de expresiones que demuestran los sentimientos la asertividad como reconocimiento del otro en su contexto laboral.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INTERVENCION

En este apartado se presenta los resultados obtenidos en la intervención como tal, tanto en lo que se refiere al proceso grupal, siguiendo el modelo de Schutz, como a los datos correspondientes a los indicadores de cambio e instrumentos utilizados para medir la variable dependiente.

Resumen del Proceso de Intervención

El taller se realizó en una de las salas de usos múltiples de la Fundación Niños del sol, específicamente en el salón “Chiquinquirá”, los días 11 y 21 de junio del 2007 . La intervención se efectuó en dos sesiones de 8 horas cada una, para un total de 16 horas laborales. En ambas sesiones se abordó la variable comunicación y se evaluó a través de tres dimensiones, en la primera sesión: Escucha Activa y Feedback y en la segunda sesión: Asertividad. En cuanto al horario establecido, se acordó iniciar a las 8: am y culminar a las 4:pm , con una

hora de almuerzo de 12:00 pm a 1:00 pm y dos recesos de 10 minutos a media mañana y a media tarde.

La fundación brindó su apoyo facilitando el espacio físico, así como también, los recursos audiovisuales tales como video bean, computador, televisor, equipo de sonido, pizarra acrílica, material didáctico entre otros. El facilitador se encargó de ubicar los recursos humanos necesario para la realización de la filmación y observaciones en cada una de las sesiones. Se puede reconocer que el espacio físico donde se desarrollaron las sesiones estuvo apropiado y funcional en cuanto a la amplitud iluminación, temperatura agradable, inmobiliario cómodo, y ambientación atractiva.

El grupo foco estuvo conformado por 10 personas, 5 de sexo femeninas y 5 del masculino. Los mismos participaron en la fase diagnóstica y todos asistieron al taller. Cabe destacar , que todos los participantes se desempeñaban como coterapéutas en la unidad de desintoxicación en la fundación.

Para el logro de los objetivos planteados en el programa de intervención se desarrollaron varias estrategias las cuales se implementaron durante las sesiones, facilitando de este modo el alcance de dichos objetivos. Para la evaluación de las actividades a continuación se presentan por sesiones y se describen brevemente cada una de las mismas.

Primera Sesión: Escucha Activa

Al comenzar la primera sesión se notó un clima de tensión producto de una noticia que generó en los participantes cierta tristeza percibida en sus rostros y actitud. La noticia fue el despido inesperado del coordinador de la Unidad de desintoxicación de la cual estaban adscritos. Esta persona era de confianza de todos y cultivó un ambiente en el grupo de tal forma que cada uno se sentía querido por él. Esta situación afectó al grupo, de tal manera que conllevó a cambiar la técnica de entrada que se tenía planteada, por un mensaje de apoyo afectivo con el propósito de invitar al grupo a expresar y canalizar dicha emoción haciéndose cargo de la situación y así dar paso a las actividades programadas. Luego de una amplia evaluación donde cada miembro expresó su sentir ante lo que estaba ocurriendo dentro del grupo, la facilitadora propuso posponer el taller para otro día, a la vez, todos decidieron continuar con la sesión. En el procesamiento se observó como la mayoría sentían la ausencia del compañero, sin embargo con ánimo expresaron su deseo de seguir con la actividad. Una vez atendida la situación antes mencionada y con la presencia de los 10 coterapéutas participantes, se siguió la sesión la cual se desarrolló con toda normalidad. En líneas generales se podría decir, que la sesión se inició a las 9:00 am y el grupo asistió a la misma de manera puntual a pesar de la situación confrontada.

Continuando con las actividades en esta primera sesión, en cuanto al clima inicial, en el grupo se apreció cierta incertidumbre probablemente producto de la situación planteada, evidenciado ello en el silencio y por las expectativas expresadas por los mismos participantes. Ante esta situación la facilitadora presentó

en líneas generales los resultados del diagnóstico obtenidos en el pre taller y los objetivos de la intervención en función de esos resultados. También se puntualizó el horario, recesos, las normas, almuerzo y número de horas totales y diarias. Igualmente se aprovechó el momento para introducir al camarógrafo y a las observadoras ante el grupo, el cual no mostró ninguna objeción o resistencia. Luego de la presentación se dio inicio a una serie de actividades programadas para la sesión, a saber:

En cuanto a la presentación del grupo, esta se realizó de manera individual, también se efectuó el chequeo de expectativas. Cada participante fue expresando sus datos personales (nombre, cargo, años de antigüedad en la empresa) y expectativas que traían a cerca del taller , la facilitadora copiaba dichas expectativas en un papelógrafo a la vista de todo el grupo para luego ser revisadas. Entre las expectativas comunes se pueden mencionar las siguientes: “Compartir más con los compañeros y compañeras”, “Aprender más sobre la comunicación”, “Mejorar mis habilidades en el trabajo” , “utilizar la comunicación de manera eficaz y con naturalidad entre nosotros”.

Para establecimiento de las normas de funcionamiento grupal: El grupo fue dividido en tres subgrupos y se le indicó hacer un listado de normas para ser aplicadas durante el taller. No obstante, en vez de escribir las normas, debían representar las ideas mediante íconos o dibujos alusivos a la misma en un rotafolio. Luego de la presentación de los trabajos de cada subgrupo, la facilitadora y el grupo en general determinaron las normas comunes y se elaboró

el listado en un tercer rotafolio. Las normas definitivas fueron : seamos puntuales, seamos participativos, respetémonos mutuamente, atención en el derecho de la palabra, trabajemos en equipo, escuchemos con atención. En conclusión, el grupo se mostró activo y participativo durante el desarrollo de esta actividad, mostrándose de acuerdo con el listado final obtenido.

Ejercicio de Marcianito: Este ejercicio sirvió como termómetro de la dimensión escucha activa. El grupo se puso de pie formando un círculo, la facilitadora dio las instrucciones. Para esta actividad los observadores estuvieron pendientes del grupo tomando nota de la presencia o ausencia de los indicadores, y la cámara hizo tomas de un lado y del otro alternativamente (aquí se apreció la limitación de tener una sola cámara). En el procesamiento los participantes llegaron hasta al final fueron muy participativos y expresaron su alegría de haber hecho todo bien y animaron a los demás a expresarse y participar para el resto del tiempo, gesto que fue acogido con mucha complacencia de parte del grupo y dio pie a un buen comienzo. Con ese ambiente de serenidad uno de los elementos básicos para la comunicación , se introdujo de esta forma el tema de la comunicación Eficaz.

Exposición teórica de comunicación : Se procedió a facilitar los conceptos básicos de comunicación, con la participación del grupo mediante preguntas, opiniones o ejemplos. Se expusieron las principales teorías hasta los estudios de Watzlawick.

El ejercicio de la presentación indirecta : posteriormente, y una vez revisado los conceptos básicos de comunicación, se aplicó una técnica de presentación indirecta asociando cada compañero o compañera con un animal u objeto cuya esencia se acercaba al tema de comunicación o de las dimensiones que se tocaría; escucha activa y feedback. En este ejercicio se escucharon con atención todas las presentaciones hechas por los participantes, a objeto de que ellos pudieran aprender a identificar elementos o componentes de la escucha activa y feedback dentro de la comunicación en su diario vivir. Durante el procesamiento se observó que la mayoría de las identificaciones eran de validación del otro, la empatía, reconocimiento del otro y de aceptación mutua que se podría asociar con la escucha activa y feedback; todo ligado a las relaciones interpersonales circulares que los unen y no lineales. Al respecto se mencionaron algunos estudios de Selvini(1987) donde habla efectivamente, al tomar en consideración que las relaciones de comunicación son circulares y no lineales, que siempre hay un camino de vuelta explícito o implícito, que las conductas de todos los sujetos que componen un sistema están interconectadas, podemos fácilmente comprender que esta hipótesis puede ser perfectamente una adecuada interpretación de la realidad que se vivía en el grupo.

La exposición teórica de la comunicación desde lo sistémico según Watzlawick: Se presentaron las generalidades de la teoría sistémica para complementar el ejercicio anterior. Se recalcó como toda conducta era comunicación y como toda comunicación era conducta. El grupo se mostró

interesado en el tema y en la tendencia particular que había reflejado a cada quien en la presentación del otro ya que era un tema novedoso para el grupo. Esta exposición también dio inicio a la fase de entrenamiento en el feedback en la comunicación. Eso dio paso a la parte práctica que sería la metáfora de la esponja.

El ejercicio de la esponja: Este ejercicio permitió realizar la fase de entrenamiento práctico en escucha activa y feedback. El grupo mostró disfrute, entusiasmo y distensión en la realización de la actividad al mismo tiempo hubo profunda reflexión. En el procesamiento se hizo presente el tema de la apertura en la comunicación, con aportes detallados de lo que en realidad quieren o desean para mejorar la comunicación en su entorno laboral. Hubo buen uso de los recursos, la interpretación de cada elemento de la metáfora llevo a la conclusión de que en los equipos de trabajo de educadores al estar entre iguales, teóricamente se facilitaría la comunicación fluida y productiva, sin embargo en muchas ocasiones el profesional considera que su mayor problema son precisamente sus propios compañeros y esto, se agrava a medida que aumenta la competitividad y disminuye la cooperación. Este planteamiento llevó a tomar conciencia de observar desde donde se basa la comunicación diaria. Entonces se pasó al ejercicio siguiente del rostro de la comunicación.

El ejercicio del rostro de la comunicación: se inició el siguiente ejercicio como meditación y reflexión sobre lo que se vive en la comunicación. Desde dónde se comunica y cómo se hace. Luego de compartir los axiomas de comunicación se hizo el hincapié sobre el cuarto axioma. Los seres humanos se comunican tanto

digital como analógicamente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones. El cuarto axioma sostiene que los seres humanos se comunican recurriendo a dos lenguajes distintos: el lenguaje 'digital' y el lenguaje 'analógico'. Las computadoras, por lo general, o son digitales o son analógicas. El hombre es la única criatura que utiliza ambos lenguajes cuando se comunica con sus semejantes. Durante el procesamiento fue enriquecedor ver de un lado el hecho de que la comunicación eficaz tiene sus formas de expresión que pueden ser analógica o digital desde la escucha activa la cual ratifica el habla y el feedback para aclarar los comportamientos de los compañeros que merecen cambio para una mejor convivencia grupal. Por otro lado se observó un clima de timidez en algunos participantes durante el compartir y se llegó a la conclusión de que solo en la comunicación se construye el ambiente laboral donde cada uno se siente aceptado e importante. Esto fue significativo para la parte de interrelación en el grupo, ya que confrontó a los participantes con sus particulares modos de hablar sin escuchar y el miedo que reina entre ellos para establecer el feedback de cualquier valencia.

Cierre: Se cerró la sesión con una palabra referente a los aprendizajes de la sesión y asignando la tarea de adivina... adivina... para el día siguiente. Entre las

palabras expresadas para el cierre estuvieron: “motivación”, “feliz”, “atenta”, “enriquecida”, “reflexivo” y comunicativa entre otras.

Segunda Sesión: La asertividad.

Adivina... adivina...: Esta actividad permitió una revisión de los aprendizajes del día anterior. Se integró las dos formas de comunicación humana tanto la digital como la analógica desde el gesto que hacía un participante referente a lo aprendido en la sesión anterior los demás compañeros daban nombre al gesto. Hubo comentarios acerca de lo agradable que fue la actividad, de lo bien que se sintieron trabajando juntos y algunas reflexiones sobre la comunicación desde sus dos formas verbal y no verbal dentro de la escucha activa y el feedback.

Si te dicen... que dirías: Se realizó una visualización para obtener un recuerdo reciente de comunicación ineficaz o sensación de haber fracasado en un intercambio con un compañero de trabajo o con los mismos muchachos. Los participantes fueron narrando progresivamente sus experiencias mientras que los observadores tomaban nota de la presencia ausencia de los indicadores de la asertividad.

Exposición de asertividad: Posteriormente se expusieron los conocimientos básicos de la asertividad (pasos para ser asertivo) cómo expresar nuestras necesidades sin atropellar al otro.

El ejercicio del cuestionario: La actividad permitió un compartir nutrido entre los participantes y se evidenció la práctica de la habilidad. Los participantes

demonstraron sus habilidades asertivas desde su situación personal. Se observó al grupo interesado en la técnica, compartiendo sus experiencias, deseos, se revisó y se evaluó los aprendizajes del día desde tomando nota y poniendo en práctica lo aprendido.

Cierre: Se hicieron comentarios finales sobre la asertividad para lograr una comunicación eficaz y se expresó con una palabra los aprendizajes adquiridos en el taller y el sentimiento predominante así como el chequeo nuevamente de expectativas. Entre los comentarios finales hubo agradecimiento a la facilitadora expresiones verbales de agradecimiento y de sentimientos de alegría; y algunos hicieron reflexiones sobre lo sucedido en las dos sesiones

Análisis del Proceso Grupal según Schuzt

Toda persona que se integre en un grupo trae consigo unas necesidades fundamentales que se refieren a la relación con los demás y con la situación grupal. Schuzt (1973), ha desarrollado una teoría acerca de la conducta interpersonal que se basa en las directrices psicoanalíticas, en la cual trata de explicar esa conducta basándose en la orientación hacia los demás, por cuanto afirma que las personas se orientan hacia los demás siguiendo ciertas pautas características. El autor identifica tres principales motivos o necesidades interpersonales por los cuales las personas se relacionan con otras:

Inclusión: Necesidad de estar junto con otros.

Control: Procesos interpersonales de toma de decisiones.

Afecto: Sentimientos íntimos, personales y emocionales.

Esta teoría de necesidades interpersonales ha sido aplicada al grupo Experimental, tomando en cuenta el orden expuesto por el autor señalado, es necesario aclarar que en los procesos grupales estas fases se cumplen pero no en forma pura porque las mismas pueden superponerse. A continuación se presentan las fases de desarrollo del grupo durante la intervención del programa.

Inclusión

Es definida por Schutz (1973) como la necesidad que experimenta y siente todo nuevo miembro de un grupo de percibirse y sentirse aceptado, integrado, valorado en su totalidad por aquellos a los que se une.

El primer día del taller se pudo observar a un grupo reservado triste por lo ocurrido con el despido del coordinador de la unidad, se notaba la poca participación de los sujetos. En este sentido se le colocó a cada participante un rótulo identificando un número que mantendría durante todo el taller. Esto facilitó una uniformidad en cada uno de los miembros, a fin de provocar el reconocimiento por el resto del grupo y al mismo tiempo un sentido de pertenencia hacia el mismo. Todo esto permitió crear un ambiente de intimidad entre ellos y una participación fluida de todos los participantes. Al final de la tarde, ya el grupo se encontraba en la fase de trabajo en equipo, la participación era activa, hacía intervenciones y preguntas acerca de los temas tratados y cómo desde el grupo mismo salían las respuestas de interés y satisfacción de todos.

Se puede decir que el grupo transitó sin problema la fase natural de **inclusión**, la cual sucedió de forma fluida.

Al inicio del taller se conformaron las normas de funcionamiento del grupo, establecidas a través de la participación activa del grupo y quedaron plasmadas en una hoja de papel bond.

En términos generales, el grupo se encontraba para la primera sesión en la fase de inclusión, considerando que el grupo lleva poco tiempo en la sede de la Fundación y los coterapéutas en su mayoría llevan poco tiempo en la Unidad de desintoxicación, han recibido varios cursos juntos y eso ha nutrido la familiaridad que le distinguía sin embargo, era la primera vez que se reunían en una forma más cercana y afectiva haciendo un alto en el camino para expresar, escuchar revelaciones personales de sus compañeros y las suyas propias. Esto queda evidenciado al apreciar exposiciones como: “Esto es una actividad diferente a escuchar charlas y hacer preguntas sobre mí, mi familia...”, “ me he sentido muy bien hoy , al compartir con mis compañeros, me gustaría que se repitiera esta actividad en distintos momentos...” , “ Desde que viniste por primera vez para la detección de necesidades hemos cambiado bastante”. “Nos hacía falta estos encuentros para conocernos un poco más y sentirnos más cercanos.”

Control

La necesidad de control es aquella por la cual cada miembro se define a sí mismo sus propias responsabilidades en el grupo, así como también las del resto de

los integrantes del grupo. Una situación que demarcaba la territorialidad mediante la aplicación del poder de cada miembro, sucedió al final de la primera sesión, con los sobres de la tarea por cuanto los participantes respetaban tanto los sobres y distintivos de sus compañeros, como el espacio físico que ocupaban.

Las normas quedaron presentes en cada una de las sesiones mediante un papel bond, lo cual permitió una vez más evidenciar esta etapa en el momento en que los miembros pedían a sus compañeros aplicárselas, muy especialmente se recalcan la puntualidad y la concreción en las participaciones

En la misma tarde, se comenzó a observar en el grupo, el surgimiento de líderes, de colaboradores y conciliadores. Así mismo, en la actividad de la esponja surgieron expresiones de escucha activa, de feedback y de asertividad como reconocimiento del otro al tiempo que se veía algunas tomas de control de algunos miembros lo que llevó a visualizar la etapa de **control** en el grupo. Al finalizar el primer día se trató el tema de feedback y durante las estrategias se consolidaron los roles y se afianzó el poder personal.

Tratando de profundizar en la etapa de control se encuentra la necesidad que experimenta todo nuevo miembro de sentirse plenamente responsable de lo que constituye el grupo: sus estructuras, actividades, crecimiento y superaciones. De manera específica esto pudo observarse en el desarrollo de la primera sesión mediante la actividad de la esponja y su metáfora. En el momento que cada miembro compartía su experiencia del entorno familiar se pudo observar que

algunos miembros reproducían sus dominios familiar en el grupo. Así mismo, durante el taller se pudo hacer la lectura de algunas posturas que reflejaban la figura del “sabelotodo”, lo cual hacía ver que poseían dominio del tema, con esto los participantes buscaban el reconocimiento e interés de los otros.

Tomando en consideración esta fase, la cual se caracteriza por diferenciar los roles y distribuir el poder, a lo que Schutz (1973) refiere “ Una vez que el grupo se ha formado, comienzan las diferenciaciones; diferentes personas adoptan o buscan roles diferentes, y las luchas por el poder, la competencia y la influencia suelen convertirse en los problemas centrales”. En base a esto se observó que desde el principio un participante asumió el liderazgo, mediante conductas participativas al ser el primero en exponer sus ideas, manifestando incluso revelaciones propias ante el grupo, incluso en ocasiones asumía el rol de conceder la palabra a los compañeros. Este miembro adoptó el rol negativo de monopolista cuando deseaba disponer todo el tiempo del uso de la palabra dando la impresión de sus conocimientos y sus vivencias.

Así mismo, el grupo posee otra líder carismática, a quien se le prestaba mucha atención y respeto, por ser una persona de edad y con mucha experiencia en la Unidad y que tiene la cualidad de dar mucho amor a los compañeros y animar a los que se sienten cansados y abatidos en ocasiones los llama mis hijos. Es por ello que de una u otra forma asumía un lugar en el grupo de mayor jerarquía, ante el resto.

También surgieron discusiones entre algunos participantes por sus diferencias las mismas fueron resueltas con el apoyo de la facilitadora. La lucha por el liderazgo se evidenció en las tomas de palabras en algunos miembros que querían destacar sus conocimientos. Sin embargo esta etapa no se mantuvo por mucho tiempo, ya que el mismo grupo encontró el equilibrio.

Afecto

La tercera y última necesidad interpersonal en manifestarse es la necesidad de afecto, la cual consiste en procurarse pruebas de que cuentan plenamente ante el grupo. Schutz (1973) manifiesta que la fase de Afecto se basa en crear lazos emocionales afectivos, para ello la gente debe abrazarse para crear un vínculo duradero, así como para despedirse. Tomando en consideración lo afirmado por el autor, se observó que los miembros del grupo manifestaban su deseo de sentirse insustituible dentro de él, verbalizando frases como: “soy único aquí, me siento en confianza, somos todos iguales”, “Yo siento que con todo mi carácter me aceptan ustedes...” Por ello, aquel que se une a un grupo no solo aspira a ser respetado o estimado por su competencia o por sus recursos, sino a ser aceptado como persona; no solo por lo que tiene sino por lo que es.

Visto desde la perspectiva del lenguaje no verbal observado en los participantes, se evidenció que los miembros del grupo hacían gestos de aprobación, de afecto (abrazar, cariños, mimos, besos, palabras de aliento, caricias

positivas, acompañamiento, empatía, sonrisas), de igual forma se hace necesario señalar que el grupo inició mayores contactos físicos entre los miembros en el momento en que se realizó la actividad del feed back con la estrategia del hechizo.

La etapa de **afecto** se dio el último día, además coincidió con el manejo teórico práctico de la asertividad, y esto contribuyó a hacer un cierre afectivo importante. Ese día se observó una participación más homogénea en cuanto a intervenciones espontáneas. El grupo tuvo la oportunidad de darse apoyo afectivo y se mantuvo durante el día un clima de confianza y de apertura en las expresiones de emociones. Se comprometieron en seguir la dinámica de validar al otro y dando a cada uno su lugar y hacer que todos se sientan bien en el grupo. No se observaron diferencias ni conflictos, la apertura y la emoción los motivaron a decirse cosas positivas que nunca se habían dicho, especialmente con la estrategia del hechizo.

La última sesión, fue para el grupo un espacio donde se reveló un mayor grado de intimidad en la relación interpersonal que alentó una mayor profundidad en las autorevelaciones. Igual se expresó preocupación por el final del taller, situación que se procesó, por lo cual se pudiera decir que esta fue una sesión de consolidación de la experiencia grupal; de forma que el grupo se encontraba, de acuerdo con Schutz (1973), en la fase de afecto. Para cerrar la sesión se expuso la metáfora de Octavio Paz sobre la libertad y esto generó manifestaciones de afecto, como el abrazo del oso con el que se cerró la tarde, el día y el taller.

Efecto de la Intervención

En los días siguientes, se reportó que los participantes del grupo, manifestaron tener un espacio fuera del ámbito laboral para el compartir mutuo. Fijaron la fecha que donde todos y cada uno participó y con el consenso de todos, la iniciativa se concretó.

Además plantearon a la directora la solicitud de recibir regularmente los talleres de crecimiento personal para tener herramientas que les faciliten desenvolverse en la vida diaria entre ellos y con los muchachos.

Posteriormente la investigadora pudo asistir al encuentro con ellos en la Fundación donde tuvo la oportunidad de compartir con el grupo y revivir los momentos de la intervención. Era de mucho agrado escuchar la petición del grupo sobre otro taller de la misma temática..

Evaluación del grupo.

El taller comenzó con 10 personas , quienes asistieron en las dos sesiones con mucho entusiasmo por compartir con los compañeros las experiencias y descubrimientos. Se temía que fuese un taller perdido por el desánimo que presentaban los miembros por causa de la situación del despido del coordinador.

Existía por parte de todos el deseo de unidad que se transmitió rápidamente. En todas las sesiones se fue trabajando por esa idea unitaria, como

necesidad del grupo que fue asumida y potenciada por la facilitadora, que evidenciaba una tendencia hacia el grupo como sistema.

Se observaron cambios importantes en por lo menos seis de los participantes, y aperturas a la autorevelación en casi todos, que pudieran significar el camino hacia la escucha activa, el feed back y la asertividad.

A pesar de ser la primera actividad donde se daba tal apertura, entre ellos, se adaptaron a las dinámicas, tanto así que ahora las solicitan a la directora. Ya no se conforman de recibir solo la información sobre lo que tienen que hacer, se han dado cuenta que son copartícipes en la tarea de apoyarse mutuamente para optimizar su trabajo y expresar su emocionalidad juntos sin herir al otro. De esta manera se observa el impacto que la Dinámica de Grupo ha tenido en los participantes.

Evaluación del desempeño de la facilitadora.

La facilitadora tuvo un buen desempeño en el manejo de las emociones que fueron surgiendo en el desarrollo de las actividades. Tuvo control del grupo, creando un clima de confianza entre los participantes y estando atenta a todas las manifestaciones que surgían en el grupo, orientándolas a los objetivos previamente planteados, tomando siempre la flexibilidad de la planificación para atender a las necesidades del grupo. La facilitadora demostró ante el grupo sus habilidades para la comunicación eficaz tanto teórica como práctica. Dentro de las habilidades de la

facilitadora estuvo los comentarios oportunos, el uso del humor en algunas oportunidades que permitió distender el clima del grupo.

Es importante resaltar, que los dos observadores eran personas con experiencia en dinámica de grupos. Uno de ellos han tenido varios contactos con el grupo dándoles talleres para la integración grupal, esto hizo que el grupo tuviera más confianza en ellos. El camarógrafo era persona de confianza de la Fundación por los lazos que tiene con cada uno de ellos y por los cursos y talleres que les ha proporcionado. El grupo estaba al tanto de la presencia de cada uno desde los días anteriores al taller, por lo tanto no fue nada extraño para los participantes.

Resultados de la Intervención

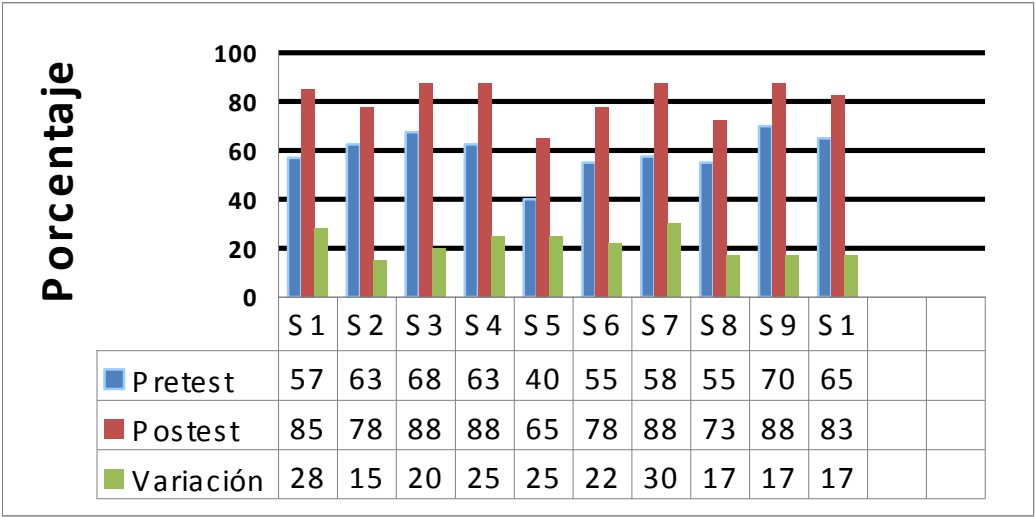
El análisis cualitativo de los indicadores de cambio en los participantes, ha proporcionado datos de gran repercusión para la investigación, los cuales han permitido avanzar hacia el análisis cuantitativo de los resultados.

En primer lugar, se revelan los datos pormenorizados del comportamiento de las dimensiones: Escucha Activa, Feed-back y Asertividad en cada uno de los participantes, en lo referente a sus indicadores de cambio, esto es: verbalizaciones (lenguaje verbal), gestos y posturas corporales (lenguaje no verbal), que fueron registrados en cada una de las sesiones, por los observadores no participantes, a través de la aplicación del instrumento definido como Guía de Observación por Frecuencia.

A continuación se presentan los gráficos y tablas con los resultados de las mediciones realizadas con el inventario de comunicación Eficaz, a cada una de las dimensiones objeto del estudio, antes y después de la aplicación del programa de Intervención

Gráfico N°1.

Promedio de los puntajes del grupo por la dimensión ESCUCHA ACTIVA en el inventario Comunicación Eficaz. Comparación pre-test vs. Post test.

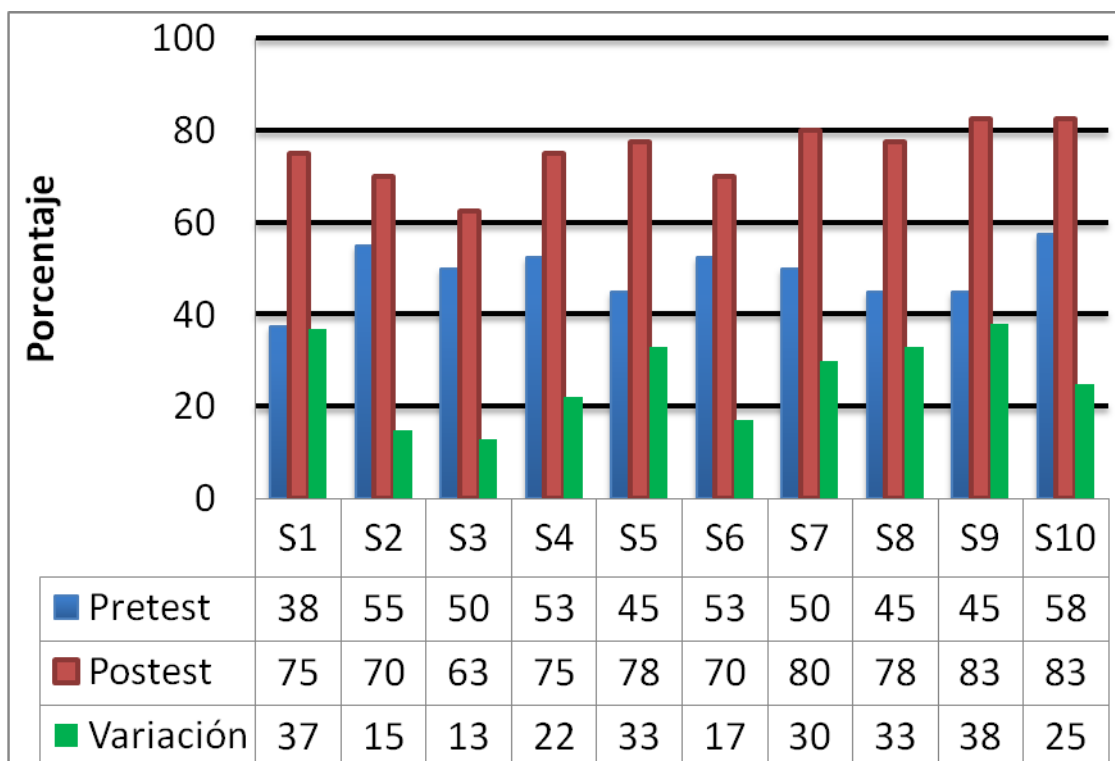


En relación al indicador Escucha Activa, al comparar el pre- test con el post- test, se observa un aumento de porcentaje en el post-test con relación al pre- test. En cuanto a la variación de porcentaje por sujeto, en todos se observa variación destacándose significativamente los siguientes sujetos: Sujeto1(28%), sujeto3(20%), sujeto4(25%), sujeto5(25%), sujeto6(22%) y sujeto7(30%).

Como aspecto significativo se observa que el sujeto que obtuvo el porcentaje más bajo, lo hizo tanto en el pre-test(40%) como en el post- test (65%) en comparación con los demás compañeros. A la vez hubo aumento en el post-test en comparación con el pre-test (variación 25%). También se puede destacar que el sujeto 9 obtuvo el porcentaje más alto tanto en el pre-test como en el post-test.

Gráfico N°2.

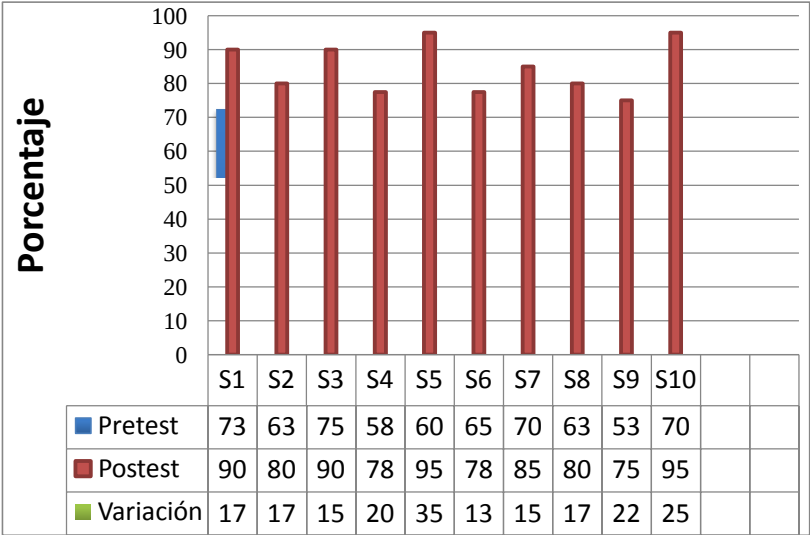
Promedio de los puntajes del grupo por la dimensión FEED-BACK en el inventario Comunicación Eficaz. Comparación pre-test vs. Post test.



En relación al indicador Feed-back, al comparar el pre-test con el post-test, se observó incremento en todos los sujetos destacándose variaciones significativas en los sujetos; sujeto1(37%), sujeto4(22%), sujeto5(33%),

sujeto7(30%),sujeto8(33%), sujeto9(38%) y sujeto10(25%). En cuanto a los sujetos que obtuvieron el porcentaje más bajo en el pre- test fueron el sujeto1(38%) a la vez incrementó dicho porcentaje significativamente en el post-test(75%) con una variación de 37% al igual que el de los sujetos; 5, 8 y 9. Cabe destacar que los sujetos 1, 5,7,8 y 9 que su porcentaje era bajo en el pre-test incrementaron en el post-test observándose una variación significativa.

Gráfico N°3.
 Promedio de los puntajes del grupo por la dimensión ASERTIVIDAD en el inventario Comunicación Eficaz. Comparación pre-test vs. Post test.



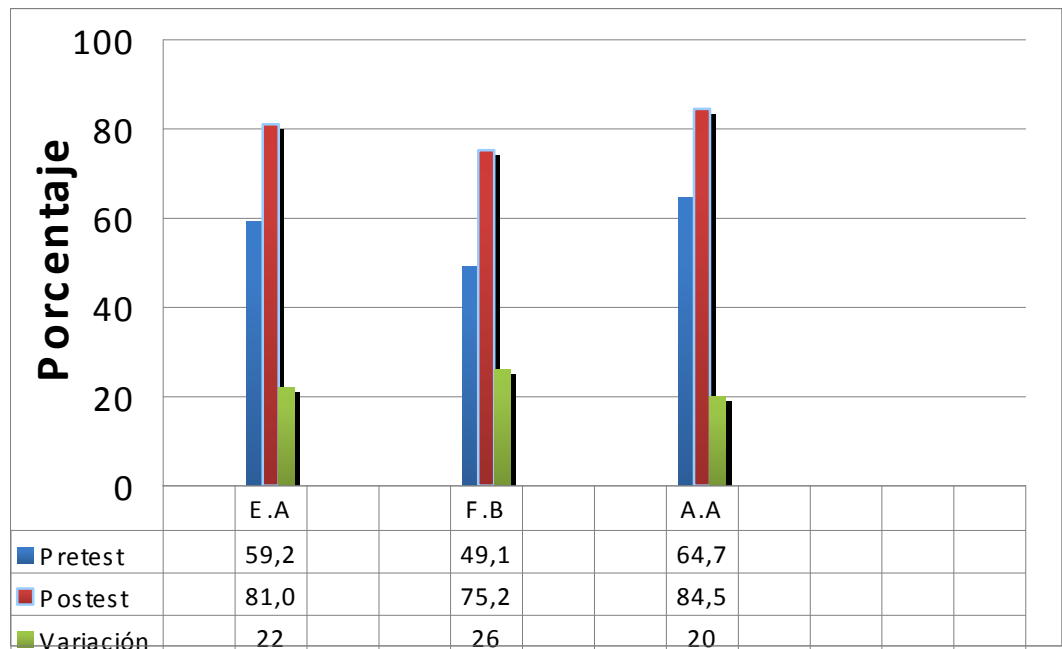
En relación al indicador asertividad: al comparar el pre-test con el post-test, se observa que todos los sujetos aumentaron. Considerando el hecho de que

los porcentajes del pre-test estaban por encima del 50%. El sujeto 9 fue el que obtuvo el porcentaje más bajo en el pre-test, a la vez incrementó en el post-test obteniendo una variación de 22%.

Cabe destacar que el sujeto 5 fue el que obtuvo la variación más significativa al comparar el pre-test y post-test al igual que los sujetos; 4(20%), 9(22%) y 10(25%). Esto no significa que el resto no obtuvo variaciones importantes. Se puede observar que los porcentajes obtenidos por todos los sujetos en el post-test fueron los más altos con relación a las otras dos dimensiones (escucha Activa y el Feed back), destacándose el porcentaje obtenido por los sujetos; 5 (95%) y el 10 (95%).

Gráfico N°4.

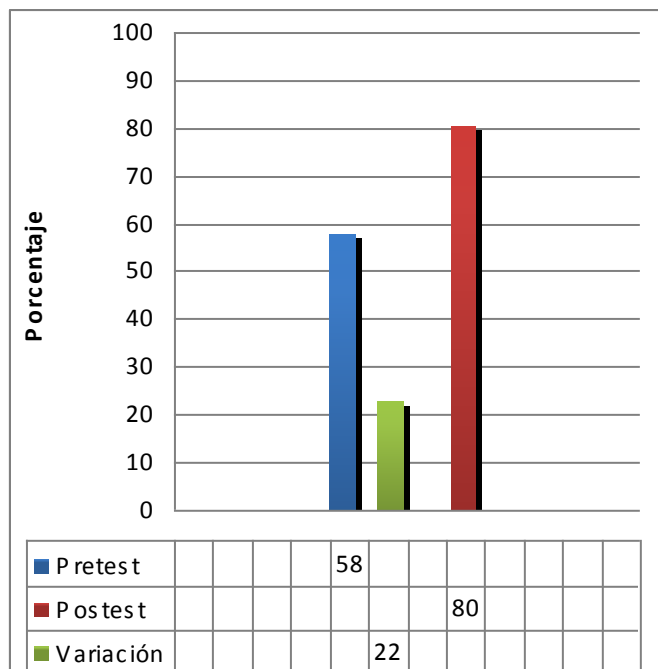
Promedio de los puntajes del grupo de las medias de las tres dimensiones en el inventario Comunicación Eficaz. Comparación pre-test vs. Post test



Al comparar las medias obtenidas en las tres dimensiones tanto en el pre-test como en el post-test, se observa que en la dimensión feed-back, el porcentaje es el más bajo tanto en el pre-test (49%) como en el post-test(75%). Sin embargo es la dimensión que obtuvo la mayor variación(26%) en comparación con las otras dos dimensiones; Escucha Activa(21,8) y la asertividad (19,8). En el post- test, las tres dimensiones, el porcentaje aumentó con relación al pre-test. En todas hubo variación, destacando significativamente la variación en la dimensión feed-back. Cabe mencionar que la dimensión asertividad obtuvo el puntaje más alto tanto en el pre-test como en el post-test, a la vez se observa que obtuvo la variación más baja en comparación con las otras dos dimensiones. (Escucha Activa 21,8% y feed back (26%).

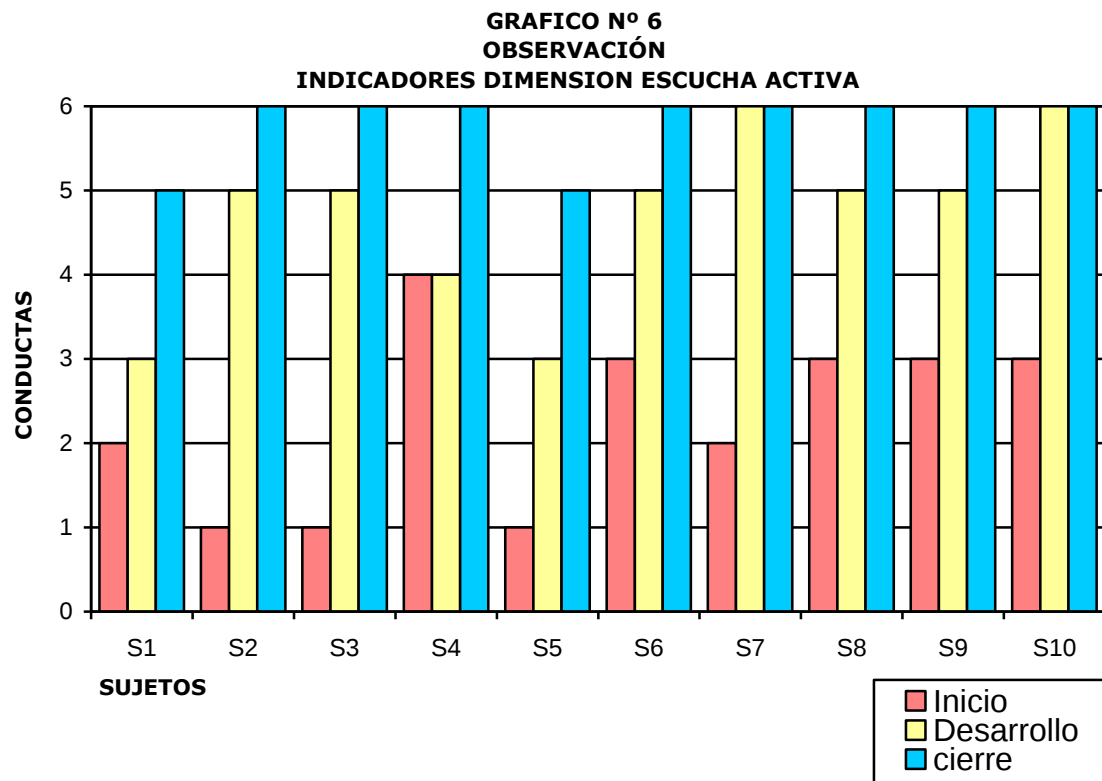
Gráfico N°5.

Promedio de los puntajes del grupo de la comunicación en el inventario
Comunicación Eficaz. Comparación pre-test vs. Post test



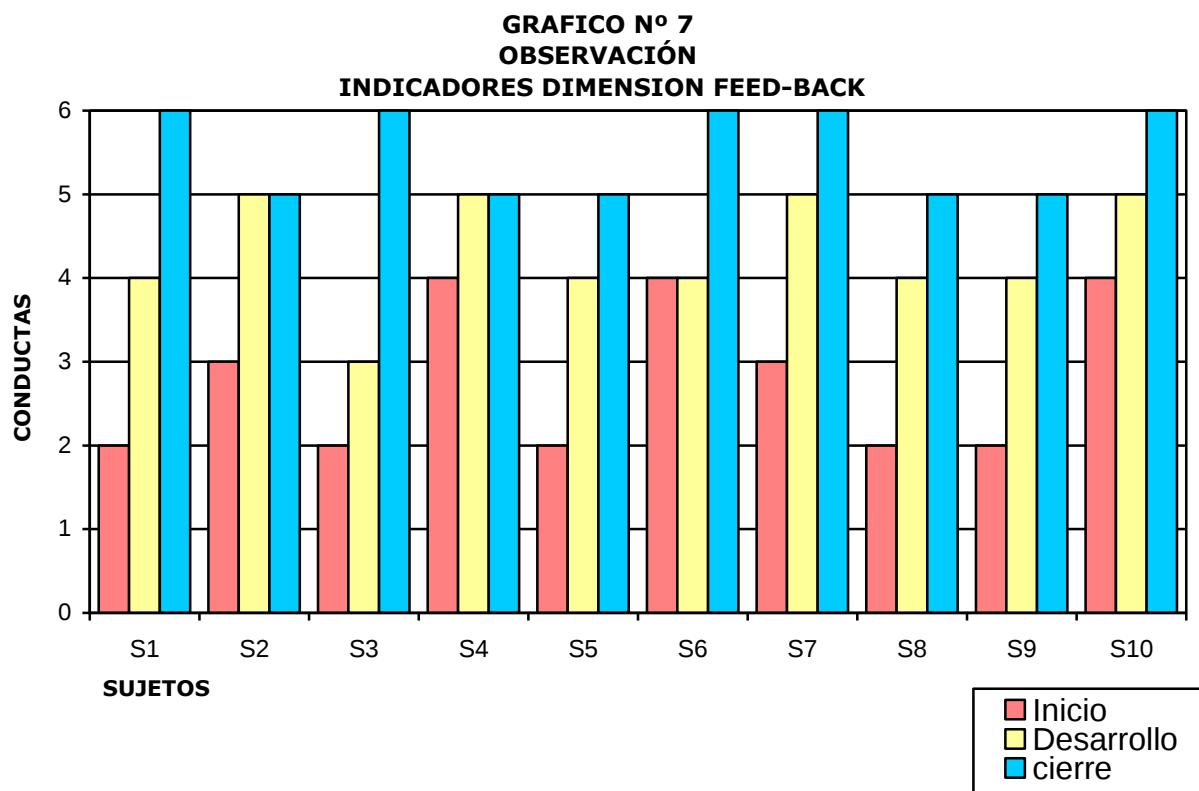
Al observar los puntajes obtenidos en el pre-test y post-test, producto de la consolidación de las tres dimensiones dando como resultados la variable comunicación, se evidenció una variación significativa (22,4%) en el post-test(80,2%) con relación al pre-test(57,8%).

Cabe destacar que el porcentaje del pre-test estaba por encima del 50% (57,8%) y aumentó en el post-test (80,2%). La variación fue de un 22,4% evidenciándose una variación significativa.



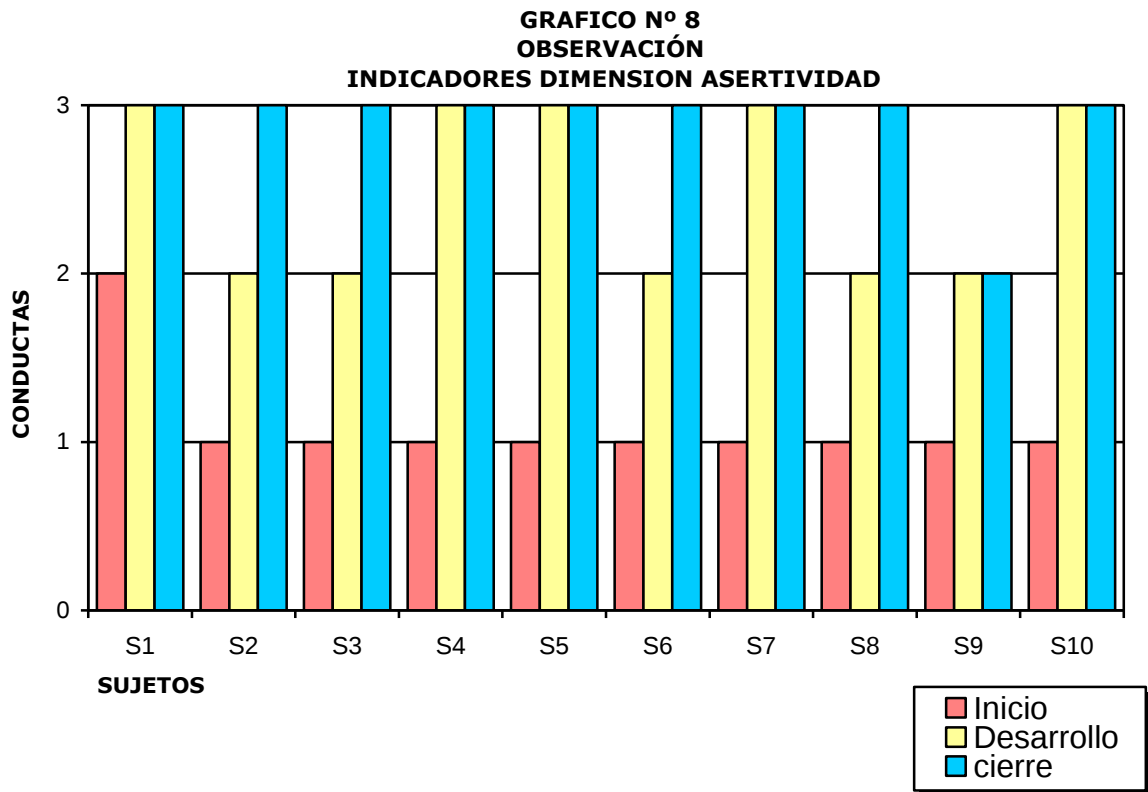
El gráfico N° 6 permite considerar los cambios obtenidos por participante a partir de la guía de observación con sus respectivos indicadores en cada una de las etapas del proceso de la intervención grupal. Tal como se observa en el gráfico en todos los participantes ocurrió un aumento de la escucha activa a partir de la etapa del desarrollo hasta el cierre. Al considerar la etapa del cierre, la mayoría de los sujetos presentaron casi todas (5-6) las conductas señaladas en dicha dimensión. Se observó que solo los sujetos 7 y 10 manifestaron la totalidad de las conductas en

la etapa del desarrollo y del cierre. Cabe destacar que hubo aumento en los sujetos N° 2, 3 y 5 ya que en el inicio solo se observó la manifestación de un solo indicador y en el cierre, se constató la manifestación de 5 a 6 indicadores.



En este gráfico N°7 se observa la presencia de las conductas de los participantes correspondientes a los indicadores de la dimensión Feed back, sea evidencia el aumento de los puntajes en todos los sujetos, a partir del desarrollo hasta el cierre. En la etapa del inicio en ningún de los sujetos se observó la presencia de los seis indicadores correspondientes a esta dimensión. En la etapa del cierre, en la mayoría se logró observar la presencia de cinco a seis indicadores. De estos, el sujeto con una mayor diferencia de puntaje, fue el sujeto N°10 con 15 puntos y los que obtuvieron la diferencia menor fueron los sujetos N°3, N°5, N°8 y N°9 con 11 puntos.

haciendo así 4 puntos de diferencia con respecto al resto de los sujetos. Tomando en consideración los puntajes del inicio al cierre de los sujetos 1 y 3 el aumento fue significativo en estos.



El gráfico N°8 se puede visualizar el comportamiento de los sujetos con respecto a los indicadores de la dimensión asertividad por participante. En esta dimensión sucedió un aumento en la presencia de los indicadores. Todos los sujetos en la etapa de cierre , con excepción de sujeto N° 9, lograron manifestar en términos de conducta el total de los indicadores que se señalaban en esta dimensión. Es relevante comentar que en la etapa del inicio todos menos el sujeto N°1 coincidían en la

manifestación de un solo indicador luego en la etapa de cierre, la mayoría logró expresar las conductas correspondientes a la dimensión.

DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Después de analizar los resultados alcanzados con la aplicación del programa de intervención, se pudo apreciar aún más la importancia de la dinámica de grupo como canal para alcanzar cambios en el ámbito grupal, pues mediante las estrategias utilizadas se logró vivenciar los procesos que condujeron a la obtención de aprendizajes significativos y cambios de conductas en los grupos. Rodriguez,M.(1988), respalda dicho planteamiento, señalando que al percatarnos de los beneficios que aporta la Dinámica de Grupos podemos discurrir y aplicar métodos más adecuados para que todas las fuerzas grupales se encaminen hacia el logro de los objetivos y hacia la mayor satisfacción de todos los miembros que integran los distintos grupos.

Uno de los aspectos vivido durante la sesión y merece resaltar es el feedback o la retroalimentación que se desarrolló en el grupo y que ayudó para cohesionar a los participantes según Watzlawick (1981) “el feed back determina que cualquier conducta de un miembro de un sistema se transforma en información para los

demás”. En este sentido se habla entonces de feedback positivo o negativo, según que las acciones favorezcan o tiendan a corregir acciones. La cibernética toma el concepto de “Homeostasis”, según el cual a partir del feedback se tiende al mantenimiento de la organización del sistema.

Antes de la aplicación del programa, se realizó una detección de necesidades o un pre taller al grupo foco que permitió guiar la propuesta de intervención, asegurando que ésta respondiera a las inquietudes de los participantes, hecho que se ve corroborado por el aumento de los indicadores de la variable Comunicación.

La variable objeto de estudio la Comunicación, cuyas dimensiones son escucha activa, feed-back y asertividad y los indicadores corresponden a los componentes verbales y no verbales que utilizan los individuos para ratificar lo o validar lo dicho por el interlocutor(escucha activa), comunicar al otro cómo su conducta afecta su entorno (feed-back) y expresar al otro lo que se siente sin agresión ninguna (asertividad) se sustenta en las concepciones y postulados de Watzlawick(1981) quien considera la comunicación, antes que nada, como un sistema abierto de interacciones y se fundamenta en una tesis amplia que la concibe como telón de fondo de toda acción social. En esa misma idea del autor se puede considerar luego de lo vivido en la intervención que la comunicación es un proceso continuo y dinámico formado por una serie de acontecimientos variados y continuamente en interacción. La esencia de una comunicación eficaz es la respuesta comprensiva a esta serie de variables. La comunicación no es una transferencia de informaciones de un individuo a otro.

Partiendo de los planteamientos de Watzlawick (1981) sobre la totalidad se explica afirmando que “cada una de las partes de un sistema está relacionada de tal modo con las otras que un cambio en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y en el sistema total”. Se pudo constatar que en la intervención los participantes obtuvieron un aumento en sus conductas desde la escucha activa, feedback y asertividad como reconocimiento del otro, ya que en el transcurso de las actividades la aparición y el nivel de ejecución de los componentes verbales y no verbales aumentaron, esto quedó registrado en cada uno de los tres momentos en que fue aplicada la Guía de Observación.

De acuerdo a los resultados que arroja este mismo instrumento ocurrió un cambio más notable en cada una de las dimensiones de la etapa de inicio a la de desarrollo que la de desarrollo a la de cierre, esto pudo darse debido a que la etapa de inicio a la de desarrollo los individuos manejaban conductas opuestas a las que iban a ser aprendidas y al incorporarlas a su patrón conductual la evidencia del cambio es más clara; una vez que ya ellos conocieron los nuevos comportamientos se dio una etapa de perfeccionamiento de dichas actitudes en la cual, ocurre una varianza en la calidad de la respuesta más que en la cantidad de la misma, por lo que la diferencia en etapa de desarrollo y cierre se hace menos evidente, que las ocurridas en etapas anteriores.

De igual forma, los participantes apreciaron las dimensiones o componentes de la comunicación tratados en la intervención, su validez en la interacción grupal observando que la ausencia de estos componentes hace que surjan algunos déficits

en las relaciones interpersonales expresándose a modo de temor a expresarse en público, a enfrentar o simplemente conversar con los superiores, negación a hacer y recibir cumplidos, ansiedad por recibir negativas, preocupación excesiva por lo que expresan los demás, temor a expresar opiniones y a defender derechos propios, dificultad en expresar molestias e inconformidades. Aumentó la utilización de la escucha activa, feed-back y asertividad entre ellos. Dicha información se obtuvo a través del pre y post- test, que según Kelly (2002), permite una valoración objetiva de la ejecución, con aspectos de las conductas o componentes que sean de interés, determinando así, si se han producido cambios entre el pre y el post entrenamiento

La utilización de los componentes verbales y no verbales de la dimensión escucha activa en la intervención; obtuvo un incremento considerable lo que indica que los participantes la han integrado a su repertorio de conductas, haciendo completa y congruente su expresión corporal como parte de la escucha activa y el parafraseo. Lo antes dicho, coincide con la postura de Macuello(2006) quien comenta que escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye.

También se aplicó la técnica del hechizo para promover el aprendizaje de nuevas conductas de la vivencia sobre el feed-back. El empleo de la misma permitió que los participantes se conocieran más en profundidad, diciéndose palabras alentadoras que fue llevando el grupo a normalizarse en la diferencia. Así como lo dice Watzlawick(1981) que el "**feedback**" o retroacción, es decir, que las informaciones sobre lo que está sucediendo nutren continuamente al sistema, permitiéndole

adaptarse a los nuevos sucesos. También es un método para obtener información sobre cómo continuar el trabajo en un grupo y en este caso se habló sobre cómo mejorar la comunicación en el ambiente laboral entre los coterapéutas y los muchachos que reciben su formación. Se determina si el mediador debe cambiar la estrategia los participantes se planteaban si ameritaban cambios en organización y dentro del grupo.

De acuerdo a Kelly (202), el feed-back es una técnica que complementa el aprendizaje de las habilidades sociales ya que le permite a los individuos hacer conciencia de cómo ocurrieron los aprendizajes debido a que éste es específico y se da a lo largo de todos los ensayos, esto se pudo constatar cuando los participantes del grupo foco reconocieron paulatinamente, cuáles eran las conductas adecuadas e inadecuadas que poseían y cuáles fueron las acciones que permitieron los cambios. Esta retroalimentación provino de varias fuentes. La primera fue la facilitadora, quien ofreció feedback como parte importante de la variable que era comunicación respecto a la calidad de las respuestas, ajustándose estrictamente a los componentes conductuales específicos que se hubieran entrenado en la sesión. De igual manera la facilitadora utilizó el humor y el elogio verbal que según Kelly, sirve para mantener y reforzar las habilidades aportadas durante los ensayos y corregir continuamente las ejecuciones que son no deseables del sujeto.

El feed-back empleado en la intervención fue de valencia positiva la expresión de aprecio o de admiración es un tipo de conversación que tiene un poder evidente en la comunicación interpersonal. Cuando se da las gracias o muestra aprecio por el otro,

se pone en marcha una conversación que es necesaria y valiosa en las relaciones con los demás. Por una parte, se da al otro la posibilidad de que conozca mejor su identidad pública, es decir, la imagen que se tiene de él, lo que se opina de lo que él hace, el aprecio que se hace de su modo de actuar. Esta visión de “*lo que el otro piensa sobre lo que yo hago*”, es muy importante y necesaria para profundizar en la comprensión de uno mismo, de las habilidades y fortalezas disponibles, de lo que nos vincula y lo que nos separa de los demás. Desde este punto de vista, el feedback positivo es una potente herramienta de aprendizaje que reconoce el valor de determinadas acciones y, en consecuencia, ayuda a reforzarlas.

Por otra parte, cuando se da el feedback positivo se estrecha los vínculos, se refuerzan las relaciones, se genera una corriente de empatía que conecta con el otro, porque se hace explícito el reconocimiento de sus virtudes o de las acciones que benefician. De modo opuesto, cuando las expresiones de feedback positivo escasean o se emplean de manera inadecuada, se encuentra que las relaciones se resienten. Cuando una persona se esfuerza por ayudar a otra y ofrecerle lo mejor de sí misma y encuentra a cambio falta de reconocimiento o de gratitud, de manera reiterada, acabará juzgando como injusto lo que el otro está haciendo (o dicho más apropiadamente, lo que el otro no está haciendo). Es probable que, en consecuencia, aparezca el resentimiento y que la relación se deteriore. La falta de gratitud y de reconocimiento ha roto relaciones de amistad o laborales. Durante la sesión de la dimensión feedback los participantes emplearon expresiones de admiración hacia sus compañeros para mostrarles su afecto y admiración. De lo anteriormente dicho,

dice Cárdenas (2005): “Cuando sentimos admiración por alguien, normalmente le hacemos saber que reconocemos en él una virtud que nos parece valiosa y apreciable y que supone una referencia para nosotros, un ejemplo que nos anima a crecer y a esforzarnos por ser mejores personas”. En la sesión se vio un aumento considerable desde el inicio hasta el cierre cuando se comparó en pre y post test.

La asertividad fue utilizada durante en relaciona con la capacidad para ofrecer y recibir reconocimiento y cumplidos. Estas habilidades se inhiben con demasiada frecuencia olvidando las ventajas que comportan. Debe tenerse en cuenta que ofrecer reconocimiento y cumplidos ante la conducta adecuada o gratificante del otro, aumenta la probabilidad de que la repita en un futuro.

Estas habilidades permiten aumentar la autoestima tanto del emisor como del receptor al mostrar aceptación y afecto hacia los demás, y en definitiva, facilitan la relación de confianza aumentando la satisfacción mutua. Ayudan a establecer relaciones positivas con los demás. Las revelaciones que se dieron son muestra de ese aumento de la autoestima y validación personal que permitió a los participantes a expresar sus deseos sin agresión ni cohibición. De acuerdo con Kelly(2002) esta conducta es apreciada como la capacidad de un individuo para transmitir a otra persona sus posturas, opiniones, creencias, o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo.

Además de estos resultados se pudo corroborar el proceso de generalización de los aprendizajes, que según Kelly(2002) se refiere a la aparición de una respuesta o

habilidad bajo condiciones distintas a las del aprendizaje inicial, un ejemplo de esto fue que los sujetos reportaron haber trasladado con éxito los aprendizajes ensayados a situaciones vividas en la fundación y compartidas durante la sesión que permitieron que el grupo consolidara sus relaciones interpersonales.

Los resultados anteriormente expuestos permiten concluir que tanto los aspectos metodológicos, los basamentos teóricos empleados y las condiciones grupales que fueron generados por la facilitadora, dieron cabida a que el proceso grupal, se desarrollara alineado con los objetivos de la investigación consiguiendo de esta manera, respuestas más cercanas y reales, que contestaran la inquietud planteada al inicio de la investigación referida a cómo mejorar la comunicación del grupo foco.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Al tomar en cuenta los resultados obtenidos después de la aplicación del programa de intervención se pudo concluir que:

- En cuanto a los resultados obtenidos en los registros realizados por los observadores durante la intervención grupal se puede destacar que en las tres dimensiones, se evidenció aumento de los indicadores en la etapa de cierre con relación a la etapa de inicio.
- Con respecto a la observación realizada al inicio del proceso en las tres dimensiones, ningún de los participantes manifestaba en término de conducta observable, la totalidad de los indicadores señaladas en cada dimensión. Estos indicadores, se fueron manifestando durante las etapas del desarrollo y del cierre producto de la intervención grupal.
- En la dimensión donde la mayoría de los sujetos lograron expresar en términos de conductas señaladas en cada una de las dimensiones fue en

asertividad. Solo se evidenció en la etapa de cierre la ausencia de una de las conductas de esta dimensión en el sujeto 9.

- De acuerdo a las observaciones en la dimensión feed back, la mitad de los sujetos lograron expresar todas las conductas al cierre del proceso. Mientras en la dimensión escucha activa solo dos sujetos; el 1 y el 5 no lo hicieron
- La aplicación de un programa de intervención basado en el modelo de Dinámica de grupos, en términos de estrategias utilizadas para el desarrollo y mejoramiento de destrezas en relaciones humanas, tal como lo plantean Cartwright y Zinder (1960), resultó de gran ayuda por tener aplicabilidad para abordaje de las organizaciones en este caso, para mejorar la comunicación en el grupo de coterapéutas de la Unidad de desintoxicación de la Fundación Niños de Sol. Permitió que los participantes incorporan a sus patrones habituales comportamientos que les facilitan utilizar de forma natural la escucha activa, el feed-back y la asertividad en su diario vivir y así fortalecer sus relaciones interpersonales.
- El proceso de diagnóstico permitió establecer las necesidades del grupo foco y luego de realizar una categorización de las mismas y poder jerarquizar por prioridades el nivel de atención que ameritaba cada una, lo que aseguró el interés y la participación de los sujetos. Además permitió de indagar, de

forma más profunda, los elementos relacionados en mejoramiento de la comunicación entre ellos.

- La participación y la apertura que mostraron los directivos de la institución, así como las facilidades y recursos que fueron brindados por éstos, son muestra de que la necesidad detectada en los sujetos, correspondía también con el requerimiento de la propia entidad, que busca mejorar la calidad del recurso humano que tiene para brindar un servicio óptimo a todos los que acuden a la Fundación.
- Las necesidades de los participantes fueron discutidas y trabajadas de manera directa, tanto en el pre-taller como en el programa de intervención grupal lo cual permitió aprendizajes y cambios significativos en el ámbito personal y profesional.
- El programa de intervención grupal estuvo sustentado sobre las bases teóricas de la Dinámica de Grupos; y se consideraron los aportes del enfoque sistémico, cuyos conceptos fueron aplicados en este grupo, a partir de los cuales se construyeron y manejaron los indicadores de cambio en las dimensiones de escucha activa, feed.back y asertividad dentro de la variable comunicación.
- De acuerdo con los resultados observados mediante los instrumentos aplicados, los coterapéutas lograron el reconocimiento, identificación de las conductas adecuadas para la lograr una comunicación eficaz en el grupo y

así alcanzar sus metas. Tal como quedó evidenciado en la discusión y análisis de los resultados presentados en los gráficos correspondientes.

- De la misma forma se destaca el aumento de los puntajes y calificaciones obtenidas por los participantes en la escala de la medición de la Comunicación Eficaz. También se evidenció en la mayoría de los participantes la adquisición progresiva de las conductas relacionadas con las dimensiones definidas en el proceso grupal. Así mismo los participantes aprendieron a establecer una comunicación más fluida entre ellos, prestando más atención al lenguaje no verbal, escuchando sin interrumpir, manteniendo una postura corporal acorde con la comunicación y clarificando el significado de sentimientos y contenidos, tal como se recogió en la guía de observación.
- En términos generales se lograron los objetivos planteados en el programa de intervención grupal, el cual perseguía el mejoramiento de la comunicación en los coterapéutas que participaron en la intervención, como se pudo observar, quedó descrito en la discusión y análisis de los resultados.
- Dichos logros fueron producto de haber planificado sistemáticamente la intervención grupal, ello garantizó el control y el éxito de la misma intervención en términos de aprendizajes, cambios y la activa participación del grupo.
- Se evidenciaron claramente las diferentes etapas y fases por las cuales transitó el grupo en los distintos momentos del proceso grupal. Al inicio, la

conducta observada a nivel de escucha activa, feed-back y asertividad no era muy frecuente, así como tampoco la atención, el contacto visual, el silencio cuando otros hablaban, el parafraseo, la postura del cuerpo hacia el interlocutor, el ser directo, descriptivo. En el desarrollo se pudieron constatar, a través de la guía de observación, cambios en los indicadores antes mencionados, evidenciándose un aumento significativo en la frecuencia de los mismos, es decir, una mayor correspondencia entre la conducta verbal y no verbal; un mayor uso de palabras de comprensión indicando el mismo lenguaje al dirigirse al otro y una postura corporal más positiva acorde con la actitud de comunicación. Para el momento de cierre, en la mayoría de los participantes, se observó unas conductas adecuadas en las expresiones orales como gestuales y una comunicación más eficaz entre clarificando el lenguaje utilizado para la comprensión de todos así como se planteó en la guía de observación.

- Con este estudio se corrobora que el reconocimiento del otro como ser diferente y su aporte para el crecimiento del equipo hace que se viva el existencialismo en la unidad de desintoxicación. Se hace efectiva las palabras de Rollo May que interpretamos para decir hoy volvamos nosotros a la unidad, Rescatemos para la psicología a un hombre que no sea susceptible de ser dividido en piezas impunemente. Porque solo el hombre total es sujeto de amor, de creatividad, de capacidad de elección, de

creencias y valores. Los coterapéutas viven esta filosofía y cada día la transmiten a los muchachos que llegan a la fundación.

- Existe una gran confianza en la capacidad del individuo para crecer y realizarse. El grupo de coterapéutas valora la autenticidad, el ser genuino y abierto a uno mismo y a los demás. Lo que lleva a una gran satisfacción y mayor crecimiento del grupo y de la Institución. Esto se observó en las verbalizaciones de los miembros en buscar cómo trasladar la experiencia vivida en la sesión en otras áreas donde pueden compartir no solo desde el punto de vista laboral sino también relaciones de amistad.
- Las señales de cambios en algunos participantes, con relación al resto, según los indicadores definidos, fueron menos notorias, tal vez, esto obedeció a características de índole personal o situacional específica; sin embargo, considerando los cambios alcanzados por la mayoría, se puede afirmar que estos cambios fueron satisfactorios y significativos tanto para cada uno de los participantes, como para todo el grupo en general y para la facilitadora.
- Se pudo constatar, durante el desarrollo de todo el programa de intervención, existencia y mantenimiento de una atmósfera adecuada en el grupo. Esto resultó imprescindible, pues facilitó y reforzó la confianza entre los participantes y la atención oportuna de situaciones emergentes.
- Para finalizar, se pudo afirmar el logro de los objetivos propuestos en el programa de intervención grupal, mediante el uso de estrategias apropiadas,

tomando en cuenta el proceso grupal, proporcionando herramientas válidas para el uso de conductas adecuadas para una comunicación Eficaz en el ámbito laboral.

CAPITULO VI

LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

1. LIMITACIONES.

Para la realización del presente estudio no se evidenciaron limitaciones significativas, que impidieran el logro de los objetivos planteados, a la vez, es importante acotar que la intervención fue realizada en el grupo de coterapéutas de la Fundación Niños del Sol, los cuales poseen características muy específicas, por lo tanto el grupo fluyó en toda la dinámica que se dio.

Inicialmente, se podría mencionar una limitación relacionada con el despido del coordinador de la Unidad que gozaba del aprecio de todos, su ausencia creó un momento de shock en los participantes que se puede definir como una limitación para un buen inicio y un desarrollo satisfactorio en la metodología aplicada.

Otra limitación fue que no todos los participantes que asistieron en el pre-taller se presentaron a las dos sesiones de la intervención, por algún motivo institucional ajeno a nuestro conocimiento, fueron movidos de sus cargos eso restó la

motivación del grupo para comenzar, y disminuyó el número de participantes con los que contamos al principio y se sentía en el ambiente el miedo que reinaba entre los miembros.

El no poder reunir a todos los coterapéutas para la intervención grupal ha sido otra limitación ya que los del turno de la mañana no podían asistir por no dejar solos a los muchachos, esto hace que en la hora de la convivencia, las experiencias no serán las mismas para el compartir o en el intercambio diario entonces se dificultaría la comunicación en las dimensiones aplicadas, el uso de las nuevas herramientas para la comunicación eficaz se ve limitado solo en un pequeño grupo.

Se presentaron ciertos inconvenientes con el salón donde se desarrolló la intervención por cuestión de horario, como se inició con una hora de retraso el salón estaba comprometido a una hora determinado entonces, los siguientes ocupantes estaban pendientes todo el tiempo por la ventanilla de la puerta y eso distraía al grupo.

El tiempo de la intervención que fue de 16 horas, pudo resultar escaso impidiendo trabajar con mayor profundidad los aspectos relacionados con asertividad, a través de la realización de una mayor cantidad de ensayos conductuales.

2. RECOMENDACIONES

Para solventar las limitaciones antes expuestas se recomienda:

Realizar la intervención con todo el grupo de los coterapéutas para que todos tengan la misma información y poder moverse hacia las mismas metas hablando el mismo lenguaje, evitando así malestares dentro del grupo.

Establecer compromisos con los superiores de los sujetos para que sea de suma confianza todo lo que se viva en una intervención aunque estén ellos presentes así evitar los despidos de los trabajadores que a lo largo eso crea miedo en los que quedan en expresar lo que sienten.

Fijar intervenciones con todo el grupo de coterapéutas para que se encuentren todos y puedan compartir las necesidades comunes para encontrar soluciones favorables para todos.

Negociar con el directivo de no comprometer el salón que sea asignado para el taller solo para este uso ese día así evitar los inconvenientes que se vivieron y que recortaron el tiempo de la intervención.

Es importante realizar un seguimiento al grupo de los coterapéutas participantes en la intervención, con la finalidad de verificar que el mismo conserva las habilidades desarrolladas en programa.

Se recomienda aplicar el mismo taller, tanto a los padres y representantes, como a los muchachos que acuden a la Fundación, con la finalidad de mejorar y reforzar las relaciones interpersonales.

Es importante garantizar un espacio físico donde los participantes se puedan movilizar sin dificultad alguna y se puedan realizar las actividades de Dinámica de Grupos.

El estar atento todos y cada uno de los miembros que forman parte del grupo para estimular su participación considerando otras estrategias no planificadas para tal fin.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ander-Egg, E (1995): *La Planificación Educativa*. Buenos Aires: Editorial Lumen.

Bateson, G Y Ruesch, J. (1984): *Comunicación. La matriz social de la Psiquiatría*, Barcelona: Paidós.

Busot, A. (1988) *Investigación Educacional*. Maracaibo: EDILUZ.

Cárdenas Quiroz, N (2005). *Ética, Actitudes y habilidades socioemocionales en la relación Pedagógica*. Valencia.: Editorial Junta Editorial

Guil A, (1997). *Introducción a los principios sistémicos de comunicación en su aplicación a la organización educativa*. Sevilla: Editorial Universidad de Sevilla.

Carrion, S (1999). *Técnicas avanzadas de PNL* .Madrid: Mandala Ediciones.

Cartwright,D; Zander, A (1997). *Dinámicas de grupos*. México: Editorial Trillas.

Gutierrez,B.(1983).*Tutoría con adolescentes*. Madrid: Ediciones San Pío X.

Hernandez, Y (2005). *Programa de Entrenamientos de Habilidades Sociales a un grupo de Obreros de la Universidad del Zulia*. Universidad del Zulia.

Hurtado, J. (2000). *El proyecto de investigación*. Caracas: Fundación Sypal.

Kelly, J.(2002). *Entrenamiento de las Habilidades Sociales. Guía Práctica para Intervenciones*.Bilbao: Editorial Declée De Brouwer.

Kerlinger,F; Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento*. México: Mc. Graw-Hill.

Klaus, P (1980). *Brag! The Art of tooting your own Horn without blowing it. USA: Bell Sistem.*

López, E. (2001). *Efecto De Un Programa De Habilidades Sociales Sobre la Calidad del Servicio de una Empresa De Comida Rápida*. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo. Estado Zulia.

López – Yarto, E (1997). *Dinámica de grupos. Cincuenta años después*. Bilbao: Desclée De Brouwer.

Marguello A, (2006) *Habilidades De Comunicación: Técnicas Para La Comunicación Eficaz* : www.psicologiaonline.com/competenciassociales.htm

Matterland,A (1997). *Historia de las Teorías de la comunicación*. Barcelona: Editorial Paidós.

Nichols,P (1998). *El arte perdido de escuchar* Barcelona: Ediciones Urano

Sabino, C. (2000). *El proceso d Investigación*. Caracas: Editorial PANAPO

Satir,V.(1988). *Nuevas Relaciones Humanas en el Grupo Familiar*. México: Editorial Pax. Primera reimpresión de la obra traducida 1991

Selvini, M. y Otros (1987): *El mago sin magia. Cómo cambiar la situación paradójica del psicólogo en la escuela*. Buenos Aires: Paidós.

Shannon, C.(1948). *La teoría Matemática de la comunicación*. USA: Bell Sistem.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador-UPEL.(2001). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales* .Caracas.

Velasco,J.M. (1998) *Ser asertivo o cómo sentirse bien consigo mismo*. Ediciones Obelisco.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1981), *Teoría de la comunicación humana*. Barcelon: Herder,

Weisinger, H. (1998) *La Inteligencia Emocional en el trabajo*. España: Javier V, Editor.

Winkin,Y. (1991). *Primer inventario de una herencia*. Buenos Aires: Nueva Visión

ANEXOS

ANEXO A

FORMATO DE ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADO INFORMANTES CLAVE

DATOS PERSONALES:

Nombres y Apellidos:_____ Sexo:_____ Edad:_____ Estado Civil:_____ Profesion:_____ Cargo:_____ Tiempo De Servicio :_____

1. Cree ud que las personas que laboran en la Institución tienen suficiente información sobre la misión y la visión de la misma? (qué le hace suponer que si o que no)

2. Qué tipo de formación o capacitación ha recibido el personal para el desempeño en la Institución, y qué tipo de formación requiere en este momento? (especifique)

3. Cómo percibe ud la participación del personal que labora en esta área relacionada con las actividades planificadas o sugeridas?

4. ¿Qué situaciones o necesidades percibe Ud. en el personal que labora en esta área que ameriten una atención especial ?

5. ¿ Cómo percibe Ud las relaciones interpersonales entre las personas que laboran en esta área?

6. ¿ Qué situaciones se han presentado a nivel del personal que han afectado de manera negativa las relaciones interpersonales en esta área y cuál cree Ud que sea la causa?

7. ¿Cómo observa Ud. la comunicación que se da entre los miembros que laboran en esta área?

8. ¿Cuál considera Ud. que es el problema más frecuente que se presenta en las personas que laboran en esta área?

9. ¿Cómo percibe Ud el nivel de autoestima de las personas que laboran en esta área

10. ¿Mencione Ud alguna situación que según su interés deba ser atendida en el personal que labora en esta área?

11. ¿En línea general cómo describiría Ud. al grupo de personas que laboran en esta área?

12. ¿De los siguientes aspectos seleccione el que Ud. considera que requiere de una intervención inmediata:

d. Autoestima____. b. Comunicación ____c. liderazgo____.Relaciones interpersonales____ e. Cohesión grupal____.f. Motivación____ g. Poder personal____ h. Integración____i. Manejo de emociones____ j. Trabajo en equipo____ Otro:

ANEXO B

DETECCIÓN DE NECESIDADES

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información para la detección de necesidades que requieran atención mediante una intervención grupal, dirigida al personal que labora en la Fundación “Niños del sol” en el área del programa de desintoxicación.

Para obtener un excelente resultado necesitamos de su valiosa colaboración.

Instrucciones:

1. Este cuestionario consta de 29 afirmaciones breves. Lea cuidadosamente cada afirmación y elija la respuesta según su criterio. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, lo importante es que sea honesto consigo mismo y que responda a su realidad.
2. Le pedimos que utilice la siguiente escala para sus respuestas. Seleccione la letra que se ajusta más a su respuesta.

N= Nunca

R= Raras veces

A= Algunas veces

U= Usualmente

S= Siempre

3. Anote la letra que seleccione en la línea a la derecha de cada afirmación.
Ejemplo:

“Me mantengo calmado en situaciones tensas”: R

La persona que respondió en este ejemplo designó la letra “R” para indicar que la afirmación lo representa sólo en raras veces.

4. Algunas afirmaciones pueden ser similares, pero ninguna es exactamente igual.
5. Por favor responda todas las afirmaciones designándoles una letra.
6. No tiene que identificarse con su nombre coloque, un seudónimo-

SEUDONIMO: _____

No	Valores posibles: N= Nunca R= Raras veces A= Algunas veces U= Usualmente S= Siempre	Letra
1	Sé en qué se relaciona mis objetivos con los de la Institución.	
2	Amo lo que hago	
3	Invierto el tiempo escuchando a los otros, para comprenderlos mejor.	
4	Evaluó el trabajo de mi equipo	
5	Conozco mis fortalezas y mis debilidades	
6	Suelo ganarme la confianza de los demás	
7	Escucho a las personas que no están de acuerdo conmigo.	
8	Busco aprender lo máximo posible en todas las circunstancias	
9	Soy capaz de controlar mis impulsos	
10	Me es fácil expresar lo que siento en mi contexto laboral	
11	Me niego a realizar el trabajo del otro cuando el otro lo puede y debe hacer	
12	Me involucro en las reuniones de trabajo cuando asisto	
13	Realizo acciones que me llevan a triunfar	
14	Soy optimista acerca de mi futuro	
15	Me desaliento cuando una actividad no me ha salido bien	
16	Inspiro a otros para que confíen en ellos mismos.	

17	Busco colaborar con los integrantes de mi equipo	
18	Me doy a conocer a las personas	
19	Soy responsable de lo que siento	
20	Me siento bien conmigo mismo(a) a pesar de mis defectos	
21	Me dejo influenciar por lo que digan los demás	
22	Mis respuestas dependen de las exigencias del grupo	
23	Busco el consenso cuando hay diferencia en una reunión	
24	Busco en lo que hago el beneficio de todo el equipo	
25	Pierdo amistades por mi mal genio	
26	Busco mi prosperidad junto con la de mis compañeros	
27	Hago que mis opiniones sean tomadas en cuenta dentro de mi equipo de trabajo	
28	Contribuyo activamente en la solución de los problemas que se presentan en mi grupo	
29	Aporto nuevas ideas a mi grupo.	

ANEXO C

CUESTIONARIO PREGUNTAS ABIERTAS

1. ¿Cómo describe la comunicación que se da en el grupo?
2. ¿Qué es lo que más te molesta del grupo?
3. ¿Cuáles son las quejas más comunes que escuchas de tu compañero acerca de las relaciones interpersonales que se dan en el grupo?
4. ¿Qué dificultades han confrontado dentro del grupo de trabajo?
5. ¿Cómo son las relaciones interpersonales que se dan dentro del grupo?
6. ¿Te sientes motivado dentro del grupo de trabajo?
7. ¿Tienes alguna dificultad para expresar tus emociones ante el grupo?
8. ¿Existe la disposición de parte de las personas que laboran en el área para trabajar en equipo?
9. Entre los siguientes aspectos según tu criterio selecciona uno que amerite una atención especial:
 - a. Autoestima__
 - b. Comunicación__
 - c. Motivación__
 - d. Trabajo en equipo__
 - e. Manejo de emociones__
 - f. Liderazgo__
 - g. Poder personal__
 - h. Relaciones interpersonales__
 - i. Cohesión grupal__
 - j. Otro:__

ANEXO D

PRE-TALLER

Detección de necesidades para el desarrollo de la intervención grupal

Propósito: crear un ambiente propicio para realizar el diagnóstico de necesidades existentes en el grupo foco de la fundación niños del sol perteneciente en el área del programa de desintoxicación

Objetivo general

Que los participantes del grupo foco expresen aquellas necesidades que requieran una pronta intervención en el área de dinámica de grupo

Objetivos específicos:

1. Que los participantes conozcan el propósito de la facilitadora en cuanto al trabajo de grado para optar a la especialidad de dinámica de grupo.
2. Que los participantes reconozcan la importancia y beneficio que les aporta el programa de intervención grupal en su desempeño laboral y su vida personal.
3. Que los participantes proporcionen información precisa a través de cuestionarios, acerca de las necesidades más sentidas en el ámbito laboral logrando así detectar la variable a intervenir en dinámica de grupo-
4. Que los participantes logren vivenciar una experiencia grupal que permita la detección de la necesidad prioritaria que requiere de una intervención en el área de dinámica de grupo.

Cronograma de actividades

1. Presentación del facilitador
2. Propósito de la actividad
3. Importancia y beneficio del trabajo
4. Presentación de los participantes: nombre, su profesión, su ocupación, tiempo de servicio en la institución
5. Entrega y explicación del cuestionario que no llevara su nombre sino un seudónimo.
6. Aplicación de la técnica de grupos nominales para la detección de necesidades-
7. Dividir el grupo en tres subgrupos
8. Tiempo aproximado : 60 min
9. Materiales: papel bond, lápices, marcadores, tirro
10. Los participantes se sentarán en forma circular

11. El objetivo: que todos participen a partir de sus conocimientos y experiencias a definir las situaciones, problemas o necesidades presentes en el grupo del programa de desintoxicación (relacionados con la convivencia)
12. Una vez en subgrupo se le solicita a cada uno discutir las siguiente pregunta : ¿ que problemas, situaciones o necesidades confronta el grupo? (10')
13. Una vez terminada la discusión se les pide que elaboren un listado de dichos problemas, situaciones o necesidades; los cuales deben anotarlos en un papel bond (15')
14. Colocado el papel bond en la pared se lee cada una de las situaciones y ver su pertinencia para la intervención.(10')
15. Se les pide que seleccionen diez(10')
16. Luego de las diez seleccionada que escojan cinco(10')
17. De las cinco escogidas seleccionen tres(10')
18. De las tres seleccionen una (10')
19. Por último todo el grupo por consenso selecciona la más sentida.
20. Responder el cuestionario de preguntas abiertas (20')
21. Cierre de la actividad: las gracias, que nos llevamos como aprendizaje y como logros, cómo se sintieron

Taller: lunes 11 de junio (8 a 4pm)

jueves 21 de junio (8 a 4pm)

ANEXO E

Cuestionario: “Comunicación Eficaz”

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información acerca de la comunicación funcional que establecen las personas que labora en la Fundación “Niños del sol” específicamente en el área del programa de desintoxicación.

Para obtener un excelente resultado necesitamos de su valiosa colaboración.

Instrucciones:

7. Este cuestionario consta de 24 afirmaciones breves. Lea cuidadosamente cada afirmación y elija la respuesta según su criterio. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, lo importante es que sea honesto consigo mismo y que responda a su realidad.
8. Le pedimos que utilice la siguiente escala para sus respuestas.

Seleccione la letra que se ajusta más a su respuesta.

N= Nunca

R= Raras veces

A= Algunas veces

U= Usualmente

S= Siempre

9. Anote la letra que seleccione en la línea a la derecha de cada afirmación.

Ejemplo:

“Me mantengo calmado en situaciones tensas”: **R**

La persona que respondió en este ejemplo designó la letra “**R**” para indicar que la afirmación lo representa sólo en raras veces.

10. Algunas afirmaciones pueden ser similares, pero ninguna es exactamente igual.
11. Por favor responda todas las afirmaciones designándoles una letra.
12. No tiene que identificarse con su nombre coloque, un seudónimo-

SEUDONIMO: _____

Valores : N= Nunca; R= Raras veces; A= Algunas veces; U= Usualmente; S= Siempre

SITUACIONES Y COMPOTAMIENTOS	ESCALA				
1- Cuando estoy interactuando con una persona y ésta emite una opinión o crítica percibida inicialmente como una agresión o no entendida por mí.	N	R	A	U	S
a) Respondo Inmediatamente y le digo que tenga cuidado con los comentarios que hace.					
b) Espero que la persona explique a qué se refería cuando emitió ese comentario.					
c) Me quedo callado y pienso que no vale la pena seguir conversando en base a la experiencia.					
d) Le haga preguntas para saber que quiso decir con ese comentario. Interés-Comprensión.					
2- Cuando quiero hacerle saber a alguien algo que percibo de él a nivel personal.	N	R	A	U	S
a) Se lo digo de frente, directamente para que se de cuenta de una buena vez.					
b) Busco la manera de decírselo con sutileza, comprendiendo como se pueda sentirse.					
c) No le digo nada por pena o temor a que pueda molestarle o sentirse mal.					
d) Espero el momento más oportuno para decírselo con mucho tacto.					
3- Cuando una persona establece una conversación queriendo comunicar algo importante para ella.	N	R	A	U	S

a) Lo escucho con atención solamente, sin emitir ningún tipo de opinión.					
b) Lo escucho atentamente y luego le doy a entender con otras palabras lo que quiso decir.					
c) Lo escucho y respeto su opinión, así sea contraria a la mía.					
d) Le hago saber con palabras y actitud lo importante que es para mí lo que él ha comentado.					
4-Cuando interactué con una persona y no estoy de acuerdo con lo que plantea.	N	R	A	U	S
a) No digo nada y acepto silenciosamente lo que dice por educación, pero me siento molesto.					
b) Me coloco en su lugar y busco entenderlo sin cuestionar ni molestarme.					
c) Le hago saber mi punto de vista le guste o no, sin importarme lo que piense.					
d) Acepto el hecho de que cada persona tiene una manera diferente de pensar y ver las cosas.					
5- Cuando una persona me dice algo que me incomoda o no estoy de acuerdo.	N	R	A	U	S
a) Busco inmediatamente presentar mis argumentos, defendiendo mi punto de vista en relación al mensaje que emitió.					
b) Escucho con detenimiento el mensaje con la intención de entender lo que quiere decir y poder llegar a un acuerdo.					
c) Reacciono enfadado o molesto y expreso mi sentimiento de incomodidad abiertamente frente a lo que me ha dicho.					
d) Aprovecho la oportunidad de revisarme y reflexionar, controlando mis emociones y viendo que se activa en mí.					

6) Cuando alguna persona del grupo se destaca en la realización de una actividad.					
a) Reconozco su capacidad al realizar dicha actividad, a la vez no se lo hago saber.					
b) Lo considero normal dentro de la rutina diaria, por lo tanto la gente ya lo sabe.					
c) Le expreso de manera verbal con elogios mi agrado y la animo a continuar.					
d) Le ofrezco mi colaboración y apoyo como reconocimiento a la actividad realizada.					

ANEXO F
Mapa de variable

Variable	Dimensión	Indicador de cambio
Comunicación: Un proceso de interacción, de formación del conocimiento, en una constante análisis para la comprensión de la realidad (Watzlawick,1981,pp 259)	Escucha activa: La actividad de escuchar es una herramienta que ayuda a los demás a comprender mejor una situación difícil, a sentirse más optimistas sobre su capacidad para manejarla y a sentirse valorado porque cuentan con el apoyo de otra persona. Cárdenas(2005,p.100)	Conductas verbales: • Guarda silencio • Realiza preguntas abiertas para ampliar la información • Parafrasea. Conductas no verbales: • Asiente con la cabeza • Dirección del cuerpo hacia el interlocutor • Mira a los ojos del interlocutor Directo. se lo dice a la persona: “<u>tù</u> hiciste”, “<u>tù</u> dijiste” Descriptivo. “levantaste la voz...”(en vez de hablaste altaneramente) “te marchaste sin que yo

	Feed-back: Es una forma de ayudar a otros a considerar la posibilidad de cambio de su conducta, cuya función es comunicar de forma verbal o no verbal al otro, cómo nos está afectando su conducta. (Klauss, 1980, p.119-130)	terminara de hablar...”(en ves de te fuiste groseramente). Específico. sin generalizaciones (siempre, nunca, jamás, ninguno) refiriéndose a situaciones (cuando estuvimos en la fiesta), personas (tu, tu y ...) conductas (caminaste hacia mi, me hablaste). Útil. conductas modificables: “me desagrada que me levantes la voz”, en vez de : “me desagrada tu voz o tu altura” Expresión de efectos emocionales revelando los sentimientos que eso evoca: “ y con eso yo me siento molesto(a)” Elaborar frases con estructura “cuando... los efectos son... me siento... preferiria...” • Describe la situación: Describe verbalmente la conducta molesta o irrespetuosa de la otra persona. Por Ejemplo: Ayer en tal momento..., esta
--	--	--

	Asertividad: Es una serie de habilidades sociales o técnica que nos permiten expresar directamente nuestros sentimientos, preferencias, necesidades y emociones sin agredir a la persona que tenemos enfrente.(Velasco, 1999,p.11)	mañana en la reunión..., cuando hiciste o dijiste tal cosa..., cuando hablo y me interrumpes..., etc • Expresa lo que siente o piensa: Expresa verbalmente lo que se siente o piensa ante la conducta del otro. Por ejemplo: Me sentí molesta..., me dio rabia..., no me gustó..., me dio tristeza...etc • Especifica lo que se desea: Especifica verbalmente de forma correcta el cambio de conducta que se desea de la otra persona. Pj: Por lo que te pido...
--	--	--

ANEXO G

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Agosto- Septiembre 2007: Diagnóstico

Octubre – Noviembre 2007: Elaboración del protocolo

Diciembre 2007: Ejecución de la Intervención (Taller)

Diciembre 2007-Enero 2008: Organización y Análisis de los resultados

Marzo / Abril 2008 : Publicación

ANEXO H
MANUAL DEL FACILITADOR

SESIÓN 1: Escucha activa

Técnica N°1

1.- Nombre de la técnica: “ Marcianito”

2.- Duración: 15 min

3.- Descripción: Los participantes forman un círculo, el facilitador les solicita que se enumeren de forma secuencial, una vez enumerados, el facilitador al sonar las palmas los participantes cambian de lugar.

4.-Origen:

5.- Objetivo: Que los participantes logren involucrarse en el proceso de interacción grupal, dentro de un clima de confianza y de participación

6.- Instrucción al facilitador:

- Dar instrucciones claras y precisas.
- Dar un ejemplo para comenzar
- Dirigir la dinámica.
- Tomar y controlar el tiempo.

7.-Instrucciones para el participante:

- En este momento Uds van a decir cada uno su número colocándose los puños en la boca y llamando a otro marcianito colocando sus manos en las orejas.
- Por ejemplo si yo soy el marcianito uno y quiero nombrar a otro marcianito tengo que decir (con los puños en la boca) marcianito uno llamando (con las manos en las orejas) al dos.
- También expresen sus expectativas acerca del taller.

8.- Procesamiento de la experiencia: ¿De qué se dieron cuenta al realizar la actividad?

9.-Riesgos: Que alguno no tenga expectativas sobre el taller, que no puedan mantenerse atentos y relacionar el nombrar su número con la llamada y los gestos respectivos.

Técnica N° 2

1.-Nombre de la técnica: Presentación indirecta asociándolo con algo o alguien.

2.-Duración: 45 minutos

3.- Descripción : Sentados todos y cada participante se levanta y presentándose se asocia a algo o a alguien importante por él.

4.- Origen: invención propia.

5.- Objetivo: Que los participantes se presenten y se conozcan desde la asociación grata con algo o alguien.

6.- Instrucciones al facilitador:

- Dar instrucciones claras y precisas
- Dirigir la dinámica.
- Tomar y controlar el tiempo

7.- Instrucciones para el participante:

- El que se presenta se levanta y se asocia a algo o alguien.
- Explica el para qué de la tal asociación.
- Enumera las cualidades del objeto de tu asociación

8.- Procesamiento de la experiencia: ¿Cómo se sintieron presentándose? ¿Cómo fue el proceso de presentarse de tal manera? ¿Qué aprendizaje obtuvieron de esta actividad?

9.-Riesgos: Que no todos participen activamente,

Técnica N°3

1.- Nombre de la técnica:”Metáfora de la esponja”.

2.- Duración: 20 minutos

3.-Descripción:Todos sentados la facilitadora pone en el medio del grupo una esponja dentro de un plato y con un vaso de agua va derramando poco el agua sobre la esponja y se va viendo cómo la ésta va absorbiendo todo el agua. Luego de verter el agua la facilitadora lee la metáfora de la esponja.

4.-**Origen:** Rincón M

5.-**Objetivo:** Que los participantes logren entrar en la naturaleza del taller desde la escucha activa.

6.-**Instrucciones a la facilitadora:**

- Dar instrucciones claras y precisas.
- Dirigir la dinámica.
- Tomar y controlar el tiempo.

7.- **Instrucciones para los participantes:**

- Mirar fijamente como voy derramando el agua sobre la esponja.
- Escuchen con atención la lectura de la metáfora.
- Ver como la esponja ha ido absorbiendo toda el agua si ruido.
- Vayan visualizando el rostro del discípulo.

8.- **Procesamiento de la experiencia:** ¿Cómo se sintieron viendo la dinámica? ¿Cómo fue el proceso de la escucha en el discípulo? Qué aprendizajes obtuvieron de esta actividad? ¿Quién son los responsables del cumplimiento de la escucha?

9.- **Riesgos:** Que no todos participen activamente o no entiendan bien la técnica.

Técnica N°4

1.- **Nombre de la técnica:** “El rostro de la comunicación”

2.- **Duración:** 60 minutos

3.- **Descripción:** Se reparte a cada participante una hoja con un rostro dividido en casilla donde colocará el nivel comunicación desde su carta privada en cada uno de los cuadros.

4.- **Origen:** Invención propia.

5.- **Objetivo:** Que los participantes compartan sus cartas privadas a través de la auto revelación así entrar en el proceso de comunicación.

6.- **Instrucciones a la facilitadora:**

- Dar instrucciones claras y precisas.
- Entregar el material.
- Dirigir la dinámica
- Tomar y controlar el tiempo

7.- **Instrucciones para los participantes.**

- Respondan a la pregunta correspondiente a cada casilla.
- Cada uno pondrá por lo menos 3 características de su persona.
- Al terminar de llenar cada uno va a compartir ante sus compañeros

8.- **Procesamiento de la experiencia:** ¿Cómo se sintieron durante la actividad? ¿Qué emoción despertó en ustedes el compartir ante todos su carta privada?

9.- **Riesgos:** Que no todos participen activamente.

1.- **Nombre de la técnica:** “Conocimiento mutuo”

2.- **Duración:** 50 minutos

3.- **Descripción:** Se divide el grupo en tres subgrupos para compartir los conocimientos adquiridos en lo que concierne lo aprendido. Luego cada grupo lo transcribe en un papel bond para poner en común junto con los demás participantes.

4.-**Origen:** Invención propia

5.- **Objetivos:** Que los participantes inicien el proceso del conocimiento mutuo producto de la comunicación eficaz.

6.- **Instrucciones a la facilitadora:**

- Pedirle a los participantes que conformen tres grupos .
- Dar instrucciones claras y precisas
- Entregar el material
- Tomar y controlar el tiempo.
- Presentación de la teoría sobre comunicación eficaz(definiciones y teorías)

7.- **Instrucciones para el participante:**

- Ahora uds van dividirse en tres grupos y van a realizar la materialización de lo aprendido
- Tienen 50 minutos para trabajar y pueden comenzar.

8.- **Procesamiento de la experiencia:** ¿De qué se dieron cuenta al realizar la actividad? ¿Utilizaron todo el tema visto? ¿Lograron el objetivo en tiempo planeado? ¿ Hay algunas preguntas o dudas que quieran manifestar acerca de los temas tratados?

9.- **Riesgos:** Que no realicen la tarea en el tiempo estipulado y que participen todos.

Técnica N°6

1.- Nombre de la técnica: Exposición teórica de las teorías básicas de la comunicación eficaz.

2.- Duración: 35 minutos

3.- Descripción: Se les proyectará en vídeo beam a los participantes, las diferentes teorías sobre la comunicación

4.- Origen: Invención propia

5.- Objetivo: Que los participantes adquieran conocimientos básicos de la comunicación.

6.- Instrucciones a la facilitadora:

- Proyectar las teorías.
- Estar atenta a las intervenciones de los participantes.
- Dar instrucciones claras y precisas.
- Tomar y controlar el tiempo.

7.- Instrucciones para el participante

- Estar atento a la presentación.
- Aclarar dudas e inquietudes

8.- Procesamiento de la experiencia: ¿Alguna duda o pregunta relacionada con la teoría?

9.- Riesgos: Que los participantes no presten atención.

Técnica N°7

Nombre de la técnica: Maracuchaeiou

2.- Duración: 30 minutos

3.- Descripción: Todos en círculo se agrupan en cinco pequeños grupos para formar el coro de la canción maracucha, maracuche, maracuchi, maracucho, maracuchu, así turnándose con las vocales a-e-i-o-u, hasta al final cuando cada grupo haya cantado con todas las vocales.

4.-Origen: Rincón.M

5.- Objetivo: Que los movilicen sus energías para continuar y experimenten la comunicación grupal.

6.- Instrucciones a la facilitadora:

- Dar instrucciones claras y precisas
- Invitar a la participación e originalidad
- Tomar y controlar el tiempo

7.- Instrucciones para el participante:

- Formar su coro y cantar según su turno con la vocal que le corresponde
- Estar atento a la vocal que le corresponde
- Poner su toque de originalidad

8.- Procesamiento de la experiencia: ¿Cómo se sintieron en esta experiencia?, ¿Les fue fácil cantar cada vez con vocal y entonación diferentes? ¿Cómo relacionan este ejercicio con la teoría vista?

9.- Riesgos: Que los participantes no quieran cantar y no participar activamente.

Técnica N°8

1.- Nombre de la técnica: La pecera

2.- Duración: 30 minutos

3.- Descripción: Los participantes se sientan en dos círculos y se colocan uno frente al otro formando una pareja de A y B. Luego entablan la conversación simultánea. Terminada el intercambio A le dice al B lo que ha escuchado de él, durante la conversación y después B también le cuenta a A lo que siguió de él. A reafirma a B si lo que dijo fue cierto o no de igual manera lo hace B con A.

4.-Origen: Invención propia.

5.- Objetivo: Que los participantes practiquen la escucha activa subrayando algunos elementos.

6.- Instrucciones a la facilitadora:

- Dar instrucciones claras y precisas
- Tomar y controlar el tiempo
- Invitar a la participación.

7.- Instrucciones para el participante:

- Se sentarán frente a su pareja y entablarán la conversación simultánea.
- Tienen media hora para trabajar pueden comenzar la actividad.

8.- Procesamiento de la experiencia: ¿Cómo se sintieron en la actividad? ¿Les fue fácil conversar simultáneamente? ¿Cómo estuvo la experiencia vivida?

9.- Riesgos: Que crean confusión entren ellos y no puedan terminar con éxito la actividad.

Técnica N°9

1.- Nombre de la técnica: Feed-back en triada.

2.- Duración : 30 minutos

3.- Descripción: Sentado en triada se trae a colación una situación vivida donde hubo malestar y se quiere aclarar el hecho dando un feed-back de forma asertiva.

4.- Origen: invención propia.

5.- Objetivo: Que los participantes ejerciten el feed back considerando sus componentes.

6.- Instrucciones al facilitadora:

- Dar instrucciones claras y precisas.
- Invitar a la participación y discusión.
- Tomar y controlar el tiempo.

7.- Instrucciones para el participante:

- En grupo de tres uds, recordarán una situación vivida donde no se pudo aclarar y tienen la oportunidad ahora de hacerlo.
- Presten atención a la situación y compártanla.

8.- Procesamiento de la experiencia: ¿ Cómo se sintieron con esta actividad? ¿Se les hizo difícil el compartir? ¿ Qué aprendizaje sacaron de esta experiencia.

9.- Riesgos: Que los participantes no participen activamente.

Técnica N° 10

1.- Nombre de la técnica: Elefante

2.- Duración: 2 minutos

3.- Descripción: Se les pide a los participantes cooperar con la forma del elefante colocando las manos de los compañeros de lado en las orejas del que está en medio y éste se coloca los puños en la boca como trompo.

4.- Origen: invención propia.

5.- Objetivo: Que los participantes cooperen en el logro de la escucha activa , feedback y asertividad para una comunicación eficaz.

6.- Instrucciones al facilitador:

- Dar instrucciones claras y precisas.
- Tomar y controlar el tiempo
- Invitar a la participación.

7.- Instrucciones para el participante:

- Estarán atentos para cooperar con el compañero que fije de elefante cuando sea nombrado para que salga con éxito la actividad.
- Tienen veinte minutos para la actividad y pueden comenzar.

8.- Procesamiento: ¿Cómo se sintieron en la actividad? ¿Qué dificultades se les presentaron con la experiencia?

9.-Riesgos: Que no entiendan las instrucciones y no puedan realizar la actividad.

ANEXO I
Tablas
Guía de Observación

GUIA DE OBSERVACIÓN

X= SI. 0=NO

Etapa Inicio	Sujetos										
Dimension Escucha Activa											
Conductas Verbales	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
1- Guarda silencio	0	0	0	X	X	0	0	0	0	0	2
2- Realiza preguntas abiertas para ampliar información	X	X	X	X	0	X	X	X	0	X	8
3- Parafrasea	0	0	0	0	0	X	0	0	X	X	3
SUB – TOTAL	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	13
Conductas no Verbales	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
4- Asiente con la cabeza	0	0	0	X	0	0	0	X	X	0	3
5- Dirección del cuerpo hacia el interlocutor	X	0	0	X	0	X	X	0	0	0	4
6- Mira a los ojos del interlocutor	0	0	0	0	0	0	0	X	X	X	3
SUB - TOTAL	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	10
TOTAL GEGENERAL	2	1	1	4	1	3	2	3	3	3	23

Etapa Desarrollo	Sujetos										
Dimension Escucha Activa											
Conductas Verbales	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
1-Guarda silencio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
2-Realiza preguntas abiertas para ampliar información	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	9
3-Parafrasea	0	X	0	X	0	X	X	X	X	X	7
SUB – TOTAL	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	26
Conductas no Verbales	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
4-.Asiente con la cabeza	X	X	X	X	0	X	X	X	0	X	8
5- Dirección del cuerpo hacia el interlocutor	0	X	X	X	0	X	X	0	X	X	7
6- Mira a los ojos del interlocutor	0	0	X	0	X	0	X	X	X	X	6
SUB - TOTAL	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	21
TOTAL GEGENERAL	3	5	5	4	3	5	6	5	5	6	47

DIMENSION ESCUCHA ACTIVA	SUJETOS										
ETAPAS DEL PROCESO	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
INICIO	2	1	1	4	1	3	2	3	3	3	23
DESARROLLO	3	5	5	4	3	5	6	5	5	6	47
CIERRE	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	58
TOTAL	10	12	12	14	9	13	14	14	14	15	128

GUIA DE OBSERVACIÓN

X= SI. 0=NO

Etapa Inicio.	Sujetos										
Dimension Feed-back	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
1- Directo : Se lo dice a la otra persona: “ Tú hiciste”, “ Tú dijiste”	0	0	0	X	0	X	0	0	0	X	3
2- Descripción : “Levantaste la voz... en vez de hablaste altaneramente...”	X	X	0	X	X	X	X	0	X	X	8
3- Específico ; sin generalizaciones (siempre, nunca, jamás, ninguno) refiriéndose a situaciones	0	0	0	X	0	X	0	X	0	X	4
4- Útil : Conductas modificables: “Me desagrada que me levantes la voz en vez de :”Me desagrada tu voz o tu altura”	0	X	0	0	0	X	X	0	0	0	3
5- Objetivo : Claridad en el mensaje, focalización en el problema y utilización de ejemplo.: De lo que dijiste leo tal y tal cosa...	X	0	X	X	X	0	X	X	0	X	7
6- Neutro : Más descriptivo que valorativo, libre de componentes (opiniones ,interpretaciones,etc)	X	X	X	0	0	0	0	0	X	0	4
TOTAL GEGENERAL	3	3	2	4	2	4	3	2	2	4	29

Etapa Desarrollo	Sujetos										
Dimension Feed-back	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
1- Directo : Se lo dice a la otra persona: “ Tú hiciste”, “ Tú dijiste”	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
2- Descripción : “Levantaste la voz... en vez de hablaste altaneramente...”	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	9
3- Específico ; sin generalizaciones (siempre, nunca, jamás, ninguno) refiriéndose a situaciones	X	X	0	X	X	X	X	0	0	X	7

4-Útil: Conductas modificables: “Me desagrada que me levantes la voz en vez de :”Me desagrada tu voz o tu altura”	X	0	X	X	X	0	X	X	X	X	8
5-Objetivo: Claridad en el mensaje, focalización en el problema y utilización de ejemplo.: De lo que dijiste leo tal y tal cosa...	0	X	0	0	X	X	X	X	0	0	5
6-Neutro: Más descriptivo que valorativo, libre de componentes (opiniones ,interpretaciones,etc)	0	X	0	X	0	0	0	0	X	X	4
TOTAL GEGENERAL	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	43

Etapa Cierre	Sujetos										
Dimension Feed-back	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
1- Directo: Se lo dice a la otra persona: “ Tú hiciste”, “ Tú dijiste”	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
2-Descripción: “Levantaste la voz... en vez de hablaste altaneramente...”	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
3-Específico; sin generalizaciones (siempre, nunca, jamás, ninguno) refiriéndose a situaciones	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	9
4-Útil: Conductas modificables: “Me desagrada que me levantes la voz en vez de :”Me desagrada tu voz o tu altura”	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	9
5-Objetivo: Claridad en el mensaje, focalización en el problema y utilización de ejemplo.: De lo que dijiste leo tal y tal cosa...	X	X	X	X	0	X	X	X	0	X	8
6-Neutro: Más descriptivo que valorativo, libre de componentes (opiniones ,interpretaciones,etc)	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	9
TOTAL GEGENERAL	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	55

DIMENSION FEEB-BACK	SUJETOS										
ETAPASDEL PROCESO	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
INICIO	3	3	2	4	2	4	3	2	2	4	29
DESARROLLO	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	43
CIERRE	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	55
TOTAL	13	13	11	14	11	14	14	11	11	15	127

GUIA DE OBSERVACIÓN

X= SI. 0=NO

Etapa Inicio.	Sujetos										
Dimension Asertividad	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
1- Describe la situación	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2- Expresa lo que siente o piensa...	0	X	X	X	X	X	X	0	X	X	8
3- Especifica lo que desea.	X	0	0	0	0	0	0	X	0	0	2
TOTAL GEGENERAL	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11

Etapa Desarrollo	Sujetos										
Dimension Asertividad	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
1- Describe la situación	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	9
2- Expresa lo que siente o piensa...	X	X	X	X	X	0	X	X	0	X	8
3- Especifica lo que desea.	X	0	X	X	X	X	X	0	X	X	8

TOTAL GEGENERAL	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	25
------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Etapa Cierre	Sujetos										
Dimension Asertividad	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
1- Describe la situación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
2- Expresa lo que siente o piensa...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
3- Especifica lo que desea.	X	X	X	X	X	X	X	X	0	X	9
TOTAL GEGENERAL	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29

DIMENSION ASERTIVIDAD	SDUJETOS										
ETAPASDEL PROCESO	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	
INICIO	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
DESARROLLO	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	25
CIERRE	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
TOTAL	8	6	6	7	7	6	7	6	5	7	65

