



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

TÍTULO

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DEL NOVENO AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PIO JARAMILLO ALVARADO” DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO 2017-2018.

Tesis de investigación previo a la obtención del grado de Licenciado en Ciencias de la Educación; mención: Psicología Educativa y Orientación

AUTOR

Josué Mijaíl Gómez Álvarez

Director de tesis

Dr. Willan Armando Espinosa Ordoñez

LOJA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN

Dr. Willan Armando Espinosa Ordoñez.

**DOCENTE DE LA FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

CERTIFICA:

Haber dirigido, asesorado, revisado, orientado con pertinencia y rigurosidad científica en todas sus partes, en concordancia con el mandato del Art. 139 del Reglamento de Régimen de la Universidad Nacional de Loja, el desarrollo de la tesis de Licenciatura en ciencias de la educación; mención Psicología Educativa y Orientación, intitulada: **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DEL NOVENO AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PIO JARAMILLO ALVARADO” DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO 2017-2018**; de autoría del Sr. Josué Mijaíl Gómez Álvarez; en consecuencia, el informe reúne los requisitos formales y reglamentarios, por tanto autorizo su presentación y sustentación ante un tribunal de grado.

Loja, 30 de marzo de 2018

Dr. Willan Armando Espinosa Ordoñez.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Josué Mijaíl Gómez Álvarez, declaro ser el autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma

Adicionalmente declaro y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional: Biblioteca Virtual.

Autor: Josué Mijaíl Gómez Álvarez

Firma:.....

Cedula: 1104359847

Fecha: Loja, 04 de junio de 2018

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Josué Mijaíl Gómez Álvarez, declaro ser el autor del presente trabajo de tesis titulado **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DEL NOVENO AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PIO JARAMILLO ALVARADO” DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO 2017-2018**. Como requisito para optar al grado de Licenciado en Ciencias de la Educación; mención: Psicología Educativa y Orientación, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, se firma en la ciudad de Loja a los cuatro días del mes de junio del dos mil diez y ocho.

Firma:
Autor: Josué Mijaíl Gómez Álvarez.
Cedula de Identidad: 1104359847
Dirección: Loja, Daniel Álvarez, Arca de Noé y Moisés
Correo electrónico: jmgomeza@unl.edu.ec
Celular: 0987573750

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director de Tesis: Dr. Willan Armando Espinosa Ordoñez

Tribunal de Grado: Dra. Sonia Marlene Sizalima Cuenca Mg. Sc.

Tribunal de Grado: Dra. Aura Esperanza Vásquez Mena Mg. Sc.

Tribunal de Grado: Lic. Johnny Héctor Sánchez Landin Mg. Sc.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a la Universidad Nacional de Loja, y a la Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación, especialmente al personal directivo, administrativo, a la directora y docentes de la Carrera de Psicología Educativa y Orientación por brindarme los conocimientos y experiencia para el desarrollo profesional en la vida cotidiana.

Al director de Tesis, Dr. Willan Espinosa, quien guio y asesoró a través de sus conocimientos, así mismo con sugerencias pertinentes para la concreción y desarrollo del presente trabajo de investigación.

Agradezco también a las autoridades, personal docente y estudiantes de la Unidad Educativa “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja, por su valiosa colaboración en la investigación y en el desarrollo de los talleres constitutivos de la investigación.

El Autor

DEDICATORIA

Quiero dedicar la presente tesis a mi padre Oscar Aníbal Gómez Cabrera y a Roció del Pilar Aguilar Salazar, los cuales fueron un gran apoyo y fortaleza en mi vida diaria y en la realización de la investigación, así mismo a mis docentes, los cuales influyeron mucho con sus lecciones y experiencias en la formación de una persona de bien y preparada para los retos que la vida nos pone.

Josué Gómez

MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO

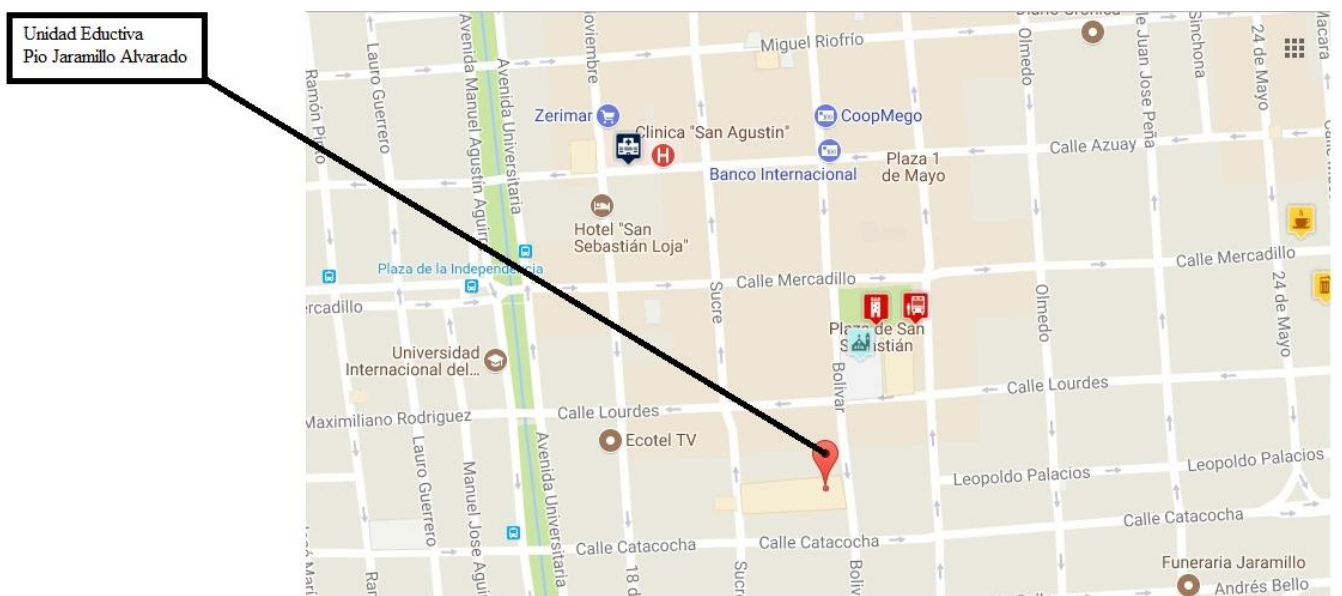
ÁMBITO GEOGRÁFICO DE LA INVESTIGACIÓN											
BIBLIOTECA: FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN											
TIPO DE DOCUMENTO	AUTOR TÍTULO DE LA TESIS	FUENTE	FECHA / AÑO	ÁMBITO GEOGRÁFICO						OTRAS DESAGREGACIONES	OTRAS OBSERVACIONES
				NACIONAL	REGIONAL	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	BARRIO O COMUNIDAD		
TESIS	Josué Mijaíl Gómez Álvarez TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DEL NOVENO AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PIO JARAMILLO ALVARADO” DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO 2017-2018	UNL	2018	Ecuador	Zona 7	Loja	Loja	San Sebastián	San Sebastián	Cd	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN; MENCIÓN: PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL CANTÓN DE LOJA



CROQUIS DE LA INVESTIGACIÓN UNIDAD EDUCATIVA “PIO JARAMILLO ALVARADO”



ESQUEMA DE TESIS

- i. PORTADA
- ii. CERTIFICACIÓN
- iii. AUTORÍA
- iv. CARTA DE AUTORIZACIÓN
- v. AGRADECIMIENTO
- vi. DEDICATORIA
- vii. MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO
- viii. MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS
- ix. ESQUEMA DE TESIS
 - a. TÍTULO
 - b. RESUMEN
ABSTRACT
 - c. INTRODUCCIÓN
 - d. REVISIÓN DE LITERATURA
 - e. MATERIALES Y MÉTODOS
 - f. RESULTADOS
 - g. DISCUSIÓN
 - h. CONCLUSIONES
 - i. RECOMENDACIONES
 - PROGRAMA DE INTERVENCIÓN
 - j. BIBLIOGRAFÍA
 - k. ANEXOS
 - PROYECTO DE TESIS
 - OTROS ANEXOS

a. TÍTULO

**TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DEL NOVENO
AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PIO
JARAMILLO ALVARADO” DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO
2017-2018.**

b. RESUMEN

La tesis intitulada: **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DEL NOVENO AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PIO JARAMILLO ALVARADO” DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO 2017-2018**, tiene como objetivo aplicar las técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes del noveno año. El estudio fue descriptivo, con corte transversal y diseño pre- experimental; los métodos aplicados fueron: el teórico, histórico-lógico, analítico-sintético, deductivo, inductivo. Se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Dificultades Interpersonales en la Adolescencia en una muestra de 21 estudiantes. Los resultados (pre-test) considerando los niveles más significativos de máxima dificultad fueron: relaciones con iguales (61,90%), relación con el sexo opuesto (57,14%), aserción (52,38%), hablar en público (47,62%) y relación con familiares (33,33%). Luego de aplicación de la propuesta los niveles disminuyeron a poca dificultad mejoraron notablemente, siendo así los resultados del (pos-test): relaciones con iguales (80,95%), relación con el sexo opuesto (90,48%), aserción (76,19), hablar en público (95,24%) y relación con familiares (80,95). Se concluye que los estudiantes mejoraron sus relaciones interpersonales luego de la aplicación del programa, y es importante que se siga utilizando para mejorar la calidad de vida de los estudiantes.

ABSTRACT

The thesis entitled: ASSERTIVE COMMUNICATION TECHNIQUES TO IMPROVE INTERPERSONAL RELATIONS IN THE STUDENTS OF THE NINTH YEAR OF BASIC GENERAL EDUCATION OF THE EDUCATIONAL UNIT "PIO JARAMILLO ALVARADO" OF THE CITY OF LOJA IN THE PERIOD 2017-2018, aims to apply assertive communication techniques to improve interpersonal relationships in ninth grade students. The study was descriptive, with cross section and pre-experimental design; The methods applied were: the theoretical, historical-logical, analytic-synthetic, deductive, inductive. The questionnaire for the evaluation of interpersonal difficulties in adolescence was applied with a sample of 21 students. The results (pre-test) considering the most significant levels were: relationships with peers (61.90%), relationship with the opposite sex (57.14%), assertion (52.38%), Public speaking (47.62%) and relationship with family members (33.33%). After application of the proposal the levels improved remarkably, thus being the results of the (post-test): relationships with equals (80.95%), relationship with the opposite sex (90.48%), assertion (76,19%), speaking in public (95.24%) and relationship with relatives (80.95%). It is concluded that the students improved their interpersonal relationships after the application of the program, and it is important that they continue to be used to improve the quality of life of the students.

c. INTRODUCCIÓN

La adolescencia es una etapa del desarrollo humano bastante confusa y compleja que viene acompañada por un cúmulo de inquietudes y necesidades. Surgen pensamientos de soledad, frustración e incompreensión ya que el adolescente vive en medio de dos mundos distintos: uno de niños y otro de adultos, lo que provoca más confusión por no saber a cuál de esos mundos pertenecer.

Si se habla de relaciones interpersonales, hacemos referencia a una asociación a largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones como afectividad, atención ya que las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como son la familia, amigos, amistades, trabajos. Es así que dentro de las relaciones interpersonales es importante desarrollar una comunicación correcta, eficaz y asertiva, que permita interactuar con los demás ya que estas juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona.

A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno inmediato que favorecen su adaptación al mismo, por lo contrario la carencia de estas habilidades pueden provocar rechazo, aislamiento y en definitiva limitar la calidad de vida, frente a esto, se ha formulado la siguiente pregunta de investigación: **¿De qué manera las técnicas de comunicación asertivas mejoraran las relaciones interpersonales de los estudiantes del noveno año de la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”**

Frente a esto, se plantea como alternativa de solución algunos talleres enmarcados en las técnicas de comunicación asertiva y las relaciones interpersonales los cuales constan en actividades que potencien la calidad de comunicación de una manera asertiva y mejorar la forma de relacionarse tanto con personas del otro sexo como con su grupo de iguales

Para el desarrollo de la siguiente investigación se consideró los siguientes objetivos específicos: Determinar los fundamentos teóricos que sustentan las relaciones interpersonales a través de la comunicación asertiva en los estudiantes de noveno año de Educación General Básica; Identificar el tipo de relaciones interpersonales que presentan los estudiantes de noveno año de la Educación general básica de la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”; Diseñar un programa enfocado en las técnicas de comunicación asertiva

para mejorar las relaciones interpersonales, de los estudiantes del noveno año de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”; Mejorar las relaciones interpersonales a través de técnicas de comunicación asertivas en los estudiantes del noveno año de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”; Validar la efectividad de la aplicación de las técnicas de comunicación asertiva en los estudiantes del noveno año de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”.

Primeramente se seleccionó la población (21 estudiantes del noveno año) con la que se trabajaría en la institución, luego se realizó una revisión y ampliación de los referentes teóricos que sustenten las variables consideradas, además se realizó la aplicación del cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en los adolescentes para evaluar los niveles y factores de las relaciones interpersonales, posteriormente se diseñó y aplicó un programa enfocado en técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales y finalmente se realizó la aplicación del post test de tal manera que se pueda considerar la validez de la propuesta.

La intervención se realizó en la unidad educativa “Pio Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja, con una duración de dos meses (diciembre 2017 – enero 2018), los días lunes de 16:05 a 18:05, martes de 17:25 a 18:05. El estudio es descriptivo, con corte transversal, y diseño pre- experimental; los métodos aplicados fueron el teórico, analítico- sintético, histórico-lógico, deductivo, inductivo. El cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia fue el instrumento utilizado para evaluar los niveles y factores de las relaciones interpersonales en los estudiantes.

Los resultados obtenidos luego de la aplicación del programa fueron positivos, puesto que los estudiantes mejoraron considerablemente los niveles y los factores de relacionarse con las demás personas que inicialmente presentaban; ya que, si en principio presentaban de forma significativa niveles altos de dificultad en sus relaciones, posteriormente se evidenciaron niveles bajos, por ende, se concluye que la aplicación del programa enfocado en técnicas de comunicación asertiva permitió mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

RELACIONES INTERPERSONALES

Antecedentes Históricos

Las relaciones interpersonales, nacieron con la aparición del hombre sobre la tierra. Ehlermann (1997) concluye:

Desde el momento que el hombre tuvo trato y comunicación con sus semejantes. Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un emisor y receptor; con las habilidades que permitan decodificar el mensaje e interpretarlo correctamente. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional. (p.2)

¿Qué son las relaciones interpersonales?

Son aquellas que realizamos día a día, al comunicarnos con nuestros semejantes. Por ejemplo: desde que nos levantamos y saludamos a mamá o a papá ya estamos teniendo relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales son de mucha importancia en la vida del ser humano, ya que para conocer que piensan las demás personas debemos comunicarnos ya sea de forma oral, escrita o gestual. Una de las principales causas por las que nos comunicamos es la necesidad de dar a conocer nuestro punto de vista. (Bligoo, s.f.)

Son relaciones sociales en las que se da una interacción mutua entre dos o más personas, en la cual interviene la comunicación para obtener información respecto al entorno donde nos encontremos

Definiciones

Según, Ehlermann (1997) describa lo siguiente:

Toda relación interpersonal es la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y al grupo al cual pertenece. Es la capacidad que posee el ser humano para interactuar con otras personas respetando sus derechos, manteniendo una óptima comunicación y trabajando unidos en pos de un objetivo en común. (p.3)

Pacheco (2003) señala: “Es la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie” (p.11)

Wiemann (2011) indica: “Que las relaciones interpersonales son un conjunto de elementos y procesos que surgen como consecuencia de la interacción entre dos personas o grupos” (p.22)

Castillo (2011) concluye: “Todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de su vida, como las que se dan con los padres, hijos e hijas, amistades, compañeros y compañeras de trabajo o estudio. A través de ellas, se intercambian formas de sentir y de ver la vida; también se comparten necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales” (p.5)

Importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son un aspecto imprescindible en los seres humanos.

Necesitamos del contacto con los otros. Monje, (2009) reitera:

Una relación interpersonal es una asociación de largo plazo entre dos o más persona, estas asociaciones pueden basarse en emociones como el amor y el gusto artístico, negocios y actividades sociales. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, amigos, matrimonio, amistades, trabajo, clubes, barrios. Pueden ser reguladas por ley, costumbre o acuerdo mutuo y son la base de los grupos sociales y la sociedad en su conjunto. Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí

mismo. El ser humano es un ser social y necesita estar en contacto con otros de su misma especie. Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. (p.2)

Para Papalia (2002)

Las relaciones interpersonales juegan un papel importante en el desarrollo integral de las personas y de los estudiantes. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que ayuda su adaptación e integración al mismo (p.86).

Tipos de relaciones interpersonales

Castillo (2011) indican: que para la psicóloga, las relaciones interpersonales se clasifican de la siguiente manera:

Relaciones Interpersonales Dependientes.-son las que necesitan saber que tienen que hacer, o que alguien les esté guiando en cada momento. (p.7)

Relaciones Interpersonales Independientes.- es toda persona que se guía por sí misma y no acepta la idea de otro, solo ellos tienen la razón y no comparten sus experiencias y conocimientos. (p.7)

Relaciones Interpersonales Interdependientes o Interpersonales.-Es toda persona que no necesita que le digan que tiene que hacer, se guía por sí misma pero acepta consejos, ideas etc. Al igual los transmite. (p.7)

Además de estas también existen las de:

- Relaciones de parentesco (Incluyen Padres de Familia, Hermanos, sobrinos, primos, etc.)
- Genético (Consanguinidad, como por ejemplo en paternidad, maternidad)
- Por unión (Afinidad, por ej. suegro, una suegra, tías, tíos, etc.)

- Amistad.-Que consiste en mutuo amor, confianza, respecto, y aceptación (A menudo incondicional).
- Fraternidad y hermandad.- puede implicar calidad de miembro formal en la organización, asociación, sociedad, casa de campo.
- Socios o compañeros de trabajo en la profesión, negocio, o un lugar de trabajo en común. (p.7)

Relaciones interpersonales eficientes: Las relaciones interpersonales son buenas, cuando producen:

- Satisfacción: es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para un individuo.
- Empatía: Es ponerse en el lugar del otro sin perder la propia identidad.
- Autenticidad: Ser genuino o verdadero.
- Compañerismo: Acción que sentimos en todo momento; en situaciones buenas o malas.
- Efectividad: Habilidad para determinar y alcanzar los objetivos organizacionales mediante la toma de decisiones. (p.8)

Relaciones interpersonales deficientes: Las relaciones interpersonales son malas, cuando producen:

- Frustración: No consigue lo que esperaba.
- Ansiedad: Produce inquietud, zozobra, agitación.
- Enojo: Origina ira contra alguien.
- Agresividad: Provoca respuesta violenta.
- Actitud negativa: Provoca protesta.(p.9)

Estilos

Se definen diferentes estilos de relación para clasificar de alguna manera las tendencias en las relaciones interpersonales. Aquí plantaremos unos prototipos. Algunos estilos de relación son más saludables que otros. Vamos a ver los siguientes estilos de relación

– Estilo agresivo.- No explica bien su opinión, no toma en cuenta la opinión de los demás (a menudo ni oye), amenaza, asusta, acusa, apremia y agrede. No toma en cuenta ni respeta las ideas y sentimientos de los demás. A menudo toma decisiones sin consultar. Tanto unos como otros manifiestan con claridad sus preferencias.

– Estilo manipulador.- Su característica es la ambigüedad. No sabe decir que no y no muestra su disconformidad (por lo menos de forma clara). Por conseguir lo que se propone disfraza los auténticos sentimientos y pensamientos. Divaga antes de entrar en materia.

Utiliza la adulación y las alabanzas para dominar al contrario. Se contradice sin parar. Habla mucho y a menudo, confunde a los demás y los lleva por donde quiere. Es un falso escuchador, puesto que hace como que escucha, pero no para de interrumpir a los demás, dificultando su participación.

– Estilo pasivo. Acepta la opinión de los demás. En la comunicación tiende a devaluarse, y utiliza a menudo expresiones de sumisión y auto culpabilización. A pesar de no estar de acuerdo, muestra conformidad con tal de no enfrentarse. Acumula hostilidad y rencor que lo descarga de forma desproporcionada en lugares y momentos inadecuados.

– Estilo asertivo. Es capaz de enfrentarse con éxito a cualquier estilo de relación. La persona asertiva es auténtica pues manifiesta lo que piensa y lo que siente. Respeto ideas y sentimientos de los demás sabe escuchar, y le resultará más fácil empatizar y aceptar incondicionalmente a los demás. Puesto que explica su punto de vista, y muestra claramente sus preferencias, comunica de forma eficaz

Agentes que participan en las relaciones interpersonales.

La familia en las relaciones interpersonales.

En los estudiantes los padres de familia son los motores centrales que forman parte de las relaciones sociales e interpersonales, para Gallego (2006) las relaciones parentales dadas entre padres e hijos dependen del tipo, la cantidad y calidad de expresiones e interacciones que existan entre ellas y ellos. Los lazos que los adolescentes mantienen con otros miembros de la familia maduran, debido a los patrones comunicativos que caracterizan los cambios de relación. Es por ello que Ovejero (2007) habla que la “convivencia familiar no es más que

un entramado genuino de relaciones individuales, o dicho de otra forma contemplado en su plenitud antropológica un entramado educativo de relaciones interpersonales”. (p.47)

Por su lado García (2015) habla de las relaciones interpersonales del adolescente en el núcleo familiar, el cual define a la familia como un grupo de individuos que conviven juntos y que están unidas por diferentes lazos: de parentesco, afectivos, económicos (p.13).

En la adolescencia las personas empiezan a separarse de su familia. Esto es natural y necesario y puede resultar difícil para la mayoría, hasta la adolescencia los hijos dependen de la familia: los padres proporcionan lo necesario para vivir y se encargan del control de su comportamiento. Pero en la etapa de la adolescencia el joven estudiante demanda encontrarse así mismo. Requiere definir sus intereses, valores, prioridades; necesita elegir sus amistades, sus músicas, su ropa; necesita en definitiva tomar sus propias decisiones y asumir sus aciertos y sus errores.

Sistematizando las ideas de las y los autores investigados se puede manifestar que en el núcleo familiar se debe estimular un ambiente lleno de afecto, confianza, comunicación y amabilidad, donde las y los estudiantes se sientan seguros y apoyados, por lo tanto, la familia es la encargada de fortalecer las relaciones interpersonales mediante el buen trato, practica de valores como el respeto y solidaridad, además deben establecer normas y conductas positivas que le permitan a los estudiantes interactuar con sus pares de una manera adecuada evitando cualquier tipo de maltrato agresión con las otras/os.

Grupo de iguales o de pares.

En los estudiantes las relaciones son elementales por lo que García (2015) expresa que las relaciones interpersonales son básicas en la adolescencia para la formación de la personalidad, entre los motivos que explican el porqué de la búsqueda de relación con el grupo, se encuentran los siguientes:

La tendencia a intimar, a poseer amigos íntimos, generalmente del mismo sexo, con quienes se pueda compartir todo sin peligro de ser rechazado. Esta amistad íntima cumple con la función de convalidar los propios valores y los sentimientos personales.

En el grupo, el adolescente tiene la necesidad de encontrar un sitio en el que sea valorado. De esta manera, desarrollará una serie de conductas que persiguen el “sentirse arropado” y el forjarse un estatus de valoración que le asegure el éxito en sus realizaciones entre iguales.

La persona se reconoce entre el grupo de iguales como miembro perteneciente a una colectividad.

Además García (2015) habla sobre las relaciones interpersonales en el grupo de iguales, donde expresa que la adolescencia es una etapa de los grandes amigos y de los primeros amores. Su función es la de satisfacer las necesidades de afiliación con otras personas que se concretan en el establecimiento de relaciones de pertenencia a un grupo social. Todos necesitan amigas y amigos a quienes explicar pensamientos y sentimientos, con quienes compartir el día a día. La amistad posibilita el descubrimiento personal y el desarrollo de la propia autoestima.

Los estudiantes necesitan interrelacionarse entre sí, es por ello que Molina de Colmenares & Pérez de Maldonado (2006) manifiesta que las personas son el eje central de las relaciones, los comportamientos que éstos adopten en circunstancias particulares de interacción pueden, en ciertos casos, obstaculizar las relaciones interpersonales y en otros, favorecerlas.

Las autoras manifiestan que si las relaciones se implantan sobre la base de actitudes positivas, como la cooperación, la acogida, la participación y la autonomía entre otras y sobre la base del diálogo, de la valoración positiva de los demás y de sí mismo, así como de la confianza, el clima del aula será positivo y gratificante; pero, si las relaciones en el aula están sentadas sobre la base de actitudes negativas, como la competitividad, la intolerancia y la frustración, el individualismo, la falta de tacto, las reacciones airadas y sin control, el aplazamiento de decisiones y la dificultad para asumir los propios errores, entonces el clima del aula será negativo.

Conjugando el criterio de los autores investigados y desde el punto de vista personal, las y los estudiantes en el salón de clase necesitan desarrollarse en un ambiente tranquilo y respetuoso, libre de burlas, amenazas o cualquier tipo de agresión, es por ello que en el grupo de iguales deben primar las relaciones interpersonales adecuadas basadas en los principios de cooperación y compañerismo que permitan a los estudiantes mejorar sus habilidades

comunicativas, expresar sus ideales, aceptar a los otros tal como son y sobre todo fortalecer la comunicación asertiva entre compañeras/os.

La comunicación en las relaciones interpersonales.

En el contexto social y en todo ámbito en general la interacción es elemental, razón por la cual Artavia (2006) expresa que la comunicación es un proceso fundamental en el desarrollo de las relaciones interpersonales que se dan entre los seres humanos (p.54).

En el nivel del salón de clases, la comunicación es indispensable para lograr un excelente desarrollo, tanto de las relaciones interpersonales, como del proceso educativo.

Así mismo Wiemann (2011) da a conocer que cuando la comunicación es competente por lo general es eficiente y adecuada y la misma favorece el desarrollo de las relaciones interpersonales competentes (p.5). Las relaciones competentes son aquellas que funcionan para las personas que participan.

Según Artavia y Wiemann las autoras investigadas y en resumen personal, se enfatiza que la comunicación asertiva en toda sociedad y en los estudiantes constituye la base fundamental para llegar a conocer, entender y comprender las situaciones sociales. Si existe una comunicación eficaz entonces las relaciones entabladas en el salón de clases serán buenas y ayudarán a las y los involucrados a sentirse aceptado por el grupo escolar al cual pertenecen, favoreciendo de esta manera su autoestima y su desarrollo personal de cada estudiante.

Los Contextos de las Relaciones Interpersonales

Álvarez (2002) expresan que las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, la escuela, los grupos de compañeros, el matrimonio, las amistades, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, los entornos barriales, las comunidades religiosas entre otros. Además juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas, a través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo. Es importante tomar en cuenta los valores más relevantes para así mejor favorecer estas relaciones.

Las relaciones interpersonales se refieren al trato o la comunicación que se establece entre dos o más personas; son muy importantes en las instituciones escolares, puesto que durante la actividad educativa se produce un proceso recíproco mediante el cual las personas que se ponen en contacto valoran los comportamientos de los otros y se forman opiniones acerca de ellos, todo lo cual suscita sentimientos que influyen en el tipo de relaciones que se establecen.

Newstrom, (2011).indica que:

Las relaciones se plantean en términos de las distintas posturas que adoptan las personas con respecto a otras próximas y agrega que éstas se refieren, a las actitudes y a la red de interacciones que mantienen los agentes personales (p.35).

Pueden presentarse actitudes positivas como: cooperación, acogida, autonomía, participación, satisfacción; pero también se puede observar actitudes de reserva, competitividad, absentismo, intolerancia y frustración, que producen una corriente interna, explícita o no, de deseos, aspiraciones e intereses corporativos y personales.

Por otro lado, es sabido que las relaciones interpersonales se cultivan dentro de un contexto de convivencia regulado por la interacción social, a través de la cual se espera que los partícipes de la relación tengan un comportamiento adecuado que evite actitudes exageradas que conlleven a una mala interpretación.

Sin embargo, como lo plantea Montoya (2006).el entramado de relaciones que se presentan en el aula, resulta complejo e imprevisible, por lo cual es necesario seleccionar algunas categorías conceptualmente opuestas, que pueden situarse a lo largo de un continuo dicotómico, para caracterizar las actuaciones relacionales de los docentes y alumnos. En este sentido menciona las siguientes: cooperación- competitividad, empatía-rechazo, autonomía-dependencia, actividad-pasividad, igualdad-desigualdad. Además enfatiza el mismo autor que el análisis conjunto de estas relaciones, constituye una fase previa para la identificación del clima social que se configura en el aula.

Significa entonces que los procesos interpersonales al interior de los centros educativos y su interrelación con los resultados deseados son muy importantes para el estudio del ambiente o clima social escolar, puesto que, si el entramado de relaciones que se produce como consecuencia de la tarea educativa en común está cargado de interacciones socio-afectivas

armoniosas, el clima de la clase será gratificante y contribuirá a crear condiciones favorables para el aprendizaje; por el contrario, si ese entramado está caracterizado por la competencia, agresividad, envidia e intriga, el clima será poco gratificante y por consiguiente las condiciones para el proceso de aprendizaje serán poco favorables.

Las relaciones en el aula son múltiples y entre ellas pueden mencionarse: las que se establecen entre profesores y las familias de los estudiantes, entre profesores y estudiantes, y finalmente entre los propios estudiantes. Sin embargo, para los efectos de este estudio interesa ahondar en el estudio de los estudiantes.

Las relaciones que se establecen en el aula son aquellas en las cuales participan los estudiantes, es decir la relación estudiante-estudiante. Como afirma Chiavenato (2009).

En la etapa de adolescente el joven necesita conformar su identidad a partir de un proceso de individualización, es él y solo él, tratando de ser inconfundible con otras personas, buscando encontrar en sí mismo características individuales que lo hagan diferente a los demás (32).

En este proceso, el adolescente no se encuentra solo, el amigo es la figura más importante de su entorno; es la persona con la cual descarga sus angustias, sus tensiones, sus alegrías y sus fracasos y con la cual ensaya formas de relación que contribuirán a conformar su personalidad futura. Para cualquier estudiante, de manera especial si es adolescente, sus compañeros, o al menos algunos de ellos, son indiscutiblemente “otros significativos”, de donde se deriva la enorme utilidad de lograr que, en las escuelas, los compañeros adopten conductas positivas, tanto en el campo interpersonal como el campo del aprendizaje.

Las relaciones de amistad, como lo señala García (2015), permiten a los jóvenes practicar habilidades de interacción social que les serán de utilidad en su vida adulta, para establecer relaciones cercanas, comunicarse adecuadamente con otras personas, solucionar los conflictos y aumentar la confianza en los otros (p.64). Por lo cual, el autor enfatiza que: La relación de amistad sensibiliza a los jóvenes hacia las necesidades de los otros y favorece la adaptación social. Esta interacción social promueve el desarrollo cognitivo, al permitir a los adolescentes predecir el comportamiento de los otros, controlar su propia conducta y consecuentemente regular su interacción social.

La trascendencia de las relaciones interpersonales entre los estudiantes es un hecho harto comprobado, como lo Silveira (2014) por cuanto la educación es concebida simultáneamente, como un proceso de enseñanza aprendizaje de contenidos formalizados y como un proceso de socialización de la personalidad en vías de desarrollo (p.54). Por ello se plantea la necesidad de potenciar la calidad de las relaciones estudiante-estudiante dentro del aula.

Pese a lo anterior, Raymond (1978) refiere,

Que es notorio que los sistemas educativos actuales en todo el mundo, se han adaptado a trabajar mediante el recurso de la motivación por competencia y el estudiantado se queja, a veces, de las relaciones hostiles y humillantes que se observan entre los propios compañeros (p.78).

En relación con esto, Ovejero (2010), señala que “hoy en día no se potencia la relación entre iguales de signo positivo esto es cierto incluso cuando tenemos al estudiante sentado en fila uno a uno, mirando sólo al profesor o profesora” (p.35), de modo que se enseña que la relación más importante en el aula es aquella que se establece con el profesor y por lo tanto interesa prestarle atención.

Tal vez, como efecto de ello, las amenazas, agresiones entre estudiantes continúan despertando la inquietud de la opinión pública; como señalan Torres (2008)., “la violencia nos arropa en el aula” (p.57); pero los comportamientos violentos no son más que los mismos que el estudiante ha aprendido a lo largo de su formación, los mismos que actúan en sus otros espacios de relación social, un submundo de violencia que se recrea en la escuela y en el que participan todos los miembros de la comunidad educativa, en mayor o menor grado.

Las relaciones interpersonales se desarrollan en varios ámbitos familiar, de compañeros, de amigos, institucionales, educativos, clubes, permitiendo la comunicación, valorando los comportamientos de otras personas, siendo solidarios, sin embargo estas relaciones se cultivan dentro de una convivencia de interacción social.

Al hacer mención dentro del ámbito educativo estas relaciones interpersonales son muy importantes para fomentar un ambiente social escolar que permita un resultado favorable para el aprendizaje, si por el contrario impera la competencia, el egoísmo, la envidia, la agresividad, la intriga el clima social será un verdadero caos.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Definición de técnica

Según lo recuperado de Wikipedia.org (como se citó en la Tesis de Buri, V. 2016) afirma que una técnica es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de las ciencias, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación o en cualquier otra actividad.

Definición de asertividad

Hofstadt, C. (como se citó en la Tesis de Buri, V. 2016) propone el siguiente concepto:

La asertividad es un proceso de comunicación continuo, positivo, constructivo y estimulante. La persona que con estilo de comunicación es capaz de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, defendiendo sus derechos y respetando a los demás. Cuando hace esto, facilita que los otros se expresen y lo hacen utilizando de la forma más adecuada posible los componentes conductuales de la comunicación. El objetivo principal de una persona asertiva no es conseguir lo que desea a cualquier precio, sino ser capaz de expresarse de forma adecuada y sin agredir, de manera que al interactuar con una persona asertiva, en muchas ocasiones, la conversación se convierte en una negociación.(p.41)

Las personas asertivas entablan conversaciones con facilidad y reciben información sin problemas, dejan de sí mismas una agradable sensación, expresan con claridad sus puntos de vista, manifiestan su desacuerdo con los demás valorando las opiniones de los demás, es por ello que estas técnicas de comunicación nos ayudarán a tener una comunicación asertiva con las personas que nos rodean.

Con estos conceptos puede afirmar que las técnicas asertiva es el modo de comunicación adecuado para transmitir ideas, sentimientos y pensamientos a otras personas de forma que no lleguemos a provocar reacciones inesperadas a la otra persona, sin llegarla a ofender, manipular o hacerle daño, este tipo de reacciones debe evitarse hacer no solo a las otras personas sino también a uno mismo, el uso de las técnicas asertivas es para mantener una buena comunicación y llegar al fin esperado que beneficieren, al receptor como al emisor.

Técnicas comunicación asertivas

Según Peñafiel (2010) cita lo siguiente:

Consiste en exponer ante el otro, nuestros deseos y opiniones; son los indicios y datos que en la vida cotidiana expresamos ante los demás para que nos conozcan. Provocar que la exposición de cómo somos nosotros anime a nuestro interlocutor a hablar también con libertad de sí mismo. (p.37)

Diálogos interiores.

Peñafiel (2010) afirma lo siguiente:

Con mucha frecuencia no son los hechos los que condicionan nuestro ánimo o nuestros sentimientos, sino nuestro diálogo interno. Cuando nuestros pensamientos son negativos el comportamiento asertivo queda resentido; si por el contrario somos capaces de generar un monólogo interior positivo, éste reforzará nuestras actitudes y el reconocimiento de los logros. Incluso después de actuar, el diálogo interior sigue teniendo efecto por cuanto premiará nuestra actuación, o en caso de que ésta no haya sido exitosa la justificará, predisponiéndonos para posteriores ocasiones. (p.37)

El Disco Rayado.

Peñafiel (2010) cita lo siguiente:

Consiste en repetir el propio punto de vista de manera constante, con tranquilidad y sin entrar en discusiones. Hay que ser persistente, sin rendirse. Pero hay que tener en cuenta que la otra persona no se sienta atacada se le puede dar la razón a ciertos aspectos pero sin dejar de repetir los argumentos de manera que la persona quede convencida. (p.37)

Banco de Niebla.

Peñafiel (2010) nos afirma lo siguiente:

Consiste en enfrentarse a críticas sin negarlas y sin contraatacar con otras críticas, es decir, se da la razón a lo que se considera cierto pero sin entrar en discusiones. Estilo tipo de técnica implica que con la práctica: se reduce el sentimiento de culpa

automático que aparece al recibir una crítica, se reduce la cantidad de críticas que se vaya a recibir ya que los otros percibirán que no funciona la manipulación y se reduce el conflicto entre el que critica y el que es criticado. (p.38)

Aplazamiento Asertivo.

Peñañiel (2010) sostiene lo siguiente:

Consiste en aplazar la respuesta hasta un momento hasta que esté más tranquilo. Entonces radica en posponer la respuesta que vayamos a dar a la persona que nos ha criticado, hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente. (p.38)

El lenguaje corporal.

Peñañiel (2010) manifiesta lo siguiente:

La comunicación no verbal de las personas asertivas se caracteriza por:

- Mantener una postura relajada, firme y cómoda; el cuerpo suele estar erguido.
- El contacto físico y el ocular se emplean de la forma adecuada a cada momento, lo mismo que el tono de voz.
- Adicionalmente, la persona asertiva practicará en todo momento la escucha activa. (p.38).

Asertividad negativa

Peñañiel (2010) cita el siguiente enunciado: “Técnica utilizada cuando observamos de forma crítica la propia competencia personal, los hábitos o la apariencia física. La técnica nos enseña a aceptar los propios errores sin excusarnos por ello, reconociendo las críticas bien fundadas”. (p.39)

Aserción básica

Peñañiel (2010) afirma lo siguiente:

Se trata del primer grado de aserción en el que damos a conocer de forma simple y clara nuestra opinión. Este tipo de aserción implica la defensa de los derechos

personales, creencias, sentimientos, opiniones, expresión de afectos y agradecimiento a nuestros semejantes. (p.40)

Decir “NO”

Peñañiel (2010) cita el siguiente enunciado:

El comportamiento asertivo en estas situaciones viene definido por buscar la forma más correcta y el momento adecuado para decir “no”. El “no” debe ser directo y claro, sin rodeos o excesivas explicaciones. La clave del éxito en esta técnica está en que tenemos derecho a decir “no, sin experimentar ningún sentimiento de culpabilidad (p.40).

Procesar el cambio

Peñañiel (2010) enuncia lo siguiente:

El objetivo es poder cambiar el centro de atención de la discusión. Esto será posible olvidándose por un momento del tópico de la discusión para centrarse en lo que verdaderamente ocurre en la relación. Esta técnica también suele usarse en sentido contrario; esto es, intentando alejar el centro de la discusión de las actitudes y sentimientos suscitados, para volver posteriormente a centrarse en lo que verdaderamente preocupa. (p.45)

Aserción empática

Peñañiel (2010) cita el siguiente enunciado:

La empatía es la capacidad de ponerse en la situación de nuestro interlocutor, comprendiendo sus argumentos, aunque no compartiéndolos necesariamente. La aserción empática implica transmitir a nuestro escuchador nuestra propia opinión sin renunciar a nuestros derechos. De esta forma, predisponemos positivamente a nuestro interlocutor. Este tipo de aserción puede usarse también como estrategia dilatoria, pues permite reorganizar nuestras ideas. (p.45)

Aserción de confrontación

Peñañiel (2010) manifiesta lo siguiente:

Tipo de aserción utilizado cuando se reciben mensajes contradictorios. Existen situaciones en las que el interlocutor contradice los hechos con sus palabras, o desliza afirmaciones que se contradicen con otras expresadas anteriormente; es el momento de clarificar la situación para evitar confrontaciones. La asertividad frente a la discrepancia se hace útil también para hacer notar al interlocutor de la fragilidad de su conducta u opinión sin tener que reprobarle. (p.48)

Aserción subjetiva o del lenguaje del yo

Peñañiel (2010) cita el siguiente enunciado:

Este es un tipo de aserción que permite expresar sentimientos negativos sin tener que mostrarnos agresivos y sin que la relación se resienta demasiado por ello. Es utilizado cuando se produce una agresión de forma inconsciente por parte del interlocutor o en aquellas situaciones en las que se viene repitiendo de forma parecida. También es necesario decir de forma clara y directa el sentimiento que provoca esa situación concreta. Para obtener el mejor resultado será bueno ofrecer al escuchante alguna alternativa de conducta. (p.48)

Las técnicas de comunicación asertiva permiten tener la capacidad de defender los propios derechos dando cabida a los intereses y derechos de otras personas. Ser honesto consigo mismo y con los demás. Ser auto-afirmativo sin sentirse culpable, ni perder el cariño de los demás. Poder de mantener amistades y conversaciones con familiares y amigos. Ser capaz de aceptar las propias limitaciones y aprovechamiento de sus capacidades individuales, conservando el respeto y la valoración por sí mismo Poder de comunicar las opiniones de manera directa, sin dar lugar a malos entendidos.

Como se aplican las técnicas de comunicación asertiva

Para poder aplicar estas técnicas se necesitan seguir las siguientes fases:

Fase de preparación personal: Según García (como se citó en la Tesis de Buri, V. 2016) piensa que se trata de una fase previa, necesaria para tener muy claros los objetivos que perseguimos en el encuentro es lo que nos motiva a la negociación cuando negociamos tenemos que tener la vista puesta en nuestros objetivos, hay algunas cosas que nos pueden distraer de ellos y hacernos fracasar. (p.48)

Esta fase nos ayuda a prepararnos de lo queremos conseguir y no distraernos o que nos confundan y perdamos nuestro objetivo.

Preparación de diálogo: Según García (como se citó en la tesis de Buri, V. 2016) piensa que debemos cumplir los siguientes requisitos: “describir los hechos concretos, manifestar nuestros sentimientos y pensamientos, pedir de forma concreta y operativa lo que queremos que haga y especificar las consecuencias” (p. 49).

Para conseguir lo que queramos primero se debe respetar a la otra persona, hablar de una manera clara y específica pidiéndole lo que queremos conseguir y mostrándole cuales serían las consecuencias sino lo hace.

Ensayo: Según Buri, V. (2016) piensa que “la finalidad de este acápite radica en que la comunicación asertiva, debe ser ensayada y preparada de manera adecuada, con la finalidad de exponer lo que sentimos de forma sincera y tranquila” (p.50).

Se considera que la finalidad es que para podernos comunicar debemos estar preparados con lo que queremos conseguir y no improvisar porque podemos perder el hilo de la conversación.

Ejecución: Según García (como se citó en la tesis de Buri, V. 2016) piensa que en la fase de ejecución hay que tener en cuenta algunas técnicas básicas que nos permiten llevar a cabo lo que hemos preparado. No hay que olvidar nunca que nuestros objetivos están plasmados en el diálogo que hemos preparado y que nuestra meta inmediata es decirlo. No se trata de contestar a todas las digresiones que nos hagan, no es necesario ser rápido y agudo para poder responder de forma inmediata a todo lo que nos digan. Se trata de emplear la técnica del banco de niebla, que también se llama aceptar en principio, seguida de la del disco rayado. (p.50)

Para la ejecución debemos tener claros nuestros objetivos, estar tranquilos, ya que no es importante responder rápido a todas las preguntas que nos hagan nuestros hijos, sino de saber cómo responderlas, para no entrar en discusión es importante emplear la técnica de banco de niebla y para lograr nuestro objetivo la técnica del disco rayado.

Formas de actuar que dificultan la comunicación

Según Crespo (2011) piensa que

Una percepción diferencial de los estatus de los interlocutores en el proceso comunicativo en la familia. Esto imposibilita la comunicación horizontal. Tendemos a ver al otro como el sujeto que debe responder y por ello no escuchamos de forma activa. Realmente prestamos atención solamente a nuestro discurso, mientras “el otro” habla nosotros nos preocupamos de elaborar una contestación en vez de ponernos en su situación. Se produce también un menosprecio de las ideas externas y, por extensión, un menosprecio de la persona. Podemos no estar de acuerdo y transmitir este sentimiento aportando nuestro juicio de forma que no implique falta de respeto u ofensa.

Esta falta de sensibilidad también suele hacer menos visible el esfuerzo de los demás cuando éste no tiene como consecuencia una acción o conducta que nosotros consideramos como la más acertada.

Dentro de esta percepción diferencial de la posición del otro también es frecuente recordarle que siempre actúa igual. Usamos las etiquetas y generalizamos con lo que damos por sentado que ese (el erróneo) es el tipo de actuación que esperamos de esa persona. Todos tenemos virtudes (visión positiva) pero, cuando actuamos de la manera que venimos exponiendo, únicamente tomamos en cuenta los defectos (visión negativa). Esta visión negativa acaba por ser la que define al sujeto en sí, es decir, extendemos el juicio de lo negativo de las acciones hasta la propia persona. Esto hace que el cambio de actitud sea percibido por ambas partes como más difícil puesto que lo que está mal no es simplemente la acción (susceptible de cambio) sino el propio sujeto (dudoso cambio). (p.94)

El interrogatorio no es una forma de comunicación así que no debemos confundirlo al momento que queremos mantener un diálogo. Elegir un momento oportuno para que se dé una buena comunicación es una de las principales claves ya que de esta manera se predispone de forma positiva al interlocutor (Crespo, 2011).

Según Crespo (2011) menciona que

La falta de dominio sobre los procesos de comunicación asertiva. Si se utilizan fórmulas de comunicación, recursos discursivos con los que el interlocutor se encuentre en una posición incómoda o sencillamente violenta, estaremos propiciando respuestas de tipo defensivo. De esta forma los procesos de comunicación con formato de amenaza u orden no conducen al diálogo. En muchas ocasiones la reacción del otro facilita una conducta violenta de escala ascendente que puede terminar en insultos, castigos desmesurados o acciones irreflexivas fruto del estado emocional momentáneo (portazos, gritos, golpes) con consecuencias, en ocasiones, lamentables y que propician situaciones que luego tendrán difícil arreglo. (p.95)

Es necesario conocer la personalidad del receptor para saber cómo manejar una conversación ya que la identidad de los hijos tiene un formato evolutivo, de modo que debemos entender cuáles son las peculiaridades que definen el comportamiento de los niños o adolescentes en cada momento, ya que los hijos o un adolescente siempre quiere defender su idea así que el receptor puede mal interpretar eso como una ofensa o insulto (Crespo, 2011).

Con respecto al autor considero que todas estas aportaciones sí dificultan la comunicación, es por eso que esta debe ser simétrica, respetar los tiempos para hablar para así mantener un buen clima al momento de intercambiar información, mantener un diálogo y no una discusión y lo más importante es conocer la personalidad de la otra persona para así saber cómo mantener una buena comunicación.

Principios de la comunicación asertiva

Respetarse a uno mismo

Nadie tiene derecho a ofender, menospreciar o ridiculizar a una persona aun en el caso de haber cometido errores. Él tiene motivos para estar molesto con ella, no da derroche a faltarle el respeto, pues existen formas de comunicar asertivamente el mensaje.

El auto respeto es una cualidad personal muy relevante a la hora de saber cuánto valemos como seres humanos, auto respeto quiere decir gustarte y amarte a ti mismo y sentirte

orgullosa y digna de quien eres. Por supuesto, todo esto está construido en base a la auto exploración y a la objetiva evaluación de tus oportunidades, destrezas, y características positivas y negativas de tu personalidad. Cuando manifiestas auto respeto. Te sientes confiado, competente y tienes la audacia de llevar tu vida a donde tu quieras, además, cuando sientes respeto por ti mismo, sientes menos arrepentimiento y culpa.

Es así que Llacuna, (2004) expresa

- Respetar a los demás: Aceptar que cada persona se comunica de modo diferente con los demás sobre la base de sus valores, procedencia y entorno.

- Ser directo: Significa comunicar sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.

- Ser apropiado: Toda comunicación involucra al menos dos personas y ocurre en un contexto particular, así una comunicación asertiva, necesita un espacio, un tiempo, un grado de firmeza, una frecuencia.

- Ser honesto: La honestidad significa expresar verdaderamente los sentimientos, opiniones o preferencias, sin menosprecio de los otros ni de sí mismo. Esto no significa decir todo lo que pasa por la mente o dar toda la información considerada como privada (p.57).

Además Calva (2016) hace referencia a la forma de expresarse del asertivo se adapta al contexto donde se desarrolla la comunicación, lo que contribuye a facilitar que se resuelvan los problemas inmediatos que se puedan presentar en el proceso de comunicación. Y se minimiza el riesgo de que en futuros intercambios puedan aparecer problemas. Así pues. Se puede decir que el estilo asertivo consiste en ser capaz de comunicarse en cada ocasión de la mejor forma posible (p.249).

- Control emocional: Permite mantener el control, al hablar con la firme convicción de una manera equilibrada y asertiva.

La teoría de control de las emociones o inteligencia emocional se basa en el uso inteligente de las emociones, pretende educar a las personas para que sean más conscientes de sus sentimientos y acciones. Prettel (2010) Son un estado afectivo que experimentamos, cualquier alteración y agitación de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado

mental vehemente o excitado. Que provoca cambios orgánicos en la persona, tanto físicos como endocrinos. Las emociones juegan un papel contundente en la forma racional de pensar de los individuos, según los expertos existen siete emociones primarias de las que se derivan las demás La alegría, sorpresa, amor, tristeza, vergüenza, ira y miedo. Estas últimas cuatro son catalogadas como emociones negativas, y están muy ligadas a los actos violentos.

-Saber escuchar: Dentro de la familia, el saber escuchar es el punto clave, ya que se puede mantener la interrelación familiar.

Escuchar confiere el sentido a la comunicación, escuchar es la mitad del secreto a la comunicación. Ongallo (2007) Dominar la escucha activa no solo es relevante en el ámbito profesional sino también en el ámbito personal, escuchando favorecemos las relaciones familiares, en pareja y con las amistades, reduciremos las disputas, disminuirémos los mal entendidos, progresaremos en el entendimiento y comprendemos mejor las razones y emociones de nuestros seres queridos (p.21).

- Lenguaje verbal y no verbal: La comunicación no verbal se realiza a través de multitud de signos de gran variedad: Imágenes sensoriales visuales, auditivas, olfativas., sonidos, gestos, movimientos corporales, entre otras características. Ocampo (2006).menciona que:

La comunicación no verbal mantiene una relación con la comunicación verbal, pues suelen emplearse juntas, en ocasiones actúa como reguladora del proceso de comunicación, contribuyendo a ampliar o reducir el significado del mensaje, los sistemas de comunicación no verbal varían según las culturas, generalmente, cumple mayor número de funciones que el verbal, pues lo acompaña, completa, modifica o sustituye en ocasiones (p.75).

Esto pertinente considerar los aspectos culturales de los pueblos y sociedades, las características personales de los individuos, hasta el lugar donde viven y su naturaleza étnica, sin olvidar la estratificación social.

Enfoques de la comunicación asertiva

En el enfoque cognitivo: El comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta, haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás.

Enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad, ayudar a identificar y aceptar los propios derechos y los derechos de los demás, reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas, y desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichos métodos. Es así como la asertividad se fundamenta en la ausencia de ansiedad ante situaciones sociales, de manera que se hace viable manifestar sentimientos, pensamientos y acciones.

El enfoque humanista: La asertividad se centra desde sus inicios (los años setenta) en concebir la variable como una técnica para el desarrollo de la autorrealización del ser humano.

Bermúdez y González (2011).afirman que

Para ser asertivo se necesita aceptarse y valorarse, respetar a los demás, permanecer firmes en las propias opiniones, comunicar con claridad y directamente, en el lugar y momento adecuados y de forma apropiada, lo que se quiere o se necesita decir (p.53).

De acuerdo con Arbeláez (2014)

una persona asertiva se siente libre para manifestarse, expresando en sus palabras lo que siente, piensa y quiere; puede comunicarse con personas de todos los niveles, siendo una comunicación siempre abierta, directa, franca y adecuada; tiene una orientación activa en la vida; va tras de lo que quiere; actúa de un modo que juzga respetable; acepta sus limitaciones al comprender que no siempre puede ganar; acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas; con delicadeza, pero también con firmeza, establece quiénes son sus amigos y quiénes no; se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos, y evita los dos extremos: por un lado, la represión y, por el otro, la expresión agresiva y destructiva de sus emociones (p.32).

¿Qué es un programa?

El diseño de programas es una actividad compleja que exige al planificador recoger informaciones diversas y tomar decisiones a lo largo de un proceso dilatado en el tiempo, que constituye sin duda una modalidad de investigación educativa no demasiado conocida bajo el nombre de investigación evaluativa. Y esto es así porque el diseño de programas no

puede concebirse separado de una serie de procesos de evaluación convergentes como son la evaluación de las necesidades personales, grupales y contextuales de los individuos para los que se quiere generar un programa, la evaluación del funcionamiento de los diferentes elementos del programa diseñado, la evaluación de la estrategia de aplicación ideada y la evaluación de los logros obtenidos con el mismo.

Diseñar programas exige además tomar decisiones en gran medida arbitrarias sobre aspectos como el modelo teórico que estará a la base del programa, los destinatarios potenciales, la metodología de trabajo a utilizar, el número y tipo de las actividades que ofertará el programa, el sistema de evaluación, etc. La arbitrariedad de esas decisiones reside en que en orientación, al igual que ocurre en el amplio campo del trabajo social, no hay estrategias óptimas ni respuestas unívocas para los problemas y necesidades de los usuarios, sino que nos enfrentamos a ellas mediante un continuo proceso de construcción y ensayo de ofertas educativas o asistenciales que son por naturaleza coyunturales y perecederas, en tanto en cuanto el contexto es cambiante y exige constantemente tratamientos nuevos e imaginativos para situaciones siempre iguales y siempre distintas. El concepto de programa hace referencia, en el campo del trabajo social, a tres diferentes formas de intervención las cuales Barr (1991) menciona:

- La actuación coordinada de diferentes unidades administrativas para la prestación de un servicio o el desarrollo de un conjunto de actividades específicas
- Un conjunto de actuaciones planificadas para la consecución de una meta educativa o asistencial en una población previamente seleccionada. Requiere la definición clara de los resultados que se espera obtener, un enmarque temporal para el programa y un grupo humano destinatario bien delimitado
- Actividades para una sola vez y con pretensiones / objetivos muy limitados (p.28).

¿Qué es un taller?

Es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica. Se caracteriza por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo que, en su aspecto externo, se distingue por el acopio (en forma sistematizada) de material especializado acorde con el tema tratado teniendo como fin la elaboración de un producto tangible.

Un taller es también una sesión de entrenamiento o guía de varios días de duración. Se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes. En esencia el taller “se organiza con un enfoque interdisciplinario y globalizador, donde el profesor ya no enseña en el sentido tradicional; sino que es un asistente técnico que ayuda a aprender. Los alumnos aprenden haciendo y sus respuestas o soluciones podrían ser en algunos casos, más válidas que las del mismo profesor

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

La presente investigación fue un estudio descriptivo porque según Sampieri (2014) menciona “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p.92). Por lo tanto, que permite especificar las propiedades, características o aspectos importantes del fenómeno de estudio, es decir que mediante este se mide o recoge información de manera independiente sobre las variables que son abordadas, en este caso aspectos importantes en correlación a las relaciones interpersonales, como también aportes sobre lo que respecta a las técnicas de comunicación asertiva; así mismo es de corte transversal porque se lo realizó en un lugar y periodo de tiempo determinado, y de tipo pre-experimental puesto que el grado de control es mínimo debido al tiempo disponible para la intervención, además se trabaja con la aplicación de un pre y post test al mismo grupo de trabajo.

Métodos

Los diferentes métodos que utilizan van en línea con el cumplimiento de los objetivos descritos anteriormente para el desarrollo de esta investigación son los siguientes:

Métodos Teóricos.- Permitieron revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, no observables directamente. Participan en la etapa de asimilación de hechos, fenómenos y procesos en la construcción. Los métodos teóricos cumplen una función epistemológica importante, ya que posibilitan la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados.

Método Histórico - Lógico.- Este método estudió toda la trayectoria histórica del objeto, su tendencia, las etapas más significativas de su desarrollo y sus conexiones históricas fundamentales de forma cronológica y lógica.

Método Analítico - Sintético.- Dicho proceso permitió el desglose del marco teórico, facilitando la selección de información pertinente y la especificación al momento de realizar el estudio de tal manera que se trabaje los aspectos relacionados al tema de manera clara, como también al momento de establecer las conclusiones y recomendaciones.

Método deductivo- porque permitió el análisis de diversas investigaciones relacionadas al tema del presente trabajo, además se logró relacionar los datos empíricos con los teóricos abriendo paso a la formulación de las conclusiones para comprobar así la veracidad de las mismas

Método Inductivo – este método se aplicó en la elaboración de las conclusiones y recomendaciones ya que permitió el análisis de los resultados de la presente investigación, compararlos con otros estudios (discusión) y generalizarlos.

Instrumentos

Instrumento

Cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia (CEDIA): creado por Candido, J. Inglés, S. Méndez, F. y Hidalgo, M. evaluó tanto el nivel y el tipo de dificultad en las relaciones interpersonales que presentan los examinados, consta de 39 ítems en el que los estudiantes deberán marcar el nivel de dificultad que ellos consideren (1-4) que pueden tener o no dificultad en su vida diaria así mismo permite evaluar 5 sub-escalas las cuales son: aserción, relaciones con el otro sexo, relaciones con iguales, hablar en público y relaciones familiares. Es así que este instrumento se lo considero para la aplicación tanto del pre-test, como del pos-test de la investigación siendo un factor determinante tanto para cumplir con los objetivos planteados en la investigación como para el desarrollo de la misma.

Objetivo – Detectar el nivel de dificultad que presentan los adolescentes en sus relaciones interpersonales

Áreas de evaluación- el cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia mide las relaciones interpersonales en 5 diferentes escalas las cuales son:

- **Aserción:** Preguntas 39, 6, 31, 11, 14, 26, 4, 1, 32, 16, 18, 19, 20, 15, 36.
- **Relaciones con el otro sexo:** Preguntas 28, 22, 35, 2, 9, 12.
- **Relaciones con iguales:** Preguntas 30, 38, 33,13, 24, 37.
- **Hablar en público:** Preguntas 17, 7, 3, 21, 5, 29.

- **Relaciones Familiares:** Preguntas 25, 23, 27, 34, 10

Tiempo de aplicación – el tiempo de aplicación oscila entre los 30 a 40 minutos, es aplicable en adolescente a partir de los 12 a los 21 años.

Población y muestra

En el presente estudio la población estuvo constituida por 1500 estudiantes comprendidos de octavo a tercero de bachillerato de la sección matutina como vespertina, de los cuales se selección una muestra de 21 estudiantes de una manera no probabilística ya que se trabajó únicamente con el noveno año de educación general básica, considerando que los estudiantes de dicho curso presentar una mala forma de relacionarse con los demás, determinada previamente por observación y utilizando para la medición un test estandarizado (Cuestionario de Evaluación de Dificultades Interpersonales en la Adolescencia)

Indicadores	Población	Muestra
Estudiantes	1500	21

Tiempo y Espacio

El periodo de duración de la investigación fue desde el mes de abril del 2017, hasta marzo de 2018, mientras que la aplicación de la propuesta se realizó en los meses de diciembre del 2017 y en enero del 2018 en estudiantes del 9no año de la unidad educativa “Pio Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja.

Diseño y aplicación de la propuesta

Procedimiento

El presente trabajo investigativo se llevó a cabo a través de un proceso metodológicamente estructurado en diferentes etapas, siendo una de las iniciales de carácter administrativo e institucional que comprendió la respectiva solicitud por parte de la investigadora y consecuentemente de la carrera de Psicología y Orientación de la Universidad Nacional de Loja a los directivos de la institución. Luego de ello se solicitó la colaboración a los estudiantes del noveno año de Educación Básica paralelo, para la ejecución de la propuesta

como alternativa de solución al problema aplicando un programa enfocado en técnicas de comunicación asertiva constando de 28 talleres. Dicha intervención tuvo lugar en los meses de diciembre de 2017 a enero de 2018.

El programa enfocado en técnicas de comunicación asertiva se desarrolló en cuatro etapas:

Etapa I: De diagnóstico

Esta fase involucró la aplicación de un instrumento psicológico (pre test) denominado Cuestionario de Evaluación de Dificultades Interpersonales en Adolescentes a 21 estudiantes del noveno año de Educación General Básica sección vespertina, seguido de ello se realizó la tabulación para obtener los resultados de cada uno de ellos a través del método manual simple y el estadístico utilizado, el análisis porcentual y se construyó tablas al respecto para su expresión e interpretación gráfica.

Etapa II: De planificación (Elaboración de la propuesta de intervención)

Se procedió a planear el programa de intervención en base a la problemática detectada, mediante la elaboración de un plan de actividades basado en técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes, constan 28 talleres para ser aplicadas de forma grupal con la intención de promover espacios de ayuda mutua, comunicación asertiva, estima y respeto por los otros.

Etapa III: De intervención

En esta etapa se llevó a cabo la ejecución del programa de intervención y su organización, para que sea acorde con los resultados alcanzados en la fase de diagnóstico. Cada actividad tuvo lugar el día y hora señalada en la planificación, de igual forma tuvo una duración de 40 minutos aproximadamente, se consideró también una evaluación cualitativa de la participación de los estudiantes en cada actividad desarrollada.

Etapa IV: De validación o evaluación

Se realizó una evaluación de las acciones en su conjunto desarrolladas de manera continua y sistemática, una vez cumplidas. Por lo que en esta fase se aplicaron cuestionarios para evaluar cada técnica utilizada en las actividades aplicadas, al finalizar las actividades se

aplicó nuevamente el Cuestionario de Evaluación de Dificultades Interpersonales en Adolescentes para inferir la efectividad del programa de actividades basado en técnicas de comunicación asertiva conjuntamente con una reflexión acerca de los logros obtenidos y los obstáculos que se presentaron para el buen desarrollo del programa de intervención.

Valoración del plan de actividades

Se empleó un método estadístico no específico, debido a que se lo expresa en tablas que facilitaron la comparación e interpretación de los datos obtenidos antes y después de la aplicación de la propuesta de intervención y de los resultados significativos que se obtuvieron en la disminución a poca dificultad en las relaciones interpersonales con la utilización de un programa enfocado en técnicas de comunicación asertiva, a fin de confirmar la efectividad de las actividades en los estudiantes investigados. Finalmente se procedió a la respectiva elaboración del informe de tesis y publicación de los resultados obtenidos.

Análisis Integrador de resultados obtenidos

Para trabajar los resultados obtenidos en la investigación se analizaron utilizando los archivos informáticos tales como Microsoft Word y Microsoft Excel, para representar cuadros, gráficos, y para la respectiva redacción del análisis e interpretación se utilizó el método estadístico de ROPAI (Recoger los datos, organizar en cuadros, presentar gráficos, analizar e interpretar) lo que permitió constatar la problemática presentada. De igual forma se empleó Microsoft Power Point, para la publicación y socialización del presente trabajo de investigación.

f. RESULTADOS

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DIFICULTADES INTERPERSONALES EN LA ADOLESCENCIA A LOS ESTUDIANTES DE NOVENO AÑO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PIO JARAMILLO ALVARADO”

Tabla 1

Resultados de la aplicación del cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia

Sub-escalas	Porcentajes									
	Poca dificultad		Mediana dificultad		Bastante dificultad		Máxima dificultad		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Aserción	1	4,76%	4	19,05%	5	23,81%	11	52,38%	21	100%
Relación con el sexo opuesto	0	0%	5	23,81%	4	19,05%	12	57,14%	21	100%
Relación con iguales	0	0%	3	14,29%	5	23,81%	13	61,90%	21	100%
Hablar en publico	1	4,76%	2	9,52%	8	28,10%	10	47,62%	21	100%
Relación con familiares	3	14,29%	8	38,10%	3	14,29%	7	33,33%	21	100%

Fuente: Evaluación de factores de relaciones interpersonales en estudiantes según pre-test (Aplicación de cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia).

Realizado por: Josué Mijaíl Gómez Álvarez

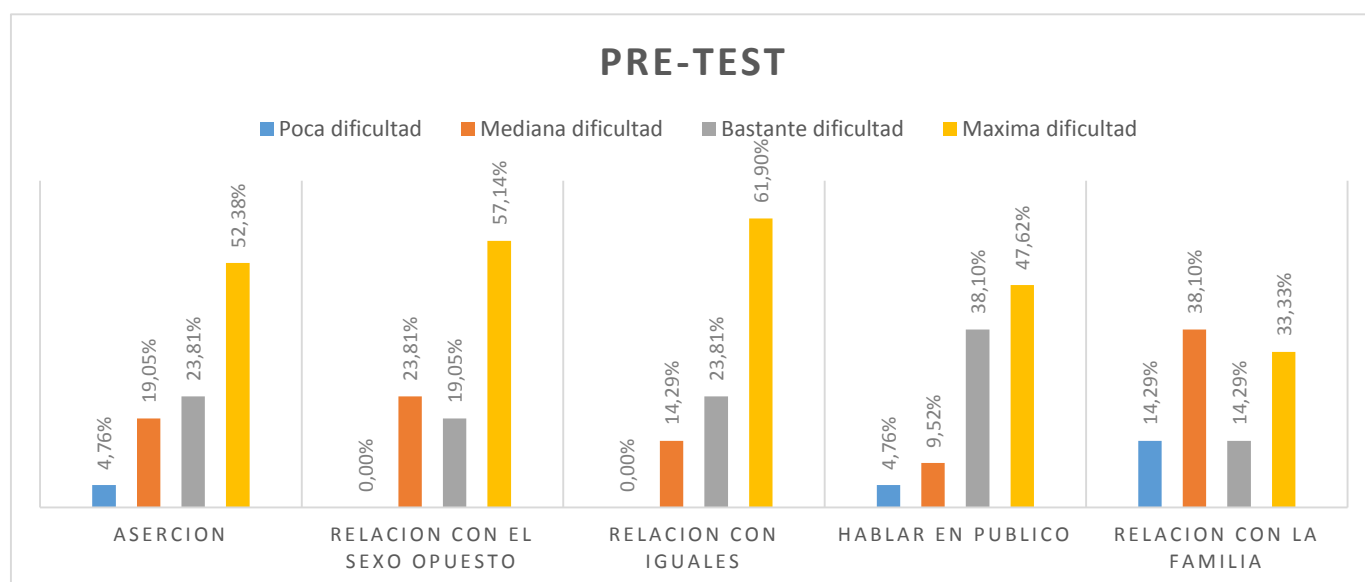


Grafico 1. Valoración de factores de relaciones interpersonales (Pre-test) Aplicación de cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Tras la aplicación del cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia a los estudiantes del noveno año de la unidad educativa “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja, se obtuvo como resultado en el factor **aserción** se encuentran 1 estudiante (4,76%) en poca dificultad, 4 estudiantes (19,05%) mediana dificultad, 5 (23,81%) en bastante dificultad mientras que 11 estudiantes (52,38%) se encuentran en una máxima dificultad.

En el análisis del factor de la **relación con el sexo opuesto** 0 estudiantes (0%) se ubica en poca dificultad, 5 (23,81%) en mediana dificultad, 4 (19,05%) en bastante dificultad y 12 estudiantes (57,14%) en máxima dificultad.

En la misma línea el factor de la **relación con iguales** se encuentran 0 estudiantes (0%) con poca dificultad, 3 (14,29%) de mediana dificultad, 5 (23,81%) en bastante dificultad y 13 estudiantes (61,90%) con máxima dificultad.

Continuando con el análisis de los factores como es **hablar en público** tenemos 1 estudiante (4,76%) con poca dificultad, 2 (9,52%) con mediana dificultad, 8 (28,10%) con bastante dificultad y 10 estudiantes (47,62%) con máxima dificultad.

Por último el análisis del factor de **relaciones con familiares** se determinó que 3 estudiantes (14,29%) se ubican en poca dificultad, 8 (38,10%) en mediana dificultad, 3 (12,29%) en bastante dificultad y 7 estudiantes (33,33%) en máxima dificultad.

Al respecto Sartre (2000) hace alusión que las relaciones interpersonales son una de las necesidades esenciales del ser humano y resulta evidente que es una condición indispensable de la vida humana. En la misma línea Cárdenas y Montealegre (2001) menciona que a través de la interacción con otras personas, el ser humano va modelando su específico modo de ser y de comportarse, como son sus creencias y actitudes en definitiva, su propio yo.

Se concluye que los estudiantes presentaron predominancia en el niveles de bastante y máxima dificultad en factores como la aserción, relaciones con el sexo opuesto, relación con iguales, hablar en público y relaciones con familiares.

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DIFICULTADES INTERPERSONALES EN LA ADOLESCENCIA A LOS ESTUDIANTES DE NOVENO AÑO DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PIO JARAMILLO ALVARADO”

TABLA 2

Resultados de la aplicación del cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia (Post-test)

Sub-escalas	Porcentajes									
	Poca dificultad		Mediana dificultad		Bastante dificultad		Máxima dificultad		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Aserción	16	76,19%	4	19,05%	1	4,76%	0	0%	21	100%
Relación con el sexo opuesto	19	90,48%	2	9,52%	0	0%	0	0%	21	100%
Relación con iguales	17	80,95%	4	19,05%	0	0%	0	0%	21	100%
Hablar en publico	20	95,24%	1	4,76%	0	0%	0	0%	21	100%
Relación con familiares	17	80,95%	3	14,29%	1	4,76%	0	0%	21	100%

Fuente: Evaluación de factores de relaciones interpersonales en estudiantes según post-test (Aplicación de cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia).

Realizado por: Josué Mijail Gómez Álvarez

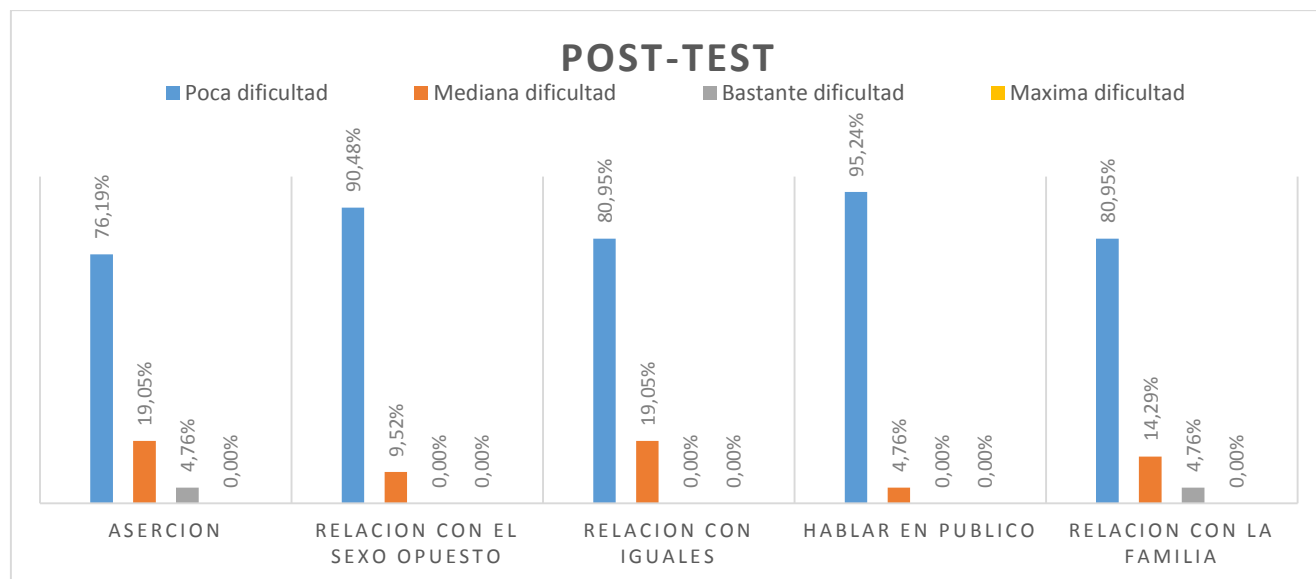


Gráfico 2. Valoración de factores de relaciones interpersonales (Post-test) Aplicación de cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Tras la aplicación del post test se puede evidenciar los siguientes resultados en **aserción** 16 estudiantes (76,19%) se ubican en poca dificultad, en mediana dificultad 4 estudiantes (19,05%), bastante dificultad 1 estudiante (4,76%) y máxima dificultad 0 estudiantes (0%); así mismo en las **relaciones con el sexo opuesto** 19 estudiantes (90,48%) tienen poca dificultad, 2 (9,52%) mediana dificultad y 0 estudiantes (0%) en bastante y máxima dificultad.

En el factor de las **relaciones con iguales** 17 estudiantes (80,95%) obtuvieron poca dificultad, 4 (19,05%) mediana dificultad y 0 estudiantes (0%) en bastante y máxima dificultad, mientras que en **hablar en público** un total de 20 estudiantes (95,24%) tienen poca dificultad, 1 estudiante (4,76%) mediana dificultad, y 0 estudiantes (0%) en bastante y máxima dificultad.

Finalmente en la **relación con familiares** 17 estudiantes (80,95%) se encuentran en poca dificultad, 3 (14,29%) en mediana dificultad, 1 estudiante (4,76%) bastante dificultad y 0 estudiantes en máxima dificultad.

Erikson (1980) menciona que

No es casualidad que la mayoría de las relaciones que tenemos sean parecidas. Hemos aprendido a relacionarnos de una manera. Al establecer nuevas relaciones, lo hacemos como lo hemos aprendido. Si nos encontramos cómodos, se refuerza nuestra forma habitual de hacer relaciones y por lo tanto se mantiene. Si nos encontramos incómodos en la nueva relación, nuestra forma habitual de relacionarnos no ha funcionado.

En definitiva, los estudiantes presentan mayor predominancia en el nivel de poca dificultad y mediana dificultad en los diferentes factores como son la aserción, la relación con el otro sexo, la relación con iguales, hablar en público y relacionarse con familiares.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE RELACIONES INTERPERSONALES (PRE TEST - POST TEST) (Quinto Objetivo)

Tabla 3

Cuadro comparativo pre-test/post-test

Pre-test

Post-test

Sub-escalas	Poca dificultad		Mediana dificultad		Bastante dificultad		Máxima dificultad		Poca dificultad		Mediana dificultad		Bastante dificultad		Máxima dificultad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Aserción	1	4,76%	4	19,05%	5	23,81%	11	52,38%	16	76,19%	4	19,05%	1	4,76%	0	0%
R. sexo opuesto	0	0%	5	23,81%	4	19,05%	12	57,14%	19	90,48%	2	9,52%	0	0%	0	0%
R. iguales	0	0%	3	14,29%	5	23,81%	13	61,90%	17	80,95%	4	19,05%	0	0%	0	0%
Hablar publico	1	4,76%	2	9,52%	8	28,10%	10	47,62%	20	95,24%	1	4,76%	0	0%	0	0%
R.familiares	3	14,29%	8	38,10%	3	14,29%	7	33,33%	17	80,95%	3	14,29%	1	4,76%	0	0%

Fuente: Evaluación de factores de relaciones interpersonales en estudiantes según pre-test/post-test (Aplicación de cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia).

Realizado por: Josué Mijaíl Gómez Álvarez

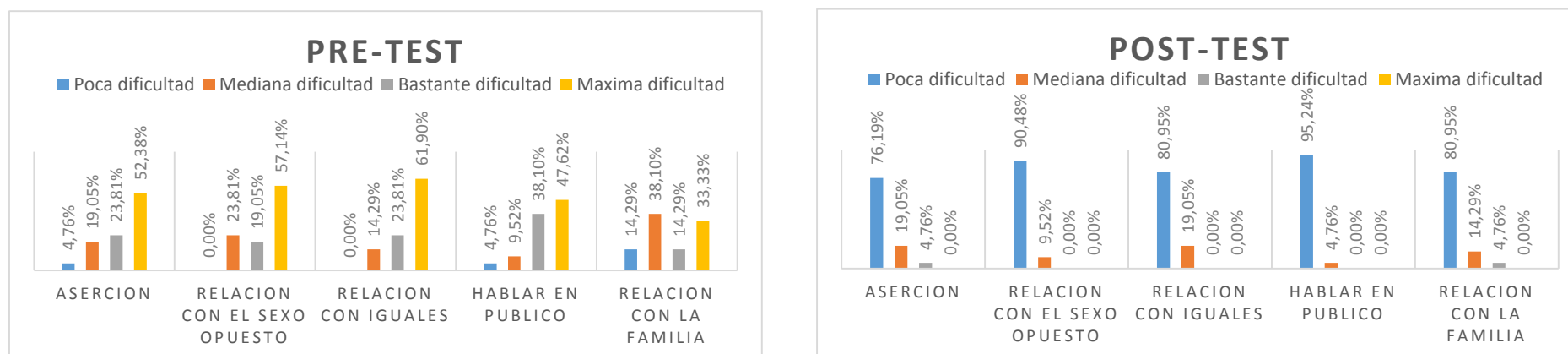


Gráfico 3. Evaluación de factores de relaciones interpersonales en estudiantes según pre-test/post-test (Aplicación de cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

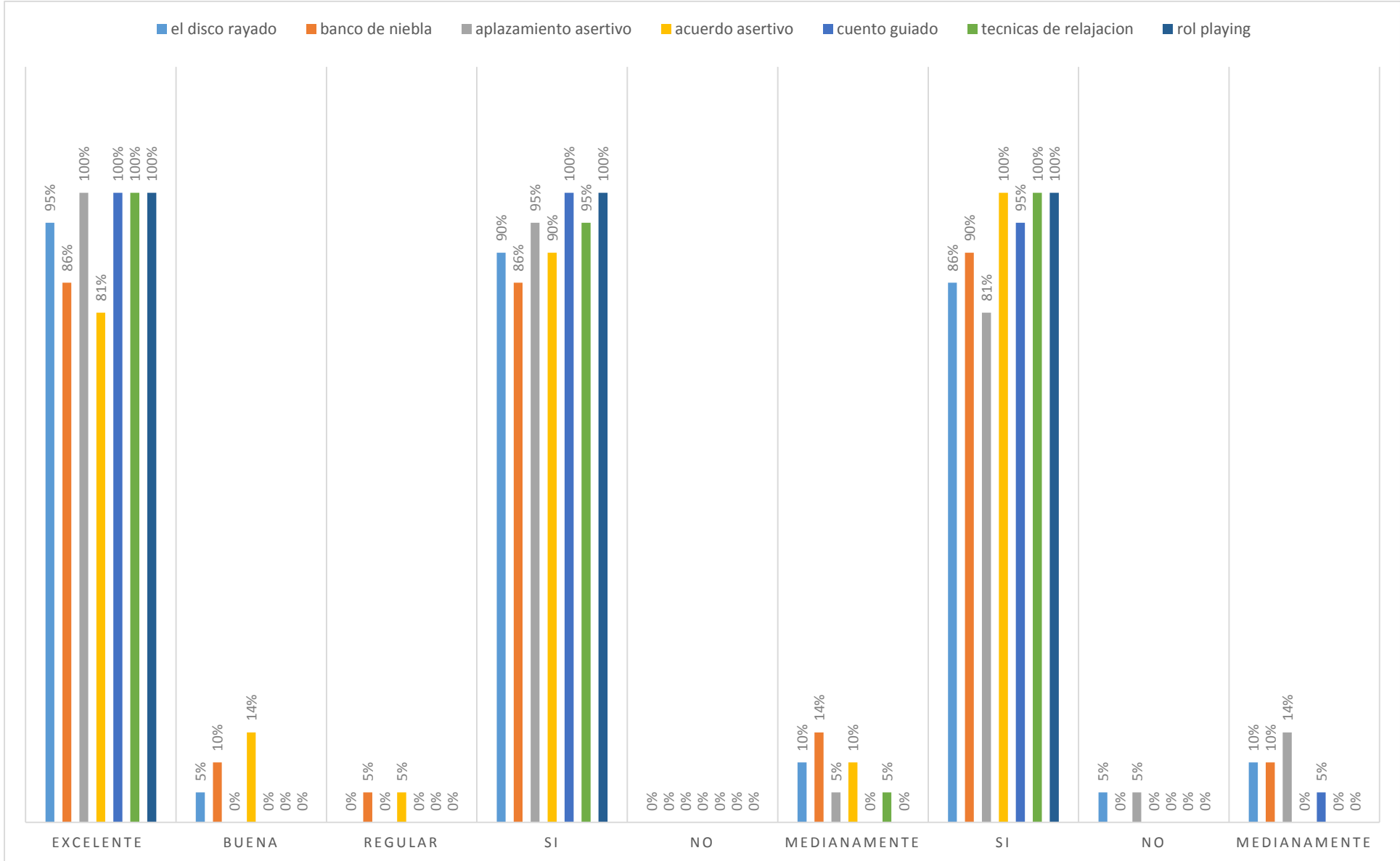
Los resultados del diagnóstico inicial (pretest) demuestran niveles elevados en los factores de relaciones interpersonales los cuales en orden de predominancia son **relaciones con iguales** (0% poca dificultad, 14,29% mediana dificultad, 23,81% bastante dificultad, 61,90% máxima dificultad), **relación con el sexo opuesto** (0% poca dificultad, 23,81% mediana dificultad, 19,05% bastante dificultad, 57,14% máxima dificultad), **aserción** (4,76% poca dificultad, 19,05% mediana dificultad, 23,81% bastante dificultad, 52,38% máxima dificultad), **hablar en público** (4,76% poca dificultad, 9,52% mediana dificultad, 28,10% bastante dificultad, 47,62% máxima dificultad) y **relación con familiares** (14,29% poca dificultad, 38,10% mediana dificultad, 14,29% bastante dificultad, 33,33% máxima dificultad); luego de la aplicación del programa enfocado en técnicas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales se obtuvo como resultado que los estudiantes disminuyeron los niveles en los factores de relaciones interpersonales predominantes los cuales quedaron de la siguiente manera: **relaciones con iguales** (80,95% poca dificultad, 19,05% mediana dificultad, 0% bastante dificultad, 0% máxima dificultad), **relación con el sexo opuesto** (90,48% poca dificultad, 9,52% mediana dificultad, 0% bastante dificultad, 0% máxima dificultad), **aserción** (76,19% poca dificultad, 19,05% mediana dificultad, 4,79% bastante dificultad, 0% máxima dificultad), **hablar en público** (95,24% poca dificultad, 4,76% mediana dificultad, 0% bastante dificultad, 0% máxima dificultad) y **relación con familiares** (80,95% poca dificultad, 14,29% mediana dificultad, 4,76% bastante dificultad, 0% máxima dificultad); de esta manera los factores de relaciones interpersonales disminuyeron comparados con los del diagnóstico anterior.

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA ENFOCADO A LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DEL NOVENO AÑO.

Tabla 4

Validación de la efectividad del programa

Técnicas de comunicación asertiva	Preguntas																							
	1. como califica el programa								2. la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos								3 la técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás							
	excelente		buena		regular		total		si		no		medianamente		total		si		no		medianamente		total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
el disco rayado	20	95%	1	5%	0	0%	21	100%	19	90%	0	0%	2	10%	21	100%	18	86%	1	5%	2	10%	21	100%
banco de niebla	18	86%	2	10%	1	5%	21	100%	18	86%	0	0%	3	14%	21	100%	19	90%	0	0%	2	10%	21	100%
aplazamiento asertivo	21	100%	0	0%	0	0%	21	100%	20	95%	0	0%	1	5%	21	100%	17	81%	1	5%	3	14%	21	100%
acuerdo asertivo	17	81%	3	14%	1	5%	21	100%	19	90%	0	0%	2	10%	21	100%	21	100%	0	0%	0	0%	21	100%
cuento guiado	21	100%	0	0%	0	0%	21	100%	21	100%	0	0%	0	0%	21	100%	20	95%	0	0%	1	5%	21	100%
técnicas de relajación	21	100%	0	0%	0	0%	21	100%	20	95%	0	0%	1	5%	21	100%	21	100%	0	0%	0	0%	21	100%
rol playing	21	100%	0	0%	0	0%	21	100%	21	100%	0	0%	0	0%	21	100%	21	100%	0	0%	0	0%	21	100%



ANÁLISIS Y RESULTADOS

En cuanto a la aplicación del programa enfocado en técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales, la cual evaluó su efectividad, obteniendo así los resultados que fueron los siguientes: en lo que concierne a la primera pregunta la cual fue ¿cómo califica el programa?, el 100% de los estudiantes la califica excelente en técnicas como el aplazamiento asertivo, cuento guiado, técnicas de relajación y rol playing las cuales ayudaron a mejorar las relaciones interpersonales, en técnicas como el disco rayado un 95% de los estudiantes optaron por una calificación de excelente, en el banco de niebla un 86% y finalmente un 81% de los investigados califican como excelente. En relación a la pregunta numero dos la cual fue: ¿la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos? Entre las 3 alternativas expuestas la que los estudiantes más votaron fue si obteniendo un 100% en técnicas como el cuento guiado, rol playing, con un 95% en aplazamiento asertivo y técnicas de relajación y un 90% en técnicas como el disco rayado y acuerdo asertivo, finalmente en la última interrogante que es ¿la técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás? Dando como mayor votación la respuesta si con un 100% en las técnicas como acuerdo asertivo, técnicas de relajación y rol playing, 95% en cuento guiado, 90% el banco de niebla, 86% el disco rayado y finalmente 81% aplazamiento asertivo. Cabe recalcar que el avance o efectividad de ciertas técnicas empleadas, es debido a la mayor predisposición, colaboración y participación por parte de los estudiantes.

Tras los resultados obtenidos luego de la aplicación del programa enfocado en técnicas de comunicación asertiva, se considera como positiva la implementación del mismo en el proceso de mejora de las relaciones interpersonales, los porcentajes demuestran el alcance que las actividades inmersas en cada taller han tenido el marco de trabajo frente a esta problemática y por ende la aplicación de las mismas en el aula permitió a los estudiantes el manejo de sus acciones al interactuar con otra persona, como la forma de comunicarse de una manera más asertiva, con lo cual se dio paso a un ambiente saludable y armónico, por lo tanto se demuestra la eficacia del programa enfocado en las técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales.

g. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como finalidad mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes del noveno año de educación general básica de la unidad educativa “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja, por ello es necesario analizar teóricamente las variables planteadas como problema (relaciones interpersonales) y solución (técnicas de comunicación) con lo cual se logró el fortalecimiento práctico al momento de realizar la intervención, además se realizó el diagnóstico de los factores de las relaciones interpersonales en los estudiantes de dicho paralelo para dar cumplimiento al segundo objetivo específico de la investigación.

Desde esta perspectiva se obtuvo como resultado que los factores de las relaciones interpersonales que presentaron los estudiantes en orden de predominancia fueron **relaciones con iguales** en donde los adolescentes buscan a personas que son importantes para ellos para poder confirmar su voluntad, significando que quieren formar parte de una comunidad con un fuerte sentimiento de pertenencia (0% poca dificultad, 14,29% mediana dificultad, 23,81% bastante dificultad, 61,90% máxima dificultad), **relación con el sexo opuesto** han sido consideradas como relaciones sociales explícitamente acordadas entre dos personas para acompañarse en las actividades recreativas y sociales, en las cuales se expresan sentimientos y emocionales a través de la palabra y los contactos corporales (0% poca dificultad, 23,81% mediana dificultad, 19,05% bastante dificultad, 57,14% máxima dificultad), **aserción** es tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes, sentimientos, creencias u opiniones propios o ajenos de una manera honesta, oportuna y respetuosa para lograr como meta una comunicación que nos permita obtener cuanto queremos sin lastimar a los demás (4,76% poca dificultad, 19,05% mediana dificultad, 23,81% bastante dificultad, 52,38% máxima dificultad), **hablar en público** es saber comunicar los mensajes con eficacia (4,76% poca dificultad, 9,52% mediana dificultad, 28,10% bastante dificultad, 47,62% máxima dificultad) y **relación con familiares** es el principal y más importante círculo social que una persona puede tener ya que los padres tienen una gran influencia en el comportamiento de los hijos y esta conducta es aprendida en el seno de la familia (14,29% poca dificultad, 38,10% mediana dificultad, 14,29% bastante dificultad, 33,33% máxima dificultad).

En este sentido Allport (1919) menciona que:

Las relaciones interpersonales constituyen un elemento fundamental de la naturaleza humana. Es indispensable para la supervivencia y para el bienestar emocional. Las personas que viven aisladas o presentan una baja competencia social son más propensas a experimentar sentimientos negativos como la tristeza o depresión, que pueden provocar consecuencias físicas o deterioro mental (p.22)

Desde el punto de vista de Bandura (1987) acota que la mayoría de conductas, actitudes y temores las hemos aprendido en nuestro entorno social por observación (p.42). Siendo así que el aprendizaje y las relaciones interpersonales no solamente se dan en casa sino que también se puede aprender a relacionarse en el ámbito social (calle, escuela, grupos de trabajo) observando conductas, acciones que la persona llega a interiorizar y que consciente o inconscientemente puede reflejarlas.

Por otra parte con miras a dar cumplimiento al tercer objetivo de diseñar un programa enfocado en técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales se diseñaron 28 talleres relacionados con las técnicas de comunicación asertiva (disco rayado, banco de niebla, aplazamiento asertivo) y relaciones interpersonales (dinámicas grupales, rol playing, técnicas de relajación), de tal manera que se pueda lograr mejorar las relaciones interpersonales, dichos talleres fueron implementados en los meses de diciembre del 2017 y enero del 2018, los talleres constaron de 2 a 3 actividades cada uno con un tema específico, con sus respectivos objetivos, dinámicas y una hoja de evaluación de cada taller. Cada actividad fue diseñada con un tiempo de duración de una hora académica (40 minutos). El programa diseñado permitió destacar la importancia de conocerse, aceptarse y aceptar a los demás, además de mejorar el nivel de comunicación de una manera más asertiva ante un conflicto o situación que se presente y recalando la mejora en su relación con su grupo y con la sociedad.

Respecto al diseño del programa Rogers (1980) afirma

Que un taller basado en técnicas de comunicación asertiva, permite potenciar la capacidad de expresar las propias experiencias es una forma de no divorciar a la razón

y al sentimiento, además de que permite que los jóvenes se descubran a sí mismos, aprendiendo a comunicarse de manera más eficaz (p.361).

Ante esto cabe resaltar la importancia de la implementación de estrategias o programas enfocados en técnicas de comunicación asertiva que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales en el aula y que de esta manera ayuden a crear un ambiente sano de trabajo desarrollando empatía, compañerismo entre el grupo permitiendo así la resolución de conflictos de una forma saludable y pacífica.

En base a lo anterior se procedió a dar cumplimiento al cuarto objetivo que está relacionado con la aplicación del programa; y como resultado se puede afirmar que la aplicación del programa enfocado en técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales fue efectivo ya que beneficio al adolescente en la facilidad de relacionarse y comunicarse de una manera asertiva ante cualquier situación que pueda llegarse a presentar, en relación a la aplicación del programa Fernández (2003) afirma que es un conjunto especificado de acciones humanas y recursos materiales, diseñados e implantados organizadamente en una determinada realidad social, con el propósito de resolver algún problema que atañe a un conjunto de personas (p 24).

Es así que de esta manera los estudiantes pusieron en práctica estos aspectos, lo cual permitió el afrontamiento de dificultades, la mejor comprensión en la forma de dialogar y relacionarse con los demás de una manera pacífica entre compañeros, a través de la implementación de las actividades del programa enfocado en técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales.

Por último, para dar salida al quinto objetivo relacionado con la validación de la propuesta se realizó un análisis comparativo entre los datos obtenidos en un primer momento mediante la aplicación del pre-test y los datos arrojados en la aplicación de un post-test con lo cual se puede valorar positivamente la aplicación de un programa enfocado en las técnicas de comunicación asertiva, ya que los estudiantes que en un diagnóstico inicial presentaban bastante y máxima dificultad para relacionarse con las demás personas en factores como la aserción, hablar en público, relacionarse con el sexo opuesto, con su grupo de iguales o con los familiares, luego de la aplicación se pudo obtener un gran mejora llegando a niveles de poca dificultad y mediana dificultad.

Es así que la efectividad de las técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales nos menciona Tajfel (1984) son de vital importancia ya que somos sociales por naturaleza, necesitamos unos de otros para desarrollarnos (p.8).

Con los resultados obtenidos queda demostrada la validez de la aplicación del programa para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes dela institución, ya que se menciona anteriormente la puesta en marcha de las técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales favorecen el desarrollo tanto comunicativo como social, permitiendo así la resolución de conflictos de una manera armoniosa y saludable y sobre todo el buen ambiente académico dentro del salón de clases.

h. CONCLUSIONES

- Se concluye que los fundamentos ayudaron a tener un vasto conocimiento de las variables, mismas que permitieron fundamentar con rigor científico, criterios frente al desarrollo de la investigación.
- Se concluye que los niveles de relaciones interpersonales de los estudiantes investigados manifiestan máxima dificultad en las relaciones: aserción, relaciones con el otro sexo, relaciones con iguales, hablar en público, relación con familiares.
- Para el diseño del programa se revisó minuciosamente las técnicas de comunicación asertiva que metodológicamente se estructuraron tema, contenido, metodología en talleres y la ejecución fue factible por la colaboración activa de los estudiantes.
- El programa enfocado en técnicas de comunicación asertiva puesto que el mismo logro mejorar las relaciones interpersonales, en base a los datos obtenidos en el pre y post test, es validado de acuerdo a que el alto porcentaje de estudiantes calificaron con excelente (100%) la técnica empleada en el programa, la ayuda en la mejora de sus conocimientos (98%) y la ayuda a mejorar sus relaciones con los demás (98%).

i. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al personal del DECE realizar capacitación dirigidas a los docentes sobre cómo implementar las técnicas de comunicación asertiva en sus actividades en el aula para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes.
- Resulta necesario que el DECE realice constantes sondeos sobre los niveles de relaciones interpersonales de los estudiantes de la institución, para de esa manera conocer la realidad que pueden presentar los estudiantes.
- A la rectora de la institución, que considere los resultados del presente trabajo de tal manera que se promueva la implementación de las técnicas de comunicación asertiva en las planificaciones que manejan los docentes en el establecimiento y así los estudiantes puedan lograr una convivencia armoniosa.



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN
MEJORANDO MI VIDA CON BUENAS RELACIONES
INTERPERSONALES**

**PROGRAMA ENFOCADO EN TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
ASERTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES
EN ESTUDIANTES DEL NOVENO AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL
BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PIO JARAMILLO ALVARADO”**

AUTOR

Josué Mijaíl Gómez Álvarez

DIRECTOR DE TESIS

Dr. Willan Armando Espinosa Ordoñez

1859

LOJA – ECUADOR

2017

TITULO

MEJORANDO MI VIDA CON BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES

Presentación

El presente programa de intervención se centra en la importancia de fortalecer o mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes a través del uso de actividades dentro del salón de clases que permitan desarrollar las técnicas de comunicación, con lo cual se les facilite la interacción y sociabilización con los compañeros, dando lugar así al fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Se buscó realizar esta propuesta de intervención en la unidad educativa como parte de la metodología utilizada y se ha creído conveniente ejecutarla en la modalidad de talleres, para lo cual se desarrollaron 28 talleres enmarcados en las técnicas de comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, los cuales estuvieron distribuidos con 2 o 3 actividades cada uno; cada actividad conto con una duración de una hora académica (40 minutos). En cuanto a la metodología, el trabajo se realizó de manera individual y grupal, con la participación activa de los estudiantes y de manera práctica. En este punto es importante resaltar que la propuesta de intervención se basa en la teoría de la psicología psicosocial.

La sistematización del programa de intervención se asienta en la problemática presente en la unidad educativa, analizada a través de la aplicación del cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia; con lo cual se determinó que, los factores de relaciones interpersonales predominantes son: relaciones con iguales en donde los adolescentes buscan a personas que son importantes para ellos para poder confirmar su voluntad, significando que quieren formar parte de un comunidad con un fuerte sentimiento de pertenencia (0% poca dificultad, 14,29% mediana dificultad, 23,81% bastante dificultad, 61,90% máxima dificultad), relación con el sexo opuesto han sido consideradas como relaciones sociales explícitamente acordadas entre dos personas para acompañarse en las actividades recreativas y sociales, en las cuales se expresan sentimientos y emocionales a través de la palabra y los contactos corporales (0% poca dificultad, 23,81% mediana dificultad, 19,05% bastante dificultad, 57,14% máxima dificultad), aserción es tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes, sentimientos, creencias u opiniones propios

o ajenos de una manera honesta, oportuna y respetuosa para lograr como meta una comunicación que nos permita obtener cuanto queremos sin lastimar a los demás (4,76% poca dificultad, 19,05% mediana dificultad, 23,81% bastante dificultad, 52,38% máxima dificultad), hablar en público es saber comunicar los mensajes con eficacia (4,76% poca dificultad, 9,52% mediana dificultad, 28,10% bastante dificultad, 47,62% máxima dificultad) y relación con familiares es el principal y más importante círculo social que una persona puede tener ya que los padres tienen una gran influencia en el comportamiento de los hijos y esta conducta es aprendida en el seno de la familia (14,29% poca dificultad, 38,10% mediana dificultad, 14,29% bastante dificultad, 33,33% máxima dificultad).

Para el desarrollo del programa de intervención fue necesario la aplicación de algunas actividades inmersas en talleres, con miras en lograr mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes, las actividades que se emplearon se reparten en 28 talleres que buscan trabajar tanto las técnicas de comunicación asertiva como las relaciones interpersonales de forma secuencial y ordenada.

En primera instancia se implementó los talleres correspondientes a las diferentes técnicas de comunicación asertivas en razón de que una persona para poder relacionarse necesita comunicarse de una manera eficaz y asertiva, respetando la opinión de los demás, las técnicas utilizadas son: el disco rayado, el banco de niebla, aplazamiento asertivo, procesar el cambio, cuento guiado.

Posteriormente se trabajó en los talleres que hacen referencia a las relaciones interpersonales vinculando las técnicas de comunicación asertiva las cuales ayudaron a que los estudiantes tengan un mejor entendimiento y comprensión, de esta manera pudieron llegar a relacionarse y reconocer los puntos de vista de las demás personas mediante interacciones, dinámicas, diálogos y actividades que ayudaron a fortalecer y afianzar la confianza tanto a la persona como al grupo.

De esta manera la planificación del programa se enfoca en el trabajo con los estudiantes de forma directa y práctica, secuencial y ordenada, con miras a mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes del noveno año de educación general básica de la unidad educativa “Pio Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja.

Objetivo General

Ejecutar y evaluar el programa enfocado en técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes del noveno año de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Pío Jaramillo Alvarado”

Objetivos Específicos de la propuesta

- Entrenar en la utilización de la técnica el disco rayado para fortalecer la aserción en las relaciones interpersonales de los estudiantes.
- Ejercitar en la utilización de la técnicas de rol playing para mejorar las relaciones con el otro sexo
- Aplicar en técnicas de comunicación asertiva como: banco de niebla, aplazamiento asertivo, cuento guiado, procesar el cambio, acuerdo asertivo, pregunta asertiva, relajación, de comunicación no verbal, para mejorar las relaciones interpersonales.

MATRIZ DEL PROGRAMA ENFOCADO EN TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Desarrollo de los talleres

Taller 1

Actividades					
Técnica	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Cuento Guiado	Relación con el otro sexo	Analizar la forma de relacionarse de cada estudiante	El instructor procederá a contar una historia en la cual involucre la temática a tratar, después se les pedirá a cada estudiante que saquen una hoja, el instructor dará las indicaciones en la cual va a suscitar un problema entre unas personas, dada esta indicación se pedirá a los estudiantes que continúen con la historia sin importar el final que le den.	Esferos, sillas, mesas, hojas de papel	40 minutos
	Relación con los familiares		Cierre: Al término del trabajo se realizará una recolección de ideas y a su vez se dará un tiempo a cada estudiante para que exprese como se sintió y que rescata de la actividad		

Taller 1

Actividad: Cuéntame que te cuento

Objetivo: Analizar la forma de relacionarse de cada estudiante

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Cuento Guiado

Forma de aplicación: Grupal-individual

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año
- Materiales: Esferos, sillas, mesas, hojas de papel

Procedimiento:

Actividad: El instructor procederá a contar una historia en la cual involucre la temática a tratar, después se les pedirá a cada estudiante que saquen una hoja, el instructor dará las indicaciones en la cual va a suscitar un problema entre unas personas, dada esta indicación se pedirá a los estudiantes que continúen con la historia sin importar el final que le den.

Cierre: Al término del trabajo se realizará una recolección de ideas y a su vez se dará un tiempo a cada estudiante para que exprese como se sintió y que rescata de la actividad.

Anexos:

El árbol de los problemas.

Había contratado un carpintero para ayudarme a reparar mi vieja granja.

Él acababa de finalizar su primer día de trabajo que había sido muy duro. Su sierra eléctrica se había estropeado lo que le había hecho perder mucho tiempo y ahora su antiguo camión se negaba a arrancar.

Mientras lo llevaba a su casa, permaneció en silencio.

Una vez que llegamos, me invitó a conocer a su familia. Nos dirigíamos a la puerta de su casa y se detuvo brevemente frente a un precioso olivo centenario tocó el tronco con ambas manos.

Al entrar en su casa, ocurrió una sorprendente transformación. Su bronceada cara sonreía plenamente. Abrazó a sus dos pequeños hijos y le dio un beso a su esposa. La energía había cambiado completamente. Posteriormente me acompañó hasta el coche.

Cuando pasamos cerca del olivo, sentí curiosidad y le pregunté acerca de lo visto cuando entramos.

- Ese es mi árbol de los problemas, – contestó

- Sé que no puedo evitar tener problemas durante el día como hoy en el trabajo por ejemplo, pero no quiero traer estos problemas a mi casa. Así que cuando llego aquí por la noche cuelgo mis problemas en el árbol. Luego a la mañana cuando salgo de mi casa los recojo otra vez.

- Lo curioso es, – dijo sonriendo – que cuando salgo a la mañana a recoger los problemas del árbol, ni remotamente encuentro tantos como los que recuerdo haber dejado la noche anterior. Maestro: si te centras en el ahora desaparecen todos los problemas.

Y tú, ¿qué haces con tus problemas?

¿Permites que tomen el control de tu vida o eres tú quien lleva el control?

No es fácil colocar a nuestros problemas en un compartimento, donde podremos retomarlos cuando tenemos la tranquilidad y capacidad emocional necesarias para resolverlos adecuadamente. Sin embargo es importante aprender a hacerlo.

Además, cuando nos enfrentamos a ellos, en el lugar y momento adecuados, no sólo podemos verlos de una manera distinta, más objetivamente, sino que podremos encontrar y aplicar su solución con mayor facilidad.

Evaluación

“Cuento Guiado”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Cuento Guiado	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	la técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		20	0	1

Taller 2

Si te cansas pierdes

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica del disco rayado	Aserción	Establecer una buena empatía y control emocional en los estudiantes.	se dará inicio a la actividad con una dinámica llamada “no contestes” en la cual el instructor indicara que una persona que comience viendo hacia otra persona y este le pregunte: ¿Cuál es tu habito más fastidioso?, sin embargo, la persona no debe responder a la pregunta sino deberá responderla la persona que se encuentre a su izquierda y así seguirá la dinámica hasta que todos hayan pasado	Salón de clases Hojas de papel	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		se une en parejas a los estudiantes y se les dará un dialogo a cada pareja, en el cual los estudiantes tendrán que repetir el dialogo hasta poder generar el objetivo de la actividad, una vez concluido se les pide que ellos creen un dialogo similar al que se les dio anteriormente y lo ejecuten		
	Hablar en publico		se reunirá a los estudiantes en un círculo en el que el instructor empezara preguntando a cada estudiante como se sintieron con la técnica y a su vez se hará participar a dos parejas la técnica en frente del grupo		

Taller 2

Actividad: Si te cansas pierdes

Objetivo: Establecer una buena empatía y control emocional en los estudiantes.

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica del disco rayado

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos.

Recursos

- Humanos: instructor y estudiantes del noveno año
- Materiales: Hojas de papel, salón de clases

Procedimiento

Actividad de inicio: se dará inicio a la actividad con una dinámica llamada “no contestes” en la cual el instructor indicara que una persona que comience viendo hacia otra persona y este le pregunte: ¿Cuál es tu hábito más fastidioso?, sin embargo, la persona no debe responder a la pregunta sino deberá responderla la persona que se encuentre a su izquierda y así seguirá la dinámica hasta que todos hayan pasado

Actividad intermedia: se une en parejas a los estudiantes y se les dará un dialogo a cada pareja, en el cual los estudiantes tendrán que repetir el dialogo hasta poder generar el objetivo de la actividad, una vez concluido se les pide que ellos creen un diálogo similar al que se les dio anteriormente y lo ejecuten

Cierre: concluida la actividad intermedia se reunirá a los estudiantes en un círculo en el que el instructor empezara preguntando a cada estudiante como se sintieron con la técnica y a su vez se hará participar a dos parejas la técnica en frente del grupo

Anexos:

Anexo de actividad inicial

¿Cuál es tu hábito más fastidioso?

Anexo de la actividad intermedia

A: ¿Te apetece venir a ver el partido de fútbol esta tarde?

B: No puedo, tengo que estudiar para el examen de Estadística. Estoy un poco mal

A: Amigo no seas aguafiestas, vente. Ya estudiaras mañana.

B: No puedo tengo que estudiar el examen

A: Eres un aburrido amigo. ¡¡Vente, nos lo pasaremos bien!!.

B: Tengo que estudiar, lo siento. Otra vez será.

A: Pffff. Amigos es enserio¡¡¡

B: Si amigo, tengo que repasar el examen, ya nos vemos mañana.

A: Vaaaaaale. Nos vemos

Evaluación del taller

“Si te cansas pierdes”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Disco rayado	como califica el programa	20	1	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		19	0	2
	la técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		18	1	2

Taller 3

Respetando tu criterio

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica el banco de niebla	Aserción	Lograr que los estudiantes permanezcan en equilibrio emocional y no reaccionen a impulsos agresivos	Se impartirá una dinámica denominada “tres verdades y una mentira” en el que el instructor pedirá a los estudiantes que escriban 3 verdades de ellos y una mentira, luego indicara a los estudiantes que circulen por el lugar con la hoja de papel y se luego de un momento el instructor unirá a los estudiantes en parejas en el cual tendrán que enseñar sus verdades y su mentira a la pareja que les toco y tendrán que adivinar cuál es la mentira.	Salón de clases Hojas de papel Mesas Sillas	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		se unirá en parejas a los estudiantes y se les dará un guion el cual tendrán que seguirlo previa indicación del instructor, un estudiante tendrá el papel de ser una persona impaciente en el cual va a emitir criterios en contra de su compañero, este a su vez va a tener un papel en el que dará la razón a su compañero en lo que el considere que puede haber de cierto en los criterios emitidos por su compañero, pero del mismo modo se negara teniendo en cuenta en lo entrar en mayores discusiones.		
	Hablar en publico		culminada la actividad los estudiantes se reunirán en grupo y con ayuda del instructor generaran reflexiones sobre la actividad ejecutada		

Taller 3

Actividad: Respetando tu criterio

Objetivo: Lograr que los estudiantes permanezcan en equilibrio emocional y no reaccionen a impulsos agresivos

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica el banco de niebla

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, mesas, sillas, salón de clases

Procedimiento

Actividad inicial: se impartirá una dinámica denominada “tres verdades y una mentira” en el que el instructor pedirá a los estudiantes que escriban 3 verdades de ellos y una mentira, luego indicara a los estudiantes que circulen por el lugar con la hoja de papel y se luego de un momento el instructor unirá a los estudiantes en parejas en el cual tendrán que enseñar sus verdades y su mentira a la pareja que les toco y tendrán que adivinar cuál es la mentira.

Actividad intermedia: se unirá en parejas a los estudiantes y se les dará un guion el cual tendrán que seguirlo previa indicación del instructor, un estudiante tendrá el papel de ser una persona impaciente en el cual va a emitir criterios en contra de su compañero, este a su vez va a tener un papel en el que dará la razón a su compañero en lo que el considere que puede haber de cierto en los criterios emitidos por su compañero, pero del mismo modo se negara teniendo en cuenta en lo entrar en mayores discusiones.

Cierre: culminada la actividad los estudiantes se reunirán en grupo y con ayuda del instructor generaran reflexiones sobre la actividad ejecutada

Anexos

Anexo actividad intermedia

A: ¡Llegas tarde!

B (Banco de niebla): Si es verdad, podría haber llegado más pronto

A: Deberías ser más puntual

B (Banco de niebla): Si, tal vez si no me ocupara mucho lo haría

A: Bueno y no olvides que mañana la prueba es a las 7 am

B: (Banco de niebla): Sí, a lo mejor mañana estoy más pronto

A: Pues yo te aconsejo que te levantes más pronto, porque francamente siempre llegas tarde.

B (Banco de niebla) Sé que podre llegar pronto mañana, ya lo veras ;

Evaluación del taller

“Respetando tu criterio”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Banco de niebla	como califica el programa	18	2	1
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		18	0	3
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		19	0	2

Taller 4

Apaciguando el fuego

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Aplazamiento asertivo	Aserción	Lograr que los estudiantes tengan una actitud asertiva	se realizara una dinámica que se la denomina “saludos múltiples” en el cual el instructor dará una explicación en la cual todos los estudiantes se dispersen por el lugar, luego de eso pedirá que se movilicen por el lugar mientras estos se movilizan con la persona que se crucen tendrán que irse saludando de diferentes maneras	Salón de clases Hojas de papel Mesas Sillas	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		Se agrupara en parejas, se les dará un dialogo en el que será proporcionado por el instructor en el que se les presentara un conflicto a debatir y los estudiantes tendrán que buscar la manera de poder aplazar o dejar para una próxima oportunidad la conversación pero teniendo en cuenta que se tiene que generar una comunicación asertiva.		
	Hablar en publico		se pasara a los estudiantes a que se reúnan en un círculo, el instructor permitirá a los estudiantes expresar sus opiniones y criterios de su experiencia a su vez optara por dos parejas para que pasen hacer la actividad al frente del grupo		

Taller 4

Actividad: Apaciguando el fuego

Objetivo: Lograr que los estudiantes tengan una actitud asertiva

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Aplazamiento asertivo

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, mesas, sillas, salón de clases

Procedimiento:

Actividad de inicio: se realizara una dinámica que se la denomina “saludos múltiples” en el cual el instructor dará una explicación en la cual todos los estudiantes se dispersen por el lugar, luego de eso pedirá que se movilicen por el lugar mientras estos se movilizan con la persona que se crucen tendrán que irse saludando de diferentes maneras

Actividad intermedia: se agrupara en parejas, se les dará un dialogo en el que será proporcionado por el instructor en el que se les presentara un conflicto a debatir y los estudiantes tendrán que buscar la manera de poder aplazar o dejar para una próxima oportunidad la conversación pero teniendo en cuenta que se tiene que generar una comunicación asertiva.

Cierre: se pasara a los estudiantes a que se reúnan en un círculo, el instructor permitirá a los estudiantes expresar sus opiniones y criterios de su experiencia a su vez optara por dos parejas para que pasen hacer la actividad al frente del grupo

Anexos:

A: De nuevo has llegado tarde; ; ;

B: Si, disculpa hice todo lo posible por venir pronto.

A: Siempre igual, tú no sabes lo que es un reloj, nunca puedes llegar a tiempo.

B: Veo que ahora estás muy nervioso y no quiero que discutamos, mejor hablamos luego.

A: Si, claro, ahora te quieres ir para que no te diga que eres un impuntual.

B: Te aseguro que no es por eso, he llegado tarde y tienes razón, pero lo que yo quiero es que podamos hablarnos sin discutir, sin gritar, sin hacernos daño el uno al otro. Por eso, mejor, cuando estés tranquilo, hablamos.

A: Tienes razón estoy con iras en este momento y vamos a terminar peor hablaremos del tema con tranquilidad en otro momento.

Evaluación del taller

“Apaciguando el fuego”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Aplazamiento asertivo	como califica el programa	21	0	0
		Si	No	Medianamente
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	20	0	1
		Si	No	Medianamente
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	17	1	3

Taller 5

Y si dialogamos

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica para procesar el cambio	Aserción	Lograr que los estudiantes mantengan una comunicación verbal asertiva, actitudes asertivas ante la situación y generen una comunicación empática.	Se empezara con una dinámica “autobús de delhi” en el que el instructor designara un número determinado de conductores a cada uno de estos se le asignara un número igual de pasajeros. Se pedirá a los conductores que vayan por el haciendo haciendo ruidos de vehículos y pregonando sus servicios. Los pasajeros formaran atrás de cada conductor, una vez recogido todos los pasajeros los vehículos conducirán como si estuvieran con tráfico, tocando sus pitos y gritando a otros conductores y vehículos en movimiento.	Salón de clases Hojas de papel Mesas Sillas	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor conformara grupo de dos personas en el que se les brindara un dialogo establecido, la primera persona (emisor) expresara alguna molestia, la segunda persona (receptor), tratara de llevar la molestia emitida por el emisor a un análisis en el cual puedan lograr una comunicación asertiva, una vez concluida la primera parte el instructor pedirá que sean los propios estudiantes que organicen un dialogo		
	Hablar en publico		El instructor pedirá que se reúnan en grupo y hará pasar a los grupos a ser sus dialogo y compartirlos con todos, una vez acabada la actividad se dará oportunidad a emitir criterios sobre la actividad		

Taller 5

Actividad: Y si dialogamos

Objetivo: lograr que los estudiantes mantengan una comunicación verbal asertiva, actitudes asertivas ante la situación y generen una comunicación empática.

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica para procesar el cambio

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, mesas, sillas.

Procedimiento

Actividad inicial: se empezara con una dinámica “autobús de delhi” en el que el instructor designara un número determinado de conductores a cada uno de estos se le asignara un número igual de pasajeros. Se pedirá a los conductores que vayan por el haciendo haciendo ruidos de vehículos y pregonando sus servicios. Los pasajeros formaran atrás de cada conductor, una vez recogido todos los pasajeros los vehículos conducirán como si estuvieran con tráfico, tocando sus pitos y gritando a otros conductores y vehículos en movimiento.

Actividad intermedia: el instructor conformara grupo de dos personas en el que se les brindara un dialogo establecido, la primera persona (emisor) expresara alguna molestia, la segunda persona (receptor), tratara de llevar la molestia emitida por el emisor a un análisis en el cual puedan lograr una comunicación asertiva, una vez concluida la primera parte el instructor pedirá que sean los propios estudiantes que organicen un dialogo

Cierre: el instructor pedirá que se reúnan en grupo y hará pasar a los grupos a ser sus dialogo y compartirlos con todos, una vez acabada la actividad se dará oportunidad a emitir criterios sobre la actividad

Anexos

A: Y ahora como realizamos el trabajo?

B: Que te parece si nos dividimos el trabajo y te envié para que lo pases?

A: no el trabajo es en grupo y vamos a realizarlo los dos

B: es que no tengo tiempo ahora y estoy muy cansado como para hacerlo

A: Mira llevamos mucho tiempo dándole vueltas a lo mismo y diciendo lo mismo una y otra vez, creo que ya hemos salido del tema, estamos cansados, y no merece la pena seguir dándole vueltas.

B: Si, es verdad nos estamos saliendo del tema principal y entrando en reproches y acusaciones que no aportan nada a la discusión, retomemos lo que estábamos hablando de forma más calmada.

A: Estamos cansados y esto se está saliendo de control, mejor postergamos la actividad para cuando estemos más tranquilos.

B: Tenemos que hacer el trabajo, y llevamos rato hablando de temas que no tienen nada que ver, intentemos centrarnos en lo importante y terminar la actividad pronto para de esa manera desocuparnos pronto e ir a descansar.

A: Ok... está bien vale, hagamos el trabajo pronto.

Evaluación del taller

“Y si dialogamos”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica para procesar el cambio	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 6

Concordemos juntos

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de acuerdo asertivo	Aserción	Generar un ambiente asertivo y una comunicación empática	Se empezara con una dinámica “dirigiendo y guiando” en el que el instructor unirá mediante parejas a los estudiantes, designara a uno de ellos para que se ponga una venda en los ojos, mientras que su compañero deberá de guiarlo cuidadosamente por el lugar, luego se invertirán los papeles ejecutando el mismo procedimiento	Salón de clases Hojas de papel Mesas Sillas	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor organizara grupos de máximo 3 personas en el cual se les dará un tema a discutir entre ellos y estos a su vez tienen que tratar de llegar a un acuerdo asertivo tomando en cuenta que no deberán exaltarse, ni reaccionar a la emoción emitida por las otras personas, concluida la actividad el instructor pide que traten de elaborar un dialogo parecido al realizado anteriormente.		
	Hablar en publico		El instructor pedirá que se reúnan en grupo y hará pasar a los grupos a ser sus dialogo y compartirlos con todos, una vez acabada la actividad se dará oportunidad a emitir criterios sobre la actividad		

Taller 6

Actividad: Concordemos juntos

Objetivo: Generar un ambiente asertivo y una comunicación empática

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de acuerdo asertivo

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, mesas, sillas.

Procedimiento

Actividad inicial: se empezara con una dinámica “dirigiendo y guiando” en el que el instructor unirá mediante parejas a los estudiantes, designara a uno de ellos para que se ponga una venda en los ojos, mientras que su compañero deberá de guiarlo cuidadosamente por el lugar, luego se invertirán los papeles ejecutando el mismo procedimiento

Actividad intermedia: el instructor organizara grupos de máximo 3 personas en el cual se les dará un tema a discutir entre ellos y estos a su vez tienen que tratar de llegar a un acuerdo asertivo tomando en cuenta que no deberán exaltarse, ni reaccionar a la emoción emitida por las otras personas, concluida la actividad el instructor pide que traten de elaborar un dialogo parecido al realizado anteriormente.

Cierre: el instructor pedirá que se reúnan en grupo y hará pasar a los grupos a ser sus dialogo y compartirlos con todos, una vez acabada la actividad se dará oportunidad a emitir criterios sobre la actividad

Anexos

A: ¿Qué horas son estas de venir?

B: si, perdón se me hizo un poco tarde

A: ¿Dónde estabas?, ¿con quién estabas?

B: estaba con mis amigos, jugando un partido de futbol y no me di cuenta de la ahora

A: solo jugando pasas más lo que nos tienes preocupados

B: de acuerdo lo siento mucho, es la primera vez que llego a estas horas y no les aviso, para la próxima prometo que les avisare para que no estén preocupados.

A: bueno está bien espero que cumplas tu acuerdo

Evaluación del taller

“Concordemos juntos”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de acuerdo asertivo	como califica el programa	17	3	1
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		19	0	2
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 7

Con calma lo arreglamos

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de ignorar	Aserción	Conseguir que el estudiante mediante la comunicación genere una actitud asertiva	Se empezara con una dinámica “el teléfono dañado” el instructor organizara a los estudiantes en un círculo, le hará leer una frase al primer estudiante y este a su vez tendrá que transmitir el mensaje a sus demás compañeros, hasta que llegue al último el cual expondrá el mensaje que llevo de sus compañeros	Salón de clases Hojas de papel Mesas Sillas	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor conformara grupo de dos personas en el que se les brindara un dialogo establecido el que tendrá un problema a discutir el cual lo expondrá la persona A y la persona B tratara de emitir una respuesta con un tono apropiado manteniendo una actitud asertiva tratara de evadir el problema, concluida la actividad se pedirá a los estudiantes que ellos mismos hagan sus diálogos.		
	Hablar en publico		El instructor pedirá que se reúnan en grupo y hará pasar a los grupos a ser sus dialogo y compartirlos con todos, una vez acabada la actividad se dará oportunidad a emitir criterios sobre la actividad		

Taller 7

Actividad: Con calma lo arreglamos

Objetivo: Conseguir que el estudiante mediante la comunicación genere una actitud asertiva

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de ignorar

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, mesas, sillas.

Procedimiento

Actividad inicial: se empezara con una dinámica “el teléfono dañado” el instructor organizara a los estudiantes en un círculo, le hará leer una frase al primer estudiante y este a su vez tendrá que transmitir el mensaje a sus demás compañeros, hasta que llegue al último el cual expondrá el mensaje que llevo de sus compañeros

Actividad intermedia: el instructor conformara grupo de dos personas en el que se les brindara un dialogo establecido el que tendrá un problema a discutir el cual lo expondrá la persona A y la persona B tratara de emitir una respuesta con un tono apropiado manteniendo una actitud asertiva tratara de evadir el problema, concluida la actividad se pedirá a los estudiantes que ellos mismos hagan sus diálogos.

Cierre: el instructor pedirá que se reúnan en grupo y hará pasar a los grupos a ser sus dialogo y compartirlos con todos, una vez acabada la actividad se dará oportunidad a emitir criterios sobre la actividad

Anexos

A: hola amigo como estas?

B: bien acabando de venir de inspección justificando unas faltas que tenemos

A: que enserio y que yo también estoy con las faltas

B: si aún no las has hecho justificar

A: pero si la vez pasada ya fui hablar con la inspectora para que me las justifique

B: no se amigó anda averiguar pronto que puedes hacer para que te las justifiquen

A: ¡Estoy harto de que no me solucionen el problema!, ya fui la vez anterior y nada que me ayudan

B: tranquilo amigo veo que ahora estas de muy mal humor. Creo conveniente dejar esta conversación para otro momento que te encuentres más tranquilo y hayas podido solucionar el problema.

Evaluación del taller

“Con calma lo arreglamos”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de ignorar	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
21		0	0	

Taller 8

Dijiste algo?

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de pregunta asertiva	Aserción	Generar en el estudiante un pensamiento adecuado y una comunicación empática	Se empezara con una dinámica “escritura con el cuerpo” el instructor pedirá a los estudiantes que se pongan en un círculo, les indicara que cada uno tendrá que escribir su nombre en el aire con alguna parte de su cuerpo, y así hasta llegar al último estudiante del círculo.	Salón de clases Hojas de papel Mesas Sillas	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor reunirá en parejas a los estudiantes en la cual se les dará un tema en el que se les presentara un problema de la vida cotidiana, en el cual se podría llegar producir una discusión pero con los parámetros establecidos un estudiante mediante una pregunta asertiva, puede llegar a convertir dicha discusión en una conversación empática entre ambos implicados, acabada la actividad se les dará un tiempo para que ellos generen una situación similar.		
	Hablar en publico		El instructor pedirá que se reúnan en grupo en un círculo y hará pasar a los grupos a ser sus dialogo y compartirlos con todos, una vez acabada la actividad se dará oportunidad a emitir criterios sobre la actividad		

Taller 8

Actividad: Dijiste algo?

Objetivo: Generar en el estudiante un pensamiento adecuado y una comunicación empática

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de pregunta asertiva

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, mesas, sillas.

Procedimiento

Actividad inicial: se empezara con una dinámica “escritura con el cuerpo” el instructor pedirá a los estudiantes que se pongan en un círculo, les indicara que cada uno tendrá que escribir su nombre en el aire con alguna parte de su cuerpo, y así hasta llegar al último estudiante del círculo.

Actividad intermedia: El instructor reunirá en parejas a los estudiantes en la cual se les dará un tema en el que se les presentara un problema de la vida cotidiana, en el cual se podría llegar producir una discusión pero con los parámetros establecidos un estudiante mediante una pregunta asertiva, puede llegar a convertir dicha discusión en una conversación empática entre ambos implicados, acabada la actividad se les dará un tiempo para que ellos generen una situación similar.

Cierre: el instructor pedirá que se reúnan en grupo en un círculo y hará pasar a los grupos a ser sus dialogo y compartirlos con todos, una vez acabada la actividad se dará oportunidad a emitir criterios sobre la actividad

Anexos

A: Hola amigo creo que no deberías volverte a copiar en el examen.

B: ¿Por qué?, siempre que copio el profesor no se da cuenta.

A: Si, lo sé, pero creo que si en vez de tratar de copiar, te dedicaras a estudiar saldrías mejor en la prueba.

B: ¿Qué quieres decir con eso?.

A: Lo que quiero decir es que si estudiaras saldrías más pronto de la prueba y también con notas más altas que cuando copias y no corrieras el riesgo de que el profesor te vea y te ponga cero.

B: Si, tienes razón buen punto, lo hare gracias por el consejo.

Evaluación del taller

“Dijiste algo?”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de pregunta asertiva	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 9

Aprendamos a respirar

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de relajación guiada	Aserción	Lograr que los estudiantes mediante la respiración aprendan a relajar su cuerpo y sus emociones	Se empezara con una dinámica “ el sol brilla en...” por lo que el instructor pedirá a los estudiantes que formen un circulo con una persona que se encontrara en el centro, la persona que se encontrara ubicada en el centro gritara “el sol brilla en...” y menciona un color o un artículo que alguien del grupo porte, los participantes que tengan los artículos o el color deberán de intercambiar puestos, la persona que se encontraba en el centro deberá tomar el lugar de alguno de sus compañeros, la persona que se quede sin lugar pasara a tomar el mando y será la encargada de retomar de nuevo la actividad.	No se utiliza.	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor pide a los estudiantes que busquen un lugar como ya sea de pie o sentados, el instructor procederá a dar las indicaciones de que cierren los ojos y dejen su mente en blanco, el instructor pide a los estudiantes que comiencen a respirar por la nariz y exhalar lentamente por la boca, y así sucesivamente por unos 5 minutos hasta llegar a un proceso de meditación y relajación tanto físico como mentalmente.		
	Hablar en publico		Acabada la actividad el instructor explicara para que puede servir este proceso en las relaciones interpersonales y en la comunicación, después les pedirá a los estudiantes que den sus criterios de la actividad realizada y que aspectos positivos pueden sacar de la misma.		

Taller 9

Actividad: Aprendamos a respirar

Objetivo: Lograr que los estudiantes mediante la respiración aprendan a relajar su cuerpo y sus emociones

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de relajación guiada

Forma de aplicación: Individual

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: No se utiliza.

Procedimiento

Actividad inicial: se empezara con una dinámica “ el sol brilla en...” por lo que el instructor pedirá a los estudiantes que formen un circulo con una persona que se encontrara en el centro, la persona que se encontrara ubicada en el centro gritara “el sol brilla en...” y menciona un color o un artículo que alguien del grupo porte, los participantes que tengan los artículos o el color deberán de intercambiar puestos, la persona que se encontraba en el centro deberá tomar el lugar de alguno de sus compañeros, la persona que se quede sin lugar pasara a tomar el mando y será la encargada de retomar de nuevo la actividad.

Actividad intermedia: el instructor pide a los estudiantes que busquen un lugar como ya sea de pie o sentados, el instructor procederá a dar las indicaciones de que cierren los ojos y dejen su mente en blanco, el instructor pide a los estudiantes que comiencen a respirar por la nariz y exhalar lentamente por la boca, y así sucesivamente por unos 5 minutos hasta llegar a un proceso de meditación y relajación tanto físico como mentalmente.

Cierre: Acabada la actividad el instructor explicara para que puede servir este proceso en las relaciones interpersonales y en la comunicación, después les pedirá a los estudiantes que den sus criterios de la actividad realizada y que aspectos positivos pueden sacar de la misma.

Evaluación del taller

“Aprendamos a respirar”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de relajación guiada	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		20	0	1
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 10

Y mis zapatos?

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de relación interpersonal	Aserción	Generar una empatía, reconocer las emociones ajenas y fortalecer las habilidades sociales	Se empezara con una dinámica relacionada con un rol playing en el que el instructor pedirá a los estudiantes que escojan algún actor o película de su preferencia, una vez escogido se les dirá a los estudiantes que pasen uno por uno a dramatizar lo seleccionado en frente del grupo.	Zapatos, mesas, sillas.	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		el instructor pedirá a los estudiantes que conformen un circulo luego se hará que los estudiantes se distribuyan por el lugar, una vez esto hecho se les pedirá a los estudiantes que se quiten los zapatos y los dejen en el lugar que están, se cambiara a todos los participantes de su lugar y se les pedirá que intenten ponerse los zapatos que están en ese lugar, hecho esto el instructor pedirá que formen un circulo pero con los zapatos designados a ellos sin opción a sacárselos hasta completar el círculo, se repetirá el trabajo unas dos veces más para que tengan la oportunidad de realizar la actividad con distintos zapatos de sus compañeros.		
	Hablar en publico		El instructor pedirá a los estudiantes que busquen sus zapatos y se los pongan, se los reunirá en un círculo y dará apertura a que emitan sus criterios y vivencias dentro de la actividad.		

Taller 10

Actividad: Y mis zapatos?

Objetivo: Generar una empatía, reconocer las emociones ajenas y fortalecer las habilidades sociales

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de relación interpersonal

Forma de aplicación: Individual

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Zapatos, mesas, sillas.

Procedimiento

Actividad inicial: se empezara con una dinámica relacionada con un rol playing en el que el instructor pedirá a los estudiantes que escojan algún actor o película de su preferencia, una vez escogido se les dirá a los estudiantes que pasen uno por uno a dramatizar lo seleccionado en frente del grupo.

Actividad intermedia: el instructor pedirá a los estudiantes que conformen un círculo luego se hará que los estudiantes se distribuyan por el lugar, una vez esto hecho se les pedirá a los estudiantes que se quiten los zapatos y los dejen en el lugar que están, se cambiara a todos los participantes de su lugar y se les pedirá que intenten ponerse los zapatos que están en ese lugar, hecho esto el instructor pedirá que formen un círculo pero con los zapatos designados a ellos sin opción a sacárselos hasta completar el círculo, se repetirá el trabajo unas dos veces más para que tengan la oportunidad de realizar la actividad con distintos zapatos de sus compañeros.

Cierre: el instructor pedirá a los estudiantes que busquen sus zapatos y se los pongan, se los reunirá en un círculo y dará apertura a que emitan sus criterios y vivencias dentro de la actividad.

Evaluación del taller

“Y mis zapatos?”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de relación interpersonal	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
21		0	0	

Taller 11

Tu cuerpo habla

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de comunicación no verbal	Aserción	Lograr que los estudiantes se comuniquen mediante un lenguaje no verbal	Actividad inicial: se iniciara la actividad con una dinámica el cual se la denominado “Grupo de estatuas” en el cual el instructor pedirá a los estudiantes que se muevan por todo el salón moviendo brazos, piernas, todas la partes del cuerpo, en un momento determinado el instructor dirá una palabra y los estudiantes deberán formar estatuas según sea la palabra que designe el instructor..	Salón de clases Sillas Pito	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor formara dos filas de la misma cantidad de participantes, las filas se ubicaran frente a frente con una distancia máxima de un metro, el instructor tocara un pito e indicara a los estudiantes que se saluden según sea la indicación del instructor, el instructor volverá a tocar el pito el cual indicara que las filas deben moverse de lugares, el instructor volverá a tocar el pito para que las filas se detengan y volver a repetir la actividad anteriormente realizada.		
	Hablar en publico		Culminada la actividad se los reunirá en un círculo en el cual el instructor dará espacio a los estudiantes de que expresen como se sintieron y a su vez emitan criterios sobre la actividad realizada.		

Taller 11

Actividad: Tu cuerpo habla

Objetivo: Lograr que los estudiantes se comuniquen mediante un lenguaje no verbal

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de comunicación no verbal

Forma de aplicación: grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Pito, sillas.

Procedimiento

Actividad inicial: se iniciara la actividad con una dinámica el cual se la denominado “Grupo de estatuas” en el cual el instructor pedirá a los estudiantes que se muevan por todo el salón moviendo brazos, piernas, todas la partes del cuerpo, en un momento determinado el instructor dirá una palabra y los estudiantes deberán formar estatuas según sea la palabra que designe el instructor.

Actividad intermedia: el instructor formara dos filas de la misma cantidad de participantes, las filas se ubicaran frente a frente con una distancia máxima de un metro, el instructor tocara un pito e indicara a los estudiantes que se saluden según sea la indicación del instructor, el instructor volverá a tocar el pito el cual indicara que las filas deben moverse de lugares, el instructor volverá a tocar el pito para que las filas se detengan y volver a repetir la actividad anteriormente realizada.

Cierre: culminada la actividad se los reunirá en un círculo en el cual el instructor dará espacio a los estudiantes de que expresen como se sintieron y a su vez emitan criterios sobre la actividad realizada.

Evaluación del taller

“Tu cuerpo habla

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de comunicación no verbal	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
21		0	0	

Taller 12

Descubre su secreto

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de procesar el cambio	Aserción	Generar que los estudiantes no emitan juicios de valor a una primera impresión	el instructor pedirá a los estudiantes que formen un ruedo y les brindara indicaciones de la actividad que se va a ejecutar, les dará una bola de papel en el cual se encontrara una frase, cada estudiante va ir sacando una capa de la bola de papel y a su vez procederá a leer la frase dentro de ella y así sucesivamente hasta llegar a una pausa reflexiva en la cual la persona que saque dicho papel hará una reflexión sobre las frases leídas anteriormente por sus compañeros, así mismo ellos también harán una reflexión de la frase, así seguirá la actividad hasta llegar a completar toda la frase.	Hojas de papel, sillas.	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		Culminada la actividad el instructor procederá a leer la frase completa y permitirá que los estudiantes expresen las opiniones de cómo fue el proceso parte por parte hasta llegar a culminar y saber toda la frase y ver la realidad.		
	Hablar en publico				

Taller 12

Actividad: Descubre su secreto

Objetivo: Generar que los estudiantes no emitan juicios de valor a una primera impresión

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de procesar el cambio

Forma de aplicación: Individual

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, sillas.

Procedimiento

Actividad: el instructor pedirá a los estudiantes que formen un ruedo y les brindara indicaciones de la actividad que se va a ejecutar, les dará una bola de papel en el cual se encontrara una frase, cada estudiante va ir sacando una capa de la bola de papel y a su vez procederá a leer la frase dentro de ella y así sucesivamente hasta llegar a una pausa reflexiva en la cual la persona que saque dicho papel hará una reflexión sobre las frases leídas anteriormente por sus compañeros, así mismo ellos también harán una reflexión de la frase, así seguirá la actividad hasta llegar a completar toda la frase.

Cierre: culminada la actividad el instructor procederá a leer la frase completa y permitirá que los estudiantes expresen las opiniones de cómo fue el proceso parte por parte hasta llegar a culminar y saber toda la frase y ver la realidad.

Anexos

Esta era una niñita muy bonita, con un pelo largo y dorado, y ojos grandes y verdes / Y tenía muy buenas notas /Se ganaba siempre todos los premios / Las profesoras siempre la felicitaban y la ponían como ejemplo // PAUSA REFLEXIVA // Ella era muy segura en contestar / siempre lo sabía todo /cuando las profesoras le preguntaban respondía frente a sus compañeras a veces con una aparente soberbia /PAUSA REFLEXIVA // Sin embargo ella

era muy tímida y callada con sus pares / Se quedaba sola en los recreos y no compartía con sus amigas / Porque se quedaban estudiando las materias / /PAUSA REFLEXIVA // /Se esforzaba muchísimo / Porque necesitaba ganar el premio de mejor alumna para ser becada (es decir tener gratuidad en sus estudios) / Porque su familia tiene una mala situación económica / Vivian en una casa muy chica / Y ella sentía que tenía que ayudar con su ayuda //PAUSA REFLEXIVA // Tenia una necesidad material que quería ayudar a cubrir / Ya que tenía un hermano con una grave enfermedad que requería tratamientos y remedios muy caros. / Era su hermano regalón y no soportaba verlo sufrir/ Por eso cuando llegaba en las tardes del colegio, sólo se dedicaba a entretenerlo y hacerlo feliz con juegos / Tenia todo ese tiempo porque ya había estudiado y hecho las tareas en el mismo colegio //PAUSA REFLEXIVA

Evaluación del taller

“Descubre su secreto”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de procesar el cambio	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 13

El círculo

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de trabajo grupal	Aserción	Generar en los estudiantes una comunicación empática y a su vez valorar las cualidades positivas de otras personas y de ellos mismos	Se empezara con una dinámica “Pasar la acción” el instructor indicara, a la persona (A) que se encuentra en el centro se mueva hacia una persona (B) una alguna acción, cuando (A) llega hasta (B) este toma el lugar de (B) y este se mueve hacia el centro usando la acción que utilizo (A), cuando (B) llegue al centro este caminara hacia (C) usando una nueva acción, y se repetirá el mismo proceso que se realizó anteriormente hasta que todos los participantes hayan pasado.	Hojas de papel, esferos, mesas, sillas.	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor pasara a poner al os estudiantes en un círculo en el cual se darán unas indicaciones las cuales consisten en que únicamente lo que se va a expresar serán características positivas de sus compañeros, ya sean cualidades, rasgos que les agraden o capacidades, cada estudiante escribirá lo antes pedido en un papel con su nombre , una vez culminado esta parte, el instructor les pedirá que vayan pasando los papeles escritos a sus compañeros de la parte derecha y que de esa manera vayan rotando para que todos puedan leerlos lo que sus compañeros expresaron de determinada persona		
	Hablar en publico		Culminado la actividad el instructor pedirá a cada uno de los estudiantes que comenten que es lo que sintieron viendo lo que sus demás compañeros expresaban en los papeles.		

Taller 13

Actividad: El círculo

Objetivo: Generar en los estudiantes una comunicación empática y a su vez valorar las cualidades positivas de otras personas y de ellos mismos

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de trabajo grupal

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, esferos, mesas, sillas.

Procedimiento

Actividad inicial: se empezara con una dinámica “Pasar la acción” el instructor indicara, a la persona (A) que se encuentra en el centro se mueva hacia una persona (B) una alguna acción, cuando (A) llega hasta (B) este toma el lugar de (B) y este se mueve hacia el centro usando la acción que utilizó (A), cuando (B) llegue al centro este caminará hacia (C) usando una nueva acción, y se repetirá el mismo proceso que se realizó anteriormente hasta que todos los participantes hayan pasado.

Actividad intermedia: el instructor pasara a poner a los estudiantes en un círculo en el cual se darán unas indicaciones las cuales consisten en que únicamente lo que se va a expresar serán características positivas de sus compañeros, ya sean cualidades, rasgos que les agraden o capacidades, cada estudiante escribirá lo antes pedido en un papel con su nombre, una vez culminado esta parte, el instructor les pedirá que vayan pasando los papeles escritos a sus compañeros de la parte derecha y que de esa manera vayan rotando para que todos puedan leerlos lo que sus compañeros expresaron de determinada persona.

Cierre: culminado la actividad el instructor pedirá a cada uno de los estudiantes que comenten que es lo que sintieron viendo lo que sus demás compañeros expresaban en los papeles.

Evaluación del taller

“El círculo”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de trabajo grupal	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 14

Imaginate a ti mismo

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de relajación	Aserción	Lograr que los estudiantes generen confianza en ellos mismos y una automotivación	Se indicara a los estudiantes que se pongan en lugares cómodos ya sean parados, sentados o acostados, se les dirá que cierren los ojos, mediante la técnica de respiración vayan imaginándose a ellos mismos dentro de 10 años, cuando todos los estudiantes estén con los ojos cerrados el instructor leerá unas preguntas en voz alta dando un espacio prudencial para que puedan pensar o imaginar las respuestas. Las preguntas a realizarse son: «¿Cómo te imaginas físicamente dentro de 10 años?», «¿A qué crees que te dedicas?», «¿Qué aficiones tienes?», «¿Con quién vives?», «¿Qué amigos tienes?», «¿Cómo es la relación con tus padres?», «¿Tienes pareja?», «¿Tienes hijos?», «¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?», «¿Eres feliz?», «¿De qué te sientes más orgulloso?». Una vez terminada esta fase se procederá a preguntar a los estudiantes en general si creen que ese futuro imaginado será necesariamente así o si puede ser de otra manera, si creen que conseguir ese futuro que desean es algo que depende en gran parte, aunque no totalmente de ellos o si creen que no podrían hacer nada para acercarse a su futuro deseado	Hojas de papel, esferos, mesas, sillas.	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor dará a cada estudiante una hoja de papel en el cual se les pedirá que escriban 5 metas futuras a largo plazo y a su vez 5 metas futuras a corto plazo.		
	Hablar en publico				

Taller 14

Actividad: Imaginate a ti mismo

Objetivo: Lograr que los estudiantes generen confianza en ellos mismos y una automotivación.

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de relajación

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, esferos, mesas, sillas.

Procedimiento

Actividad: Se indicara a los estudiantes que se pongan en lugares cómodos ya sean parados, sentados o acostados, se les dirá que cierren los ojos, mediante la técnica de respiración vayan imaginándose a ellos mismos dentro de 10 años, cuando todos los estudiantes estén con los ojos cerrados el instructor leerá unas preguntas en voz alta dando un espacio prudencial para que puedan pensar o imaginar las respuestas. Las preguntas a realizarse son: «¿Cómo te imaginas físicamente dentro de 10 años?», «¿A qué crees que te dedicas?», «¿Qué aficiones tienes?», «¿Con quién vives?», «¿Qué amigos tienes?», «¿Cómo es la relación con tus padres?», «¿Tienes pareja?», «¿Tienes hijos?», «¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?», «¿Eres feliz?», «¿De qué te sientes más orgulloso?». Una vez terminada esta fase se procederá a preguntar a los estudiantes en general si creen que ese futuro imaginado será necesariamente así o si puede ser de otra manera, si creen que conseguir ese futuro que desean es algo que depende en gran parte, aunque no totalmente de ellos o si creen que no podrían hacer nada para acercarse a su futuro deseado

Cierre: el instructor dará a cada estudiante una hoja de papel en el cual se les pedirá que escriban 5 metas futuras a largo plazo y a su vez 5 metas futuras a corto plazo.

Anexos

Preguntas de la actividad

«¿Cómo te imaginas físicamente dentro de 10 años?, «¿A qué crees que te dedicas?»,«¿Qué aficiones tienes?», «¿Con quién vives?», «¿Qué amigos tienes?», «¿Cómo es la relación con tus padres?», «¿Tienes pareja?», «¿Tienes hijos?», «¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?», «¿Eres feliz?», «¿De qué te sientes más orgulloso?»

Evaluación del taller

“Imaginate a ti mismo”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de relajación	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		20	0	1
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 15

Paseo por el bosque

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de autoconocimiento y comunicación	Aserción	Generar el conocimiento propio y el de los demás, mejorar la confianza y comunicación del grupo	El instructor dará hojas de papel en el cual les pedirá a los estudiantes que dibujen un árbol, con raíces, ramas, hojas, frutos, tomando en cuenta que en las raíces escribirán las cualidades positivas que cada uno cree tener, en las ramas pondrán las cosas positivas que hacen y en los frutos los éxitos o triunfos, una vez terminado deberán escribir sus nombres y apellidos en una parte visible, el instructor formara grupos de máximo 4 personas y cada uno pondrá en el centro del grupo su dibujo y se les pedirá que hablen del árbol como si ellos fuesen el árbol, luego les pediremos que se coloquen el árbol en el pecho, de forma que el resto de sus compañeros puedan verlo, se les indicara que den vueltas por el lugar(paseo por el bosque) de modo que cada vez que encuentran un árbol lean en voz alta lo que hay escrito en el dibujo diciendo “ tú eres.....”, a medida que va pasando y van leyendo más características cada participante podrá ir añadiendo más raíces o frutos que los demás lo reconocen o indican en su dibujo	Hojas de papel, esferos, mesas, sillas.	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor pedirá que los estudiantes se organicen en un círculo en el cual el instructor lanzara algunas preguntas sobre el tema en donde se les dará la oportunidad a los estudiantes de que las solventen.		
	Hablar en publico				

Taller 15

Actividad: Paseo por el bosque

Objetivo: Generar el conocimiento propio y el de los demás, mejorar la confianza y comunicación del grupo

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de autoconocimiento y comunicación

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, esferos, pinturas, mesas, sillas.

Procedimiento

Actividad inicial: el instructor dará hojas de papel en el cual les pedirá a los estudiantes que dibujen un árbol, con raíces, ramas, hojas, frutos, tomando en cuenta que en las raíces escribirán las cualidades positivas que cada uno cree tener, en las ramas pondrán las cosas positivas que hacen y en los frutos los éxitos o triunfos, una vez terminado deberán escribir sus nombres y apellidos en una parte visible, el instructor formara grupos de máximo 4 personas y cada uno pondrá en el centro del grupo su dibujo y se les pedirá que hablen del árbol como si ellos fuesen el árbol, luego les pediremos que se coloquen el árbol en el pecho, de forma que el resto de sus compañeros puedan verlo, se les indicara que den vueltas por el lugar(paseo por el bosque) de modo que cada vez que encuentran un árbol lean en voz alta lo que hay escrito en el dibujo diciendo “ tú eres.....”, a medida que va pasando y van leyendo más características cada participante podrá ir añadiendo más raíces o frutos que los demás lo reconocen o indican en su dibujo

Cierre: El instructor pedirá que los estudiantes se organicen en un círculo en el cual el instructor lanzara algunas preguntas sobre el tema en donde se les dará la oportunidad a los estudiantes de que las solventen.

Anexos

Anexos de la actividad de cierre

¿Les ha gustado el juego de interacción?

¿Cómo se han sentido durante el paseo por el bosque?

¿Cómo han reaccionado cuando sus compañeros han dicho sus cualidades en voz alta?

¿Qué árbol, además del suyo, les ha gustado?

¿Qué compañero ha dibujado un árbol parecido al suyo?

¿Cómo se sintieron después de esta actividad?

Evaluación del taller

“Paseo por el bosque”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de autoconocimiento y comunicación	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 16

S.O.S

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de autoconocimiento y comunicación	Aserción	Lograr que los estudiantes generen una comunicación asertiva, una buena empatía y el trabajo en grupo.	se empezara brindándoles una hoja en el cual en ella vendrán unos ítems el cual tendrán que responder los estudiantes, el instructor explicara que lo importante de la actividad es que se sitúen en el momento sentimental que ellos deseen y siempre se refieran a ellos mismos, una vez contestadas las preguntas, el instructor pedirá que se reúnan en grupos libremente ya que se permitirá que la apuesta en común se haga entre ellos mismos, el instructor nombrara a una persona del grupo el cual se va a encargar de resumir las opiniones de todos, teniendo en cuenta que dentro de los ítems se encontraran preguntas que pueden coincidir entre los participantes las cuales tendrán que ser tomadas en cuenta, una vez resumido las preguntas seleccionadas, se nombrara a un portavoz el cual expresara delante de todos las preguntas más importantes que el grupo escogió	Hojas de papel, esferos, mesas, sillas.	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor organizara en un círculo a los estudiantes y dará paso a una lluvia de ideas en la cual los mismos estudiantes emitirán criterios relacionados a la actividad ejecutada.		
	Hablar en publico				

Taller 16

Actividad: S.O.S

Objetivo: Lograr que los estudiantes generen una comunicación asertiva, una buena empatía y el trabajo en grupo.

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de autoconocimiento y comunicación

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, esferos, mesas, sillas.

Procedimiento

Actividad: se empezara brindándoles una hoja en el cual en ella vendrán unos ítems el cual tendrán que responder los estudiantes, el instructor explicara que lo importante de la actividad es que se sitúen en el momento sentimental que ellos deseen y siempre se refieran a ellos mismos, una vez contestadas las preguntas, el instructor pedirá que se reúnan en grupos libremente ya que se permitirá que la apuesta en común se haga entre ellos mismos, el instructor nombrara a una persona del grupo el cual se va a encargar de resumir las opiniones de todos, teniendo en cuenta que dentro de los ítems se encontraran preguntas que pueden coincidir entre los participantes las cuales tendrán que ser tomadas en cuenta, una vez resumido las preguntas seleccionadas, se nombrara a un portavoz el cual expresara delante de todos las preguntas más importantes que el grupo escogió

Cierre: El instructor organizara en un círculo a los estudiantes y dará paso a una lluvia de ideas en la cual los mismos estudiantes emitirán criterios relacionados a la actividad ejecutada.

Anexos

1. Quiero...

2. Necesito...
3. Espero...
4. No puedo...
5. Ganare...
6. Pronto...
7. Todos...
8. Mi grupo...
9. En mi clase...
10. Mi amigo...
11. Tengo miedo...
12. Me agrada...
13. Jamás...
14. Ahora mismo...
15. Yo...
16. Los otros...
17. Tú crees que yo...
18. El piensa que yo...
19. Sueño...
20. Me divierto...

Evaluación del taller

“S.O.S”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de autoconocimiento y comunicación	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 17

Las cualidades

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de trabajo grupal	Aserción	Generar una comunicación asertiva en los estudiantes y valorar las cualidades de ellos mismos como de sus compañeros	se iniciara con una dinámica “pasando el ritmo” en donde el instructor pedirá a los estudiantes que se formen en un círculo, este a su vez empezara la dinámica haciendo una acción que involucre un ritmo, luego la persona de la derecha repetirá el ritmo de la persona anterior aumentándole una nueva acción con un ritmo y así se pasara sucesivamente hasta que todos los estudiantes hayan puesto su acción y su ritmo a la dinámica	Hojas de papel, mesas, sillas, pizarra, marcadores, esferos	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		el instructor pasara a pedir a los estudiantes que retomen sus lugares y se les apuntara una serie de cualidades en la pizarra, en la que cada alumno tendrá que elegir 3 de ellas con las cuales se identifiquen en ese momento y así mismo elijan 3 cualidades que ven en un compañero que ellos deseen, una vez elegidas el instructor indicara que cada uno de los participantes exprese el porqué de esas 3 cualidades tanto de ellos mismos como el del compañero electo		
	Hablar en publico		El instructor pedirá a los estudiantes que expresen criterios personales sobre la actividad ejecutada.		

Taller 17

Actividad: Las cualidades

Objetivo: Generar una comunicación asertiva en los estudiantes y valorar las cualidades de ellos mismos como de sus compañeros

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de trabajo grupal

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, mesas, sillas, pizarra, marcadores, esferos.

Procedimiento

Actividad inicial: se iniciara con una dinámica “pasando el ritmo” en donde el instructor pedirá a los estudiantes que se formen en un círculo, este a su vez empezara la dinámica haciendo una acción que involucre un ritmo, luego la persona de la derecha repetirá el ritmo de la persona anterior aumentándole una nueva acción con un ritmo y así se pasara sucesivamente hasta que todos los estudiantes hayan puesto su acción y su ritmo a la dinámica

Actividad intermedia: el instructor pasara a pedir a los estudiantes que retomen sus lugares y se les apuntara una serie de cualidades en la pizarra, en la que cada alumno tendrá que elegir 3 de ellas con las cuales se identifiquen en ese momento y así mismo elijan 3 cualidades que ven en un compañero que ellos deseen, una vez elegidas el instructor indicara que cada uno de los participantes exprese el porqué de esas 3 cualidades tanto de ellos mismos como el del compañero electo

Cierre: el instructor pedirá a los estudiantes que expresen criterios personales sobre la actividad ejecutada.

Anexos

- Respeto

- Amor
- Empatía
- Trabajo
- Cultura
- Humildad
- Justicia
- Amistad
- Responsabilidad
- Diversidad
- Tolerancia
- Ética y Moral
- Valores
- Sencillez
- Tolerancia
- Solidaridad
- Cooperativo

Evaluación del taller

“Las cualidades”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de trabajo grupal	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 18

Reunión no verbal

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica rol playing	Aserción	Generar en los estudiantes formas de comunicación no verbal	Se empezara dividiendo a los estudiantes en dos grupos para realizar una actividad llamada (¿que estamos haciendo?) el primer equipo (A) se les dará el papel de mimos y el segundo equipo (B) serán los tigres, el equipo A decidirá secretamente que actividad va actuar. Una vez establecida la actividad caminaran hacia el equipo B, acercándose lo que más se atrevan y actuaran, el equipo tratara de adivinar qué es lo que se están haciendo, cuando el equipo B adivine deberán tratar de atrapar a los miembros del equipo A antes de que puedan llegar a su base, si son atrapados pasaran a ser parte del equipo B, luego se invertirá los equipos	No se utiliza	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor reunirá a los estudiantes en parejas, el instructor indicara que las parejas se presenten así mismos sin hablar, se va rotando a las parejas para que cada uno demuestre una acción diferente.		
	Hablar en publico		El instructor pedirá que se reúnan para que los estudiantes expresen como se sintieron comunicándose mediante gestos y que experiencia les deja.		

Taller 18

Actividad: Reunión no verbal

Objetivo: Generar en los estudiantes formas de comunicación no verbal

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica rol playing

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: No se utiliza

Procedimiento

Actividad inicial: se empezara dividiendo a los estudiantes en dos grupos para realizar una actividad llamada (¿que estamos haciendo?) el primer equipo (A) se les dará el papel de mimos y el segundo equipo (B) serán los tigres, el equipo A decidirá secretamente que actividad va actuar. Una vez establecida la actividad caminaran hacia el equipo B, acercándose lo que más se atrevan y actuaran, el equipo tratara de adivinar qué es lo que se están haciendo, cuando el equipo B adivine deberán tratar de atrapar a los miembros del equipo A antes de que puedan llegar a su base, si son atrapados pasaran a ser parte del equipo B, luego se invertirá los equipos

Actividad intermedia: el instructor reunirá a los estudiantes en parejas, el instructor indicara que las parejas se presenten así mismos sin hablar, se va rotando a las parejas para que cada uno demuestre una acción diferente.

Cierre: el instructor pedirá que se reúnan para que los estudiantes expresen como se sintieron comunicándose mediante gestos y que experiencia les deja.

Evaluación del taller

“La Reunión no verbal”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica rol playing	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 19

Los saludos

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de trabajo en grupo	Aserción	Lograr mejorar la relación y la comunicación asertiva de los estudiantes	Se empezara con una dinámica “contando al revés” poniendo a los estudiantes en un círculo en la cual el instructor indicara a los estudiantes que contarán al revés del 50 hacia uno, poniendo la única regla que no pueden decir 5 o múltiplos de 5, en vez de eso deberá aplaudir, si alguien llegase a mencionar se repetirá la dinámica desde el 50.	No se utiliza.	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor pedirá a los estudiantes que se desplacen de distintas maneras por el lugar, el instructor indicara que mediante se desplazan si se cruzan con algún compañero se saludaran de diferente manera según el instructor lo pida.		
	Hablar en publico		El instructor pedirá a los estudiantes que expresen sus criterios sobre la dinámica ejecutada, a la vez se pasaran algunos estudiantes a realizar la dinámica en frente del grupo.		

Taller 19

Actividad: Los saludos

Objetivo: Lograr mejorar la relación y la comunicación asertiva de los estudiantes

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de trabajo en grupo

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: No se utiliza.

Procedimiento

Actividad inicial: se empezara con una dinámica “contando al revés” poniendo a los estudiantes en un círculo en la cual el instructor indicara a los estudiantes que contarán al revés del 50 hacia uno, poniendo la única regla que no pueden decir 5 o múltiplos de 5, en vez de eso deberá aplaudir, si alguien llegase a mencionar se repetirá la dinámica desde el 50.

Actividad intermedia: el instructor pedirá a los estudiantes que se desplacen de distintas maneras por el lugar, el instructor indicara que mediante se desplazan si se cruzan con algún compañero se saludaran de diferente manera según el instructor lo pida.

Cierre: el instructor pedirá a los estudiantes que expresen sus criterios sobre la dinámica ejecutada, a la vez se pasaran algunos estudiantes a realizar la dinámica en frente del grupo.

Evaluación del taller

“Los saludos”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de trabajo en grupo	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 20

Abrazos musicales

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica de interacción grupal	Aserción	Afianzar las relaciones entre el grupo	Se empezara con una dinámica “la orquesta” en donde se dividirá el grupo en dos, el primer grupo se dará palmadas en las rodillas y el segundo aplaudirá, el instructor actuara como conductor de la orquesta, controlando el volumen subiendo o bajando sus brazos, la dinámica continuara con diferentes miembros de los grupos para hacer el papel de conductor	Música, parlantes, computadora.	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor pondrá una música de fondo pidiendo que se dispersen por el lugar a los estudiantes, la música sonara por un determinado, cuando la música se detenga los estudiantes tendrán que buscar a un compañero para abrazar, se pondrá nuevamente la música y los estudiantes seguirán danzando, se para la música nuevamente y ahora se tendrán que abrazar de a 3 y así seguirá sucesivamente hasta que todos los estudiantes queden abrazados en un solo grupo de tal manera que todos sean incluidos dentro del grupo		
	Hablar en publico		El instructor pedirá que se reúnan y expresen criterios de cómo se sintieron a la vez que se iba incrementando el círculo.		

Taller 20

Actividad: Abrazos musicales

Objetivo: Afianzar las relaciones entre el grupo

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica de interacción grupal

Forma de aplicación: individual

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Música, parlantes, computadora.

Procedimiento

Actividad inicial: se empezara con una dinámica “la orquesta” en donde se dividirá el grupo en dos, el primer grupo se dará palmadas en las rodillas y el segundo aplaudirá, el instructor actuara como conductor de la orquesta, controlando el volumen subiendo o bajando sus brazos, la dinámica continuara con diferentes miembros de los grupos para hacer el papel de conductor

Actividad intermedia: el instructor pondrá una música de fondo pidiendo que se dispersen por el lugar a los estudiantes, la música sonara por un determinado, cuando la música se detenga los estudiantes tendrán que buscar a un compañero para abrazar, se pondrá nuevamente la música y los estudiantes seguirán danzando, se para la música nuevamente y ahora se tendrán que abrazar de a 3 y así seguirá sucesivamente hasta que todos los estudiantes queden abrazados en un solo grupo de tal manera que todos sean incluidos dentro del grupo

Cierre: el instructor pedirá que se reúnan y expresen criterios de cómo se sintieron a la vez que se iba incrementando el círculo.

Evaluación del taller

“Abrazos musicales”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica de interacción grupal	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 21

Contemos un cuento

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Afianzar confianza grupal	Aserción	Lograr potenciar la confianza dentro del grupo y a su vez el trabajo en equipo	Se iniciara con una dinámica en la cual se formaran en círculo a los estudiantes y el instructor dirá que se muevan las personas que tiene las personas que tienen el objeto se tendrán que mover de lugar y así sucesivamente seguirá la actividad	Hojas de papel, mesas, sillas, lápiz o esfero.	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor establecerá grupos de 5 personas, el instructor les dará un tema a trabajar en la cual cada grupo tendrá que ver cómo crear la historia y dramatizarla, teniendo en cuenta que no tendrá un guion establecido sino que los estudiantes tendrán que improvisar a medida que va avanzando el cuento, así pasara cada grupo con su tema establecido		
	Hablar en publico		El instructor pedirá que se reúnan para que los estudiantes puedan expresar sus opiniones sobre el trabajo realizado.		

Taller 21

Actividad: Contemos un cuento

Objetivo: Lograr potenciar la confianza dentro del grupo y a su vez el trabajo en equipo

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Afianzar confianza grupal

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, mesas, sillas, lápiz o esfero.

Procedimiento

Actividad inicial: Se iniciara con una dinámica en la cual se formaran en círculo a los estudiantes y el instructor dirá que se muevan las personas que tiene las personas que tienen el objeto se tendrán que mover de lugar y así sucesivamente seguirá la actividad

Actividad intermedia: el instructor establecerá grupos de 5 personas, el instructor les dará un tema a trabajar en la cual cada grupo tendrá que ver cómo crear la historia y dramatizarla, teniendo en cuenta que no tendrá un guion establecido sino que los estudiantes tendrán que improvisar a medida que va avanzando el cuento, así pasara cada grupo con su tema establecido

Cierre: el instructor pedirá que se reúnan para que los estudiantes puedan expresar sus opiniones sobre el trabajo realizado.

Anexos

Temas establecidos:

- Una pelea entre compañeros
- Un trabajo en grupo para organizar una actividad recreativa
- Organizar una comida entre compañeros
- Organizar una salida de campo

Evaluación del taller

“Contemos un cuento”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Afianzar confianza grupal	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 22

El ciego y el Lazarillo

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Potenciar la confianza grupal	Aserción	Lograr que los estudiantes tengan confianza en su compañero y potenciar la percepción	El instructor pedirá a los estudiantes que se dispersen por todo el lugar, una vez hecho esto el instructor pedirá que se muevan por el lugar realizando diferentes acciones, cuando el instructor diga pare los participantes tendrán que retornar a su lugar de origen se realizara varias veces.	Obstáculos trapos	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor agrupara a los estudiantes en parejas y se pedirá que se dispersen por todo el lugar, dentro del lugar se pondrá obstáculos, uno de la pareja tomara el rol de ciego y el otro de lazarillo, este se situara atrás del ciego y poniendo su mano sobre el hombre para que este pueda sentir y ser guiado evitando los obstáculos y a sus propios compañeros, luego se invertirán los papeles		
	Hablar en publico		El instructor pedirá que se reúnan en mediante lluvias de ideas los estudiantes expresaran lo vivido en la ejecución práctica..		

Taller 22

Actividad: El ciego y el Lazarillo

Objetivo: Lograr que los estudiantes tengan confianza en su compañero y potenciar la percepción

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Potenciar la confianza grupal

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Obstáculos, trapos.

Procedimiento

Actividad inicial: el instructor pedirá a los estudiantes que se dispersen por todo el lugar, una vez hecho esto el instructor pedirá que se muevan por el lugar realizando diferentes acciones, cuando el instructor diga pare los participantes tendrán que retornar a su lugar de origen se realizara varias veces.

Actividad intermedia: El instructor agrupara a los estudiantes en parejas y se pedirá que se dispersen por todo el lugar, dentro del lugar se pondrá obstáculos, uno de la pareja tomara el rol de ciego y el otro de lazarillo, este se situara atrás del ciego y poniendo su mano sobre el hombro para que este pueda sentir y ser guiado evitando los obstáculos y a sus propios compañeros, luego se invertirán los papeles

Cierre: el instructor pedirá que se reúnan en mediante lluvias de ideas los estudiantes expresaran lo vivido en la ejecución práctica.

Evaluación del taller

“El ciego y el Lazarillo”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Potenciar la confianza grupal	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

Taller 23

Que dijiste?

Actividades					
Técnicas	Subescalas	Objetivo	Procedimiento	Materiales	Tiempo
Técnica rol playing	Aserción	Lograr que los estudiantes interactúen de manera no verbal	Se iniciara con una actividad llamada “tormenta” en la cual se pedirá a los estudiantes que se queden en silencio formando un círculo, el facilitado deberá hacer un primer movimiento frotando las manos deberá crear el sonido de la lluvia, la persona que se encuentre a su derecha deberá hacer el mismo sonido e irlo pasando a la siguiente persona, una vez que todos estén con la acción el instructor cambiara de sonido y así sucesivamente hasta que puedan llegar a retomar el silencio.	Hojas de papel, auriculares, pizarrón, marcadores.	40 minutos
	Relación con el otro sexo y sus iguales		El instructor procederá a formar grupos de 5 personas en la cual participaran en un concurso en la cual se tendrá que trabajar en equipo el instructor les indicara alguna frase y los participantes tendrán que comunicarla a sus compañeros de grupo mediante gestos y así sucesivamente irán pasando la voz hasta llegar al último participante el cual tendrá que escribir en la pizarra lo que entendió y así será sucesivamente con los demás grupos a participar		
	Hablar en publico		El instructor contabilizara los puntos y a su vez los estudiantes dirán como se sintieron al no poder hablar y tratar de expresarse con gestos.		

Taller 23

Actividad: Que dijiste?

Objetivo: Lograr que los estudiantes interactúen de manera no verbal

Tipo de técnica de comunicación asertiva: Técnica rol playing

Forma de aplicación: Grupal

Duración de la sesión: 40 minutos

Recursos:

- Humanos: Instructor y estudiantes del noveno año.
- Materiales: Hojas de papel, auriculares, pizarrón, marcadores.

Procedimiento

Actividad inicial: Se iniciara con una actividad llamada “tormenta” en la cual se pedirá a los estudiantes que se queden en silencio formando un círculo, el facilitado deberá hacer un primer movimiento frotando las manos deberá crear el sonido de la lluvia, la persona que se encuentre a su derecha deberá hacer el mismo sonido e irlo pasando a la siguiente persona, una vez que todos estén con la acción el instructor cambiara de sonido y así sucesivamente hasta que puedan llegar a retomar el silencio.

Actividad intermedia: el instructor procederá a formar grupos de 5 personas en la cual participaran en un concurso en la cual se tendrá que trabajar en equipo el instructor les indicara alguna frase y los participantes tendrán que comunicarla a sus compañeros de grupo mediante gestos y así sucesivamente irán pasando la voz hasta llegar al último participante el cual tendrá que escribir en la pizarra lo que entendió y así será sucesivamente con los demás grupos a participar

Cierre: el instructor contabilizara los puntos y a su vez los estudiantes dirán como se sintieron al no poder hablar y tratar de expresarse con gestos.

Anexos

Anexo de la actividad intermedia

Quien encuentra un amigo fiel, encuentra un tesoro

Ayuda a las personas a sobresalir

Amate a ti mismo como a tu familia

Lucha por tus sueños

Un buen amigo nunca te abandona

El estudio la mejor herramienta de tu vida

Valorate a ti primero luego a los demás

Evaluación del taller

“Que dijiste?”

Técnica	Preguntas	excelente	buena	regular
Técnica rol playing	como califica el programa	21	0	0
	la técnica empleada ayudo a mejorar tus conocimientos	Si	No	Medianamente
		21	0	0
	La técnica le ayudo a relacionarte de una mejor manera con los demás	Si	No	Medianamente
		21	0	0

j. BIBLIOGRAFÍA

- Allport, G. (1919). *Personalidades*. Sao Paulo: Herder.
- Alvarez, D. (2002). *La formación de valores en labor educativa*. Pueblo y educación.
- Arbaláez, E. (2014). *La relación con el otro*. Medellín: Bonaventura.
- Artavia, J. (2006). *relaciones afectivas*. Revista Pucp.
- Bandura, A. (1987). *Teoría del aprendizaje social*. Madrid: Espasa-calpe.
- Bermúdez, E., & Gonzalez, A. (2011). Elementos a considerar en un programa de comunicación. *Umbral*.
- Bligoo. (s.f). Relaciones interpersonales.
<http://relacionesinterpersonales.bligoo.com.co/definicion-de-relaciones-interpersonales#.Vbg53vk3nT8>.
- Buri, V. (2016). *Técnicas asertivas para mejorar la autoestima en los adolescentes de 8vo. A 10mo. Año de la Unidad Educativa Educare Perteneciente a la Fundación 8vo. A 10mo. Año de la Unidad Educativa Educare Perteneciente a la Fundación "Cisol" de la Ciudad de Loja*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Calva, J. (2016). *Proceso comunicativo que se genera entre padres de familia y estudiantes*. Revista de Investigación en Educación .
- Cardenas, F., & Montealegre, R. (2001). *Mini proyectos con apoyo a la enseñanza*. Bogota.
- Castillo, B. (2011). Las relaciones interpersonales de la familia.
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3718/1/BUSTAMANTE%20CAS>.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: McGraw-hill.
- Colmenares, M., & Perez, M. (2006). *El clima de las relaciones interpersonales en el aula*. Paradigma.
- Crespo, C. (2011). Bases para construir una comunicación positiva en la familia. *Revista de Investigación en Educación* .
- Ehlermann, G. (1997). Enciclopedia de áreas.net.
<https://www.encyclopediadetareas.net/2012/05/que-son-las-relaciones-interpersonales.html>.
- Erikson, E. (1980). *El ciclo de la vida complementado*. Buenos Aires: Pidos.
- Fernández, P. (2003). *la inteligencia emocional en el contexto educativo*. Malaga: Universidad de Malaga.
- Gallego, S. (2006). *Comunicación familiar: un mundo de construcciones*. Caldas: Universidad de Caldas.

- García , A. (2015). *Comunicar en la sociedad*. Barcelona: Universidad de catalunya.
- Inglés, C. M. (2001). *Dificultades interpersonales en la Adolescencia*.
- Llacuna, J. (2004). *La conducta asertiva como habilidad social*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/>
- Monje, V. (2009). *Influencia de los estilos de comunicacion en el aprendizaje*. Uniminca.
- Montoya, A. (2006). Humanizacion de las relaciones interpersonales. *Revista facultad de ciencias investigacion*.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw-Hill.
- Ocampo, N. (2006). *Metodo de comunicación asertiva*. Trillas.
- Ongallo , C. (2007). *Manual de comunciación. Guia para gestionar el conocimiento, la informacion y las relaciones humanas*. Madrid: Dykinson.
- Ovejero, A. (2010). *Psicologia social*. Madrid.
- Ovejero, B. (2007). *Las relaciones humanas*. Madrid: Biblioteca nueva.
- Papalia, W. (2002). *Psicología del desarrollo*. Mexico: McGraw Hill.
- Peñafiel, E. (2010). *Habilidades sociales*. Editex.
- Prettel , M. (2010). *la comunicacion familiar en asentamientos subnormales*. Obtenido de Psicologia desde el Caribe: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21315106002>
- Raymond, R. (1978). *Persuacion Comunicacional y Relaciones interpersonales*. Mexico: Trilas.
- Rogers, C. (1980). *la perspectiva centrada en la persona*. Wisconsin: Madison.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigacion* . Mexico: Mc Graw Hill.
- Sartre, J. (2000). *EDEGGER*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Silviera, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Madrid: Alba.
- Tajfel, H. (1984). *Grupos humanos y categorias sociales*. Barcelona.
- Torres, A. (2008). *Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo*. Obtenido de Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72720435>
- Wiermann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. España: UOC.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

TEMA

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DEL NOVENO AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PIO JARAMILLO ALVARADO” DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO

2017-2018

Proyecto de investigación previo a la obtención del grado de Licenciado en Ciencias de la Educación; mención: Psicología Educativa y Orientación

AUTOR

Josué Mijaíl Gómez Álvarez

LOJA – ECUADOR

1859
2017

a. TEMA

**TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA MEJORAR LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DEL NOVENO
AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PIO
JARAMILLO ALVARADO” DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO**

2017-2018

b. PROBLEMÁTICA

En la actualidad el mundo se encuentra atravesando una serie de problemas tanto económicos como sociales. Dentro de lo social está la comunicación, que es la base fundamental de cada ser humano para desarrollar su potencial, fijarse metas, afrontar los problemas, asumir riesgos, relacionarse con otras personas y fundamentalmente formar su propia personalidad como premisa para constituirse en el hombre o mujer ideal que demanda la sociedad moderna. En lo económico las mayorías populares padecen de una situación crítica que los limita a vivir en condiciones humanas desprovistos de todos los elementos básicos que el ser humano necesita para mantener una armonía entre su naturaleza y la de su entorno.

Ante esta situación hoy podemos evidenciar una descomposición absoluta de la sociedad en la que se ha perdido los valores humanos, la razón, la equidad, la justicia. Cada cual quiere vivir su mundo sin importarle el de los demás, desde sus tierna edad los niños están siendo influenciados por antivalores que nos transmiten los círculos pudientes del mundo como pretexto de la modernización, afectando de manera directa la formación de la personalidad y su relación con la educación que recibe; de ahí que muchos países están haciendo un esfuerzo para salvar la humanidad de estos vicios sociales a las que nos están conllevando.

Los países desarrollados como Estados Unidos, Europa, Japón y la China son los primeros que se han preocupado por indagar acerca de la comunicación y cómo influye en las relaciones interpersonales de los estudiantes, puesto que constituye un indicador de la estabilidad emocional que permite que los estudiantes formen su personalidad de manera positiva y trascienda de modo directo a la práctica de las relaciones humanas consigo mismo y con los demás.

En nuestro país es evidente el contraste que existe entre el alto nivel de vida de una pequeña minoría y la extrema pobreza de un amplio sector de la población. La inadecuada distribución de los recursos económicos afecta directamente a la educación, siendo la clase media la más perjudicada, ya que no cuenta con los recursos necesarios para tener un nivel de vida adecuado que le permita vivir sano y robustecido de positivismo para lograr un eficiente desarrollo.

Hoy en día la educación es imprescindible para los estudiantes, por lo que debe ser tratada en su verdadera dimensión, ya que en ella intervienen factores: como el desarrollo de la comunicación y las relaciones interpersonales, por lo que, debe ser desarrollada por los

docentes que son los pioneros en la formación del estudiantado que a través de los conocimientos básicos brindará una adecuada estimulación, afecto, comprensión y un ambiente cálido. De esta manera se tendrá seres humanos activos, capaces de desenvolverse con plenitud.

Es importante, que tanto educadores como padres de familia, estén conscientes de que los estudiantes tienen la necesidad de un desarrollo óptimo, dándoles amor, cariño, respeto, pero sin llegar a la permisividad e indulgencia. En la actualidad es muy frecuente escuchar que un estudiante no pueda desenvolverse, ni desarrollar metas, carente de confianza, seguridad en el mismo, debido a que no ha existido la orientación necesaria por parte de sus padres.

Por lo tanto, se debe tomar en cuenta que la familia es la primera escuela donde el estudiante adquiere los valores y en especial a amarse así mismo. Es fundamental tomar en cuenta que la comunicación es el hilo que nos permite llegar a establecer una buena relación dentro del hogar, escuela, sociedad. Constantemente el estudiante está siendo participe de los conflictos familiares, y es el entorno el que determina su comportamiento positivo o negativo.

Es por esta razón que los padres y los maestros deben ser los modelos, para que los estudiantes sean fieles imitadores de buenos principios y sanas costumbres. Los padres con una mala comunicación, pueden establecer vías de relaciones interpersonales negativas que afecta al estudiante, y este puede presentar las siguientes características: timidez, negativismo, inseguridad, egoísmo, bajo rendimiento, culpar a otros, entre otros.

El trato que deben recibir los estudiantes dentro del medio familiar y escolar debe ser equitativo, no debe existir preferencias, ya que surgirán conflictos que irán disminuyendo poco a poco la comunicación del estudiante y empezará a manifestar : no puedo, no soy capaz ; este juego de palabras y actividades hace que se sienta confundido y frustrado.

Por esta razón es importante ayudar al estudiante a incrementar su nivel de comunicación, en esto se ve involucrados los padres de familia, que deben ayudar a sus hijos a tener seguridad y confianza en ellos mismo, ya que la seguridad es el fruto del convencimiento de que se sienta capaz para manejar algunas situaciones con éxito dentro del grupo escolar y familiar.

Esta seguridad es consecuencia de una buena comunicación, el cual es un factor muy determinante donde el estudiante valora y explora sus capacidades y conoce sus limitaciones.

Consideramos que los estudiantes deben recibir orientación para que se den cuenta que las dificultades pueden ser superadas, de esta manera no se sentirán cohibidos y podrán expresarse libremente.

A nivel de nuestra ciudad podemos manifestar que los estudiantes que pertenecen a centros educativos particulares tienen una mejor comunicación el cual les permite relacionarse mejor, ya que los padres de familia y maestros preocupados por la educación de sus hijos, ayudan en poner en práctica los valores morales como amar al prójimo, respetar a los demás, asumir responsabilidades y aceptar sus imperfecciones; todo esto debido a que son educandos que proceden de hogares de elevada condición social y económica en donde sus progenitores tienen una cultura adecuada para transmitir a sus hijos con el ejemplo las base sólidas para una alta comunicación.

En cambio en las escuelas fiscales la mayoría de los niños presentan una baja comunicación, esto ocurre porque pertenecen a hogares pobres en donde sus padres trabajan de sol a sol para llevar el sustento a su casa, no quedando el tiempo suficiente para compartir sus experiencias con sus hijos e inculcarles los buenos valores, por lo que, las relaciones interpersonales son escasas tanto en el hogar como en la escuela.

En la actualidad dentro del centro educativo “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja, se ha detectado que existe un gran porcentaje de estudiantes que presentan síntomas de una mala comunicación reflejándose en sus relaciones interpersonales.

Estas variables se presentan con conflictos dentro del hogar donde encontramos las siguientes variables:

No existe motivación por parte de los centros educativos.

No existe comprensión por parte de los docentes.

La familia no tiene una comunicación eficiente.

La mayoría de los estudiantes no proceden de hogares con buenas condiciones sociales, culturales y económicas.

Entre otras variables que afectan de manera directa a los educandos dentro de su formación académica y su personalidad; afectando así su comunicación con los demás y autovaloración personal cayendo en depresión y deteriorando e incitando a inclinaciones que se traducen en antivalores de una sociedad que se descompone día a día. En base al análisis

realizado nos hemos interesado a investigar ¿en qué forma la comunicación incide en las relaciones interpersonales de los estudiantes del noveno año de educación general básica de la unidad educativa “Pío Jaramillo Alvarado” de la ciudad de Loja período 2017-2018?

c. JUSTIFICACIÓN

Al hablar de comunicación asertiva, hay que hacer referencia a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación, incluyendo aquellos momentos en las relaciones entre los seres humanos que representan un reto para quien envía el mensaje, debido a que a través de éste se puede confrontar o incomodar a quien lo recibe. Dentro de estas perspectivas, el ser asertivos contribuye a promover el desarrollo de las habilidades que permitirá ser personas directas, honestas y expresivas en las comunicaciones; además de ser seguras, auto-respetarse y tener la habilidad para hacer sentir valiosos a los demás.

Partiendo de las ideas anteriores, el realizar una investigación que permita establecer estrategias en la comunicación asertiva en los estudiantes de la unidad educativa “Pío Jaramillo Alvarado”, se justifica ampliamente debido a la ausencia del fomento en la institución educativa a la participación de todos y la formación de equipos de trabajo que fortalezcan la visión compartida entre los estudiantes.

Por tanto, la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales se traducen en primer lugar a un beneficio dentro de la institución educativa, como objeto de estudio por cuanto destaca la calidad de la comunicación que debe existir, favoreciendo el clima institucional y beneficiando el desempeño de las actividades de los alumnos, el proceso de enseñanza-aprendizaje y el logro de los objetivos institucionales. A su vez la propuesta contribuye a fomentar la comunicación asertiva a fin de que mejoren las relaciones interpersonales entre los estudiantes y estos cumplan sus actividades a entera satisfacción, en un ambiente educativo armónico.

Cabe resaltar que el presente trabajo busca el punto de encuentro que permita desde la praxiología, incrementar el conocimiento existente al apoyarse en teorías relacionadas con la comunicación y la asertividad que contribuyan a explicar los objetivos planteados de la investigación. Asimismo, servirá de aporte teórico a futuros investigadores interesados en abordar situaciones similares dentro de la institución educativa ya que contarán con un antecedente de investigación actualizado.

d. OBJETIVOS

General.

Aplicar las técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes del noveno año de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”.

Específicos.

1. Determinar los fundamentos teóricos que sustentan las relaciones interpersonales a través de la comunicación asertiva en los estudiantes de noveno año de Educación General Básica.
2. Identificar el tipo de relaciones interpersonales que presentan los estudiantes de noveno año de la Educación general básica de la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”.
3. Diseñar programa enfocado en las técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales, de los estudiantes del noveno año de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”.
4. Mejorar las relaciones interpersonales a través de técnicas de comunicación asertivas en los estudiantes del noveno año de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”.
5. Validar la efectividad de la aplicación de las técnicas de comunicación asertiva en los estudiantes del noveno año de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”.

e. MARCO TEÓRICO

1. La Asertividad

- 1.1 Concepciones acerca de la asertividad
- 1.2 Características de la asertividad
- 1.3 Comportamientos no asertivos
- 1.4 Derechos y principios de la asertividad
- 1.5 Técnicas específicas de asertividad

2. La comunicación asertiva

- 2.1 Comunicación
- 2.2 Formas de comunicación
- 2.3 Obstáculos y barreras de la comunicación
- 2.4 Comunicación asertiva
- 2.5 principios de la comunicación asertiva
- 2.6 tipos de comunicación asertiva
- 2.7 estilos de comunicación asertiva

3. Relaciones Interpersonales

- 3.1 Definición
- 3.2 Base de las relaciones interpersonales
- 3.3 Tipos de relaciones interpersonales
- 3.4 Estilos de relaciones interpersonales
- 3.5 Factores que intervienen en las relaciones interpersonales
- 3.6 relaciones interpersonales en los estudiantes
- 3.7 Las emociones en los estudiantes
- 3.8 Confianza y autoestima entre los estudiantes

La asertividad

El entrenamiento para lograr una conducta y una comunicación asertivas, fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas de la conducta en la década de 1950 y comienzos de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998) “la palabra asertivo, de aserto, proviene del Latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza” (p. 14).

Se considera que la asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. De ahí que es posible realizar un entrenamiento de la autoafirmación, que permita mejorar las habilidades sociales de las personas.

Las teorías de la conducta que proponen las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos. Es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta, al margen de posibles motivos inconscientes que conduzcan a ésta.

Siendo así, la autoafirmación o asertividad pueden ubicarse en el campo de la psicología conductista. El comportamiento asertivo facilita que la persona se sienta más satisfecha consigo misma y con las demás. Las experiencias de seguimiento de casos clínicos en los que se ha empleado el entrenamiento asertivo con éxito, confirman una mejora en las relaciones sociales, señalan Güell y Muñoz (2000) “que uno de los componentes de tipo ético que se presupone en la actitud asertiva es que ninguna persona tiene derecho de aprovecharse de las demás” (p. 34). Así mismo, en la autoafirmación se parte del concepto de igualdad entre las personas y del derecho de cada una a manifestar las opiniones propias. La autoafirmación, por lo tanto, implica respeto a las demás personas y a uno o a una misma; esto es, respeto por los derechos de los seres humanos y el derecho de defender los propios derechos.

Al respecto, menciona Riso (2002):

Cuando exigimos respeto, estamos protegiendo nuestra honra y evitando que el yo se debilite. Es el proceso de aprender a quererse a sí mismo, junto al autoconcepto, la autoimagen, la autoestima y la autoeficacia; hay que abrirle campo a un nuevo “auto”: el auto-respeto, la ética personal que separa lo negociable de lo no negociable, el punto de no retorno (p.23).

La asertividad es una forma de conducta normal, enfatizan Neidharet, Weinstein y Conry (1989) que

Todos los seres humanos tenemos derechos, opiniones y reclamaciones que afectan a otras personas y en diversas ocasiones la única manera de lograr que se escuchen esas opiniones, se satisfagan esas reclamaciones y se respeten esos derechos consiste en levantar la voz y defender lo que a la persona le parece que le corresponde por algún motivo (p. 78).

Concepciones acerca de la asertividad

Existen diversas definiciones de asertividad. Ciertos autores consideran la asertividad como la conducta que posibilita la disminución de la ansiedad, otros la consideran como la defensa de los derechos propios y algunos como la habilidad para expresar sentimientos y pensamientos.

Riso (1988) define la conducta asertiva como:

Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta (p. 28).

La conducta asertiva es definida por Güell y Muñoz (2000) como “la expresión apropiada de las emociones en las relaciones, sin que se produzca ansiedad o agresividad” (p. 46).

Por su parte, Mézerville (2004) considera que

El concepto de autoafirmación se caracteriza por la capacidad que tiene la persona de expresar abiertamente sus deseos, pensamientos o habilidades y la define como la libertad de ser uno o una misma y poder conducirse con autonomía y madurez. Lo contrario a la autoafirmación implicaría inhibirse o anularse (p. 64).

Branden (2004) define este concepto como uno de los pilares de la autoestima y establece que:

La autoafirmación significa respetar mis deseos, necesidades y valores y buscar su forma de expresión adecuada; O sea, la disposición a valerme por mi mismo, a ser quien soy abiertamente, a tratarme con respeto en todas las relaciones humanas; el primer acto de autoafirmación, el más básico, es la afirmación de la conciencia. Esto supone la elección de ver, pensar, ser consciente, proyectar la luz de la conciencia al mundo exterior y al mundo interior, a nuestro ser más íntimo (p. 76).

Riso (2000) explica que “una persona es asertiva cuando tiene la capacidad de ejercer o defender sus derechos personales” (p. 48). Por ejemplo, decir “no”, expresar opiniones contrarias o desacuerdos y manifestar sentimiento negativos sin permitir que la manipulen, como lo hace la persona sumisa, ni violar los derechos de otras personas, como lo hace la agresiva.

De acuerdo con Melgosa (1995) la asertividad consiste en “la expresión de nuestros sentimientos de una manera sincera abierta y espontánea, sin herir la sensibilidad de la otra persona” (p. 84).

Neidharet, Weinstein y Conry (1989) definen el término asertividad como “la confianza puesta en nuestra propia persona, en nuestras opiniones, en nuestros derechos y en nuestras reclamaciones” (p. 115). Es decir, es una firmeza que emana de la propia personalidad, es una autoafirmación personal.

Explican estos autores que cuando se posee esa firmeza se aceptan sinceramente los sentimientos y se expresan ante las demás personas de una manera segura y abierta. La asertividad permite que la persona se haga responsable de sus sentimientos y que con toda responsabilidad se los dé a conocer a las demás.

Características de la asertividad

Menciona Riso (2002) que “las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas” (p. 83). Es así que son más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces.

En opinión de Güell y Muñoz (2000), “la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas” (p. 98). Consideran estos autores que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la

práctica, pues muchas veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

Señalan Neidharet, Weinstein y Conry (1989)

Las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y escuchan con respeto las reclamaciones o ideas que manifiestan las demás personas (p.63).

Es por eso que la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas. Defienden la realidad y por tal razón narran los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones, autoalabanzas o vanaglorias. Desean saber quiénes son ellas en realidad y quiénes son en realidad las personas que las rodean. La base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras personas.

De tal manera Fensterheim (1990) considera que “la persona realmente asertiva se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta, directa, franca y adecuada, su orientación ante la vida es activa y ante distintas situaciones conserva su auto-respeto” (p. 87).

Riso (2002) se refiere concretamente a los indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad. Los explica de la siguiente manera:

Mirar a los ojos. La mirada huidiza es típica de las personas inasertivas. La persona asertiva no escapa a la mirada, la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto. Cuando se esquiva la mirada, generalmente se experimenta desconfianza porque se presume que la otra persona tiene algo que esconder o bien, que ésta no nos valida como su interlocutor.

El volumen de la voz. Las personas que se sienten intimidadas por figuras de autoridad suelen bajar el volumen de su voz, al considerar que de esa forma el impacto de su mensaje no ofuscará al receptor la receptora. Quienes son inasertivos

emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras.

Modulación y entonación de la voz. La entonación comunica e implica interés. Si el interlocutor es parco, la persona se siente poco apreciada. Cuando alguien habla con una entonación pobre y sin modulación afectiva, se experimenta aburrimiento, desconexión y pereza de responder.

Fluidez verbal. Esta requiere espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado, generan angustia en la persona que está esperándola. Las personas inseguras o inasertivas consideran que cada pregunta es un problema que deben resolver.

Emplean diversos recursos inadecuados, tales como muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar. Cuando se conversa con alguien que carece de fluidez verbal se siente impaciencia y desesperación.

La postura. Comunica actitudes y la persona inasertiva, con su sola presencia física, da la impresión de que lo único que desea es no molestar. Es difícil acercarse afectivamente a una persona que no se acepta a sí misma. La sumisión generalmente produce rechazo.

Los gestos. El gesto es la entonación del cuerpo. Acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Es lenguaje no verbal. Es en el rostro donde más se manifiesta lo que la persona es. Cuando se observa a alguien no solo se miran sus ojos, también las cejas, la boca, las comisuras. Los gestos de las personas no asertivas suelen estar desfasados respecto del lenguaje hablado.

Existe cierta ambigüedad en el mensaje; por ejemplo, pueden manifestar verbalmente que están alegres, pero su rostro muestra tristeza. Con mayor frecuencia, las expresiones gestuales de estas personas suelen ser frías, impasibles y serias. Cuando se está frente a una persona con poca expresión gestual, se siente desconcierto, incertidumbre, desconfianza.

El contenido verbal del mensaje. Es la transcripción en palabras de lo que se desea. El mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco, considerado y respetuoso de los derechos de las demás personas. Hay personas que al expresar sus pensamientos o

sentimientos terminan diciendo otra cosa o cambian de tema, por temor o por inseguridad. Cuando se descubre que una persona no dice lo que piensa se siente indignación (p. 126-130).

Comportamientos no asertivos

Las conductas no asertivas son la agresiva y la pasiva. Diversos autores han estudiado las consecuencias negativas y los conflictos de personalidad y de comportamiento que ocasionan estos tipos de conducta.

La conducta pasiva. Güell y Muñoz (2000) comentan, “respecto de la conducta pasiva, que se ha comprobado que se encuentra relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y sobre todo, con baja autoestima” (p.23). Por eso las personas pasivas siempre tienen temor de molestar a las demás, tienen dificultad para afrontar una negativa o un rechazo y sufren de un sentimiento de inferioridad. Por otra parte, en la conducta agresiva, las consecuencias a corto plazo pueden parecer favorables, por cuanto las personas consiguen de forma agresiva o violenta sus propósitos y manifiestan sus pensamientos y sentimientos. No obstante, esta conducta anula el derecho de las otras personas y genera odio y resentimiento. De esta forma, a largo plazo, el comportamiento agresivo provoca que las personas eviten la relación interpersonal con el agresor o la agresora.

Como se ha mencionado, la asertividad implica sinceridad y respeto por los propios derechos, pero también por los de las demás personas. Cuando no existe asertividad generalmente se recurre a la manipulación. Cuando la persona no desea o tiene temor de manifestarse y hacerse valer, generalmente trama algo para conseguir lo que desea. Esta actitud se puede convertir en algo muy perjudicial, pues la persona puede ver a las demás solo como seres a quienes debe vencer o superar con conductas como la burla, la mentira o el ingenio. Existen diversas formas de manipular a otras personas. Neidharet, Weinstein y Conry (1989) se refieren a algunas de estas conductas manipulativas, entre ellas” la agresividad o intimidación, el desvalimiento, la culpabilidad, la crítica, el ridículo y dudar de los motivos” (p.56). A continuación se explican estos tipos de comportamientos, atendiendo las explicaciones de estos autores.

La agresividad o intimidación. Probablemente la forma más común de falsa asertividad es la agresividad, la cual con frecuencia solo constituye una fachada tras de la cual se oculta una debilidad interior en vez de una fortaleza. La asertividad y la agresividad son comportamientos que pertenecen a categorías distintas, de forma que

una persona que se hace más asertiva no tiene justificación para hacerse más agresiva (p.76).

La mayoría de las veces la conducta agresiva o de intimidación no es necesaria, por cuanto generalmente una comunicación clara y sincera de las necesidades o deseos de la persona tiene probabilidades de merecer el respeto de las otras y de permitirle lograr lo que quiere.

El desvalimiento o conducta pasiva. Es la conducta contraria a la agresividad. En lugar de provocar temor mediante una conducta agresiva y amenazas violentas, la persona con un comportamiento desvalido toca la sensibilidad de otras personas, su buena voluntad, simpatía o piedad (p.76).

Ciertas personas consideran que por su edad, condición o estatus social debe ser acreedoras de mayor respeto o de que se les brinden atenciones y servicios fuera de lo acostumbrado. Otras tienen temor de causar molestias y solo solicitan ayuda de forma indirecta. Independientemente del motivo, estas personas en lugar de pedir lo que desean o necesitan, de manera directa y clara, han aprendido a emplear pequeñas y frecuentes llamadas de atención, como “ayúdeme” o “yo no puedo”. El problema es que esta manera de actuar termina por disminuir o anular la autoestima de estas personas.

La culpabilidad. La persona que utiliza la manipulación puede intentar provocar sentimientos de culpabilidad para forzar a otra a actuar de cierta manera. Esta forma de manipulación suele consistir en acusaciones de egoísmo o en la reclamación de ciertos deberes u obligaciones. Por ejemplo, una persona puede aducir que ella le ayudó en cierta ocasión a otra y que, por lo tanto, ésta está en la obligación de ayudarla a su vez. Esto no es cierto, por cuanto un favor puede inducir a hacer otro favor en compensación, pero en realidad no existe ninguna obligación de devolver favores.

La crítica. Otra forma de manipulación es criticar la conducta de otra persona. En estas situaciones, el propósito que se persigue con la crítica es poner a la otra persona a la defensiva, evitando que continúe centrando su atención en la persona que hace la crítica. Muy pocas veces se trata en realidad de ofrecer un consejo u opinión constructiva. Por otra parte, se sugiere ser cautos al juzgar las críticas que se reciben, ya que en algunas ocasiones puede tratarse de una afirmación sincera y asumir una conducta defensiva puede ser indicio de falta de confianza de la persona en sí misma.

De manera que se debe prestar atención a todas las críticas que se reciban, para determinar si existe algún argumento verdadero que convenga adoptar para provecho propio. Cuando la persona no tiene deseos de aceptar críticas, así debe manifestarlo e incluso podría indicar que se dejen para otra ocasión más propicia.

El ridículo. Con frecuencia se trata de una crítica no solicitada. Es probable que la persona intente desviar la atención que en ese momento está centrada sobre ella. No obstante, lo más corriente es que se utilice como una forma indirecta de persuadir, a base de avergonzar o poner en ridículo a otra persona para que realice algo que no desea hacer. Por ejemplo, los compañeros que tratan de cobarde a otro que no desea participar en una aventura arriesgada.

Dudar de los motivos. La persona que pregunta sobre los motivos de la conducta de otra probablemente quiera criticar su decisión o sus razones, pero no tiene el valor suficiente para expresar la crítica de forma directa. Por otra parte, puede ser que esa persona se sienta con derecho de recibir una explicación y quiere que se le presente alguna excusa o disculpa (p. 76-77).

Existen tres formas distintas que las personas generalmente emplean ante sus dificultades y conflictos con otras, estas son huir, luchar y razonar. La huida significa escapar de la situación, no afrontarla, evadirla o esconderse. Como consecuencia de esta conducta se produce una sensación de malestar y frustración. La lucha implica emplear la violencia, sea física, verbal o ambas y provoca sentimientos tales como el rencor y el resentimiento. Contrario a las anteriores, razonar significa emplear el lenguaje, el sentido común y la capacidad de llegar a acuerdos para resolver situaciones de conflicto. El resultado es bienestar y una autoestima que no se perjudica.

Se podría decir, señalan Güell y Muñoz (2000), que “la conducta de huir corresponde al comportamiento sumiso, luchar al agresivo y razonar al asertivo” (p.45). Estos autores explican las conductas agresiva y pasiva indicando que la primera implica defensa de los derechos personales y la expresión de pensamientos, sentimientos y opiniones de manera inapropiada y violando los derechos de las demás personas. La conducta pasiva, por otra parte, va en contra de los propios derechos porque la persona no es capaz de manifestar sus sentimientos y opiniones y permite a la vez, que las demás la pisoteen.

Por su parte también Santrock (2002) “se refiere a cuatro estilos principales que las personas emplean para enfrentar situaciones de conflicto en su vida: agresivo, manipulativo,

pasivo y asertivo” (p. 56). Las personas que utilizan un estilo agresivo son rudas con otras, exigen, son groseras y se comportan de manera hostil. Las personas que usan un estilo manipulativo intentan obtener lo que desean haciendo sentir a otras culpables o afligidas por ellas. En vez de asumir la responsabilidad para satisfacer sus propias necesidades, desempeñan el papel de víctimas o mártires, para lograr que otras personas hagan las cosas para ellas. Las personas que emplean el estilo pasivo son no asertivas y sumisas. Estas permiten que otras sean rudas con ellas, no expresan sus sentimientos y no permiten que otras conozcan lo que desean.

En contraste con la anterior, las personas que utilizan un estilo asertivo expresan sus sentimientos, piden lo que quieren y dicen no a lo que no quieren. Cuando las personas actúan de esta manera, lo hacen en su propio interés. Reclaman sus derechos legítimos y manifiestan sus ideas de manera abierta. Además, insisten en que el comportamiento inadecuado se corrija y no permiten ser agredidas o manipuladas. La asertividad permite establecer relaciones positivas y constructivas.

Derechos y principios de la asertividad

Señala Smith (1987) “Los derechos asertivos constituyen una estructura básica para la sana participación de las personas en toda relación humana” (p. 99). Este autor realiza un amplio análisis de los derechos asertivos y de la existencia para cada uno de ellos, de ciertas creencias primarias infantiles que permanecen en muchas personas haciéndolas vulnerables a la manipulación. Seguidamente se presentan estos derechos y esas creencias infantiles vinculadas, siguiendo las explicaciones ofrecidas por este autor.

Primer derecho asertivo

Tenemos derecho a juzgar nuestro propio comportamiento, nuestros pensamientos y nuestras emociones, y a tomar la responsabilidad de su iniciación y de sus consecuencias.

Se trata de un derecho que otorga a cada una de las personas un enorme control de sus pensamientos, sentimientos y acciones. En este sentido, cuanto más intensa haya sido la formación manipulativa y no asertiva que se haya recibido, tanto más probable será que se le rechace como un derecho de las otras personas e incluso de sí mismo.

La creencia infantil que hace posible la manipulación de este derecho es que no se deben formular juicios independientes acerca de sí mismo o de sí misma y de sus acciones. Debe ser juzgada por normas externas, según determinados procedimientos y por una autoridad

más capaz y más poderosa que la persona. El derecho de ser nuestro propio juez es el derecho asertivo primario que impide que otras personas nos manipulen.

Segundo derecho asertivo

Tenemos derecho a no dar razones o excusas para justificar nuestro comportamiento.

Si la persona es su propio juez, no tiene que explicar su comportamiento a las demás para que estas decidan si es acertado o erróneo, correcto o incorrecto o cualquier otra etiqueta que se pretenda otorgarle. Naturalmente, las demás personas tienen siempre la opción asertiva de expresar si le parece o no lo que otra hace. A esta persona, por otra parte, le queda la opción de no atender esas observaciones, de buscar un compromiso o de respetar esas observaciones y modificar por completo o en parte su comportamiento. No obstante, no existe el derecho de manipular los sentimientos y pensamientos de una persona exigiéndole razones para convencerla de que está equivocada.

La creencia infantil que permite la manipulación de este derecho es que se deben explicar las razones del comportamiento a las demás personas, puesto que se es responsable ante ellas de las acciones propias.

Tercer derecho asertivo

Tenemos derecho a juzgar si nos incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas.

Cada persona es responsable, a fin de cuentas, de su propio bienestar emocional, de su felicidad y de su éxito en la vida. Por más que se desee el bien para otras personas, de hecho no está en manos de nadie crear estabilidad psicológica, bienestar o felicidad para éstas. Quienes practican la terapia saben que el proceso terapéutico no resuelve los problemas de la persona, pero sí la ayudan a que adquiera la capacidad necesaria para resolverlos por sí misma.

La creencia infantil que permite la manipulación de este derecho es que se tiene ciertos deberes respecto de algunas cosas o sistemas más grandes que la persona, creadas por grupos de otras personas para dirigir la tarea de vivir. Si en las relaciones con esos sistemas se plantean problemas, estos serán de la persona y de ningún modo imputables a esos sistemas.

Cuarto derecho asertivo

Tenemos derecho a cambiar de opinión.

Como seres humanos, nadie es constante ni rígido. Se cambia de parecer, se decide optar por una mejor manera de hacer las cosas, o se decide a hacer otras. Los intereses se modifican según las circunstancias y con el paso del tiempo. Se debe reconocer que las opciones pueden ser favorables en una situación determinada y perjudicial en otra. Para que la persona se mantenga en contacto con la realidad, debe aceptar la posibilidad de que cambiar de parecer o de opinión es algo normal y saludable.

La creencia infantil que permite la manipulación de este derecho es que no se debe cambiar de parecer una vez que se ha establecido un compromiso. Si se cambia de parecer es porque hay algo que no marcha bien. Se debe justificar la nueva opinión o reconocer que se estaba en un error. Si la persona se equivoca una vez, demuestra que es irresponsable y que es probable que vuelva a equivocarse y a plantear problemas. Por consiguiente, no es capaz de tomar decisiones por ella misma.

Quinto derecho asertivo.

Tenemos derecho a cometer errores y a ser responsables por ellos.

Este derecho describe simplemente una parte de la realidad humana. No obstante, la persona puede ser manipulada por otras para sus propios fines si no es capaz de reconocer que los errores son nada más que eso, errores.

La creencia infantil que permite la manipulación de este derecho se refiere a que no se deben cometer errores, pues estos son malas acciones y causan problemas a otras personas. Si se cometen errores hay que sentirse culpable.

Es probable que la persona cometa más errores y cause más problemas y por lo tanto no puede reaccionar como se debe ni tomar las decisiones apropiadas. Otras personas deben regular su comportamiento y decidir por ella.

Sexto derecho asertivo

Tenemos derecho a decir: no lo sé.

La persona tiene derecho a decir no lo sé, sin tener una respuesta pronta para las preguntas que la gente pueda formularle. De hecho, si se pregunta acerca de todos los posibles resultados de las acciones propias, antes de emprenderlas, es probable que no se haría gran cosa, que es, casi seguro, lo que desea la persona que está manipulando.

La creencia infantil que permite manipular este derecho es que se debe tener respuestas para cualquier pregunta acerca de las posibles consecuencias de las acciones propias, por cuanto si no se tienen respuestas no se tiene conciencia de los problemas que se plantearán a otras personas y, por consiguiente, se es irresponsable y se necesita un control externo.

Séptimo derecho asertivo

Tenemos derecho a ser independientes de la buena voluntad de las demás personas antes de enfrentarnos con ellas.

Cualquier cosa que la persona haga, siempre habrá alguien a quien no le guste y hasta es probable que ese alguien se sienta herido o herida en sus sentimientos. Si la persona presupone que, para relacionarse o enfrentarse adecuadamente con otra, necesita contar de antemano con su buena voluntad, se expone a toda la presión manipulativa que esa necesidad de voluntad ajena provoca.

La creencia infantil que se emplea para manipular este derecho es que se debe contar con la buena voluntad de las personas con quienes se tiene relación, porque de lo contrario estas le podrían impedir realizar algo. Se necesita la cooperación de otras personas para sobrevivir. Es muy importante que las personas sientan simpatía por usted.

Octavo derecho asertivo

Tenemos derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica.

La lógica es un proceso de razonamiento al que todas las personas pueden recurrir en ocasiones para ayudarse a formular juicios acerca de muchas cosas, incluidas ellas mismas. Pero no todas las declaraciones lógicas son verdaderas, ni es cierto que el raciocinio lógico pueda predecir siempre lo que ocurrirá en una situación particular. En especial, la lógica a veces resulta poco útil cuando están comprometidos deseos, motivaciones y sentimientos propios y de otras personas. La lógica y el razonamiento suelen basarse en afirmaciones y negociaciones categóricas, blanco o negro, todo o nada. No obstante, con frecuencia las emociones sobre algo o alguien están mezcladas y confusas, se experimentan en diferentes grados según el momento y el lugar, e incluso es posible que se desee hacer cosas diferentes al mismo tiempo.

La manipulación de este derecho se basa en la creencia infantil de que la persona debe ajustarse a la lógica porque nadie puede formular juicios si no la emplea.

Noveno derecho asertivo

Tenemos derecho a decir: “no lo entiendo”.

Ninguna persona es tan lista para poder comprender del todo la mayor parte de las cosas que la rodean. Ninguna persona puede leer la mente de otra y sin embargo, muchas personas intentan manipular a otras para conducirlos a hacer lo que ellas desean, mediante alusiones, indirectas y sugerencias.

La creencia infantil que posibilita la manipulación de este derecho es que la persona debe anticiparse y mostrarse sensible a las necesidades ajenas, si se quiere vivir unida con las demás personas y sin discordia. Se espera que se comprendan esas necesidades, obligando a las demás a que nos formulen explícitamente sus necesidades. Si la persona no sabe comprender, sin necesidad de que se le repita qué desean las otras personas, es porque es incapaz de vivir en armonía y es irresponsable o ignorante.

Décimo derecho asertivo

Tenemos derecho a decir: “no me importa”.

Tenemos el derecho asertivo de decir que no nos interesa ser perfectos según la definición de alguien, incluida la propia. La idea de la perfección es irracional y generalmente conduce a la frustración y la decepción. La creencia infantil que permite la manipulación de este derecho es que a causa de la condición humana, la persona tiene muchos defectos. Se debe tratar de compensar esta condición mediante el esfuerzo por mejorar hasta la perfección. Si alguien señala como se puede mejorar, se tiene el deber de seguir esa dirección. Si no lo hace, la persona es indigna del respeto de las demás y del suyo propio.

Técnicas para lograr ser asertivo

Para lograr ser asertivos es importante tener una visión positiva de la vida y un sentido de valor como seres únicos así como tener claros los propios derechos y responsabilidades. A su vez resulta útil expresar algo positivo a cada persona con quien trate en el día, aunque sean solo pequeños detalles, recuerde que estos pueden hacer grandes diferencias.

Hacer una lista de las cosas que más le gustan de su trabajo y hogar es una buena idea para comenzar a entrenarse para ver lo positivo de cada situación. Una vez terminada esa lista elabore otra con sus mejores atributos personales, esto le permitirá mantener una perspectiva clara al surgir situaciones que le brinden la oportunidad de actuar asertivamente.

Existen técnicas y reglas que aprendidas y aplicadas permiten ejercer la asertividad de forma efectiva. Para ello hay que prepararse a negociar y hay que cumplir las reglas que implican una negociación eficiente.

Técnicas específicas de asertividad

Según Peñafiel (2010) cita lo siguiente:

Consiste en exponer ante el otro, nuestros deseos y opiniones; son los indicios y datos que en la vida cotidiana expresamos ante los demás para que nos conozcan. Provocar que la exposición de cómo somos nosotros anime a nuestro interlocutor a hablar también con libertad de sí mismo. (p.37)

Diálogos interiores

Peñafiel (2010) afirma lo siguiente:

Con mucha frecuencia no son los hechos los que condicionan nuestro ánimo o nuestros sentimientos, sino nuestro diálogo interno. Cuando nuestros pensamientos son negativos el comportamiento asertivo queda resentido; si por el contrario somos capaces de generar un monólogo interior positivo, éste reforzará nuestras actitudes y el reconocimiento de los logros. Incluso después de actuar, el diálogo interior sigue teniendo efecto por cuanto premiará nuestra actuación, o en caso de que ésta no haya sido exitosa la justificará, predisponiéndonos para posteriores ocasiones. (p.37)

El Disco Rayado.

Peñafiel (2010) cita lo siguiente:

Consiste en repetir el propio punto de vista de manera constante, con tranquilidad y sin entrar en discusiones. Hay que ser persistente, sin rendirse. Pero hay que tener en cuenta que la otra persona no se sienta atacada se le puede dar la razón a ciertos aspectos pero sin dejar de repetir los argumentos de manera que la persona quede convencida. (p.37)

Banco de Niebla.

Peñafiel (2010) nos afirma lo siguiente:

Consiste en enfrentarse a críticas sin negarlas y sin contraatacar con otras críticas, es decir, se da la razón a lo que se considera cierto pero sin entrar en discusiones. Estilo

tipo de técnica implica que con la práctica: se reduce el sentimiento de culpa automático que aparece al recibir una crítica, se reduce la cantidad de críticas que se vaya a recibir ya que los otros percibirán que no funciona la manipulación y se reduce el conflicto entre el que critica y el que es criticado. (p.38)

Aplazamiento Asertivo.

La autora Peñafiel (2010) sostiene lo siguiente:

Consiste en aplazar la respuesta hasta un momento hasta que esté más tranquilo. Entonces radica en posponer la respuesta que vayamos a dar a la persona que nos ha criticado, hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente. (p.38)

El lenguaje corporal

Peñafiel (2010) manifiesta lo siguiente:

La comunicación no verbal de las personas asertivas se caracteriza por:

- Mantener una postura relajada, firme y cómoda; el cuerpo suele estar erguido.
 - El contacto físico y el ocular se emplean de la forma adecuada a cada momento, lo mismo que el tono de voz.
 - Adicionalmente, la persona asertiva practicará en todo momento la escucha activa.
- (p.38).

Asertividad negativa

Peñafiel (2010) cita el siguiente enunciado: “Técnica utilizada cuando observamos de forma crítica la propia competencia personal, los hábitos o la apariencia física. La técnica nos enseña a aceptar los propios errores sin excusarnos por ello, reconociendo las críticas bien fundadas”. (p.39)

Aserción básica

Peñafiel (2010) afirma lo siguiente:

Se trata del primer grado de aserción en el que damos a conocer de forma simple y clara nuestra opinión. Este tipo de aserción implica la defensa de los derechos

personales, creencias, sentimientos, opiniones, expresión de afectos y agradecimiento a nuestros semejantes. (p.40)

Decir “NO”

Peñañiel (2010) cita el siguiente enunciado:

El comportamiento asertivo en estas situaciones viene definido por buscar la forma más correcta y el momento adecuado para decir “no”. El “no” debe ser directo y claro, sin rodeos o excesivas explicaciones. La clave del éxito en esta técnica está en que tenemos derecho a decir “no, sin experimentar ningún sentimiento de culpabilidad (p.40).

Procesar el cambio

Peñañiel (2010) enuncia lo siguiente:

El objetivo es poder cambiar el centro de atención de la discusión. Esto será posible olvidándose por un momento del tópico de la discusión para centrarse en lo que verdaderamente ocurre en la relación. Esta técnica también suele usarse en sentido contrario; esto es, intentando alejar el centro de la discusión de las actitudes y sentimientos suscitados, para volver posteriormente a centrarse en lo que verdaderamente preocupa. (p.45)

Aserción empática

Peñañiel (2010) cita el siguiente enunciado:

La empatía es la capacidad de ponerse en la situación de nuestro interlocutor, comprendiendo sus argumentos, aunque no compartiéndolos necesariamente. La aserción empática implica transmitir a nuestro escuchador nuestra propia opinión sin renunciar a nuestros derechos. De esta forma, predisponemos positivamente a nuestro interlocutor. Este tipo de aserción puede usarse también como estrategia dilatoria, pues permite reorganizar nuestras ideas. (p.45)

Aserción de confrontación

Peñañiel (2010) manifiesta lo siguiente:

Tipo de aserción utilizado cuando se reciben mensajes contradictorios. Existen situaciones en las que el interlocutor contradice los hechos con sus palabras, o desliza

afirmaciones que se contradicen con otras expresadas anteriormente; es el momento de clarificar la situación para evitar confrontaciones. La asertividad frente a la discrepancia se hace útil también para hacer notar al interlocutor de la fragilidad de su conducta u opinión sin tener que reprobarle. (p.48)

Aserción subjetiva o del lenguaje del yo

Peñañiel (2010) cita el siguiente enunciado:

Este es un tipo de aserción que permite expresar sentimientos negativos sin tener que mostrarnos agresivos y sin que la relación se resienta demasiado por ello. Es utilizado cuando se produce una agresión de forma inconsciente por parte del interlocutor o en aquellas situaciones en las que se viene repitiendo de forma parecida. También es necesario decir de forma clara y directa el sentimiento que provoca esa situación concreta. Para obtener el mejor resultado será bueno ofrecer al escuchante alguna alternativa de conducta. (p.48)

Las técnicas de comunicación asertiva permiten tener la capacidad de defender los propios derechos dando cabida a los intereses y derechos de otras personas. Ser honesto consigo mismo y con los demás. Ser auto-afirmativo sin sentirse culpable, ni perder el cariño de los demás. Poder de mantener amistades y conversaciones con familiares y amigos. Ser capaz de aceptar las propias limitaciones y aprovechamiento de sus capacidades individuales, conservando el respeto y la valoración por sí mismo Poder de comunicar las opiniones de manera directa, sin dar lugar a malos entendidos.

La comunicación asertiva

Comunicación

El ser humano para poder relacionarse con los otros, expresar sus necesidades y sentimientos, necesita de la comunicación, motivo por el cual se desarrollara el planteamiento teórico que tienen las aportaciones de diferentes autores sobre esta variable.

Etimológicamente, la palabra “comunicación” viene del latín *comunicare* que en su primera acepción significa: “hacer a otro participe de lo que uno tiene que intercambiar, compartir, poner en común” (Prettel & Sañudo, 2010, p. 60).

El primer intento registrado por entender el proceso comunicativo se remonta a la antigüedad clásica. Aristóteles (384-322 a.C.) fue uno de los primeros que diferenció

la comunicación como una relación que implica tres elementos básicos: Emisor: el sujeto que inicia el intercambio, transmite el mensaje, dice o hace algo con un significado. Mensaje: la información o contenido que se transmite. Receptor: quien recibe el mensaje (García-Avilés, 2015, p. 56).

Watzlawick (1971) manifiesta que

desde la perspectiva sistémica, al identificar comunicación con conducta como sinónimos, cualquier conducta es entonces entendida como un acto de influencia y tiene efectos sobre las conductas de quienes interactúan, entendiendo siempre la interacción como un proceso de influencia recíproca en el cual cada sujeto modifica su comportamiento como reacción al comportamiento del otro (p. 89).

Es así que la comunicación se da como un proceso dinámico, donde la influencia funciona en comprender a otra persona y que esta también nos comprenda.

Raymond (1978) indica que

En el hombre, las necesidades dominantes de comunicación y de expresión propia son parte esencial de su naturaleza, como sus características biológicas y sociales. Su aptitud para la comunicación puede ser de tanta consecuencia para su personalidad total, como esta para la conducta de comunicación (p. 74).

La comunicación se caracteriza por ser ubicua; se encuentra en todas partes, ya que en cierto sentido todo ser vivo o inanimado comunica algo o es capaz de hacerlo. Por tal razón, el proceso comunicativo se desarrolla a través de la emisión de señales que pueden ser sonidos, gestos, olores, entre otros, con la intención de dar a conocer un mensaje, para que, a consecuencia de este, se produzca una acción o reacción en quienes lo reciben (García-Avilés, 2015). Así, en el caso de los humanos, las señales son más complejas que en los animales, debido a nuestra capacidad intelectual; por ejemplo, mediante el lenguaje escrito o sonoro.

Ahora bien, la comunicación “es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian, comprenden y comparten información, por lo general con la intención de influir en el comportamiento de otras personas” (Chiavenato, 2009, p. 87).

Anzieu (1971), citado por Ongallo (2007), define:

La comunicación como el conjunto de los procesos físicos y psicológicos mediante los cuales se efectúa la operación de relacionar a una o varias personas – emisor, emisores- con una o varias personas –receptor, receptores-, con el objeto de alcanzar determinados objetivos (p. 45).

Por su parte, Mailhiot (1975), citado por Ongallo (2007), postula que

La comunicación humana no existe en verdad sino cuando entre dos o más personas se establece un contacto psicológico. No basta que seres con deseos de comunicación se hablen, se entiendan o incluso se comprendan. La comunicación entre ellos existirá desde que logren encontrarse (p. 48).

En esa medida en palabras de Kurt Lewin (1947), citado por Aguilarte, Calcurián, y Ramírez (2010).

Define el proceso de la comunicación, como un complejo sistema de acciones e interacciones personales y grupales, donde un individuo trasmite un mensaje a otro y éste a su vez responde a otro mensaje, lo que genera un proceso circular y continuo (p. 68).

La comunicación es la transferencia de información y entendimiento de una persona con otra. Es una forma de llegar a los demás transmitiéndoles ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su meta es que el receptor entienda el mensaje como se pretendió. En efecto, cuando la comunicación es eficaz, constituye un puente de significados entre dos personas, de manera que cada una comparta lo que siente y sabe. Con este puente, ambas partes cruzan con seguridad el río de malentendidos que algunas veces separa la gente (Newstrom, 2011).

Acorde con los diferentes significados de la comunicación, se deduce que esta es indispensable en la vida del ser humano. Con la comunicación se procura mantener buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida, el familiar, laboral y social. De ahí surge la importancia de transmitir ideas claras a los demás para lograr una comunicación asertiva y eficaz, para evitar desacuerdos que se originan en la falta de entendimiento de las personas.

A nivel organizacional, una buena comunicación es indispensable para lograr los resultados que se deben alcanzar y para que el equipo de trabajo tenga buenas relaciones interpersonales dentro de la organización, con el objetivo de evitar en lo posible los

conflictos, que se pueden generar al coordinar las actividades y organizar la participación de sus integrantes.

Cuando Chiavenato (2009) “habla de las funciones de la comunicación a nivel organizacional, expresa que esta es vital e imprescindible para el comportamiento de las organizaciones, los grupos y las personas” (p. 89). Por este motivo Aguilarte, Calcurián, y Ramírez (2010) se refieren a que

La comunicación en la organización cumple unas funciones básicas que son el control (Cuando los individuos siguen normas y procedimientos de trabajo, o cuando comunican un problema laboral a su superior inmediato), motivación (La comunicación propicia la motivación cuando se define lo que debe hacer una persona, se evalúa su desempeño y se le orienta sobre las metas y resultados que debe alcanzar), expresión de emociones (La comunicación en un grupo representa una alternativa para que las personas expresen sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción) e Información (La comunicación facilita la toma de decisiones individuales y grupales al transmitir datos que identifican y evalúan cursos de acción alternativos) (p. 98).

Las organizaciones son grupos humanos que realizan actividades para lograr objetivos planificados, en éste contexto se puede inferir que se produce un gran flujo de comunicación que es útil entre las personas porque garantiza su satisfacción y cohesión, por ello es importante abordar la comunicación como una herramienta fundamental en las empresas y en los sistemas sociales.

Así que, el saber comunicarnos en las organizaciones es muy importante, para poder tener un buen desempeño laboral, ya que, con la comunicación se pueden mejorar los errores y de esta forma mejorar el camino al éxito, obteniendo los resultados esperados.

La comunicación es considerada como un proceso por medio del cual hay intercambio de información entre individuos o computadores en el interior de las organizaciones, por medio del uso de símbolos comúnmente aceptados. Tres dimensiones son consideradas en toda comunicación: el emisor o emisores, el medio de comunicación y el intercambio de información.

En la práctica, el enfoque se encuentra en el aspecto informativo de los procesos de comunicación: la información y los métodos por medio de los cuales ocurre la transacción.

Se considera que el rol del espacio de comunicación comprende solo una parte del total de los procesos de intercambio de información, y el ambiente en el cual ocurre la comunicación no tiene un rol central. Según Chiavenato (2004), “tal información no solo es intercambiada, sino que también es comprendida y compartida” (p. 76). En ese mismo sentido García, Arias, y Gómez, (2013) mencionan que “en este proceso hay dos o más personas involucradas, y el objetivo de este proceso es que la comunicación sea común para la organización o las personas que están involucradas en el proceso” (p. 83).

Por ende, la comunicación puede ser un medio que facilite intercambios positivos, de sentimientos, intereses, necesidades, logros, dificultades, que pueden mediar ante situaciones difíciles o por el contrario puede incidir en la generación de conflictos o relaciones poco armoniosas que afecten el clima laboral y a su vez el desempeño.

Teorías de la comunicación

La diversidad de conceptos sobre la comunicación, hace que se generen postulados teóricos que estudian los procesos de la comunicación, entre los cuales tenemos:

Ovejero-Bernal (2007) habla de las siguientes teorías de la comunicación:

- Teoría de la información: habla de cinco fases que son 1) Fuente o cerebro del comunicante, que es en definitiva quien genera los mensajes; 2) Transmisor, o codificador del mensaje en términos gestuales, fónicos, hablados o escritos; 3) Canal, o vehículo que cubre la distancia espacial entre comunicante y receptor; 4) Receptor, que, obviamente es quien recibe el mensaje; y 5) Destino o cerebro del receptor. Siguiendo esta teoría, los psicólogos de corte conductista definen la comunicación como «respuesta discriminativa que realiza un organismo ante un estímulo».
- Teoría del interaccionismo simbólico: en esta teoría el ser humano tiene fuertes deseos de entender, con motivaciones de hallar significado y dotado de una original capacidad de intercambio conceptual y simbólica.
- Teoría general de sistemas: El hombre no es un autómatas programado para responder de una forma rígida a las presiones ambientales, sino que se constituye en un sistema dinámico en constante interacción con su entorno (p. 56-57).

Por su parte, Ongallo (2007) habla de las siguientes teorías:

- Teorías contextuales de la comunicación: la comunicación es considerada en términos de los lugares en los que se lleva a cabo y son los siguientes:

a. Comunicación interpersonal: Habla de los axiomas básicos de la comunicación que son:

- Un individuo no puede no comunicar: Este axioma asegura que toda conducta es por sí, comunicativa.
- Toda comunicación tiene un contenido y un aspecto relacional denominado meta comunicación: Cuando dos individuos están manteniendo una comunicación, se está produciendo simultáneamente una comunicación de actitudes, formas, modos de expresión y lenguaje no verbal.
- Las unidades o sintagmas de la comunicación no son una suma de elementos aislados. El orden, la secuencia de las unidades comunicativas, es muy importante a la hora de prefiar el contexto y el resultado de la propia comunicación.
- Los seres humanos pueden comunicarse de formas analógica y digital: este axioma afirma que el código digital más usual en los procesos de comunicación humana es el lenguaje.
- La diferencia entre los conceptos de interacción simétrica y complementaria. Las interacciones simétricas son aquellas que reflejan un mismo nivel de comunicación entre los agentes de la misma: un matrimonio dialogando, por el contrario, una relación entre dos personas con distintos niveles.

b. Comunicación grupal: Los individuos no pueden prescindir de los grupos humanos a los que pertenecen y con los que se identifican. De ahí, se resalta la importancia de la cohesión, porque un grupo altamente cohesionado maneja una muy buena comunicación.

c. comunicación de masas: Los mensajes de los medios de comunicación de masas son capaces de generar múltiples niveles de significados potenciales.

d. comunicación organizativa: La organización es un sistema de actividad continua orientada a un objetivo, por lo tanto la comunicación es una herramienta de trabajo

que permite el movimiento de la información para relacionar las necesidades e intereses de la empresa.

- Teorías de comunicación organizativa: La comunicación es útil para la organización en la medida en que satisface a las personas y garantiza un mínimo de cohesión entre ellas. Pero también es necesario tener en cuenta la finalidad de la organización, que podría definirse como la obligación de suministrar a sus clientes o socios ya sea un bien o un servicio en las mejores condiciones aceptables para ellos (relación calidad-precio, servicio de posventa y otros). Esto impone a la organización la necesidad de sobrevivir y desarrollarse. Si se da una relación positiva entre cohesión y las normas del grupo, la comunicación es altamente positiva y se logra la eficacia del grupo; así mismo, se van generando redes informales que se van caracterizando por la simetría (grado de interconexión de los miembros), fuerza (frecuencia de interacción), reciprocidad (Correspondencia del proceso de comunicación), contenido (determina el nivel de la comunicación) y modo (como se archiva la información y que canal se está utilizando) (p. 101,102,103).

En esa medida West en el (2002) define la siguiente teoría:

- Teoría de la interacción simbólica: Sostiene que los individuos construyen significados por medio de los procesos de la comunicación porque el significado no es intrínseco a nada. Se construye interpretativamente entre las personas que fabrican los significados. De hecho el objetivo de la interacción, según la interacción simbólica es crear significado compartido. Esta es la razón por la que es extremadamente difícil, sino imposible, comunicarse sin significado compartido. Por lo tanto el significado es lo que ocurre en las personas. Los significados son “productos sociales” o creaciones que se forman en y a través de las actividades que definen a las personas al interactuar (p. 50).

Las teorías antes expuestas constituyen una evolución y una discusión permanente de la comunicación, donde la sociedad de la información va creando nuevas realidades culturales donde la comunicación se convierte en una meta, para tener resultados positivos en el proceso comunicativo o generar estrategias para eliminar las barreras que impiden la comunicación fluida y entendida.

Formas de comunicación

En las formas de lenguaje encontramos la comunicación verbal y no verbal. García-Avilés (2015), expresa “que la comunicación verbal es aquella en la que interviene el lenguaje” (p. 16). Por lenguaje se entiende primeramente un sistema de códigos con el que se designan los objetos del mundo exterior, sus acciones, cualidades y relaciones. La comunicación verbal va más allá de las acciones audibles (llanto, risa, gritos, gemidos) y se basa en la palabra. Se estructura mediante sonidos articulados que adquieren un significado, cuya combinación puede expresar ideas más complejas. Este hecho se conoce comúnmente como el acto del habla.

También, la comunicación verbal posee dos formas, la verbal que se da a través de los signos orales y las palabras habladas y la forma escrita que se da por medio de la representación gráfica de signos.

La comunicación no verbal surge una parte de forma innata y la otra parte se aprende por la imitación de códigos socialmente establecidos. Los gestos, posturas, expresiones, miradas e incluso los accesorios que usamos al vestir, proporcionan información a quienes nos rodean. La mayoría de las veces, dicha información es una forma de refuerzo o complemento de los mensajes que formulamos con la palabra; en otras, estos pueden verse distorsionados. Este fenómeno se debe a que buena parte de la información que transmitimos de modo no verbal está relacionada con nuestras emociones, más que con el intelecto.

Las relaciones comunicativas dependen de tres factores esenciales: las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal. Generalmente, el componente verbal se utiliza para transmitir información y el no verbal para comunicar estados de ánimo y actitudes personales.

Según, Teixidó (1999)

Las formas de comunicación juegan un papel muy importante en las relaciones interpersonales a nivel familiar, laboral y social, porque al tomar en cuenta las palabras, el significado que les damos y el contexto que se utiliza, genera una comunicación efectiva donde hay precisión, claridad y bidireccionalidad (p. 33).

Por lo tanto la comunicación organizacional implica personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades.

La comunicación interpersonal es categorizada como sincrónica vs. asincrónica. Técnicamente, cuando el mensaje de una comunicación es transmitido y recibido

simultáneamente se llama “sincrónico”; entre este tipo de mensaje, la comunicación verbal es reconocida como prevalente.

La comunicación verbal casi siempre es sincrónica y potencialmente de naturaleza interruptora; sin embargo, los investigadores que han estudiado la comunicación convencional considerada por una persona como intencional fue percibida como interruptora por la persona que está siendo abordada. Según García (2013) “Si la comunicación verbal es interruptora, parece ser una cuestión subjetiva; en consecuencia, la frecuencia de las interrupciones reportadas podría ser subestimada” (p.73).

Igualmente dentro de las formas de comunicación encontramos que en las organizaciones se maneja la comunicación interna, y esta es definida por Gómez y Prowesk (2011) de la siguiente manera.

La comunicación interna, como un valor que tiene la empresa, se define como el objeto de diagnóstico de la cultura organizacional, ya que las creencias y supuestos de las personas en la organización tienen una conexión con la forma en que se da la comunicación interna, que le otorgan un carácter a la organización (p.39).

Por otro lado Fernández y Hogan (2003) mencionan que “la comunicación interna puede dividirse en: a) comunicación ascendente, b) descendente y c) horizontal” (p. 25). Por otra parte Marín (1998) dice que “la comunicación ascendente se refiere al flujo de información de los niveles inferiores a los niveles superiores de autoridad” (p. 98). Tomando en cuenta las citas anteriores se puede mencionar que este proceso requiere iniciativa, acciones positivas, sensibilidad a señales débiles y capacidad de adaptación a los diferentes canales de información proveniente de los empleados. Del mismo modo que la comunicación descendente se define como el flujo de información de los niveles superiores de autoridad a los niveles inferiores. Por lo que Gómez y Prowesk (2011) argumentan que “casi la mitad de las comunicaciones esenciales tienen lugar con subordinados, mientras que el resto se divide entre los superiores, colegas y receptores externos” (p. 53).

La comunicación horizontal es otra forma de comunicación y esta se da entre las personas con el mismo nivel jerárquico. Es necesaria para la coordinación de trabajo con personal de otras áreas. También ocurre porque las personas prefieren la naturaleza informal de esta comunicación. Entre tanto, la comunicación informal en las organizaciones se refiere al chisme que coexiste con el sistema de comunicación formal de los administradores. Aunque este tipo de información tiende a transmitirse verbalmente, también puede estar escrita. “La

comunicación como punto de partida para el análisis de la cultura organizacional, asume el lenguaje (códigos verbales y no verbales), como la herramienta principal de trabajo” (Gómez & Prowesk, 2011, p. 62).

A partir de este texto puede verificarse la importancia de la comunicación en los diferentes niveles de la organización, comunicación que tiene características diferentes dependiendo de la dirección o forma de comunicación que dentro de ella se da.

Obstáculos y barreras de la comunicación

La comunicación no siempre es positiva por las barreras u obstáculos que se presentan cuando se transmite el mensaje, es así como García (2013), hablan de los obstáculos que se presentan en el proceso de la comunicación:

- Las diferencias de percepción, donde el punto de vista que tiene una persona sobre la realidad, los conocimientos y las experiencias previas puede generar que se interprete una idea de forma diferente, considerándose estas discrepancias como uno de los obstáculos más comunes en la comunicación. Como consecuencia, pueden llegar a percibir un mismo fenómeno desde diferentes perspectivas y reaccionar de manera distinta, por ejemplo, con hostilidad, tolerancia, molestia, amor, entre otros.
- La distancia física, que implica que las personas dispuestas en un mismo lugar de trabajo pueden establecer una mejor comunicación y verificar a través de la retroalimentación la comprensión o no del mensaje, lo contrario sucede en una organización donde los departamentos están ubicados en lugares lejanos, pudiendo crear dificultades en la comunicación.
- El filtrado, el cual hace referencia a la alteración intencionada de la información, de modo que el receptor la considere positiva (p. 87).

De la misma manera Teixidó (1999), expresa que “durante el proceso de descodificación que lleva a cabo el receptor, es posible que se produzcan interferencias que dificulten o impidan la comprensión del mensaje en los mismo términos en los que había sido generado y codificado” (p. 24). Las barreras que afectan el mensaje pueden bloquear la comunicación, filtrar parte de su significado o inducir a errores. Por lo tanto las barreras se pueden agrupar en tres grupos:

- Las barreras físicas: Se deben a interferencias ambientales como son el ruido inoportuno, el susurro de algunas personas, la acústica de la sala, etc.
- Las barreras semánticas: Aparecen cuando se hace una interpretación errónea de los signos lingüísticos: cuando nos equivocamos en la elección de una palabra, cuando damos a una palabra el significado que no le corresponde, cuando no encontramos la palabra adecuada para expresar una idea o una sensación.
- Las barreras personales: Derivan de las emociones y los sentimientos, de los rasgos de personalidad de las personas, de los déficits comunicativos: no saber escuchar. Estas barreras de comunicación se presentan en todas las organizaciones, es por ello que se pretende identificar si hay comunicación deficiente entre los docentes del colegio Santa Clara de Asís, y saber si la comunicación está determinada por factores personales que se asocian con los niveles jerárquicos o al ejercicio de roles (p. 26).

Comunicación asertiva

Definición

Según Aguilarte (2010) La comunicación asertiva es la habilidad para desarrollar un buen intercambio con el otro además de auto-respetarnos y tener la habilidad para hacer sentir valiosos a los demás, que es el componente esencial para el equilibrio en las relaciones humanas. Ésta es una forma de expresarse con autoafirmación, o sea, en forma íntegra y sincera con total seguridad. Es una forma de establecer vínculos, hablando de nuestros sentimientos con una elocuencia y manifestación personal oportuna y directa, respetando la posición propia y la de los demás (pp.134-135).

Velásquez y Montero (2008) plantea que: La comunicación asertiva permite proteger los derechos básicos propios y, al mismo tiempo, los de los otros. Un estilo asertivo interpersonal también genera relaciones más honestas, placenteras y perdurables. El desarrollo de las habilidades de la comunicación asertiva puede prevenir el estrés y promover el respeto propio y la intimidad con otros. (p.10) Es por ello que es importante mantener una comunicación asertiva, porque ayuda a relacionarse con los demás de manera adecuada sin herir los sentimientos de los demás, sin herir ni la susceptibilidad ni la integridad de otras personas.

Bermúdez y González (2011), manifiesta que la comunicación asertiva es como una enorme sombrilla que afecta todo lo que suceda a los seres humanos. Una vez que el

individuo llega al planeta, la comunicación es el factor determinante de las relaciones que establecerá con los demás, y lo que sucede con cada una de ellas en el mundo (p.18). Del mismo modo Méndez, (2008) Cuando conocemos que toda comunicación es aprendida, podemos cambiarla si así lo deseamos. (pág. 78)

Vaccarini (2013); Define la comunicación asertiva como “el conjunto de los procesos físicos y psicológicos mediante los cuales se efectúa la operación de relacionar a una o varias personas; emisor, con una o varias personas, receptor, con el objeto de alcanzar determinados objetivos”. Castanyer, (2012) nos menciona que la comunicación asertiva es un proceso de intercambio de información, entre dos o más personas en el que cualquiera de ellos transmite un mensaje.

Principios de la comunicación asertiva

Según Arellano, (2006) los principios de la comunicación asertiva son:

- Respetarse a uno mismo
- Respetar a los demás
- Ser directo
- Ser honesto
- Saber modular las propias emociones
- Saber reconocer y respetar las emociones de los demás
- Saber decir no
- Saber escuchar

Seguir los principios de la comunicación asertiva requiere habilidad comunicativa y suficientes competencias emocionales como para salvar los obstáculos y filtros de la comunicación. Se trata de un estilo comunicativo que implica lo que hacemos, lo que pensamos y lo que sentimos. (pp. 99-100)

Tipos de comunicación asertiva

Flores (2002); manifiesta la comunicación Verbal y no Verbal Oral: A través de signos orales y palabras. Lenguaje, sonidos, parte expresiva, elemento vocal, intensidad, tono, estilo, fluidez. Este tipo de comunicación es efímera, utiliza principalmente palabras comunes entre el emisor y el receptor.

Tiene como ventaja la posibilidad de una retroalimentación inmediata y se encuentra soportada por expresiones corporales o faciales como las miradas, actitudes, gestos, posiciones. Otra ventaja es que a través de la expresión oral nuestra comunicación o mensajes pueden ser extensos o breves, dependiendo de la circunstancia (p.34).

Escrita: Exposición de las ideas, ortografía, sintaxis, calidad, “ideas principales, objetivos”. Está representada por los signos o glifos, debe seguir los lineamientos de las reglas de lenguajes escrito como sintaxis y morfosintaxis. Tiene como ventaja que la comunicación entre la persona que emite o escribe el mensaje y el que lo lee, no es interrumpida.

El mensaje o idea puede revisarse, permite que se analice, reflexione y se corrija en determinado momento. Al igual que la oral la comunicación o mensajes pueden ser extensos, breves o muy amplios.

Comunicación No Verbal

La comunicación no verbal se lleva a cabo a través de signos diversos, imágenes captadas por los sentidos (sensoriales), gestos o los movimientos corporales. Con base en lo anterior podemos observar que el mensaje se transmite en mayor forma de una manera no verbal. El mensaje puede modificarse, complementarse o substituirse, adicionalmente a lo verbal. La cultura es muy importante en la comunicación no verbal ya que varían de lugar en lugar, regulando el proceso de la comunicación, ampliando o reduciendo el significado del mensaje. García, (2010) Existe dos tipos de comunicación en la que los individuos se pueden comunicar ya sea de forma verbal o no verbal, cualquiera de estos comunica un mensaje (pág. 45).

Estilos de comunicación asertiva

En la relación interpersonal hay cuatro estilos básicos, cada uno tiene unas características propias y en general, siempre uno predomina. Estos estilos son: pasivo, agresivo, manipulador, asertivo. Cada persona es de una manera o predomina un estilo en él porque se ha socializado así.

La comunicación asertiva se lleva a cabo a través de las palabras que se emplean y la forma en como son utilizadas así como el lenguaje corporal que se evidencia en el dialogo. Una persona asertiva está en la capacidad para: Expresar sentimientos, deseos positivos y negativos de una forma eficaz, sin negar o menospreciar los derechos de los demás y sin

crear o sentir vergüenza. Así mismo discriminar entre la afirmación, la agresión y la pasividad de igual manera en las ocasiones en que la expresión personal es importante y adecuada. Por otro lado ayuda a defenderse, sin agresión o pasividad, frente a la conducta inapropiada o razonable de los demás.

En la comunicación es importante saber discriminar entre una persona asertiva, una persona agresiva y una persona pasiva. Es así como Ocampo y Vázquez. (2006), hace una categorización y estilos en la comunicación.

- Conducta asertiva: Implica firmeza para expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

- Conducta pasiva: Trascusión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera donde se ignora las necesidades propias. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa. La probabilidad de que la persona no asertiva satisfaga sus necesidades se encuentra reducida debido a la falta de comunicación o a la comunicación indirecta o incompleta. La persona que actúa así se puede sentir a menudo incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada. Además, la persona puede sentirse molesta respecto al resultado de la situación o volverse irritable hacia las otras personas, donde al final puede acabar por estallar.

- Conducta agresiva: Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas. La conducta agresiva en una situación puede expresarse de manera directa o indirecta.

La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes.

La agresión verbal indirecta incluye comentarios sarcásticos y rencorosos y murmuraciones. Utilizar este estilo a corto plazo, produce alivio por la descarga emocional

experimentada, a la vez que se perciben sentimientos de poder momentáneos, y en ocasiones se logran objetivos sin tener en cuenta las necesidades de los demás; sin embargo, a largo plazo las consecuencias negativas son de resentimiento y evitación de las personas que han sido atacadas, relaciones poco duraderas e insatisfactorias y tensiones.

Villar (20010) plantea una descripción de estos estilos de comunicación.

No asertivo agresivo: Volumen de voz, Habla fluida, comportamiento externo baja, poco fluido, tartamudear, vacilar, silencios. Huida del contacto ocular, cara tensa, dientes apretados, manos nerviosas, onicofagia, postura tensa. Inseguridad para actuar y decir. Quejas a terceros: “no me comprende”, “se aprovechan de mi”.

Tono de voz elevado: habla tajante, interrupciones, utilización de insultos y amenazas. Contacto ocular retador, cara tensa, manos tensas, postura que invade el espacio del otro. Tendencia al contraataque.

Seguridad: no utilizan muletillas, mantienen el contacto ocular directo, pero no desafiante, relajación corporal y comodidad postural. Expresan tanto los sentimientos positivos como negativos, defienden sin agresión y con honestidad, tienen capacidad de hablar de sus propios gustos e intereses, discrepan abiertamente, buscan aclaraciones, dicen “no” y saben aceptar sus errores.

Patrones de pensamiento: Consideran que así evitan molestar u ofender a los demás. Son personas “sacrificadas”. “Lo que yo sienta, piense, o desee, no importa”. “Ahora yo sólo importo. Lo que tu pienses o sientas no me interesa”. Piensan que si no se comportan de esta forma son excesivamente vulnerables Conocen y creen en unos derechos, para sí y para los demás. Sus convicciones son en su mayoría racionales.

Creencia: “hay gente mala y vil que merece ser castigada” y/o “es horrible que las cosas no salgan como a mí me gustaría que saliesen”. Sentimientos y emociones Impotencia, mucha energía mental, poca externa, sentimientos de culpabilidad, baja autoestima, deshonestidad emocional (pueden sentirse agresivos, hostiles, etc. Pero no lo manifiestan y a veces no lo reconocen ni ante sí mismos), ansiedad, frustración.

Honestidad emocional: expresan lo que sienten y no engañan a nadie. Consecuencias en el entorno pérdida de autoestima, perdida de aprecio de los demás. Hace sentir a los demás culpables o superiores

Según la situación: Rechazo o huida por parte de los demás. Conductas de “circulo vicioso” por forzar a los demás a ser cada vez más hostiles y así aumentar ellos cada vez más su agresividad. Frenan o desarman a las personas que los ataquen.

En este sentido, se plantea además que para que una persona tenga una comunicación asertiva debe cumplir con algunos de los siguientes comportamientos:

Aspectos de recepción verbal y no verbal.

- Escuchar a los demás con atención.
- Adoptar una expresión de interés cuando otro habla.
- Retomar las opiniones de otros al realizar una afirmación
- Utilizar la retroalimentación para tratar de entender el punto de vista del otro.

Aspectos de expresión verbal y no verbal

- Mirar a los ojos cuando se habla a otra persona con firmeza y seguridad.
- El tono de voz es adecuado y se enfatiza en las palabras claves.
- Emitir las opiniones propias sin exigir que estas sean aceptadas.
- Actuar sin miedo a lo que pueda pasar, sin evitar situaciones o comportamientos.

Aspectos y estrategias de la conducta

- Realizar acciones de contextualización de las situaciones o actividades
- Buscar aclaraciones en caso de no entender algo.
- Aceptar los errores
- Reconocer la igualdad y horizontalidad en las relaciones
- Mantener el control, sin imponer los criterios propios frente a los ajenos.
- Actuar como mediador, en situaciones de ganar-ganar y no imponerse
- Potenciar rasgos de personalidad de apertura, sensibilidad y actividad en las relaciones interpersonales. (p. 123- 125)

Pinazo (2001), plantean un sistema de asertividad conocido como D.E.P.A. que se refiere a:

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

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

Relaciones interpersonales

Definición

Silviera (2014) las define como

el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las relaciones interpersonales, son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones (p. 45).

Por lo que las relaciones interpersonales en los estudiantes son entonces el fruto de compartir, de trabajar en un mismo ambiente y de interactuar de manera positiva o negativa con los demás, es importante resaltar que en éstas intervienen factores de personalidad, valores, ambiente, y otros.

Base de las Relaciones Interpersonales

Silviera (2014), explica que las bases de las relaciones interpersonales son 4 y se describen de la siguiente manera:

- La percepción:

Afirma que es la impresión que los demás tienen acerca de uno mismo, se convierte en la base en la que giran las reacciones, pensamientos, entre otros, por tal motivo son importantes las percepciones en las relaciones interpersonales.

- La primera impresión:

A cerca de los demás es determinante en las relaciones interpersonales, pues de una buena o mala percepción primaria se determina el trato hacia los otros y la tendencia a mantenerlo. Al momento de conocer a una persona se activa de inmediato una cadena de experiencias, recuerdos, juicios, prejuicios, y conocimientos previos, por lo que la mente selecciona automáticamente ciertos aspectos y los asocia con la persona a la que se conoce en ese momento.

La percepción no es neutral, en cierta medida es un proceso interesado que condiciona a la persona por la forma que ésta tiene de percibir el mundo y los intereses internos de las demás. Por lo que la primera impresión se convierte en un punto a favor o en un punto en contra para las relaciones interpersonales y más en los docentes en los centros escolares, pues son vistos desde una perspectiva ejemplar para toda la comunidad educativa.

- La simplificación:

Se refiere a la tendencia de reducir todo aquello que se percibe en los demás, en lugar de que la mente se esfuerce en elaborar un análisis de lo que llega desde la vista, en la primera impresión, en este proceso el ser humano piensa inmediatamente de lo particular a lo general, al calificar a las personas del entorno sólo por los aspectos parciales y no en conjunto como individuo.

- El persistir:

Aparte de la simplificación, el ser humano tiende a persistir en la imagen primaria que se tienen acerca de las personas, por lo que cuando se observan comportamientos diferentes, que tendrían que dar como resultado un cambio en la percepción primaria, sigue y persiste

en confirmar la imagen primera, en lugar de abrir la mente a nuevas informaciones que pueden corregir la primera idea.

Las personas son influenciadas en gran manera por las primeras impresiones y se produce lo que se conoce como estrechamiento perceptivo, una limitación del campo percibido a pocas características y se agrega el empobrecimiento mental con inexactitudes como la simplificación (p. 89-91).

Tipos de Relaciones Interpersonales

Zupiría (2015) clasifica 3 tipos de relaciones interpersonales de las cuales se desglosa la siguiente explicación:

- Relaciones íntimas/ superficiales

En las relaciones íntimas las personas satisfacen deseos y afecciones unos con otros; en una relación superficial no ocurre lo mismo, por lo que podría tratarse de una relación laboral, como la de los docentes.

- Relaciones personales / sociales

Desde la perspectiva de la psicología social es necesario acotar los tipos de identidad en una persona, pues estos dan el punto de referencia en las relaciones interpersonales, según el autor, estas son tres: Identidad personal, identidad social e identidad humana.

La identidad personal es estrictamente individual, cuando se habla de identidad social se hace referencia a la interacción entre un grupo de personas y la pertenencia de un grupo social, donde en determinados momentos una identidad prevalece sobre la otra.

En las interacciones sociales relativamente toma prioridad la identidad social y ocurre lo que se llama despersonalización, que es dejar las concepciones personales y adquirir las del grupo al que se pertenece. La identidad humana se construye mediante experiencias, vivencias y emociones a lo largo de la vida del ser humano.

- La relación amorosa

Este tipo de relación está conformado por tres elementos: Pasión, compromiso e intimidad, y es específicamente el factor número dos en el que se basa una relación

profesional, pues el comprometerse con el trabajo implica diversos tipos de responsabilidades. Esta clase de relación plantea diversos tipos de interacciones, las cuales son:

- A. Amistad: Relación en la que abundan aspectos íntimos y de personalidad,
- B. Relación pasional: Predomina la pasión,
- C. Relación formal: Predominan aspectos legales,
- D. Relación romántica: En esta interacción se combina la pasión y la intimidad,
- E. Apego: Se combina la intimidad con el compromiso,
- F. Relación fatua: Predomina la pasión y el compromiso,
- G. Amor pleno: En esta se conjuga de manera igualitaria el compromiso, intimidad y pasión (p. 78-79).

Estilos de Relaciones Interpersonales

Zupuría (2015) afirma que

Son aquellos que clasifican las tendencias que presentan las personas en el manejo de las interacciones hacia los demás, de los siguientes prototipos, algunos suelen ser más saludables que otros. A continuación se presentan los estilos de relaciones interpersonales:

- Estilo agresivo: Estas son las personas que continuamente encuentran conflictos con las personas del alrededor, construyen relaciones basadas en agresiones, acusaciones y amenazas.
- Estilo manipulador: Este estilo se basa en la utilización de los procesos cognitivos y lógicos de la persona que se relaciona con su entorno, pues trata de hipnotizar a los que le rodean para que al final se realicen las actividades y gustos de la persona manipuladora.
- Estilo pasivo: Estas son personas que dejan que la mayoría de los que le rodean decidan sobre él, no tiene capacidad para defender opiniones y pensamientos propios, es a quién donde los demás estilos toman ventaja sobre éste.

- **Estilo asertivo:** Es la persona que defiende sus derechos e intereses, no llega a utilizar la agresión, violencia o insultos como el agresivo, esta persona es la más capacitada para negociar un acuerdo dentro de una problemática de grupo (p.98).

Para esta clasificación se han tomado en cuenta los siguientes aspectos: Defender los intereses propios de la persona, demostrar los sentimientos de forma clara, respetar el derecho ajeno, aceptar los sentimientos y pensamientos de los demás, manifestar las discrepancias y de qué manera se hace, si no entiende pedir explicaciones y por último saber decir que no.

Los estilos son muy importantes y más el poder identificar con qué estilo de personas se relaciona, por ejemplo el agresivo y asertivo pueden decir explícitamente que no, ante distintas situaciones, la diferencia es que el asertivo sabe explicar muy bien antes de expresar la respuesta negativa, pide la opinión de los demás, respeta los sentimientos, entre otros aspectos positivos. El agresivo no tiene la habilidad para poder expresar correctamente las ideas, además se le dificulta tomar en cuenta la opinión de los otros, puede ser intimidante, amenazante, acusador y agresor ante las situaciones, por lo general puede tomar las decisiones sin consultar a su alrededor.

En otro grupo están los que tienen problemas al decir que no, pues no saben manifestar o expresar la inconformidad, sentimientos o prioridades con claridad. El pasivo aparentemente acepta la opinión de su prójimo, puede presentar tendencias de victimización y sumisión, a pesar de no compartir las ideas de los demás, las acepta con motivo de no enfrentarse a sus oponentes, puede acumular hostilidad así como rencor al pasar del tiempo.

La característica del manipulador es la duplicidad, no sabe expresar un no y tampoco manifiesta niveles de inconformidad, para conseguir su objetivo puede utilizar sentimientos y pensamientos no propios de él mismo, divaga antes de entrar a discutir, alaba al contrario para poder confundir y llegar al fin con un acuerdo satisfactorio, pero solo para la persona manipuladora.

Factores que Intervienen en las Relaciones Interpersonales

Aadmot (2010), determina 3 factores principales que toman relevancia dentro de las interacciones personales, estos son:

- La personalidad:

Se define como la suma total de las formas en que un individuo reacciona e interactúa con otros, este concepto hace referencia a un estilo dinámico que detalle el crecimiento y desarrollo de todo el sistema psicológico de una persona. Refiere entonces que en lugar de observar al ser humano por partes y estructuras, la personalidad es el todo o el integrado del sujeto.

○ Determinantes de la personalidad:

A. Herencia: son aquellos factores que son determinados mediante la concepción genética del ser humano, la estatura, físico, atractivo del rostro, el sexo, el temperamento, la composición, y los reflejos musculares, entre otros. Todos estos componentes que afectan las relaciones sociales directa o indirectamente son determinados por los padres de cada uno, por lo que influyen de una manera directa en la construcción de la personalidad.

B. El ambiente: Es el medio o la cultura en la que cada persona crece y se desenvuelve, los diversos condicionamientos a los que está expuesto el ser humano, como la familia, los amigos o los grupos sociales, determinan gran parte de la personalidad.

C. La situación: Son los diversos momentos de la vida que van a moldear el carácter de las personas.

○ Características de la personalidad:

A. Extroversión: Sociable y platicador.

B. Afabilidad: Buen carácter y muy participativo

C. Rectitud: Responsabilidad, confianza, persistente y encaminado hacia los objetivos

D. Estabilidad emocional: Tranquilo, entusiasta, positivo, deprimido en ocasiones.

E. Apertura a la experiencia: Imaginación, dado al arte y al intelecto.

• Los valores:

Constituyen convicciones generales de un modo específico del comportamiento o estado final de la existencia, es decir conlleva a un individuo a tener concepciones de

lo que es bueno o de lo que es malo. Tienen un contenido importante que es el de intensidad, este atributo especifica qué tan importante es la clasificación del valor.

- Las actitudes:

Son afirmaciones para expresar sentimientos, que pueden ser positivas o negativas en la interacción con objetos o personas. El objetivo principal de ellas es demostrar cómo se siente el individuo sobre determinada situación, no constituyen un sinónimo de los valores, pues la actitud conlleva cognición, afecto y comportamiento (p. 110-111).

Relaciones Interpersonales entre los estudiantes

Ararteko, (2010) explica que

En las relaciones interpersonales entre estudiantes es inherente la conformación de un equipo laboral, mediante grupos de trabajo, entre otros, sin embargo como en todo grupo salen a relucir ciertos aspectos problemáticos que son habituales en toda interrelación, en el caso de los estudiantes, tendrán que estar anuentes a que, aunque existan puntos de vista diversos, rencillas o diversas perspectivas son ellos los responsables de conducir hacia una misma dirección el proceso educativo, tendrán que desarrollar niveles satisfactorios de clima laboral dentro del claustro, también la disposición para solucionar problemas al tener como punto de partida, las relaciones interpersonales (p.73).

El autor explica que son inevitables los conflictos en las relaciones interpersonales entre los estudiantes de un centro escolar, pues al provenir de diversas culturas chocan entre sí, a esto se le agrega que los niveles de afectividad en este sector son variados, pues algunos estudiantes podrían presentar niveles de autoestima bajos y éstos se convierten en factores detonantes de malas o buenas relaciones, además se agregan otros como los caracteres psicológicos, estatus social, educación, nivel académico, entre otros.

Las Emociones en los Estudiantes

Marchesi y Díaz, (2010) con una premisa, empiezan a relatar este apartado y es que afirman que “las emociones están en el corazón de la enseñanza, además explican que la mayoría de los docentes aceptan que en la enseñanza se centran distintas emociones” (p. 38).

Por otra parte es importante resaltar que el trabajo del estudiante se basa en las relaciones interpersonales con los docentes, con los padres de familia y con los demás compañeros por lo que las emociones son experiencias de manera permanente.

Emociones como el enfado, alegría, ansiedad, afecto, preocupación, tristezas y frustraciones son muestra de que la labor de estudiantes es una experiencia cargada de sentimientos, los cuales se desarrollan mediante la interacción interpersonal con los demás. Sin embargo las personalidades de los estudiantes son diferentes, lo que propicia que las situaciones se desarrollen de manera positiva al generar amistad, cariño y convivencias agradables entre sí, pero algunos de los estudiantes tienen el infortunio de tener caracteres demasiado fuertes donde provocan situaciones poco amistosas con los demás, lo que produce estudiantes desvalorizados y agobiados, en las relaciones interpersonales y como resultado en la propia labor de la enseñanza aprendizaje.

No importa la era en la que el mundo se encuentre, las emociones siempre jugarán un papel importante en el proceso del estudiantes, y más en tiempos actuales en donde la sociedad avanza a pasos agigantados, así también cambian las metodologías en la escuela por lo que es necesario que las relaciones sociales que se desarrollan dentro de los diferentes miembros de la escuela sean positivas con fin de adaptarse a los nuevos cambios sociales.

Confianza y Autoestima entre los estudiantes

Los estudiantes se enfrentan a una crisis de confianza e identidad, pues la confianza es la que permite a los estudiantes desarrollar acciones más seguras y enfrentarse a los retos que conlleva el hecho educativo, la confianza minimiza los sentimientos de ansiedad y permite tener un sano juicio que evoca la innovación en el campo educativo. Sin embargo, la pérdida de este sentimiento provoca daños en las relaciones y en las instituciones educativas. Esta desconfianza provoca que la comunidad educativa en general especule sobre el tema, pues estos bajos niveles evidencian, a padres de familia y docentes, deficientes relaciones interpersonales de los estudiantes por distintas críticas entre ellos, problemas de convivencia, y malas condiciones emocionales por parte de los docentes para la enseñanza aprendizaje.

La confianza, además de constituir una garantía para enfrentarse a los elementos de la enseñanza-aprendizaje, contribuye e incrementa la autoestima, pues estos dos elementos van de la mano al construir el núcleo básico de la identidad, un estudiante con ambas características se desarrolla con tranquilidad en las tareas del hecho educativo, se siente capaz de enfrentarse a nuevos retos o problemas con los compañeros de trabajo, así como

tener la capacidad para reconocer los errores y aceptar sin pena alguna los procesos de cambio.

f. METODOLOGÍA

Descripción de la investigación.

A continuación se presenta el marco metodológico, el mismo tiene como propósito, establecer el camino que se siguió para alcanzar los objetivos fijados en el trabajo de investigación, a tal efecto, se procura delimitar el estudio dentro de los diferentes tipos de investigación y el desarrollo de la misma de acuerdo a los procedimientos establecidos, a través del desglose de las partes, de igual manera se detalla sistemáticamente cada uno de los pasos que dan cumplimiento al objetivo general y específicos, así como las actividades que se llevan a cabo, las consultas a realizar y los procedimientos metodológicos efectuados.

La investigación se corresponde con un enfoque cuantitativo, bajo un estudio de campo, de naturaleza descriptiva y por su finalidad es una investigación experimental. Las investigaciones bajo el enfoque cuantitativo, son definidas por Oímos (2001) como “aquella que produce datos descriptivos, resaltados de conductas observables de los objetos de estudio” (p.27). Para efectos del presente estudio, este paradigma permite el análisis minucioso de las observaciones realizadas en el contexto escolar, que permitieran determinar la problemática de estudio. En este sentido, se formula como principal enfoque, considerando que mediante los resultados, la investigación busca proponer técnicas de comunicación asertiva que permitan mejorar las relaciones interpersonales, en los estudiantes del noveno año de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”, ubicado en la ciudad de Loja.

De igual manera, el estudio se enfoca hacia el diseño de una estrategia mediante una investigación de campo. El cual esta es considerada por Ramirez (citado en Palella y Martins, 2006), como aquella que “consiste en la recolección de datos, directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Por lo que estudia los fenómenos en su ambiente natural” (p.97). De acuerdo con esta definición las investigaciones con diseño de campo permiten obtener información en forma directa por el investigador del ambiente natural, de la situación en estudio y el sitio donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir la información se recopila en el mismo sitio donde ocurren los hechos; En este caso en la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”, ubicado en la ciudad de Loja, la cual es objeto de estudio.

Así mismo por esta razón se le agrega a la investigación un carácter descriptivo, que se define por Hernández, Fernández y Baptista (2008) como aquella que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 117). Por ende en esta investigación se describe la información elemental referida a las relaciones interpersonales. Además, porque las investigaciones descriptivas son los estudios de manera independiente, con conceptos más variables a lo que se refiere, aunque desde luego pueden entregar mediciones de variables para destacar como es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas sino, realizar la evaluación y descripción de la situación actual en un único momento de tiempo.

Por otra parte, es considerada como proyectiva tal como lo determina Hurtado (2008) “Este tipo de investigación, consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico” (p.22). Como se evidencia, la investigación, está centrada en la promulgación de una serie de técnicas que permitirán de una manera más efectiva dar respuesta a la problemática planteada, la cual se fundamenta en permitir mejorar las relaciones interpersonales en los jóvenes estudiantes.

Escenario.

El escenario de la investigación lo constituye la Unidad Educativa “Pio Jaramillo Alvarado”, tomando como base a los estudiantes del 9no Año de Educación General Básica.

Del universo y la muestra:

El universo estuvo constituido por 800 estudiantes que asistieron a recibir clases durante el período de la investigación en la institución antes mencionada de los cuales se seleccionó una muestra de 21 educandos a través de los diferentes métodos y técnicas empleados durante el proceso investigativo, así mismo con algunos criterios de inclusión los cuales son:

- Que el total de los familiares de los estudiados estén de acuerdo a cooperar en la investigación.
- Que el estudio se realizará con la autorización de las autoridades de la institución donde estudian los alumnos.

Fundamentos de los métodos y técnicas empleados.

En las investigaciones se hace necesario imprimir un carácter científico para lo que es imprescindible la aplicación de métodos y técnicas que contribuyen a validar los resultados obtenidos.

Los métodos son las formas de abordar la realidad, de estudiar los fenómenos de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento, con el propósito de descubrir la esencia de los mismos, así como sus relaciones, apoyados en las técnicas, que constituyen la herramienta fundamental para la recogida, del procesamiento y el análisis de datos.

Por ser este un diagnóstico de formación humana se utilizará el método clínico, este es concebido como un proceso de penetración gradual en el conocimiento del fenómeno objeto de estudio a partir de la observación.

Este método se diferencia de otros, como del experimental, ya que concibe el diagnóstico como una perspectiva individual, a partir del estudio y profundización en un caso concreto. Por lo que conduce hacia un análisis descriptivo y al conocimiento del individuo.

El método clínico nos permite que el diagnóstico que se realice de los valores pueda describir y explicar el nivel de desarrollo alcanzado por un sujeto concreto.

Este a su vez se basa en dos principios fundamentales. El primero es el principio de la unidad de lo afectivo y lo cognitivo, se usan técnicas cuya finalidad es explorar la actividad intelectual de los sujetos en estudio, es decir, el conocimiento y valoración de los contenidos morales, lo que permite revelar los indicadores funcionales del valor que se expresan de esos contenidos. Para ello se analiza el contenido de las expresiones valorativas del sujeto, el vínculo afectivo con esos contenidos, así como el grado de elaboración con que realiza los análisis de estos contenidos.

El otro es el principio entre estructura y función, que está en la base de la concepción histórica cultural acerca de la conciencia y las leyes de su formación, conduce desde el punto de vista metodológico a abordar el estudio de los valores como formaciones psicológicas complejas. Este principio conduce al analizar el grado de correspondencia entre el juicio o valoración moral y el contenido de los valores que son socialmente significativos.

Así sobre la base de estos principios teóricos metodológicos desarrollamos nuestras ideas acerca del diagnóstico del nivel de desarrollo de los valores y su expresión en la actuación del sujeto.

Las técnicas para el diagnóstico de los valores en el estudiante, según la Dr. González (2003), “son de carácter abierto e indirecto” (p. 50). Coincidiendo con esto, pues las abiertas, como su nombre lo indica, posibilitan la libre expresión del sujeto acerca de un tema determinado, y aquí radica su valor, para la exploración de los indicadores de contenido y funcionamiento.

Las indirectas permiten que el sujeto se exprese sin inhibiciones, ya que al desconocer los verdaderos objetivos de las técnicas no le es posible “falsear las respuestas” al querer “dar una buena impresión” con lo que dice.

Entre las técnicas utilizadas para explorar las relaciones interpersonales encontramos:

- Cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia (cedia)

Por otro lado con relación a los métodos podemos definir el método como el camino, la vía, la estructura del proceso de la investigación científica; es el sistema de procedimientos; la forma de estructuración de la actividad para transformar el objeto, para resolver el problema, para lograr los objetivos.

Es así que los procedimientos son las distintas operaciones que, en su integración, componen el método. Por lo cual el método se refiere al todo y está relacionado con el objetivo, el procedimiento es la parte que adecúa a las condiciones específicas en que se va desarrollando el método.

Métodos Teóricos.- Permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, no observables directamente. Participan en la etapa de asimilación de hechos, fenómenos y procesos y en la construcción del modelo e hipótesis de investigación. Los métodos teóricos cumplen una función epistemológica importante, ya que posibilitan la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados.

Los métodos y procedimientos teóricos crean las condiciones para ir más allá de las características fenoménicas y superficiales de la realidad, permiten explicar los hechos y profundizar en las relaciones esenciales y cualidades fundamentales de los procesos, hechos y fenómenos. Así pues, los métodos teóricos contribuyen al desarrollo de las teorías científicas.

El Método Histórico - Lógico.- Este método al utilizarse estudia toda la trayectoria histórica del objeto, su tendencia, las etapas más significativas de su desarrollo y sus conexiones históricas fundamentales de forma cronológica y lógica. En el proceso de Investiga

El Método Analítico - Sintético.- El método analítico sintético se basa en la descomposición del todo en partes y relaciones, complementado a nivel mental las partes del objeto.

El Método Inductivo - Deductivo.- Este método logra inferir el conocimiento, permite el tránsito de lo particular a lo general y también va de aseveraciones generales a otras de carácter particular del objeto mediante pasos caracterizados por no tener contradicciones lógicas.

El Método Hipotético - Deductivo.- El método como su nombre lo indica está basado en partir de una hipótesis científica que se obtuvo de una concatenación de principios y leyes sobre la base de la información de las experiencias anteriores y continúa mediante la aplicación de reglas lógicas de la deducción hasta llegar a nuevas conclusiones y predicciones, las que se comprueban mediante la verificación empírica.

El Método Sistémico.- El método sistémico permite modelar el objeto atendiendo a sus componentes y al conjunto de relaciones entre ellas y con el medio, para explicar su movimiento y desarrollo.

La estructuración jerárquica establece las relaciones de subordinación o coordinación entre sus elementos constitutivos e imprime carácter de sistema al objeto de estudio siendo estos una característica actual de todas las ciencias.

Procedimientos de la investigación

La selección de los informantes fue constituida por los tutores de los estudiantes investigados, y que fueran personas que no tuvieran impedimentos para que pudieran cooperar activamente en la investigación. Se les aplicaron los instrumentos a 21 estudiantes, además se encuestaron 2 educadores que laboran en la Unidad Educativa antes mencionada. Las edades de los estudiantes que se estudiaron se encuentran en el rango de entre 13 y 15 años de edad.

Para la aplicación de los instrumentos de trabajo se realizó el siguiente plan de actividades:

Para darle salida a los objetivos propuestos se definió un instrumento el que fue aplicado a los estudiantes de la Unidad Educativa.

La investigación contribuye a la práctica con una estrategia psicoeducativa que permitirá mejorar las relaciones y el tipo de comunicación entre los escolares, teniendo en cuenta que una estrategia es una herramienta que posee un conjunto de acciones que permiten llegar a un fin determinado o una meta, siendo éste el de mejorar la relación entre los escolares para evitar posibles futuros problemas.

Del Procesamiento y Recolección de los Datos.

La recolección de los datos obtenidos fue procesada a través del método manual simple y el estadístico utilizado, el análisis porcentual. Se confeccionaron tablas al respecto para su expresión gráfica

Para el procesamiento del instrumento se tuvo en cuenta el análisis de contenidos, es una técnica que describe objetiva, sistemática y cualitativamente el contenido manifiesto en la comunicación. Se propone acceder directamente a la significación de diferentes segmentos que componen el texto.

RECURSOS

Humanos

El personal humano que participa en la investigación son los siguientes:

- Investigador
- Estudiantes.
- Docentes.
- Coordinador del DECE.

Materiales

Los materiales que se utilizaran para la recopilación de la información necesaria para el desarrollo del presente proyecto investigativo son los siguientes:

- Copias de los cuestionarios de las encuestas aplicadas
- Computadora
- Impresora
- Flash Memory
- Esferos
- Cámara fotográfica

. Institucionales

- Documentos suministrados por el coordinador del DECE.
- Bibliotecas públicas y biblioteca de la universidad.

g. CRONOGRAMA

Tiempo Actividades	2017												2018																											
	Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio											
PROYECTO DE TESIS	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1. Selección del tema																																								
2. Aprobación del tema																																								
3. Recolección de bibliografía																																								
3.1. Problemática																																								
3.2. Justificación																																								
3.3. Objetivos																																								
3.4. Marco Teórico																																								
3.5. Metodología																																								
3.6. Cronograma																																								
3.7. Presupuesto																																								
3.8. Bibliografía																																								
3.9. Anexos																																								
4. Presentación y revisión del proyecto																																								
5. Aprobación del proyecto																																								

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

N° de Aspectos	CONCEPTO	GASTOS
	INGRESOS	
	Aportes personales del estudiante para investigar	
1	Diseño del proyecto	100
2	Desarrollo de la investigación	600
	GASTOS CORRIENTE/GASTOS	700
	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	
3	Material de Oficina (Computadoras, Flash memory, hojas)	200
4	Uso del Internet	50
5	Impresión	50
	Servicios generales	
6	Difusión del taller, información, publicidad	40
7	Transporte	20
8	Materiales didácticos	100
9	Libros (bibliografía)	200
	TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS	1360

i. BIBLIOGRAFÍA

- Aadmot, J. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Adela, D. (2014). *Comunicacion organizacional*. Barranquilla: Eco.
- Aguilarte, I. (2010). *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales*. Obtenido de <http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/2479/1/Tesis%20Completa.%20PDF..pdf>
- Aguilarte, I., Calcurián, I., & Ramirez, Y. (2010). *La comunciación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales* . Venezuela: Universidad central de Venezuela.
- Ararteko, L. (2010). *Comportamiento humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- Arbalaéz, E. (2014). *La relacion con el otro*. Medellin: Bonaventuriana.
- Arellano, N. (2006). Las barreras en la comunicación no verbal. *Revista Orbis*, 99-100.
- Bermudez, E., & González , A. (2011). Elementos a considerar en un programa de comunicación. *Revista Umbral*, 18.
- Castanyer, O. (2012). *La asertividad, expresion de una sana autoestima*. Manchester: Descle de brouwer.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Mcgraw-Hill.
- Contreras, C., Diaz, B., & Hernández , E. (2012). *Multiculturalidad*. Obtenido de Su analisis y perspectivas a la luz de sus actores,clima y cultura: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/1159.pdf>
- Fernandez, J. (2003). *Relaciones interpersonales*. Mexico: McGraw-Hill.
- Ferres, A., Connell, M., & Travaglione, D. (2004). *Enseñanza de las ciencias sociales en educacion secundaria*. Madrid.
- Flores, G. (2002). Asertividad: Una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. *Universidad autonoma de Yucatán*, 34.
- Garcia Aviles, J. (2015). *Comunicar en la sociedad red: teorías, modelos y practicas*. Barcelona: Universidad de catalunya.
- Garcia, A. (2010). Estudios sobre la asertividad y las habilidades sociales. *Revista de Educacion, Norteamericana*, 45.
- García, M., Arias, F., & Gómez, P. (2013). Relación entre comunicación y cambio organizacional en trabajadores. *Diversitas: perspectivas en Psicología*, 81-95.
- Gomez, D., & Prowesk, K. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento Psicologico*, 57-67.

- Guell, M., & Muñoz, J. (2000). *Desconocete a ti mismo*. Barcelona: Paidós.
- Janda, L. (1998). *Los test de autoconocimiento y superación*. Barcelona : Robinbo.
- Kruse, B. (2001). *Manual de recursos humanos*. Barcelona.
- Marchesi, P., & Diaz, D. (2010). *Relaciones interpersonales en la educación*. Sevilla: Barbula.
- Melgosa, J. (1995). *Sin estrés*. Madrid: Safeliz.
- Mendez, A. (2008). *La investigación en el área de la comunicación*. México: Trillas.
- Mezerville, G. (2004). *Ejes de salud mental* . México: Trillas.
- Monje , V. (2009). Influencia de los estilos de Comunicación Asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Uniminco*.
- Montoya, A. (2006). Huanización de las relaciones interpersonales en las organizaciones. *Revista facultad de ciencias investigación reflexión*, 53-80.
- Neidhardt, J., Weinstein, M., & Conry, R. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Madrid: Rayuela.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Ocampo, N., & Vazquez, S. (2006). *Metodo de comunicación asertiva*. Trillas.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación. Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas*. Madrid: Dykinson.
- Ovejero Bernal, A. (2007). *Las relaciones humanas*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Ovejero, A. (2010). *Psicología Social*. Madrid: Biblioteca nueva.
- Peñafiel, E. (s.f.). *Habilidades Sociales*. Editex.
- Pinazo, S. (2001). *Interacción social y comunicación*. Prácticas y ejercicios.
- Pinilla, A. (2010). *Relaciones humanas y laborales* . España: Técnicos asociados.
- Prettel, M., & Sañudo, J. (2010). *La comunicación familiar en asentamientos subnormales de Montería*. Obtenido de Psicología desde el Caribe:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21315106002>
- Raymond, R. (1978). *Persuasión Comunicacional y Relaciones interpersonales*. México: Trillas.
- Riso, W. (1988). *Entrenamiento asertivo*. Medellín: Rayuela.
- Riso, W. (2002). *Aprenda a decir no y gane siendo asertivo*. Bogotá: Norma.
- Silviera, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Madrid: Alba.
- Smith, M. (1987). *cuando digo no me siento culpable*. Barcelona: Grijalbo.
- Tarter, A. (2004). *desarrolla tu inteligencia emocional*. España.
- Teixidó, J. (1999). *La comunicación en los centros educativos*. Girona: Catalunya.

- Temas de orientacion.* (2014). Obtenido de Relaciones interpersonales: m
<http://bit.ly/1WJPMj7>
- Torres, A., Tomás, E., & Suárez, J. (2008). *Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo.* Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72720435>
- Vaccarini, V. (2013). *La comunicación en el aula.* Obtenido de <http://vilmavaccarini.com.ar/docs/comunicacionenaula>.
- Velazquez, C., & Montero, V. (2008). Bienestar psicologico, asertividad y rendimiento academico en los estudiantes. *revista de investigación psicológica*, 10.
- Villar, R. (2010). Desarrollo de la asertividad como instrumento de aprendizaje. *Revista electronica Universidad de Jáen*, 123-125.
- Watzlawick, P., Beavin, H., & Jackson, D. (1971). *Teoria de la comunicacion.* España: tiempo contemporaneo.
- West, R. (2002). *Teoria de la comunicacion analisis y aplicacion.* Madrid: McGraw-Hill.
- Yañez, R. (2006). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores. *Estudios pedagogicos*, 77-99.
- Zupiría, J. (2015). *Aprender a convivir.* Madrid: Narcea.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DIFICULTADES INTERPERSONALES EN LA ADOLESCENCIA (CEDIA)

Autores: Cándido, J. Inglés, S. Méndez, F y Hidalgo, M

Año: 2000

Tipo de instrumento: Cuestionario autoadministrado de forma individual o grupal.

Objetivos: Detectar el nivel de dificultad que presentan los adolescentes en sus relaciones interpersonales.

Población: Adolescentes de 12 a 21 años.

Numero de ítems: 39

Descripción: Contiene cinco dimensiones sobre dificultades en las relaciones interpersonales dando un puntaje general de leve, moderado, grave. Emplea una escala de tipo Likert que va desde 1= Poca Dificultad a 4=Máxima dificultad.

Tiempo de Administración: 30 a 40 minutos.

Subescalas:

- **Aserción:** Preguntas 39, 6, 31, 11, 14, 26, 4, 1, 32, 16, 18, 19, 20, 15, 36.
- **Relaciones con el otro sexo:** Preguntas 28, 22, 35, 2, 9, 12.
- **Relaciones con iguales:** Preguntas 30, 38, 33,13, 24, 37.
- **Hablar en público:** Preguntas 17, 7, 3, 21, 5, 29.
- **Relaciones Familiares:** Preguntas 25, 23, 27, 34, 10.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DIFICULTADES INTERPERSONALES EN LA ADOLESCENCIA (CEDIA)

Instrucciones: Debes escribir el número que tú creas correspondiente mejor en la actualidad al grado de dificultad que, generalmente, te supone cada relación, según la siguiente escalas:

1= Poca dificultad.

2= Mediana dificultad.

3= Bastante dificultad.

4= Máxima dificultad.

N°	Enunciado: ¿Tienes dificultad para...?	1	2	3	4
1	¿Reclamar a la cajera del supermercado que te ha devuelto 0.50 centavos menos?				
2	¿Hacer cumplidos (elogios, piropos, etc.) a una persona del sexo opuesto por la que te interesas?				
3	¿Exponer en clase un trabajo que has realizado?				
4	¿Pedir a una mesera que te atienda a ti primero porque tú estabas antes?				
5	¿Expresar tu opinión en una asamblea de estudiantes cuando no estás de acuerdo con lo que dicen?				
6	¿Decirle a un desconocido que intenta colarse en la cola para el cine que guarde su turno?				
7	¿Preguntar en clase cuando no entiendes lo que ha explicado el profesor?				
8	¿Quejarte a un amigo/a que ha dicho algo que te molesta?				
9	¿Iniciar una conversación con un desconocido mientras esperas el bus?				
10	¿Opinar en contra si no estás de acuerdo con tus padres?				
11	¿Quejarte a un mesero cuando te sirve comida o bebida en mal estado?				
12	¿Decirle a una persona que acaban de presentarte lo mucho que te gusta cómo viste?				
13	¿Dar las gracias a tus amigos/as cuando salen en tu defensa?				
14	¿Pedir a un desconocido que apague su cigarro porque te molesta?				
15	¿Para vender lotería por la calle para el viaje de tus estudios?				
16	¿Pedir información a un mesero si tienes dudas sobre el menú?				
17	¿Salir voluntario a la pizarra a pesar de que no llevas preparado la lección?				
18	¿Preguntar a un desconocido la dirección cuando te pierdes en barrio que no conoces?				
19	¿Preguntar en las ventanillas de tu ayuntamiento sobre el permiso municipal para motos?				
20	¿Decirle a un familiar (abuelos, tíos, etc.) que te molestan sus bromas pesadas?				
21	¿Expresar tu punto de vista ante tus compañeros de clase?				

22	¿Invitar a alguien del otro sexo a ir al cine?				
23	¿Pedir disculpas a tu madre por no asistir a una comida familiar?				
24	¿Dar las gracias a un amigo/a que te ayuda en tus tareas escolares?				
25	¿Defenderte cuando tus padres te culpan de algo que no has hecho?				
26	¿Decirle a un vecino que no te deja estudiar con el ruido que está haciendo?				
27	¿Defenderte cuando tu hermano/a te acusa de haber dañado algo suyo (libro, prenda de vestir, etc.)?				
28	¿Acercarte y presentarte a alguien del otro sexo que te gusta?				
29	¿Felicitar al delegado/a de clase por haber conseguido más tiempo para preparar el examen?				
30	¿Disculparte con un compañero/a con quien te pasaste discutiendo?				
31	¿Devolver un compact-disk defectuoso a la tienda donde lo compraste?				
32	¿Decir que no aun amigo/a que te pide prestada la bici o la moto?				
33	¿Defender a un amigo/a cuando está siendo criticado/a por otros?				
34	¿Quejarte a tus pare cuando no te dejar ir a la excursión que ha organizado a tu centro escolar?				
35	¿Iniciar una conversación con una persona del otro sexo que te atrae?				
36	¿Decir que a un mendigo que te pide dinero?				
37	¿Dar las gracias a tu madre por haberte hecho una comida especial el día de tu cumpleaños?				
38	¿Dar las gracias a un desconocido si te ayuda cuando te caes de la bici o moto?				
39	¿Pedir a una mesera que te cambie el refresco de cola que te ha servido por el jugo de naranja que habías pedido?				
	Total				

OTROS ANEXOS

Fotografías de actividades





Aplicación de pre-test



Si te cansas pierdes



Paseo por el bosque



Aplicación del post-test





Las cualidades



Trabajando juntos



Trabajando juntos



Las cualidades

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO.....	vii
MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS.....	viii
ESQUEMA DE TESIS.....	ix
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
c. INTRODUCCIÓN.....	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
RELACIONES INTERPERSONALES.....	6
DEFINICIÓN.....	7
TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES.....	8
AGENTES QUE PARTICIPAN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.....	10
LA COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.....	13
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	17
DEFINICIÓN DE ASERTIVIDAD.....	17
FORMAS DE ACTUAR QUE DIFICULTAN LA COMUNICACIÓN.....	23
PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	24
ENFOQUES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	26
¿QUÉ ES UN PROGRAMA?.....	27
¿QUÉ ES UN TALLER?.....	28
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	30
f. RESULTADOS.....	35

g. DISCUSIÓN.....	44
h. CONCLUSIONES.....	48
i. RECOMENDACIONES.....	49
➤ PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.....	50
j. BIBLIOGRAFÍA.....	127
k. ANEXOS.....	129
a. TEMA.....	130
b. PROBLEMÁTICA.....	131
c. JUSTIFICACIÓN.....	135
d. OBJETIVOS.....	136
e. MARCO TEÓRICO.....	137
f. METODOLOGÍA.....	179
g. CRONOGRAMA.....	186
h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO.....	188
i. BIBLIOGRAFÍA.....	189
ÍNDICE.....	199