

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



MEMORIA LABORAL

(Actualización y Presentación Trabajo de Intervención)

P.E.T.A.E.N.G.

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA PROMOVER LA
COMUNICACIÓN ASERTIVA EN ESTUDIANTES DE
6° DE SECUNDARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA
SAN SILVESTRE DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

POR: FABIANA CHUMACERO CHAVEZ
TUTOR: Lic. ERNESTO JULIAN YUCRA SILES

LA PAZ – BOLIVIA

2022

DEDICATORIA

A mi papá J. Jorge Chumacero V. el ángel que me acompaña y me apoya desde el cielo,
te la debía papi.

A mi mamá, Nilda Chávez, por el amor, la confianza y la ayuda incondicional,
gracias mamita.

A mis hijos, Jason, Gabriel y Yamil por no sólo ser mi motivación, sino también mi
fortaleza, ¡lo logramos mis amores!

AGRADECIMIENTOS

A mis hijos, Jason, Gabriel y Yamil; por su paciencia, ánimo y cooperación durante el proceso.

A mi tutor Lic. Ernesto Julián Yucra Siles... Por creer en mí desde el inicio hasta el final de este proyecto, por su tiempo, su motivación y entrega profesional.

A mi tribunal; M.Sc. Leonardo Peñaranda y Lic. Daniel Castellón; por su comprensión, paciencia y apoyo profesional en la consolidación de este preciado objetivo.

Al Lic. Marcos Fernández, la M.Sc. Nadia I. Duran y a la Lic. Verónica Valda; por ayudarnos a muchos a alcanzar la meta, por su tiempo, paciencia y empuje; sin ustedes este anhelo no se hubiera hecho realidad.

A la Universidad Mayor de San Andrés por los años de formación profesional

A todos los que estuvieron animándome a terminar lo que empecé; ¡¡Gracias!!

INDICE

RESUMEN.

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. CONTEXTO INSTITUCIONAL	4
1.1. Descripción de la Institución	4
1.2. Identificación del problema	10
CAPÍTULO II. PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN	17
2.1. Definición del área	17
2.2. Diseño del Plan de Acción conforme al área de intervención	17
2.2.1. Plan de Acción	20
2.2.2. Cronograma	30
CAPÍTULO III. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	31
3.1. Proceso de calificación e interpretación	31
3.2. Proceso de recojo, procesamiento y presentación de datos	33
3.3. Descripción de los resultados cualitativos por sesión	55
3.4. Conclusiones	96
3.5. Recomendaciones	99
CAPÍTULO IV DESCRIPCIÓN DE LA PROYECCIÓN PROFESIONAL	101
4.1. Planteamiento de futuros desafíos a nivel profesional	101
BIBLIOGRAFÍA	108

ANEXOS.

RESUMEN

El presente trabajo refiere los efectos de un Programa de intervención para promover la comunicación asertiva en 25 estudiantes de ambos sexos (13 varones y 12 mujeres) comprendidos entre las edades de 17 a 18 años; que cursan el 6° de secundaria en la Unidad Educativa “San Silvestre” ubicada en el distrito 8 de la ciudad de El Alto.

Partiendo de un diagnóstico, el objetivo fue diseñar, aplicar y evaluar un programa de intervención que promueva la comunicación asertiva en los estudiantes, brindándoles información teórica y práctica con el fin de ayudarles a fortalecer y fomentar una adecuada relación interpersonal con su entorno social y ha sido desarrollado en 8 sesiones durante 3 semanas.

El instrumento usado antes y después de la aplicación del programa fue la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) que evalúa tres áreas (Asertividad indirecta, No asertividad y Asertividad directa) es una prueba ya validada y es apta para ser aplicada en personas de 15 años en adelante.

Los resultados del test, posterior a la intervención evidenciaron cambios positivos en la asertividad de los participantes. Por lo tanto, se concluye que el programa ha sido efectivo en la mejora de la comunicación asertiva del grupo intervenido.

Palabras Clave: Asertividad, Comunicación asertiva, Programa, Estudiantes.

ABSTRACT

The present work refers to the effects of an intervention program to promote assertive communication in 25 students of both sexes (13 boys and 12 girls) between the ages of 17 and 18 years old, who are in the 6th year of secondary school at the "San Silvestre" Educational Unit located in district 8 of the city of El Alto.

Starting from a diagnosis, the objective was to design, apply and evaluate an intervention program that promotes assertive communication in the students, providing them with theoretical and practical information in order to help them strengthen and promote an adequate interpersonal relationship with their social environment and has been developed in 8 sessions during 3 weeks.

The instrument used before and after the application of the program was the Multidimensional Assertiveness Scale (M.A.S.) which evaluates three areas (Indirect Assertiveness, Non-Assertiveness and Direct Assertiveness), the test is validated and is suitable to be applied to people 15 years of age and older.

The results of the test, after the intervention, showed positive changes in the assertiveness of the participants. Therefore, it is concluded that the program has been effective in improving the assertive communication of the intervention group.

Key words: Assertiveness, Assertive communication, Program, Students.

INTRODUCCIÓN

Los seres humanos somos seres sociales que nos comunicamos haciendo uso del lenguaje y esta acción a su vez es base para conocer y establecer vínculos con los demás, de hecho, este es un factor que nos diferencia de otras especies ya que una de las principales necesidades que los seres humanos tienen, es la de mantenerse comunicados.

Sin embargo, en la actualidad, con la llegada del COVID-19, la comunicación interpersonal se ha visto afectada debido al cambio inesperado de “aislamiento social” al cual nos ha sometido este virus. Si bien ahora vivimos en una era digitalizada, trabajando remotamente o estudiando a través de plataformas virtuales, esto por un lado nos ha alejado de las relaciones sociales, lo que ha provocado la poca práctica de comunicación interpersonal; por otro lado, las familias han tenido que permanecer juntas durante el confinamiento por varios meses, presentándose una serie de conflictos internos en la comunicación y relación entre miembros del hogar, parejas y grupo de pares.

En los centros educativos también se ha visto problemas de comunicación entre estudiantes, con sus profesores y con su entorno social y esto ha empeorado los últimos dos años debido a la poca práctica que se hace de la comunicación interpersonal, motivo por el cuál es necesario intervenir en este tema para mejorar la convivencia de las personas una vez que pase la pandemia y todo vuelva a la normalidad.

Para tal efecto es conveniente promover la comunicación asertiva. Pues la comunicación asertiva es la manera de expresar nuestras ideas, pensamientos de una forma clara, honesta y equilibrada defendiendo nuestros derechos, sin perjudicar a nadie; es la manera ideal de comunicarnos honestamente, obteniendo beneficios como, facilidad a la hora de expresarnos y generando relaciones interpersonales sanas y satisfactorias. Moro Da Dalt (2009).

Entonces la comunicación asertiva es muy importante ya que permite al ser humano expresar sus ideas y pensamientos en el marco del respeto, sin agredir a nadie; es decir,

ayuda a minimizar los conflictos y las discusiones y a controlar el malestar.

Una etapa muy importante para el desarrollo de la asertividad es la adolescencia, debido a que ésta es una etapa de formación en la que se suscitan diversos cambios tanto físicos como psicológicos; es un período sensible donde las relaciones entre iguales son prioritarias y van afianzando su personalidad (Ayvar, 2016).

Podemos notar que los adolescentes que tienen amistades son más seguros de sí mismos, por esto, es indispensable que el adolescente disponga de estrategias que le permitan relacionarse de manera adecuada, ya que esto le ayudará a desarrollarse efectivamente, previniendo los desajustes sociales y reconociendo que la comunicación asertiva es pilar fundamental para un buen desarrollo social. (Riso, 2013)

En el ámbito educativo, el entrenamiento de la asertividad puede generar un impacto positivo en los estudiantes, ya que la escuela o colegio es el espacio en donde no sólo se adquieren conocimientos teóricos o pedagógicos, sino también valores y actitudes positivas ante la vida.

Es así que se elaboró el presente trabajo de intervención titulado “Programa de intervención para promover la comunicación asertiva en estudiantes de 6° de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre de la ciudad de El Alto”

Dicho programa está diseñado para ser aplicado en el contexto educativo, tiene un carácter integrador ya que está planeado para seguir una metodología de trabajo en grupo, donde las actividades están planificadas para realizarse de forma conjunta por toda la clase, con la participación activa de los estudiantes, procurando que, a través de la interacción entre ellos, aprendan, se motiven e interioricen los contenidos del programa.

Para formar a los estudiantes en habilidades de comunicación asertiva, el programa será impartido a través de técnicas explicativas y participativas, usando exposiciones de temas, dinámicas grupales, juegos de roles, ensayo de conducta, ejercicios de reflexión individual y retroalimentación; donde los alumnos serán los actores principales.

Antes de la intervención se realiza un diagnóstico (pre test) a través de la aplicación de la prueba EMA (Escala Multidimensional de Asertividad) dividido en tres indicadores que son; asertividad directa, indirecta y no asertividad a los 25 estudiantes (13 varones y 12 mujeres) de 17 a 18 años de edad respectivamente, para saber cuánto conocen y aplican técnicas de comunicación asertiva antes de la implementación del programa.

Después de conocer la problemática respecto al inadecuado manejo de la comunicación de los evaluados, se plantea y se desarrolla el presente programa de intervención que está estructurado en 8 sesiones grupales, con diferentes temáticas que pretendieron enseñar y desarrollar habilidades para mejorar la comunicación en las relaciones del estudiante con su entorno social. Una vez realizado el programa se procedió a evaluar el impacto del mismo a través de la aplicación del post test con la misma prueba EMA (Escala Multidimensional de Asertividad).

El Primer Capítulo: Hace una descripción de la Institución, un análisis del contexto donde se desarrolla el programa de intervención y se describe las características de la Unidad Educativa, en general. En el siguiente punto se presenta la realidad problemática que impulsó a desarrollar este programa por lo cual los resultados esperan ser un aporte al área de la psicología educativa y a la psicología boliviana en su conjunto.

El Segundo Capítulo: Considera la Planificación de la Intervención donde se encuentra la definición del área; el diseño conforme al área de intervención y el plan de acción; tomando en cuenta el diagnóstico, objetivos, estrategias de intervención, técnicas e instrumentos, además de las actividades a ser desarrolladas.

El Tercer Capítulo: Fue destinado para mostrar los resultados; donde se realiza el análisis e interpretación de los datos a través de tablas y figuras y también de manera cualitativa para posteriormente exponer las conclusiones y recomendaciones.

El Cuarto Capítulo: Donde se hizo una descripción de la proyección profesional. Finalmente se presenta la Bibliografía y los Anexos.

CAPÍTULO I

CONTEXTO INSTITUCIONAL.

Descripción de la Institución.

La Unidad Educativa "San Silvestre" ubicada en el Distrito Municipal 8, Urbanización San Silvestre de la ciudad de El Alto fue fundada un 17 de junio del 2006 a falta de la necesidad de contar con una escuela donde puedan acudir los hijos de los vecinos de la Urbanización que lleva el mismo nombre.

En el año 2007 entra en funcionamiento la Unidad Educativa con 200 estudiantes inscritos en los niveles inicial y primaria (1ro. a 5to.), para ello se contrataron docentes, los mismos fueron reenumerados económicamente por los padres de familia, la Dirección en ese entonces fue asumida por la Profesora Wilma Mercado y la junta escolar fue presidida por el Señor Justo Manzaneda.

Gestión 2008: Se obtuvo la resolución administrativa para el legal funcionamiento también se logró los primeros ítems para la Unidad Educativa San Silvestre.

Gestión 2009: La Unidad Educativa fue consolidándose con la llegada de más Señores profesores (as.), así mismo se fue equipando las aulas con mobiliario, la dirección fue asumida por la Sra. Profesora Brígida Alvarado y la junta escolar por el Sr. Isaac Quispe.

Gestión 2010: Durante este tiempo se contaba con los cursos de Inicial y de Primero a Octavo de Primaria, para los cuales se gestionó la dotación de ítems de especialidad para los estudiantes de 7mo. y 8vo; como director asumió la responsabilidad la Sra. Profesora Elena Mamani y la junta escolar el Sr. Nelson Quenta.

Gestión 2011: Se apertura el nivel secundario llegando a funcionar con los tres niveles, inicial, primaria y secundaria, contando con 250 estudiantes inscritos legalmente, la dirección fue conducida por la Sra. Prof. Zulema Ayata.

Gestión 2012: Se logró consolidar un ítem para la Dirección, se tiene en proceso el trámite de la ampliación del nivel secundario el cual se encontraba en la fase final y de esta manera contar con la autorización para el funcionamiento en los niveles respectivos.

Gestión 2015: Con la aprobación de la Asamblea General de Padres de familia se nomina a una nueva junta escolar, para las gestiones respectiva y se nomina presidente a la Sra. Lorgia Cantuta, Vice presidenta Sra. Teresa Chipana M., Stria de Actas Sra. Beatriz Bustos; quienes con su espíritu de colaboración y superación logran realizar varios trámites especialmente a lo que se refiere material didáctico e infraestructura, ya que los mismos son de mucha necesidad para la Unidad Educativa. De la misma manera a fines de la gestión asume como director titular el Lic. Edgar Aruquipa Chambi en la conducción de la Unidad Educativa ya que el mismo es designado por el Ministerio de Educación después de haberse efectuado la institucionalización de directores por el lapso de tres años.

Gráfico 1

Unidad Educativa San Silvestre.



Misión. -

Formar estudiantes de manera integral y holística a partir de la ciencia, tecnología, arte y cultura, promoviendo la adquisición de habilidades, destrezas, aptitudes de innovación y creatividad, con una educación de calidad que vincule la teoría y la práctica, fundamentada en los valores morales, socio comunitarios para la transformación de la comunidad educativa San Silvestre en armonía con la madre naturaleza para el vivir bien.

Visión. -

Constituirse en una comunidad educativa referente, con calidad educativa de excelencia a nivel Bachillerato Técnico Humanístico que forman estudiantes conscientes de su realidad, competentes, justos, solidarios, comprometidos y capaces de liderar procesos de transformación en la familia y la sociedad a través del apoyo de maestras y maestros comprometidos en las transformaciones educativas y la participación e involucramiento de todos los actores educativos para contribuir al desarrollo y progreso de nuestro Estado Plurinacional de Bolivia.

Objetivo General de la Unidad Educativa. –

Mejorar la calidad educativa, acorde al desarrollo de la ciencia y tecnología tomando en cuenta los saberes locales, mediante la planificación y ejecución de actividades, fortaleciendo el desempeño del docente y la formación integral, holístico de los estudiantes con la participación y apoyo de autoridades superiores, madres y padres de familia, gobierno municipal, ONG, autoridades vecinales para la transformación de la realidad de la Unidad Educativa San Silvestre.

Características socioeconómicas. –

La Unidad Educativa San Silvestre ubicada en el Distrito Municipal 8, Urbanización San Silvestre de la ciudad de El Alto alberga a una diversidad de niños y adolescentes provenientes de diferentes contextos familiares, culturales, costumbres y lenguaje, siendo una clara representación de nuestra sociedad boliviana, multilingüe y pluricultural. Actualmente cuenta con un total de 550 estudiantes inscritos en la gestión 2021 divididos de la siguiente manera:

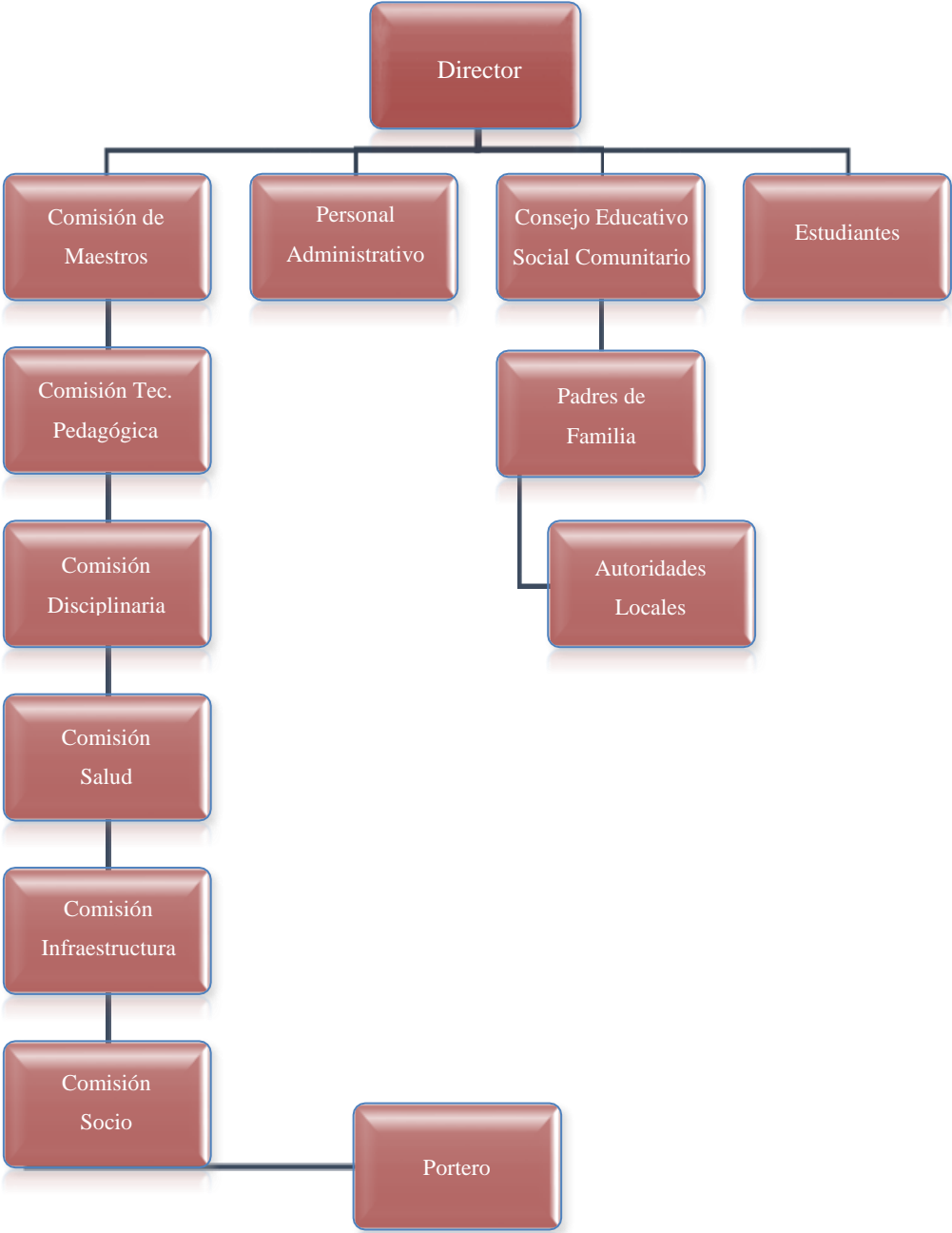
Desde Inicial a 1ro de secundaria cuenta con dos paralelos por grado y desde 2do a 6to de secundaria con un sólo paralelo; siendo 3 profesores en el nivel inicial, 11 profesores en primaria y 14 profesores en secundaria; en el sector administrativo cuentan con 5 personas.

El director que está a cargo de la Unidad Educativa es responsable de la administración de los recursos económicos y humanos disponibles, también está al frente de las diferentes comisiones, las cuales son: de maestros, técnica pedagógica, disciplinaria, salud, infraestructura, y socio cultural, las mismas están encargadas de controlar las gestiones y acciones de toda la Unidad Educativa, velando por la correcta implementación de programas o proyectos en beneficio de los alumnos.

Como parte de la organización se encuentra el Consejo Social Educativo Comunitario, conformado por los padres de familia, el cual está encargado de defender los derechos de los estudiantes, las comisiones, que están conformadas por los mismos profesores a fin de cumplir con los objetivos trazados como institución y finalmente el personal docente, que está a cargo de la enseñanza.

Gráfico 2

El organigrama de la Unidad Educativa San Silvestre, está compuesto de la siguiente manera:



Reglamento Interno de la Unidad Educativa. -

El objetivo del Reglamento es:

“El presente Reglamento Interno, tiene por objeto regular y/o normar las acciones emergentes entre los miembros de la comunidad educativa (estudiantes, docentes y padres de familia) que interactúan en el que hacer educativo, garantizando sus derechos y obligaciones, en la Unidad Educativa “San Silvestre”

Los principios del Reglamento son:

Interculturalidad. - Entendida como la interacción entre las culturas, que se constituye en instrumento para la cohesión y convivencia armónica y equilibrada entre todos los pueblos y naciones para la construcción de relaciones de igualdad y equidad de manera respetuosa.

Igualdad. - Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derecho. El Estado promoverá las condiciones necesarias para lograr la igualdad real y efectiva adoptando medidas y políticas de acción afirmativa y/o diferenciada que valoren la diversidad, con el objetivo de lograr equidad y justicia social, garantizando condiciones equitativas específicas para el goce y ejercicio de los derechos, libertades y garantías reconocidas en la Constitución Política del Estado, leyes nacionales y normativa internacional de Derechos Humanos.

Equidad. - Entendida como el reconocimiento a la diferencia y el valor social equitativo de las personas para alcanzar la justicia social y el ejercicio pleno de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.

Protección. - Todos los seres humanos tienen derecho a igual protección contra el racismo y toda forma de discriminación, de manera efectiva y oportuna en sede administrativa y/o jurisdiccional, que implique una reparación o satisfacción justa y adecuada por cualquier daño sufrido como consecuencia del acto racista y/o discriminatorio.

1.2. Identificación del Problema

Actualmente en todos los niveles del sistema educativo boliviano, se presentan diferentes problemas en la época de la adolescencia, uno de ellos tiene que ver con su relación social donde el principal mediador es la comunicación, los estudiantes al no conocer sobre estrategias o habilidades que les ayuden a desarrollar una comunicación adecuada, repiten lo que ven en su entorno y en la mayoría de los casos, se manejan de forma inadecuada.

Este problema ha ido empeorando en estos dos últimos años debido al COVID 19, ya que ha provocado una crisis económica muy fuerte que ha ocasionado la inevitable ausencia de los padres dentro del hogar y en la mayoría de los casos son ambos progenitores los que tienen que salir a trabajar y restar tiempo a la supervisión y educación de sus hijos, dando como resultado factores negativos para ellos, tales como crecer en un ambiente de soledad, negligencia, abandono, poca atención y orientación.

Esta situación se agrava con el confinamiento actual, donde en el rol de hermanos, los niños, adolescentes y jóvenes están obligados a convivir durante todo el día, muchos incluso en hacinamiento, dificultando más el manejo correcto de su comunicación y trayéndoles efectos negativos como estrés, baja autoestima, aumento de la ira, frustración, un aumento del riesgo de comportamiento violento, el maltrato verbal, no verbal y físico entre iguales, que actualmente se han convertido en un patrón constante dentro de los espacios de interacción familiar y social y han ido aumentando los últimos años.

Estos problemas son interiorizados por los niños y adolescentes y son llevados luego al ambiente educativo, en el que si bien es cierto hay algunos estudiantes que son más abiertos y despiertos socialmente, existen otros que no, y se limitan a callar lo que sienten y piensan; como se observó en el presente estudio donde según referencias de los profesores, existen adolescentes que no se expresan adecuadamente, no conocen sus derechos y cada vez que el(a) profesor(a) realiza una pregunta, por temor no responden, entre iguales se hablan de manera irrespetuosa, etc.; esta situación es preocupante ya que no les permite tener relaciones adecuadas y en el futuro este comportamiento podría

llevarlos a no ser socialmente aceptados.

Garavito (2003) declara que una mala relación del adolescente con las personas que le rodean, ya sea en la calle, en el colegio, o en la intimidad de su hogar se da por la falta de conocimiento y práctica de estrategias para comunicarse de forma asertiva, esto los lleva a buscar otras formas menos apropiadas de entablar relaciones sociales, manifestándose así problemas en la comunicación y comportamiento agresivo o pasivo.

Otro factor a considerar es que, en estos tiempos de pandemia, las relaciones sociales en Bolivia como en todo el mundo han ido cambiando por distintos factores en especial para los adolescentes que debido al obligatorio “distanciamiento social” han tenido que hacer uso frecuente de la tecnología de manera obligatoria ya que el internet, principalmente las redes sociales han sido no solo necesarias sino imprescindibles para mantenerse comunicados con la familia, educadores, amigos, etc.

Si bien tiempo atrás, muchos padres no permitían o de alguna manera restringían o controlaban el uso de medios virtuales a sus hijos ahora han tenido que proveerles de un dispositivo y conexión a la red de internet para que estudien y se mantengan comunicados haciendo de su uso una prioridad, es así que ahora ya se habla más de comunicación “virtual” que de comunicación social o interpersonal Salinas (2019).

Estos hechos claramente han provocado una deficiencia en la relación humana, han generado una nueva manera de comunicación pero lastimosamente se está perdiendo el contacto personal y ha producido que dejemos de experimentar sentimientos, emociones y sensaciones e incluso se ha observado un distanciamiento entre padres e hijos, por tal motivo existe cambios bruscos en la relación entre pares, produciendo inevitables cambios ya que muchos niños, adolescentes y jóvenes tienen más amigos virtuales que personales y por esta situación ya no desarrollan una verdadera y apropiada comunicación con los demás, afectando directamente a las relaciones interpersonales ya que se va perdiendo el contacto físico, pues nuestras generaciones están cambiando, vemos que desde edades muy tempranas las personas saben manipular los dispositivos sin mayor dificultad, esto

puede generar aspectos positivos como negativos en la comunicación y relación humana (Filio, 2018).

Si bien es cierto que no podemos cerrar los ojos al avance de la comunicación a través de la tecnología, donde en la actualidad la comunicación social esta mediada por un dispositivo, tampoco debemos olvidar que la interacción es con otra persona y si se ayuda a los estudiantes a conocer y desarrollar habilidades de comunicación para una buena relación con los demás; los modales también podría mejorar en la web, porque ante todo somos seres humanos; es necesario entender que cualquier acción que uno haga en las redes sociales tiene una reacción social en la vida real.

La tecnología es algo a lo que hay que adaptarnos actualmente y usar a favor de la educación de los niños, adolescentes y jóvenes, pero no importa el medio que usemos para comunicarnos, todos se basan en principios presentes en la relación humana y no podemos dejar de compartir de persona a persona, por muy sofisticada que se esté volviendo la comunicación actual. Rayo (2019)

En este sentido diremos que el sistema educativo boliviano está desarrollado para que, a través de la formación teórica los estudiantes aprendan una serie de materias adecuadas a su edad, que irán desarrollando y ampliando en los diferentes cursos.

Este proceso de aprendizaje tiene como objetivo la obtención de bases académicas suficientes para poder continuar formándose al acabar la educación obligatoria y tradicionalmente se ha considerado que el éxito académico depende casi en su totalidad de la capacidad intelectual de cada alumno/a, es decir, su capacidad de memorizar, entender y asimilar nuevos conceptos reflejados en las buenas calificaciones, pero además de la función académica los centros educativos cumplen otra función fundamental, son uno de los principales agentes de socialización de nuestra sociedad, participando en el proceso de desarrollo personal e integración social de los alumnos.

Según Monjas y Avilés (2003), los adolescentes pasan una gran parte de su tiempo en los centros educativos, y, por tanto, en interacción con otras personas (compañeros, profesores, educadores, administrativos, personal de mantenimiento...), a raíz de la convivencia aprenden valores sociales como el compañerismo, la solidaridad, la tolerancia, el respeto etc. Por lo que, a través de las normas establecidas en la escuela o colegio y el trato diario con compañeros y profesores, aprenderán también a relacionarse y comunicarse con el resto de la sociedad.

Estas relaciones igualitarias se ven amenazadas cuando pasan a ser desequilibradas en el esquema dominio-sumisión; hay algunos que dominan y otros que se someten o son sometidos. Un ejemplo extremo de esta perversión en las relaciones de igualdad es la conducta de intimidación, acoso, o maltrato entre iguales” cuando los adolescentes o un grupo, pega, insulta, humilla, excluye, ignora, pone en ridículo, desprestigia, rechaza, amenaza, se burla, aísla, chantajea a otros de forma repetida y durante un tiempo prolongado y lo hace con intención de hacer daño. Monjas y Avilés (2003)

Como afirma Moreno (2007), es necesario brindar a los estudiantes, estrategias o habilidades que les permitan lograr una relación sana con los demás, el respeto mutuo, la responsabilidad en las interacciones humanas pues son deficientes por la falta de conocimiento y práctica de estas estrategias de comunicación que una vez aprendidas podrían ayudarlos a desenvolverse positivamente dentro del seno familiar, trascendiendo a los centros educativos y sociales de tal modo que ellos sean capaces de defender sus derechos, tener una alta valoración de sí mismos y eficientes relaciones afectivas.

La comunicación es la capacidad que tiene el ser humano para expresar, por medio de signos, un mensaje a un nivel superior, lo cual lo diferencia del resto de las especies. Es un proceso interactivo social que tiene un componente verbal, uno no verbal y uno paralingüístico. Dichos componentes se encuentran en constante interacción, es decir, son recibidos y emitidos por los interlocutores. Si la comunicación es adecuada, esta favorece las relaciones sociales positivas (Flores y Díaz-Loving, 2004).

Entonces el tener una deficiente comunicación nos traerá consecuencias negativas en la vida cotidiana; tanto con el núcleo familiar, el entorno educativo, los amigos, el trabajo etc. Por lo cual es necesario aprender y desarrollar estrategias y habilidades que ayuden a lograr una comunicación asertiva con el medio social en el que nos desenvolvemos.

Huerta (2018) mencionó que la comunicación asertiva es la habilidad de expresar ideas positivas y negativas y los sentimientos de una manera abierta, honesta y directa. Que reconoce nuestros derechos y al mismo tiempo sigue respetando los derechos de otros. Que nos permite asumir la responsabilidad de nosotros mismos y nuestras acciones, sin juzgar ni culpar a otras personas. Y que nos permite afrontar de manera constructiva y encontrar una solución mutuamente satisfactoria en el conflicto que existe.

En este sentido la comunicación asertiva es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar las ideas y sentimientos y defender los legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar al otro, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. De la Plaza (2008).

La comunicación asertiva es un componente importante dentro de la salud mental, ya que las personas con bajos niveles de asertividad pueden experimentar sentimientos de retraimiento, baja autoestima, depresión, miedo y ansiedad en situaciones de interacción social. (Roca, 2014)

Ser asertivo aumenta la autoconfianza y la seguridad en uno mismo, desenvolverse de forma adecuada provoca que una persona se sienta bien, ya que su forma de pensar es coherente con su actuar, además aumenta la posibilidad de conseguir lo que se desea y más importante, mejora la autoestima y favorece al manejo de emociones. (Sartori y López, 2015).

Castanyer (1996) considera que la asertividad está ligada al cariño y respeto por uno mismo, una persona que tiene una autoestima alta y tiene la habilidad de ser asertivo, es

capaz de relacionarse sanamente con otras personas, se expresa de manera clara, con mayor libertad y seguridad en las diferentes situaciones en las que se pueda encontrar, defiende sus derechos y respeta los derechos de los demás.

Güell (2005) menciona que la persona asertiva será capaz de decir: “Eso es lo que pienso, creo, opino”, “Estos son mis sentimientos sobre este tema”, “Estos son mis derechos”, y lo dice todo respetando a los demás y respetándose a sí mismo. La comunicación asertiva abarca lo que se dice y cómo se dice, es decir, tanto las formas verbales como las no verbales; mirada, gestos, tono de voz, actitudes, etc. “Ser asertivo quiere decir ser capaz de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores” (Bishop, 2000, p.9)

Marchezini y Zagury (2010) comentan que el comportamiento asertivo es contrastado con el comportamiento agresivo y pasivo, por ejemplo una persona con comportamiento asertivo tiene contacto visual más frecuente, su nivel de voz es audible, tiende a utilizar afirmaciones con afecto, es fluido en su conversación, por el contrario una persona pasiva evita el contacto visual, usa un tono de voz suave, tiende a dudar en sus intervenciones, habla poco claro, su postura es encorvada y evita estar de frente con su interlocutor; una persona agresiva tiende a mirar fulminantemente, el tono de su voz es muy alto y no duda al intervenir en la conversación, encara a su interlocutor y habla inmediatamente después de él o lo interrumpe constantemente.

Según Aguilar Morales, Jaime Ernesto, & Vargas Mendoza (2010) Estos son los rasgos de la personalidad de una persona asertiva: No tiene miedo a la hora de expresar su opinión; sabe dialogar y llegar a acuerdos; respeta los derechos de los demás y piden que respeten los suyos; expresa sus sentimientos (positivos y negativos); sabe decir no; acepta críticas; goza de una sana autoestima; le gusta y puede relacionarse con los demás sin conflictos.

Como manifiesta Solorzano Soto (2018), la comunicación asertiva es la clave fundamental para fomentar buenas relaciones entre estudiantes y maestros, ya que está inmersa la

flexibilidad y abarca destrezas y capacidades que son elementales para el buen vivir, es muy importante practicarla en el proceso de enseñanza aprendizaje; mediante esta acción comunicativa se otorgará herramientas a los educandos que fortalecerá su autonomía en el ámbito educativo.

Para Gaeta y Galvanovskis (2009) La asertividad es una conducta que puede ser adquirida y por lo tanto puede ser entrenada para que las personas tengan un mejor control ante una determinada situación (que puede producir ansiedad, estrés o perturbación psicológica), por lo que proponen al menos cuatro procedimientos básicos para el entrenamiento de la conducta asertiva: 1) enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad; 2) ayudar a identificar y aceptar los derechos propios y los derechos de los demás; 3) reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas; 4) desarrollar técnicas asertivas a través de la práctica de dichos métodos.

Entonces la asertividad requiere un aprendizaje y este aprendizaje tiene que conjugar aspectos cognitivos con aspectos emocionales y conductuales. Los tres igualmente importantes. Requiere períodos de práctica y entrenamiento. Integrarla plenamente y ser capaces de aplicarla en situaciones emocionalmente problemáticas. Al formar parte de cada persona, se interiorizan las respuestas hasta que el procedimiento asertivo se dé de manera mecánica, como una fórmula aprendida de memoria.

Es así que basándonos en estos autores podemos mencionar que implementar estrategias para mejorar la comunicación asertiva en los estudiantes es elemental ya que su práctica puede hacer de ella una habilidad social significativa, permitiéndole tener una adecuada libertad de expresión, hacer valer sus derechos, expresar abiertamente sus sentimientos, respetando a los demás y sobre todo a ellos mismos, se la debe practicar en la casa, escuela con los amigos y en la sociedad en general puesto que trae grandes resultados al mejorar las relaciones interpersonales.

CAPÍTULO II

PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

2.1. Definición del Área

Tabla 1

Definición del área de intervención.

ÁREA	POBLACIÓN	TIPO DE INTERVENCIÓN
Psicología Educativa	Estudiantes del nivel 6to de secundaria del colegio San Silvestre de la ciudad de El Alto.	Capacitación y Formación a través de actividades participativas.

2.2 Diseño del Plan de Acción Conforme al Área de Intervención

La Unidad Educativa San Silvestre ubicada en el Distrito Municipal 8, Urbanización San Silvestre de la ciudad de El Alto alberga a una diversidad de niños y adolescentes provenientes de diferentes contextos familiares, culturales, costumbres y lenguaje, siendo una clara representación de nuestra sociedad boliviana, multilingüe y pluricultural. Actualmente cuenta con un total de 550 estudiantes inscritos en la gestión 2021 divididos de la siguiente manera:

Contando desde Inicial a 1ro de secundaria con dos paralelos por grado y desde 2do a 6to de secundaria un sólo paralelo; siendo 3 profesores en el nivel inicial, 11 profesores en primaria y 14 profesores en secundaria; en el sector administrativo cuentan con 5 personas

según el siguiente detalle:

Tabla 2

Alumnos de la Unidad Educativa San Silvestre Inicial.

Curso	1° Sección		2° Sección		Total
	V	M	V	M	
A	15	16	24	7	62
B			13	18	31
Total	15	16	37	25	93

Tabla 3

Alumnos de la Unidad Educativa San Silvestre Primaria.

Curso	1° Prim		2° Prim		3° Prim		4° Prim		5° Prim		6° Prim		Total
	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	
A	15	13	16	6	13	13	9	14	10	13	18	15	155
B	10	17	14	7	14	13	10	11	13	11			120
Total	25	30	30	13	27	26	19	25	23	24	18	15	275

Tabla 4

Alumnos de la Unidad Educativa San Silvestre Secundaria.

Curso	1° Sec		2° Sec		3° Sec		4° Sec		5° Sec		6° Sec		Total
	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V	M	
A	7	9	16	16	25	14	14	13	13	11	13	12	163
B	6	13											19
Total	13	22	16	16	25	14	14	13	13	11	13	12	182

La capacidad de la Unidad Educativa es la siguiente:

Tabla 5

Aulas de la Unidad Educativa San Silvestre.

Nivel	N° Aulas
Inicial	3
Primaria	11
Secundaria	5
Total	19

Cabe hacer notar que en estos momentos, el presente Establecimiento Educativo es uno de los pocos que está volviendo lentamente a la normalidad, pasando de brindar una educación virtual a una educación semipresencial en cumplimiento al instructivo del Viceministro de Educación, que anunció que después de las vacaciones invernales el reinicio de las labores educativas se podía hacer en dos modalidades dentro de las ciudades capitales; a distancia y semipresencial para lo cual tomando en cuenta la

situación epidemiológica de la ciudad de El Alto y las sugerencias de los padres de familia que prefieren las clases semipresenciales antes que la educación virtual ya sea por el nivel de enseñanza o por la falta de equipos tecnológicos, en coordinación de directores, maestros, padres de familia y Sub Alcaldía del Distrito 8 deciden pasar clases bajo la modalidad semipresencial que rige desde el 2 de agosto del presente año.

Por lo expuesto el trabajo fue realizado de manera presencial en los días en que los alumnos asistieron a clases.

2.2.1 Plan de acción.

- **Diagnóstico.**

Según el diagnóstico situacional, la Unidad Educativa San Silvestre presenta problemas relacionados con: infraestructura, apoyo logístico, falta de docentes, poco apoyo de padres de familia los cuales en su mayoría están ajenos a la formación educativa de sus hijos; los estudiantes proceden de diferentes estratos sociales, en su mayoría con bajos recursos económicos.

La mayoría de los padres de familia se dedican al comercio formal e informal existiendo también algunos progenitores que tienen trabajos por cuenta propia y muy pocos trabajan como empleados públicos o privados, quienes de cualquier forma se encuentran absortos en sus deberes cotidianos, dejando a sus hijos la mayor parte del día solos, más ahora que la situación económica de las familias ha empeorado debido a la pandemia.

También existe un alto porcentaje de madres sin pareja, las cuales deben sustentar la canasta familiar solas y esta situación las lleva a dejar a sus hijos encargados con las vecinas o muchas veces cuidándose entre hermanos, donde los mayores tienen la misión de educar a sus hermanos menores, aspectos que se enmarcan en problemas de relacionamiento familiar, educativo y social tales como agresiones verbales y físicas, incumplimiento de deberes escolares, retraimiento, timidez, etc., porque los progenitores no tienen tiempo de supervisar a sus hijos.

Tomando en cuenta los datos que da el director y algunos maestros del establecimiento educativo un porcentaje alto de los alumnos muestran escasas prácticas de valores como el respeto, siendo en su mayoría adolescentes agresivos o pasivos en la forma de comunicarse. Hay estudiantes que muestran una pobre defensa de sus derechos y deberes, y otros se muestran escasos de respeto de los derechos y deberes de los demás. Con regularidad se observan manifestaciones de indisciplina vinculadas al lenguaje verbal y no verbal que utilizan.

En este sector muchos de los estudiantes provienen de familias en la que la comunicación es deficiente, notándose continuamente conductas de rebeldía especialmente en los varones, lo que propicia que los adolescentes se dirijan de manera violenta entre sí, generando conflictos entre ellos, los cuales son incluso llevados hasta dirección donde tienen que citar a sus padres para la solución del problema, pero en la mayoría de los casos los progenitores no se presentan, o si se presentan, llaman la atención a sus hijos fuertemente en público y a veces quieren recurrir a la agresión, en otros casos no les dicen nada o los defienden fervientemente; esto hace notar que el comportamiento de los estudiantes es traído desde sus hogares ya que el proceso de aprendizaje de la comunicación familiar mayormente se da por imitación.

Otro problema que se observa es que, si bien es cierto que hay algunos estudiantes más abiertos y despiertos socialmente, existen otros que no, lo cual ocasiona que se armen grupos entre los más extrovertidos y se aíslen a los más callados o introvertidos, los cuales se limitan a estar solos y alejados y normalmente son los que no participan en clase, guardándose para ellos mismos lo que sienten y piensan.

También existen adolescentes que no se expresan adecuadamente, no se dan cuenta cuando se comportan o dicen groserías porque es normal este comportamiento y lenguaje para ellos, hablando delante de los profesores de manera irrespetuosa; los maestros refieren que esta situación es preocupante ya que no les permite desarrollarse de la mejor manera y en el futuro con esa forma de expresarse y comportarse, no podrán relacionarse

de forma apropiada lo que puede ocasionar que no sean socialmente aceptados.

A partir de esta información se ha visto conveniente hacer un diagnóstico de la asertividad de los estudiantes de 6° de secundaria, empleando la prueba EMA (Escala Multidimensional de Asertividad) como pre test, el cual evalúa la asertividad en tres dimensiones: Asertividad indirecta, asertividad directa y no asertividad en personas a partir de los 15 años, una vez aplicado el instrumento se pudo constatar que los mencionados estudiantes tenían problemas en este aspecto.

En atención a que los estudiantes del establecimiento presentan estos problemas de conducta y comunicación y con la finalidad de concientizarles acerca de la importancia de las buenas relaciones e interacción no solo en la familia o el colegio, sino también en los diferentes ámbitos sociales, se entiende que es necesario ayudar a este grupo de adolescentes en la adquisición de estrategias asertivas que les permita mejorar su comunicación interpersonal y lograr una adecuada relación con su entorno social.

Es así que se ve por conveniente diseñar, proponer y desarrollar un programa abocado a promover la comunicación asertiva en los estudiantes de 6to de secundaria ya que son los que están pronto a salir bachilleres y tendrán que desenvolverse en diferentes escenarios sociales, ya no solo familiar o educativo; dicho programa será impartido mediante diversas técnicas y se espera que los estudiantes se beneficien aprendiendo, practicando y manteniendo una comunicación apropiada con sus compañeros, profesores, familia, amigos, etc., respetando sus ideas, sentimientos, gustos y preferencias tanto propias como ajenas; lo cual, es una característica clave de la comunicación asertiva.

- **Objetivos.**

- a) **Objetivo General.**

Implementar un programa para promover la comunicación asertiva en estudiantes del 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre de la ciudad de El Alto.

- b) **Objetivos Específicos.**

- Diagnosticar por medio de un pretest los niveles de asertividad que presentan los estudiantes del 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre de la ciudad de El Alto, antes de la aplicación del programa de comunicación asertiva.
- Realizar un programa para incorporar habilidades que mejoren la comunicación asertiva en los estudiantes del 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre de la ciudad de El Alto, permitiéndoles mantener relaciones positivas y mejorar la convivencia con su entorno familiar, educativo y social.
- Evaluar por medio de un post- test los niveles de asertividad que presentan los estudiantes del 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre de la ciudad de El Alto, después de la aplicación del programa de comunicación asertiva.

- **Estrategias de Intervención.**

Se aplica estrategias de intervención que pretenden otorgar capacitación y formación a los estudiantes a través de actividades participativas de manera directa y de forma grupal.

La población está conformada por 25 estudiantes (13 varones y 12 mujeres) de 17 a 18 años de edad respectivamente pertenecientes al nivel 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre.

Los pasos a seguir dentro de las estrategias son los siguientes:

Una vez identificada la Institución Educativa donde implementar el trabajo de intervención; se realiza la reunión correspondiente con el director del establecimiento, asesores de curso y estudiantes del 6° de secundaria para dar a conocer los objetivos del Programa, la forma y proceso de implementación y el cronograma de trabajo.

Se aplica el pre test, prueba EMA (Escala Multidimensional de Asertividad) a los 25 estudiantes de 6° de secundaria para evaluar conocimiento y comportamiento asertivo de los mismos antes de la implementación del programa.

La intervención tiene una duración de 3 semanas, dividido en 8 sesiones en total, con una duración de 50 a 70 minutos según el objetivo de cada sesión, los temas son desarrollados en función a los objetivos, apuntando hacia el logro de conocimientos, destrezas, habilidades, prácticas y valores respecto a la comunicación asertiva en base a los siguientes criterios:

Al inicio de la intervención se realiza una presentación y una actividad con la finalidad de integrarnos al grupo de estudiantes para así poder contar con su cooperación durante el periodo del desarrollo del programa, además de su participación y disposición en el llenado de los instrumentos (pre y post - prueba).

Las sesiones son teórico-prácticas, para optimizar el desarrollo y la adquisición de estrategias de comunicación asertiva, los estudiantes participan en las exposiciones de los temas con sus opiniones, resolviendo y haciendo simulación de situaciones cotidianas que permiten un aprendizaje dinámico con intercambio de criterios, opiniones, conductas y sentimientos durante la capacitación y con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Es así que en todos los temas tienen un enfoque activo - participativo, donde la misma formación provee al participante de conocimiento y estrategias, integrando áreas y campos de acción a una misión en común. El método empleado se caracteriza por la búsqueda de

una comprensión, un razonamiento y estrategias de diseño, elaboración, organización, evaluación y aplicación de los conocimientos y habilidades sobre un sistema de ejemplificación de la vida diaria en la sociedad.

Los participantes tienen la oportunidad de evaluar su desempeño en cada sesión para tomar conciencia de sus habilidades y debilidades asertivas, con el propósito de potenciar las primeras, para superarlas y convertirlas en fortalezas.

Después de la aplicación del programa se vuelve a aplicar la prueba EMA (Escala Multidimensional de Asertividad) nuevamente en los estudiantes, para analizar y realizar la comparación de los datos obtenidos entre el pre test, el Programa implementado y el post test, para evaluar los resultados obtenidos y el alcance de los objetivos planteados.

- **Técnicas.**

a) Técnica de Cuestionario.

En el presente trabajo se utiliza la técnica de cuestionario, según (Galán, 2009) es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos. El cuestionario permite diagnosticar y evaluar a los participantes del programa antes y después de la intervención.

Es así que el diseño de cuestionario parte de la premisa de que, si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo directamente a ellas. "Se trata por tanto de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas a tratar para luego, sacar las conclusiones que correspondan con los datos recogidos" Sabina (1992, p.168)

b) Técnicas Participativas.

Dentro de las técnicas utilizadas para la aplicación del programa de intervención esta primordialmente el manejo de la empatía con los adolescentes acompañada de actividades con una metodología participativa (dinámica, interactiva y explicativa)

donde los alumnos serán los actores principales.

Las técnicas participativas surgidas en el campo de la educación popular (p. ej. Vargas y Bustillo, 1989; y SEPAC, 1980) se pueden utilizar para que las personas participen, o para animar, desinhibir o integrar a los participantes; así mismo se usan para hacer más sencillos y comprensibles los temas o contenidos que se quieren tratar.

Entonces el objetivo de esta técnica es lograr un mayor involucramiento de los participantes y eso solamente se logrará si ellos sienten que el problema que se va a abordar es un problema de todos.

En cada una de las sesiones a desarrollar, se lleva a cabo una actividad, la cual nos permite conocer y evaluar la actitud del estudiante ante el aprendizaje de las estrategias asertivas; incluye exposición del tema, dinámicas grupales, juego de roles, ensayo de conducta, ejercicios de reflexión individual y colectiva, retroalimentación. Pretendiendo así llegar al logro de los objetivos planteados.

- **Instrumentos**

a) Test de Asertividad (EMA) Escala Multidimensional de Asertividad.

Este instrumento sirve para evaluar los conocimientos y conductas que tienen los estudiantes con relación a la asertividad; esta prueba es de respuesta rápida y sencilla. Su aplicación se realiza en dos momentos; antes de la intervención como pre test y después de la intervención como post test. Esto permitirá observar los cambios o influencias directas del programa en el manejo efectivo de la comunicación asertiva de los estudiantes.

La Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) fue propuesta por Flores Galaz, y Rolando Díaz Loving, quienes crearon la versión original de la escala en el año 2004, en la ciudad de México. Se administra a sujetos desde los 15 años en adelante, de manera individual colectiva, teniendo un tiempo promedio de aplicación de 20 a 30 minutos.

Esta escala es auto aplicable y consta de 45 afirmaciones tipo Likert, de cinco alternativas de respuesta de completamente de acuerdo a completamente en desacuerdo. Tiene como finalidad evaluar tres dimensiones: Asertividad Indirecta, No Asertividad y Asertividad Directa.

-Validez

Flores y Díaz-Loving (2004), realizaron un estudio sobre la validez de constructo de la Escala Multidimensional de Asertividad mediante análisis factorial, en una muestra mexicana de 3231 personas, los resultados revelaron, una estructura clara conceptualmente y acorde a los resultados obtenidos en estudios previos, es decir, se observan los tres estilos de respuesta asertiva: asertiva directa, no asertiva y asertiva indirecta.

-Confiabilidad

Para determinar la cantidad de reactivos que representa la consistencia interna, los autores recurrieron a coeficiente de la utilización del Cronbach y se utilizaron la fórmula de Spearman Brown, por lo que el número de reactivos de cada dimensión fue quince. El índice Alpha de la prueba fue de .91: denotando total, consistencia para cada uno de sus factores, el número de reactivos, la media y la desviación estándar.

b) Programa de habilidades sociales para promover la asertividad.

Descripción del programa de intervención: El taller consta de 8 sesiones, el tiempo por sesión es de 50 a 70 minutos (dependiendo de la estructura y objetivo de taller) que será llevado a cabo en 3 semanas, siendo que se dará 3 talleres por semana al público objetivo que son 25 estudiantes (13 varones y 12 mujeres) comprendidos entre las edades de 17 a 18 años respectivamente; cada tema fue delimitado con base a los objetivos y el instrumento de evaluación.

- **Actividades.**

El programa de intervención será implementado en 8 sesiones

Tabla 6. *Actividades del trabajo de intervención*

SESIÓN	ACTIVIDAD	OBJETIVO	TIEMPO
1	Bienvenida, presentación de expectativas y toma de la prueba EMA (pre test)	Dar la bienvenida, explicar las reglas del taller y el desarrollo de temas. Reconocer las expectativas y la percepción de los alumnos. Evaluar los niveles de asertividad de los participantes.	60'
2	¿Qué es la asertividad?	Ayudar a los participantes a comprender y generar una definición clara de lo que es la asertividad como una herramienta para comunicarse adecuadamente y para la resolución de conflictos.	70'
3	Tipos de comunicación (Asertivo, Pasivo, Agresivo)	Definir e identificar los tipos de comunicación utilizados por cada individuo para redefinir su uso en distintas situaciones.	65'

4	Comunicación no verbal	Reconocer características a nivel corporal y gestual de cada tipo de comunicación.	60'
5	Principios y derechos asertivos	Conocer y asimilar que son los derechos asertivos. Reconocer cuando están siendo vulnerados y lograr que los participantes analicen y reflexionen sobre su importancia.	65'
6	Relajación y Respiración	Disminuir la ansiedad, utilizando técnicas de relajación y respiración.	55'
7	Técnicas de comunicación asertividad	Conocer y utilizar técnicas de respuesta asertiva según las situaciones que acontecen en la vida diaria.	70'
8	Debate, evaluación (post test) y despedida	Generar un debate para afianzar lo aprendido durante las sesiones anteriores, evaluar los niveles de asertividad actual mediante la aplicación del post test y dar el taller por culminado.	70'

2.2.2. Cronograma.

Actividades	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.
	2021	2021	2021	2021	2021	2022	2022
	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
Elaboración del perfil de trabajo de investigación.	■						
Coordinación, aplicación y evaluación del test EMA.		■					
Implementación de los talleres.		■	■				
Evaluación de implementación de los talleres.			■	■			
Presentación del trabajo de investigación.				■	■		
Defensa y sustentación del trabajo de intervención.						■	■

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

A continuación, mediante tablas y gráficos se realiza la descripción de los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba EMA (pre y post test) a los participantes del programa y posteriormente se describe el desarrollo de las sesiones haciendo un análisis cualitativo en el que se relacionan los hechos ocurridos y una descripción de los resultados obtenidos después de cada sesión.

3.1. Proceso de calificación e interpretación.

La aplicación del instrumento EMA (Escala Multidimensional de Asertividad) tuvo una duración entre 10 y 20 minutos aproximadamente, fue aplicado de forma colectiva.

Luego de obtener los datos, fueron tabulados en el programa estadístico de Excel, los mismos que serán presentados en gráficos estadísticos para su respectivo análisis e interpretación.

La puntuación de la escala se realizó asignando un número a cada una de las respuestas de los reactivos de cada factor con base en un rango de 1 a 5, en donde:

1 = Completamente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Completamente de acuerdo

En la calificación de la Escala Multidimensional de Asertividad se ha seguido los siguientes pasos:

a) Sume las puntuaciones que aparezcan a través de los cuadros para obtener la puntuación cruda correspondiente a dicho factor, para cada dimensión, considerando para el caso de la dimensión de asertividad observando que el reactivo 15, “Cuando me doy cuenta de que están cobrando de más, no digo nada”, 22 “Me molesta que me diga los errores que he cometido”, 33 “Encuentro difícil admitir que estoy equivocado” – pertenecientes a este factor – se debe invertir la calificación pues dichas afirmaciones se encuentran en sentido negativo de lo que mide el factor al que corresponde, es decir, 5=1, 4=2, 3=3, 2=4, 1=5.

b) Identifique las puntuaciones crudas en la tabla 1 de puntuaciones T lineales, correspondiente a la muestra general.

c) Grafique el perfil según las normas empleadas.

d) Interprete los resultados con base a los baremos respectivos e indique si las puntuaciones obtenidas por cada sujeto para cada dimensión, están dentro de la normalidad, es decir, si caen por arriba o por debajo de las puntuaciones T lineales de 40 y 60. Si se tienen puntuaciones fuera de este rango significaría que en los individuos predomina uno u otro estilo de respuesta en sus relaciones interpersonales.

- **Asertividad directa:** En este factor, si la persona obtuviera puntuaciones por arriba de la media sería capaz de expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, etc., es decir, sería un individuo hábil socialmente, en cambio si obtuviera puntuaciones por debajo de la media indicaría que tiene problemas para poder expresarse durante sus relaciones interpersonales.
- **Asertividad indirecta:** En caso de que la persona obtenga puntuaciones arriba del promedio en este factor, implica que es un individuo inhábil para expresarse abiertamente, es decir, le es difícil tener enfrentamientos directos con otras

personas en diversas situaciones y con distinta gente, por lo que se ve en la necesidad de manifestar sus opiniones, deseos, sentimiento, peticiones, etc. por medios indirectos, como son las cartas o el teléfono. Por el contrario, los individuos que obtuvieron puntuaciones por debajo de la media se señalan que son capaces de expresarse, por lo que no necesitan hacerlo de manera indirecta.

- **No asertividad:** Cuando los individuos obtienen en este factor puntuaciones por arriba de la media, se sostiene que son definitivamente personas inhábiles, para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, etc. así que serían sujetos no asertivos. En cambio, puntuaciones por debajo de la media indican que son personas que carecen de este tipo de problema en sus relaciones interpersonales.

Por último, se puede decir que en aquel factor donde se obtenga la puntuación estándar más elevada, será el estilo de respuesta que predominará en el individuo.

3.2. Proceso de recojo, procesamiento y presentación de datos.

La encuesta se aplicó a un grupo de 25 alumnos de 6° de secundaria, de 17 a 18 años de edad, siendo 12 mujeres y 13 varones. Se trabajó con una escala de asertividad de 40 a 60 puntos, según instrucciones del test Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) para que el proceso de aplicación resultara satisfactorio. Inicialmente, se verifico que todos los reactivos contaran con respuesta. A continuación, se sumó los reactivos de cada una de las dimensiones para obtener la puntuación cruda, según la plantilla de respuestas correspondiente, sacando el total en la hoja de respuestas.

La puntuación cruda proporciona el dato que manifiesta en el momento la persona a quien se aplica la prueba, la puntuación T se refiere a la información del comportamiento esperado de acuerdo a las respuestas del encuestado. Por ejemplo, en la tabla 7 analizando los datos obtenidos en el pre test del encuestado 3 se observa que la puntuación cruda muestra 45 puntos en la dimensión de asertividad, sin embargo, la puntuación T se

encuentra por debajo de la media con 36, de acuerdo al nivel educativo en que se encuentra.

En el caso de la puntuación cruda referente a la asertividad indirecta, el resultado indica una tendencia a ser inhábil en esta dimensión ya que califica con puntuación T de 65, saliendo del rango adecuado por 5 puntos más arriba de la media que es 60. Respecto a la puntuación cruda de no asertividad, esta indica que es inhábil en esta dimensión o dicho de otra manera es no asertiva, ya que su puntuación T que es 67 sube 7 puntos del rango adecuado.

Tabla 7.

Puntuación pre test de asertividad de EMA, estudiante 3.

	Asertividad directa	Asertividad indirecta	No Asertividad
Puntuación Cruda	45	52	58
Puntuación T	36	65	67

Por otra parte, con respecto a los datos en la tabla 8, usando como ejemplo la calificación del encuestado 3, se puede observar que existe una mayor congruencia en la asertividad de la persona en cuestión, ya que en las tres dimensiones está dentro del rango (40 a 60 puntos) después de haber participado del programa para promover la Comunicación Asertiva.

Tabla 8.

Puntuación post test de asertividad de EMA, estudiante 3.

	Asertividad directa	Asertividad indirecta	No Asertividad
Puntuación Cruda	59	39	44
Puntuación T	53	52	54

A partir de este ejemplo a continuación La tabla 9 muestra los resultados generales obtenidos por cada estudiante en la aplicación del test Escala Multidimensional de Asertividad antes (pre test) y después (post test) de la intervención del Programa para promover la Comunicación Asertiva, estos puntajes corresponden a la calificación “T” en sus tres dimensiones de asertividad; indirecta, no asertiva y asertiva, donde se puede apreciar el puntaje obtenido por cada uno de los 25 participantes.

A continuación, se mostrarán las tablas y figuras de los resultados obtenidos en el pre test y en el post test respondiendo a los objetivos específicos; en la última parte se presentará la tabla y figura que responda al objetivo general, cabe resaltar que los resultados post test, son tomados después de la aplicación del Programa de comunicación asertiva, es así que en relación a los puntajes obtenidos detallaremos la distribución del factor Asertividad en su nivel de habilidad en sus tres indicadores o dimensiones: Asertividad directa, Asertividad Indirecta, y No Asertividad; en el pre test y el post test según los criterios de la Escala Multidimensional de Asertividad (E.M.A) de Mirta Margarita Flores Galaz y Rolando Díaz Loving -2004.

Tabla 9.*Resultados de puntuación "T" en test EMA*

Puntuación T						
Nº	PRE TEST			POST TEST		
	Asertividad Directa	Asertividad Indirecta	No Asertividad	Asertividad Directa	Asertividad Indirecta	No Asertividad
1	52	80	64	49	62	58
2	52	62	52	56	62	51
3	36	65	67	53	52	54
4	45	64	54	55	51	47
5	46	72	51	53	63	45
6	62	46	73	53	57	54
7	45	55	49	49	57	54
8	46	60	67	41	54	46
9	39	65	58	25	57	56
10	18	47	43	62	49	64
11	38	58	58	27	57	51
12	24	58	49	36	47	54
13	46	66	54	52	66	54
14	40	61	70	49	71	64
15	39	58	54	57	61	44
16	35	56	56	55	49	50
17	53	65	66	36	52	54
18	46	62	55	70	69	55
19	38	52	54	50	52	57
20	33	56	54	49	47	54
21	27	46	43	50	41	40
22	35	65	54	53	55	47
23	25	58	62	53	51	60
24	45	62	56	58	69	63
25	23	58	58	36	47	54

Tabla 10.*Indicador asertividad directa (pre test).*

PRE TEST	n°	%
Inhábil	14	56%
Hábil	11	44%

La tabla 10 (gráfico 3) muestra los resultados obtenidos del pre test sobre el factor asertividad directa de los 25 estudiantes (100%) del nivel 6° de secundaria de la Unidad Educativa “San Silvestre” muestra que el 56% (14 estudiantes) tienen un nivel bajo o inhábil en el factor asertividad, lo que se interpreta como la no tenencia de dicha habilidad y el 44% de la muestra (11 estudiantes) tienen un nivel adecuado de esa habilidad.

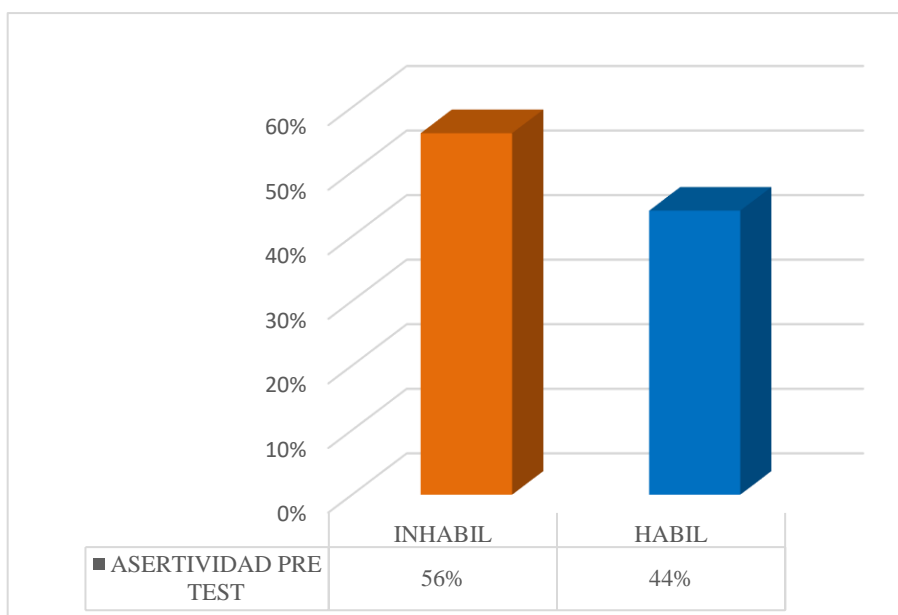
Gráfico 3. *Indicador asertividad directa (pre test).*

Tabla 11

Indicador de asertividad indirecta (pre test).

PRE TEST	n°	%
Inhábil	12	48%
Hábil	13	52%

En la tabla 11 (gráfico 4) se observan los niveles de asertividad indirecta, donde teniendo una muestra de 25 (100%) de estudiantes, 48% (12 estudiantes) tienen un nivel de asertividad indirecta inhábil y 52% (13 estudiantes) tienen un nivel de asertividad indirecta hábil.

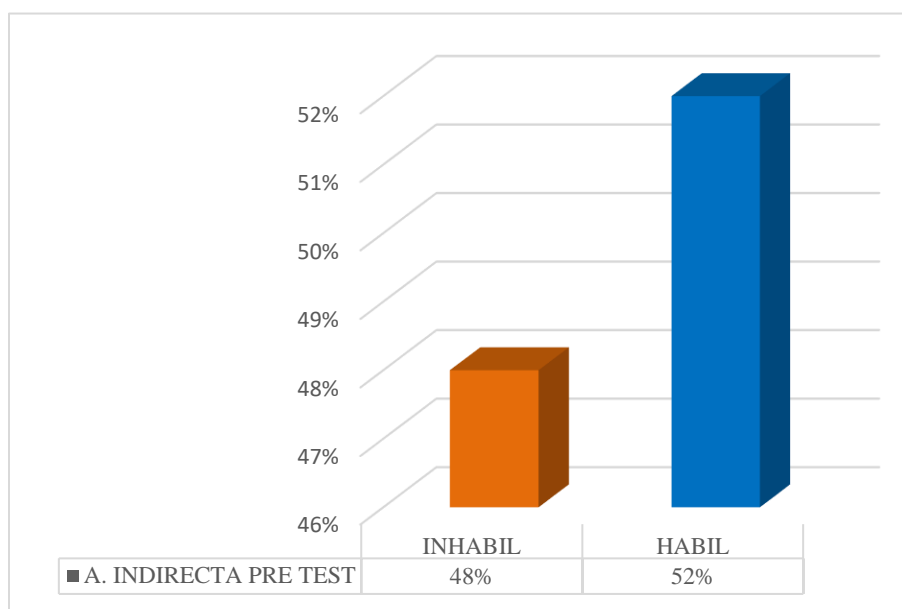
Gráfico 4. *Indicador de asertividad indirecta (pre test).*

Tabla 12*Indicador no asertividad (pre test).*

PRE TEST	n°	%
Inhábil	7	28%
Hábil	18	72%

En la tabla 12 (gráfico 5) se observan los niveles de no asertividad en los 25 estudiantes del nivel 6° de secundaria de la Unidad Educativa “San Silvestre” donde el 28% (7 estudiantes) son inhábiles o tienen el factor de no asertividad predominante y el 72% (18 estudiantes) tienen un nivel de no asertividad promedio, es decir están dentro de la media.

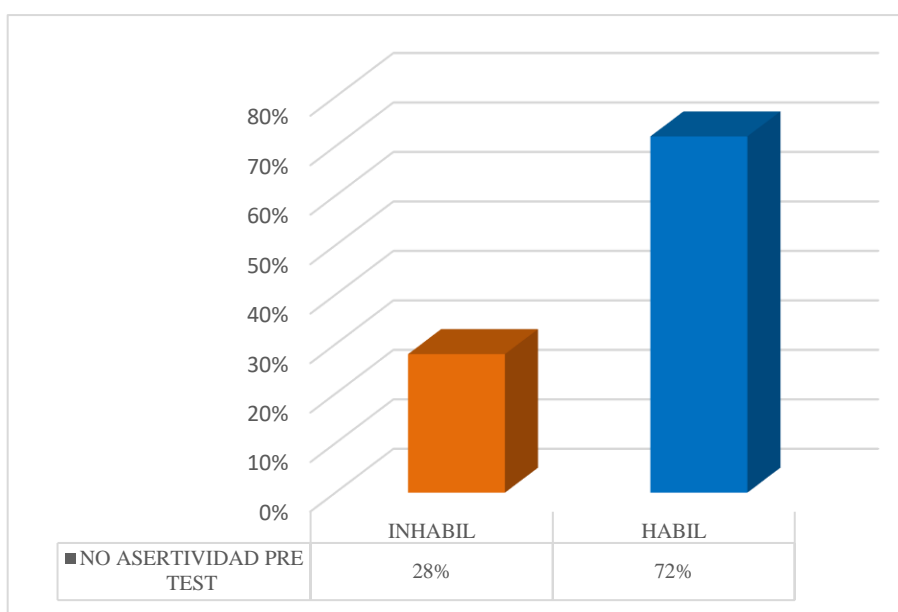
Gráfico 5. *Indicador no asertividad (pre test).*

Tabla 13

Distribución de la asertividad en sus tres factores (pre test).

	Asertividad Directa		Asertividad Indirecta		No Asertividad	
	n°	%	n°	%	n°	%
Pre test	11	44%	13	52%	18	72%

En la tabla 13 (gráfico 6) los resultados del pre test muestran que el factor predominante de habilidad en la asertividad de los 25 estudiantes (100%) del nivel 6° de secundaria de la Unidad Educativa “San Silvestre” es el factor no asertividad con un 72% positivo de habilidad, siendo el siguiente factor de habilidad la asertividad indirecta con 52% y el factor de asertividad directa el último factor con 44% de habilidad en esta dimensión.

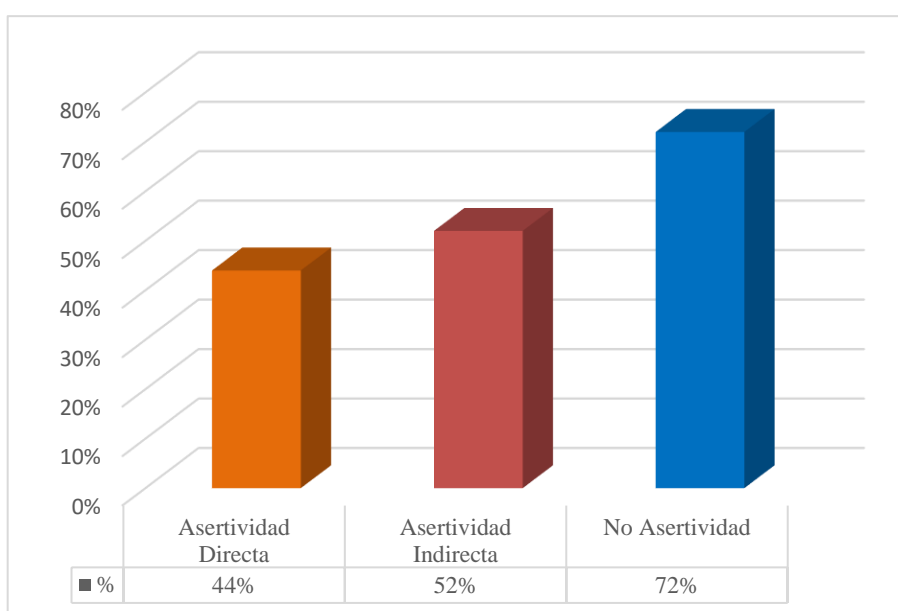
Gráfico 6. *Distribución de la asertividad en sus tres factores (pre test).*

Tabla 14

Indicador asertividad directa (post test).

POST TEST	n °	%
Inhábil	7	28%
Hábil	18	72%

En la tabla 14 (gráfico 7) los resultados del post test sobre el factor asertividad directa de los 25 estudiantes (100%) del nivel 6° de secundaria de la Unidad Educativa “San Silvestre” muestran que el 28% (7 estudiantes) tienen un nivel bajo o inhábil en el factor asertividad, lo que se interpreta como la no tenencia de dicha habilidad y el 72% de la muestra (18 estudiantes) se muestran con un nivel adecuado en lo que se interpreta como la tenencia de esa habilidad.

Gráfico 7. Indicador asertividad directa (post test).

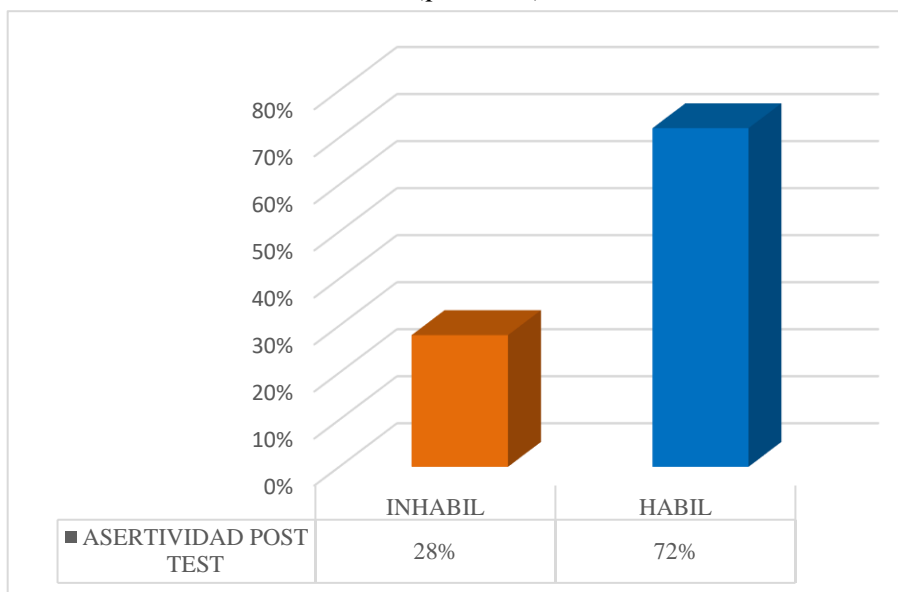


Tabla 15*Indicador asertividad indirecta (post test).*

POST TEST	n. °	%
Inhábil	8	32%
Hábil	17	68%

En la tabla 15 (gráfico 8) se observa los niveles de asertividad indirecta teniendo una muestra de 25 (100%) de estudiantes, 32% (8 estudiantes) tienen un nivel de asertividad indirecta inhábil y 68% (17 estudiantes) tienen un nivel de asertividad indirecta hábil.

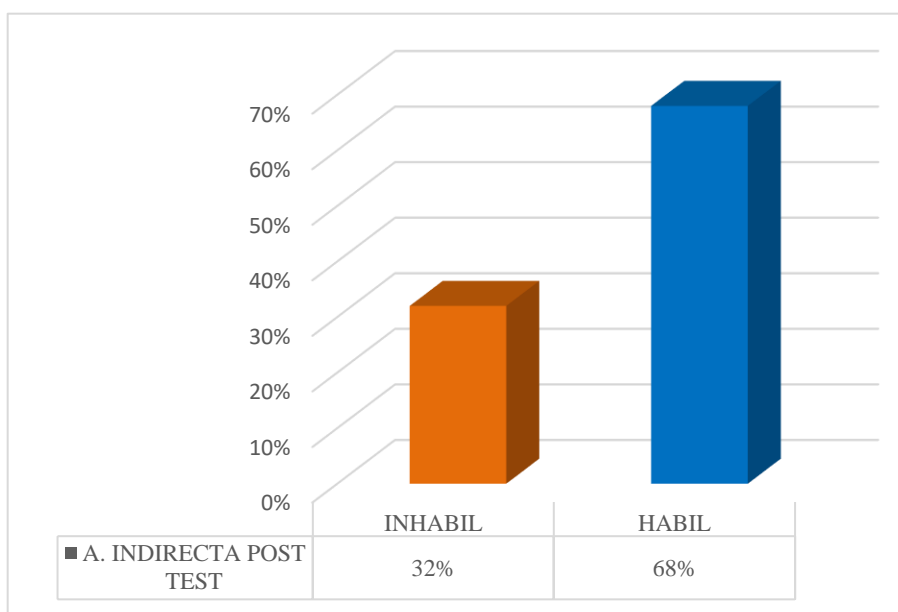
Gráfico 8. *Indicador asertividad indirecta (post test).*

Tabla 16

Indicador no asertividad (post test).

POST TEST	n °	%
Inhábil	3	12%
Hábil	22	88%

En la tabla 16 (gráfico 9) se observa los niveles de no asertividad obtenidos en el post test por los 25 estudiantes del nivel 6° de secundaria de la Unidad Educativa “San Silvestre” donde el 12% (3 estudiantes) son inhábiles o tienen el factor de no asertividad predominante y el 88% (22 estudiantes) tienen un nivel de no asertividad promedio, o están dentro de la media estándar.

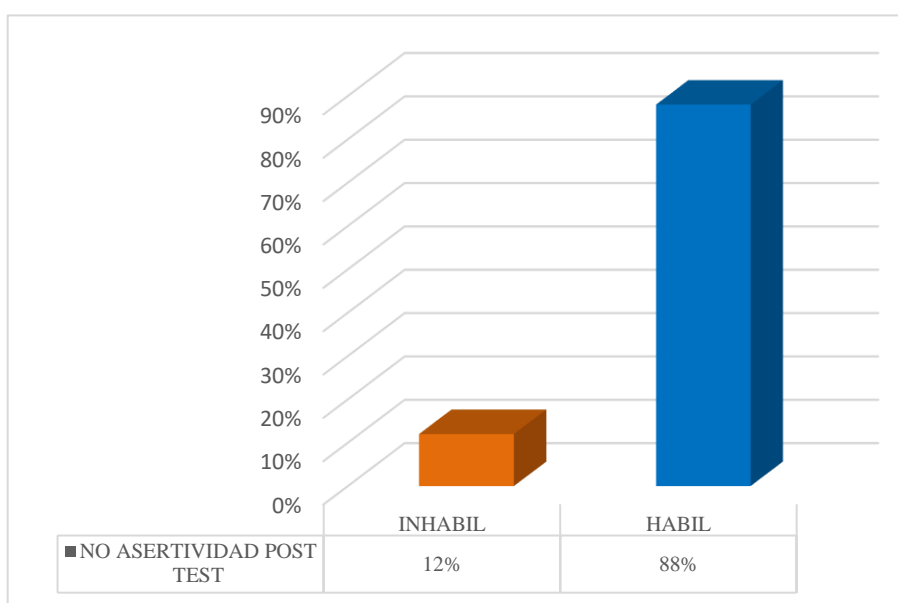
Gráfico 9. *Indicador no asertividad (post test).*

Tabla 17

Distribución de los tres factores de asertividad (post test).

	Asertividad Directa		Asertividad Indirecta		No Asertividad	
	nº	%	nº	%	nº	%
Post test	18	72%	17	68%	22	88%

En la tabla 17 (gráfico 10) se puede observar un significativo cambio en los resultados obtenidos de los tres factores de la asertividad en el post test de la prueba aplicada a los 25 estudiantes del nivel 6º de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre. Se muestra que en cuanto al nivel de habilidad; el factor predominante es la No Asertividad con 88% de habilidad, el factor asertividad directa le sigue con 72 % de habilidad y finalmente se muestra el factor asertividad indirecta con un 68% de habilidad, sobre el 100% (25 estudiantes) mostrando claras mejoras en los tres factores después de la aplicación del Programa de comunicación asertiva.

Gráfico 10. *Distribución de los tres factores de asertividad (post test).*

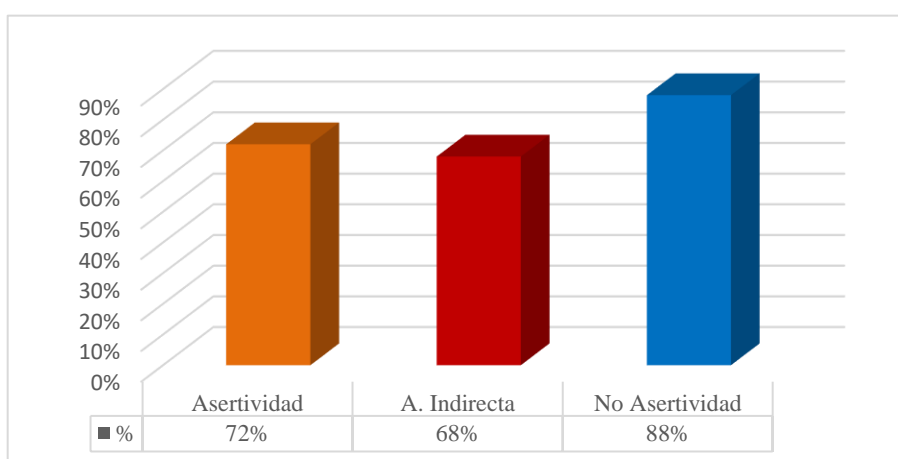


Tabla 18

Comparación asertividad directa (pre y post test).

PRE TEST	n °	%
Inhábil	14	56%
Hábil	11	44%
POST TEST	n °	%
Inhábil	7	28%
Hábil	18	72%

En la tabla 18 (gráfico 11), se muestra el cuadro comparativo del pre test y el post test del factor asertividad directa, obteniendo en el pre test un 56% de estudiantes con un nivel bajo o inhábil en este factor, lo que indica que 14 estudiantes tienen problemas de asertividad directa. Y el 44% de estudiantes con un nivel adecuado o hábiles en dicho factor, lo que indica que 11 estudiantes son capaces de interactuar y manejar sus emociones, es decir, serían individuos hábiles socialmente. En el post test se muestra a un 28% (7 estudiantes) con un nivel bajo o inhábiles en este factor y a un 72% (18 estudiantes) con un nivel alto o hábiles para poder comunicarse asertivamente en sus relaciones interpersonales. Entonces con los resultados obtenidos podemos inferir que, después de la aplicación del programa de comunicación asertiva, la asertividad directa de los estudiantes ha aumentado de 44% a 72%.

Gráfico 11. *Indicador asertividad directa (pre y post test).*

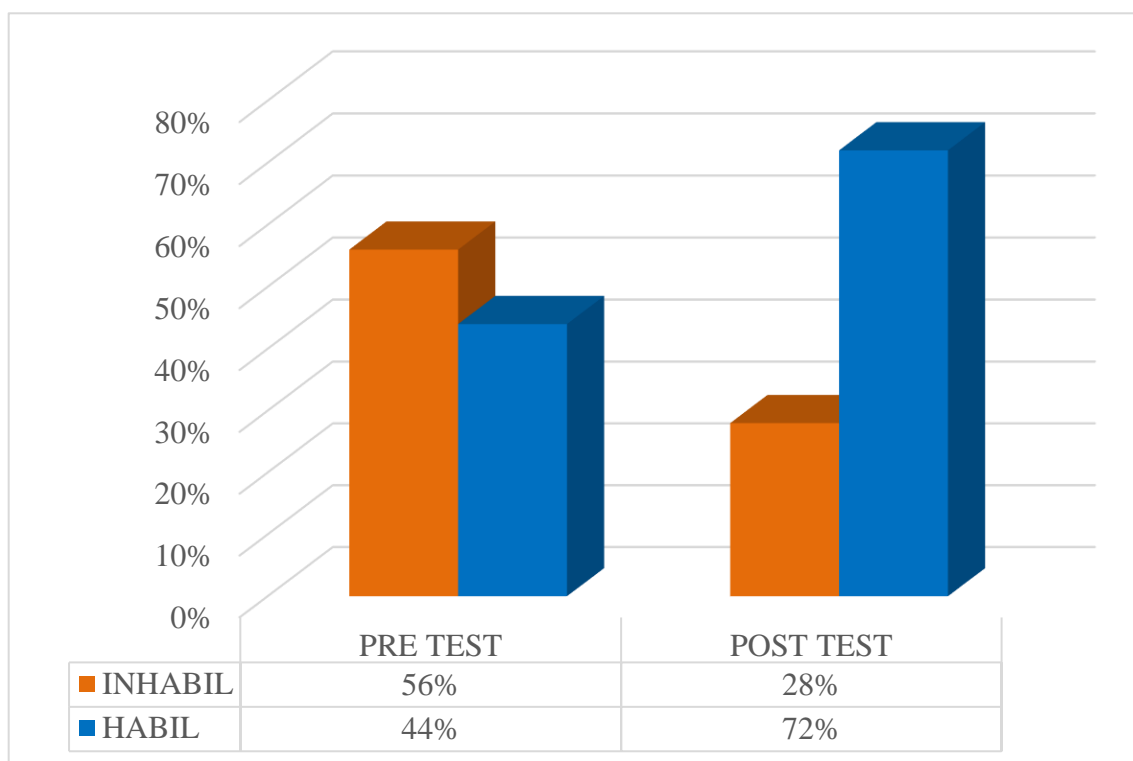


Tabla 19

Comparación asertividad indirecta (pre y post test).

PRE TEST	n °	%
Inhábil	12	48%
Hábil	13	52%
POST TEST	n °	%
Inhábil	8	32%
Hábil	17	68%

En la tabla 19 (gráfico 12), se muestra el cuadro comparativo del pre test y el post test del factor asertividad indirecta, obteniendo en el pre test un 48% (12 estudiantes) con un nivel bajo en este factor, lo que implica que es un individuo inhábil para expresarse o relacionarse abiertamente, por lo que se ven obligados a comunicar sus opiniones, sentimientos y deseos por medios indirectos y el 52% (13 estudiantes) con un nivel adecuado de dicho factor, lo que implica que son individuos hábiles para expresarse o relacionarse abiertamente con otras personas. En el post test se muestra a un 32% (8 estudiantes) con un nivel bajo de asertividad indirecta y a un 68% (17 estudiantes) con un nivel adecuado en este factor lo cual indica que pueden relacionarse con otras personas y no necesitan hacerlo de forma indirecta. Entonces Podemos inferir con los resultados

obtenidos que, después de la aplicación del programa de comunicación asertiva, la asertividad indirecta ha disminuido de un 48% a un 36% de estudiantes.

Gráfico 12. *Indicador asertividad indirecta (pre y post test).*

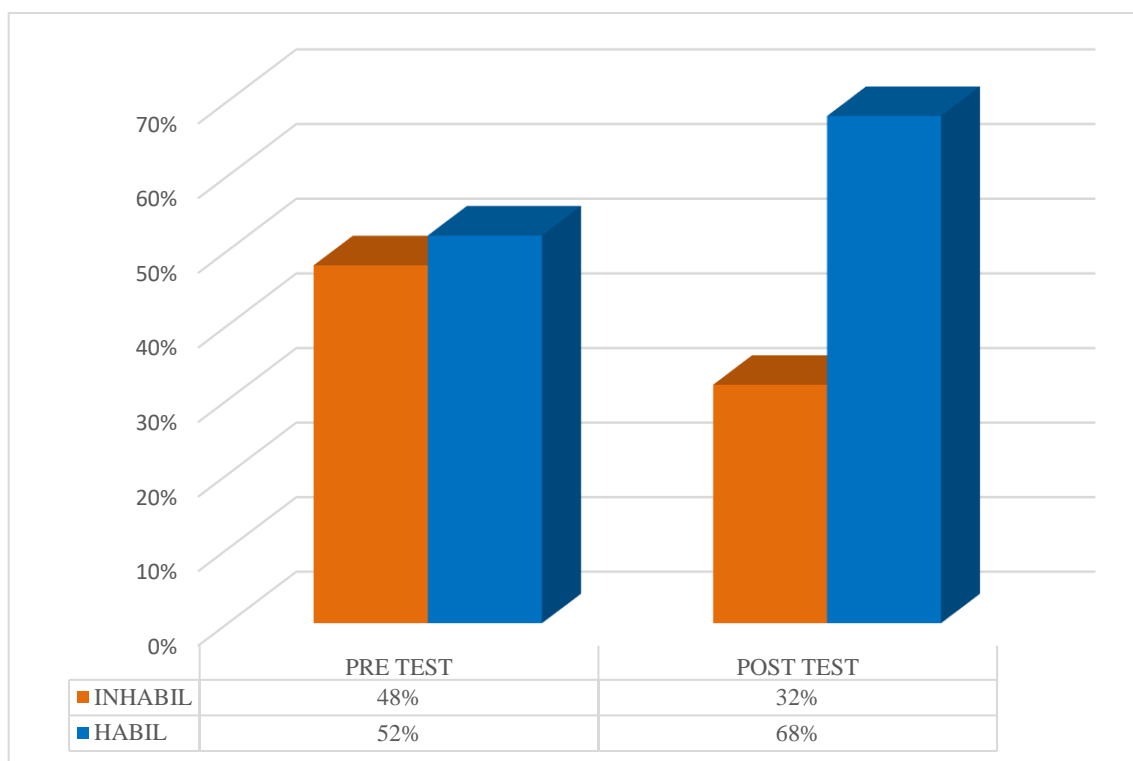


Tabla 20

Indicador no asertividad. (pre y post test).

PRE TEST	n °	%
Inhábil	7	28%
Hábil	18	72%
POST TEST	n °	%
Inhábil	3	12%
Hábil	22	88%

En la tabla 20 (gráfico 13) se muestra el cuadro comparativo del pre test y el post test del factor no asertividad, obteniendo en el pre test un 28% (7 estudiantes) con un nivel bajo en este factor, lo que implica que son personas inhábiles para expresarse o relacionarse adecuadamente, y el 72% (18 estudiantes) con un nivel apropiado de dicho factor, lo que implica que carecen de este tipo de problemas en sus relaciones interpersonales. En el post test se muestra a un 12% (3 estudiantes) con un nivel inhábil o no asertivos en este factor y a un 88% (22 estudiantes) con un nivel adecuado, es decir sin problemas para poder expresarse y tener una comunicación y relación social adecuada. Entonces podemos inferir con los resultados obtenidos que, después de la aplicación del programa de comunicación asertiva, la no asertividad ha disminuido de un 28% a un 12%.

Gráfico 13. *Indicador no asertividad (pre y post test).*

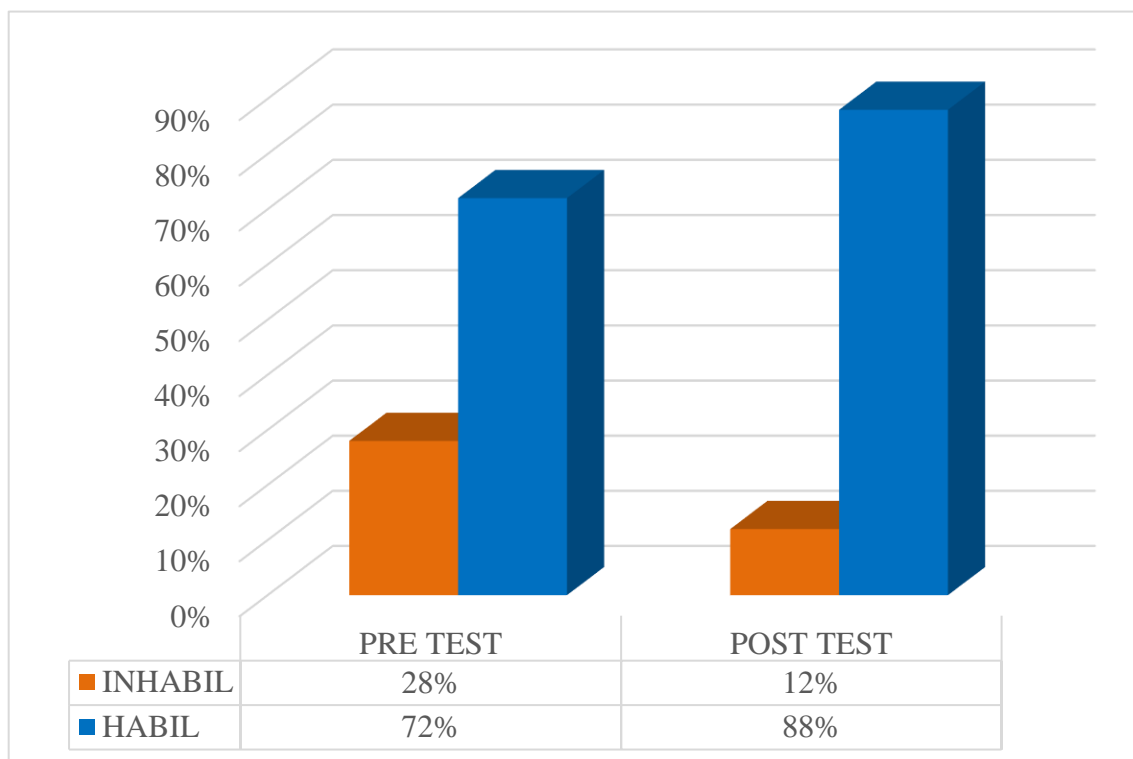


Tabla 21

Comparación de porcentajes de la asertividad en sus tres factores (pre y post test).

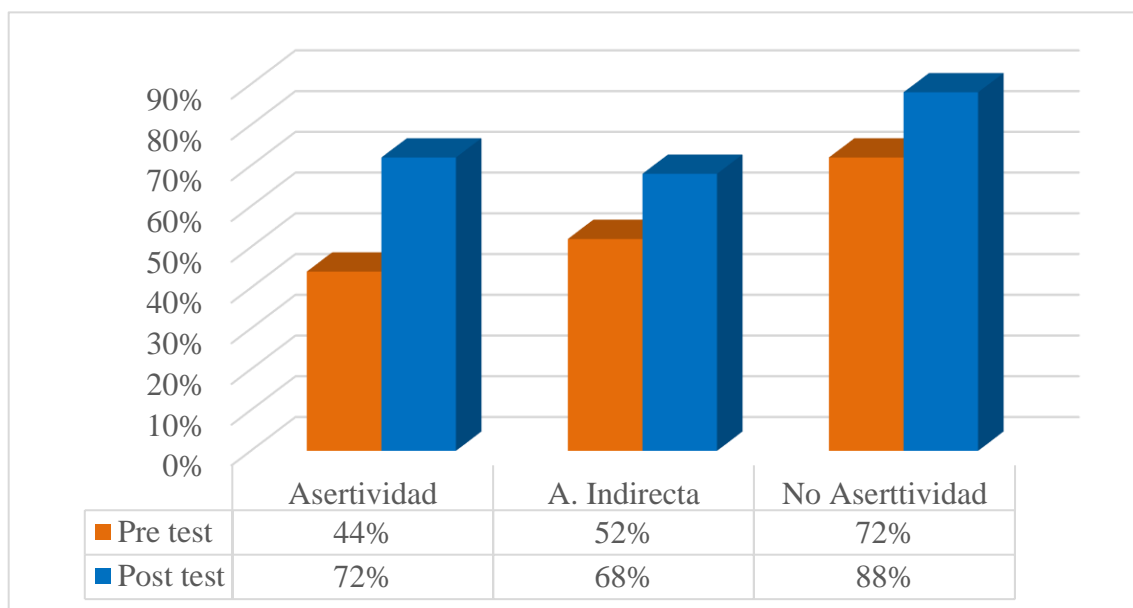
INDICADOR	FACTOR					
	ASERTIVIDAD DIRECTA		ASERTIVIDAD INDIRECTA		NO ASERTIVIDAD	
PRE TEST	n°	%	n°	%	n°	%
Inhábil	14	56%	12	48%	7	28%
Hábil	11	44%	13	52%	18	72%
POST TEST	n°	%	n°	%	n°	%
Inhábil	7	28%	8	32%	3	12%
Hábil	18	72%	17	68%	22	88%

En la tabla 21 (gráfico 14) se muestra los porcentajes comparativos obtenidos en el pre test y post test del grupo de 25 estudiantes participantes en el programa de comunicación asertiva, presentándose antes de la intervención mayor número de estudiantes no asertivos, mientras que después de la misma su nivel de asertividad subió siendo mayor el número de estudiantes asertivos en cada uno de los factores.

En el factor asertividad; después de la intervención la asertividad directa subió de 44% a 72%; En el segundo factor de asertividad indirecta la mejora fue de 52% subiendo a 68% y por último la No asertividad mejoró de un 72% a un 88% de habilidad en el manejo de este factor; esto manifestado en su comunicación y conducta, ya que al inicio de la intervención se mostraron apáticos y desinteresados, sin embargo, conforme fueron avanzando las sesiones aumentó el interés y se mostraron cooperativos presentando mejoras en sus habilidades asertivas.

Es así que al comparar los porcentajes de ambas pruebas, el pre test y el post test podemos concluir que el programa de intervención para promover la comunicación asertiva sí fomentó e incrementó la asertividad en los estudiantes que participaron del Programa ya que en el post test, se puede observar que se amplió la habilidad de comunicación asertiva considerablemente en cada uno de los tres factores de la asertividad resultando la teoría expuesta y las actividades realizadas durante el programa de intervención como elementos encaminados a fomentar la comunicación asertiva en los alumnos de 6° grado de secundaria, permitiéndoles desarrollar conductas asertivas para mantener una interacción satisfactoria basada en el respeto mutuo.

Gráfico 14. Comparación porcentajes de asertividad en sus tres factores (pre y post test).



A continuación, se muestra el resumen consolidado del factor asertividad con sus tres indicadores, en esta tabla y figura se muestra el promedio del porcentaje total de mejorado en porcentajes de acuerdo al pre test y el post test.

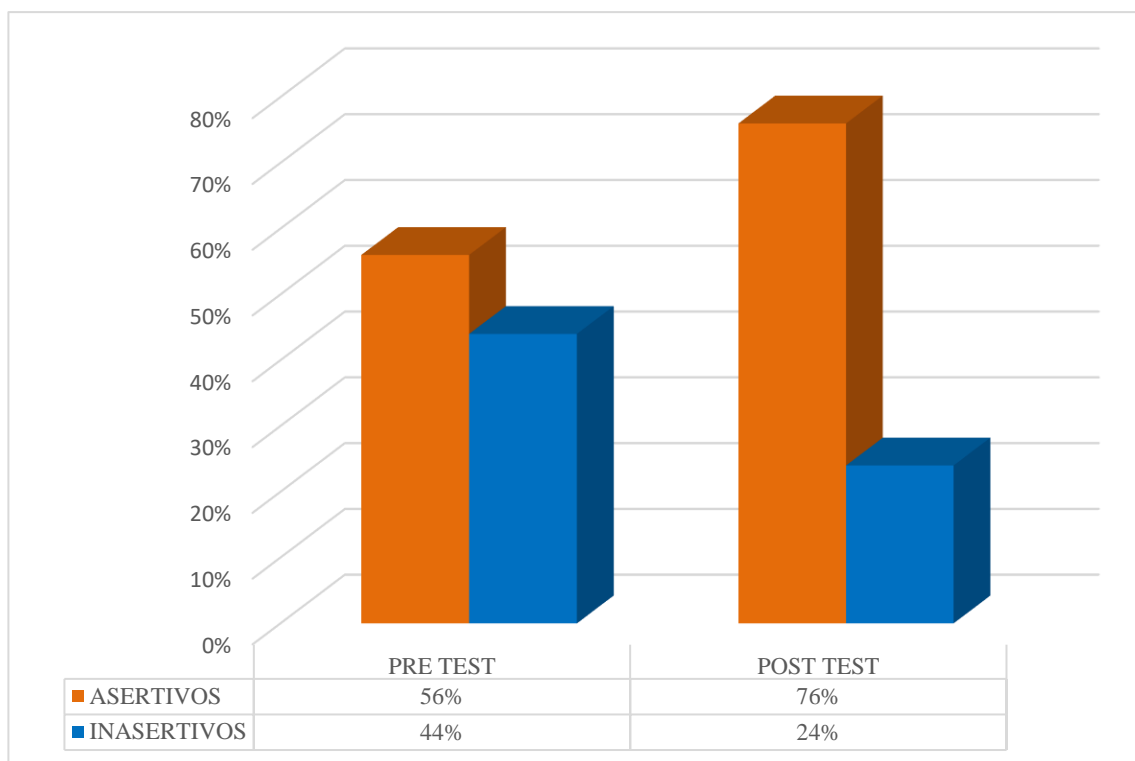
Tabla 22

Consolidado de mejora de Asertividad.

	Asertividad directa		Asertividad indirecta		No Asertividad		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Pre test	11	44%	13	52%	18	72%	14	56%
Post test	18	72%	17	68%	22	88%	19	76%

En conclusión, como se muestra en la tabla 22 (gráfico 15) la asertividad de los estudiantes antes de la aplicación del programa de comunicación asertiva era del 56%, lo que quiere decir que ese porcentaje de estudiantes eran asertivos, después de la aplicación del programa de habilidades sociales, en el post test, el resultado fue un 76% de estudiantes asertivos, lo que muestra un porcentaje de mejora significativo, lo que asegura la validez del programa de comunicación asertiva mediante la comparación del pre test y el post test del factor asertividad para los puntajes obtenidos con la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) se puede afirmar que el programa de asertividad aplicado es efectivo, debido a que produjo un incremento significativo en el desarrollo de conductas asertivas, en un grupo de 25 estudiantes del 6° de secundaria de la Unidad Educativa “San Silvestre” ubicada en la ciudad de El Alto.

Gráfico 15. *Mejora general de la asertividad.*



Los resultados obtenidos en la presente investigación demuestran la eficacia del programa de habilidades sociales, teniendo un 56% de estudiantes con asertividad antes de la aplicación del programa de habilidades sociales y después de la aplicación del programa de comunicación asertiva, en el post test, se evidencio que subió a un 76% de estudiantes asertivos, lo que nos resulta un porcentaje de mejora significativo.

3.3. Descripción de los resultados cualitativos por sesión.

A continuación, se presenta la descripción y resultados cualitativos obtenidos en cada taller del Programa de Intervención para promover la Comunicación Asertiva en los estudiantes de 6° de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre ubicado en la ciudad de El Alto.

SESIÓN 1

Actividad.

Bienvenida, presentación de expectativas y toma de prueba (pretest)

Objetivo.

Dar la bienvenida, explicar las reglas del taller y el desarrollo de temas. Reconocer las expectativas y la percepción de los alumnos. Evaluar los niveles de asertividad de los participantes.

Desarrollo.

Presentación.

En compañía el director Lic. Lucio Saga Alejo se hizo la presentación del programa a los alumnos del 6° de secundaria de la Unidad Educativa “San Silvestre”

Posteriormente se dio a conocer los objetivos del Programa comentando los temas a tratar en cada una de las sesiones.

Dinámica de grupo “La telaraña”.

Con la finalidad de romper el hielo y propiciar un primer acercamiento entre todos, se realizó la dinámica llamada “la telaraña” que consistía en que la primera persona debía

tomar un extremo de un ovillo de lana y hacer mención de su nombre y una cualidad que le describa, después lanzaba el ovillo a otro compañero, quién de igual manera se presenta y menciona su nombre y una cualidad que lo describe, hasta que todos los integrantes participan de la misma manera. Para desenredar la telaraña, los participantes siguieron el orden que marcaba el ovillo y esta vez decían lo que esperan obtener del taller.

Evaluación.

Una vez presentados los participantes recibieron una copia del test EMA (Escala Multidimensional de Asertividad) y las explicaciones para responder al mismo, se pidió a los participantes que sus respuestas sean lo más sinceras posibles explicándoles que el test no era un examen, sino una prueba que ayudaría a saber que tan de acuerdo están con las oraciones descritas en el cuestionario.

Reglas de convivencia.

Posteriormente se procedió a indicar a los alumnos las reglas a seguir durante todas las sesiones y se hizo la consulta al grupo sobre las reglas adicionales que ellos consideren añadir, es así que de acuerdo a las opiniones de los participantes se agregó las nuevas reglas en el papelógrafo y lo colgamos en la pared del curso para que sean recordadas en las próximas sesiones. Las reglas eran las siguientes:

1. Llegar a tiempo a las sesiones.
2. Guardar silencio mientras otra persona está hablando.
3. Levantar la mano para hablar.
4. Prestar atención.
5. Tener una actitud positiva durante las sesiones.

6. Dejar el miedo en casa.
7. Participar en el desarrollo de las actividades.
8. Cooperar con nuestros compañeros.
9. Pedir ayuda cuando lo necesitemos.

Despedida

Se despide a los participantes recordándoles lo que se conversará en la siguiente sesión con entusiasmo, mencionándoles que se espera su participación en el siguiente encuentro y agradeciéndoles por su asistencia.

Resultados.

El propósito de esta sesión fue conocer a los estudiantes con los que se trabajaría. Al inicio del programa se les hizo la pregunta, ¿Saben lo que es la asertividad? A lo que nadie se animó a responder, entonces se les explicó de manera general el propósito del programa y las sesiones a efectuarse próximamente.

Se establecieron acuerdos para el desarrollo de las posteriores sesiones relacionadas con el orden, la disciplina, la disposición al trabajo, el uso de la palabra, el respeto por la opinión ajena, el trato cordial, toma de apuntes de la información importante y la aclaración de dudas.

También se explicó a los estudiantes que las sesiones de trabajo serían teórico-prácticas y que la participación de cada uno de ellos sería muy importante, por lo que se les motivó a estar preparados para compartir sus experiencias personales, a participar de las dinámicas y juegos de roles, los cuales serían modelo para ejemplificar determinadas situaciones que servirían para conocer y practicar estrategias sobre la Comunicación Asertiva.

Por otro lado el establecimiento de normas facilitaría el desarrollo de las sesiones debido a que cada estudiante se comprometía y apoyaba las reglas establecidas, sin embargo al inicio les costó un poco mantener el silencio durante la explicación de las temáticas debido a que con cada tema recordaban situaciones y personas en las que reconocían los aspectos revisados y las compartían con los compañeros de al lado o de adelante y frecuentemente interrumpían con risas reconociendo en ellos esas conductas con respuestas como “sí profe así somos” , “eso es muy difícil”, “¿todo eso nos toca aprendernos?”, “¿eso tiene nota?”, “es que uno no se aguanta” y expresiones similares haciendo alusión a su comportamiento.

Cuando se les distribuyó el cuestionario (pre test) para que lo llenaran individualmente. Al inicio los adolescentes se mostraron indiferentes y desinteresados, conforme fueron avanzando en el llenado de la prueba se fueron mostrando más participativos, respetuosos e interesados e hicieron algunas preguntas que fueron resueltas en su momento.

Al finalizar la sesión se mostraron más optimistas, confiados, curiosos y prestos a participar en las próximas sesiones.

SESIÓN 2

Actividad.

¿Qué es la asertividad?

Objetivo.

Ayudar a los participantes a comprender y generar una definición clara de lo que es la asertividad como una herramienta para comunicarse adecuadamente y para la resolución de conflictos.

Desarrollo.

Saludo

Se dio la bienvenida nuevamente a los alumnos y se les distribuyó cinta de papel adhesiva y marcador para que coloquen su nombre y se los pongan en el pecho para ser identificados. Después pasamos a leer las reglas del papelógrafo pegado en la pared la sesión anterior para recordarlas y luego se procedió a indicar los temas a tratar en la sesión. Los alumnos que fueron ingresando completaron algunas frases que se habían escrito en la pizarra, estas eran:

- Yo espero que aquí nosotros...
- Yo espero que aquí nosotros no...
- Estas sesiones serán un éxito si...
- Estas sesiones fracasarán si...
- Las personas que participarán son...
- Lo que espero aprender del taller es...
- Yo he oído o sé que la sesión anterior fue...

“Veamos que es la asertividad”

Nos dispusimos a observar el video ¿Qué es la asertividad? Con el propósito de presentar a los estudiantes lo que se concibe por asertividad y lo que se propone fomentar y desarrollar en los participantes durante el proceso del programa.

Una vez concluido el video se propuso al grupo de estudiantes que armen grupos de 5 personas, socializaron las percepciones que cada uno había tenido respecto a la asertividad

y lo anotaron en las hojas que se les distribuyó. Al cabo de unos minutos cada pareja eligió un vocero que expuso ante el curso las reflexiones y conclusiones que había dejado la observación del video y la conversación con su grupo. Durante las socializaciones de los voceros se evidenció un gran avance con respecto a la escucha ya que los alumnos se mostraron muy concentrados y se redujeron considerablemente las interrupciones y las distracciones.

Definimos la asertividad.

Para reforzar las opiniones de los estudiantes se explicó la definición de este término, haciéndoles notar que la asertividad es hacer valer nuestros propios derechos, manifestando o diciendo lo que sentimos, necesitamos, creemos y pensamos de manera clara, directa, firme y respetuosa, sin agredir y respetando a las otras personas y que nos da la posibilidad de expresar libremente nuestras ideas, apreciaciones y deseos; se hizo énfasis en que es necesario comprender que esta libertad se debe usar sin el propósito de hacer daño a los demás o a quien nos escucha, por más antagónicas que sean nuestras formas de ver el mundo a las que tienen los demás, el comportamiento asertivo se preocupa por mantener relaciones de cordialidad y amabilidad entre los seres humanos y es primordial que exista el respeto mutuo. Luego se pasó a preguntar si tienen alguna consulta y a responder las preguntas que hicieron algunos participantes.

¿Quieres ser una persona asertiva?

Se hizo una explicación resumida de los rasgos de la personalidad de una persona asertiva los cuales son: no tiene miedo a la hora de expresar su opinión; sabe dialogar y llegar a acuerdos; respeta los derechos de los demás y pide que respeten los suyos; expresa sus sentimientos (positivos y negativos); Sabe decir no; acepta críticas; goza de una sana autoestima; le gusta y puede relacionarse con los demás sin conflictos.

Posteriormente se les expuso cuales son los aspectos que debe tomar en cuenta una persona que desea ser asertiva.

1-Evalúa tu estilo

- Es importante que entiendas qué estilo de comunicación tienes antes de empezar a cambiarlo. Agresivo, pasivo, asertivo (se habló al respecto con más detalle en la tercera sesión)
- ¿Das tus opiniones a tiempo y sin temor? ¿Dices sí a pesar de no tener tiempo?
¿Culpas de manera rápida a los demás?
- Si tienes un estilo agresivo sabrás que tienes que ser más amable al hablar y escuchar más. Si es pasivo tendrás que reafirmarte y comunicar más tus opiniones.

2-Usa frases con “yo”

- Usar frases con “yo” reafirma tus opiniones, deseos y derechos.
- Utilizar la técnica del “yo” y “tu” para favorecer la receptividad de los demás les hará saber lo que piensas sin sonar como si estuvieras acusando: “yo no estoy de acuerdo” en lugar de “estás equivocado”.

Usualmente cuando utilizamos mensajes “yo” favorecemos la receptividad de nuestros interlocutores y cuando utilizamos mensajes “Tu” la obstaculizamos. Cuando se trata de comunicar algo positivo o agradable para el interlocutor no hay dificultades. Es incluso recomendable utilizar el “tu”, ¡tú qué bien lo hiciste! En cambio, cuando el contenido del mensaje es negativo o desagradable para el interlocutor, se aconseja poner el “yo” por delante. ¡yo también me he equivocado!

Ejemplo: Quitar responsabilidades como, cuando diga, -Quizás no me he explicado bien- estaré hablando desde el “yo” y estoy asumiendo la parte de responsabilidad que pueda corresponderme. En cambio, cuando diga. –Tú no me entiendes- pongo toda la responsabilidad en el otro y me desentiendo de la mía. Será mejor que diga, -Quizás yo no me he explicado bien- es probable que el otro responda, - Quizás yo no te he entendido-

3-Aprende a escuchar.

- Ser un buen comunicador incluye saber escuchar bien y ser un buen oyente incluye mantener una actitud abierta hacia el mensaje de la otra persona.
- Mantén contacto ocular, escucha con interés y controla tus propias emociones y pensamientos, para poder evitar reacciones, defensas, explicaciones o interrupciones.
- Esto no quiere decir que estés de acuerdo con lo que la otra persona dice, sino saber qué es lo que la otra persona dice.
- Ejemplo: cuando estés hablando con alguien espera a que termine sus frases antes de contestarle.

Aquí se hizo una dinámica rápida sobre la transmisión de un mensaje partiendo por el primer alumno que transmitía el mensaje al oído de su compañero y este al escuchar lo transmitía al siguiente hasta llegar al oído del último estudiante, el cual compartió el mensaje que le llegó, siendo este totalmente diferente al que se dio de inicio; con este ejemplo se les hizo una reflexión sobre la importancia de saber escuchar.

4-Busca acuerdos.

Es una habilidad que se relaciona con la negociación. Se trata de que llegues a acuerdos ganar-ganar, evitando las posturas extremas en las que solo gane o pierda alguien.

Por ejemplo: llegar al acuerdo con tu hermano de limpiar la cocina mientras que él/ella limpia el cuarto de baño.

5-Identifica tus necesidades y busca satisfacerlas.

- No esperes que alguien reconozca lo que necesitas, podrías esperar para siempre.
- Entiende que para aprovechar todo tu potencial debes satisfacer tus necesidades.
- Encuentra la forma de satisfacer tus necesidades sin sacrificar las de los demás.

6-Oponerse de forma asertiva. Aprender a decir no.

Si alguien te está insistiendo para que hagas algo que no deseas (lo que ocurre a menudo, por ejemplo, con los vendedores), puedes dar directamente un “no” sin sentirte culpable, dar excusas o explicaciones.

Ejemplo: No gracias, no necesito ese producto/servicio. Gracias por su tiempo. Adiós.

7-Usa el lenguaje no verbal.

La comunicación no es solo verbal. De hecho, existe el acuerdo de que más del 80% de la comunicación es no verbal.

Mantén contacto ocular (sin mirar fijamente), posición recta, usa las manos y habla con claridad.

8-Controlar las emociones.

Aunque es positivo expresar tus sentimientos de forma asertiva, en ciertas situaciones es

conveniente que controles emociones como la ira.

Por ejemplo, si estas muy enfadado, no te conviene discutir con la otra persona o acudir a una reunión. En ese caso podrías decir cosas de las que te arrepientas.

Trabaja en controlar tus emociones y mantenerte tranquilo para comunicarte efectivamente sin que tus emociones te controlen a ti.

Construyendo conceptos.

Se procedió a dejar dos sobres en una mesa, se formaron dos grupos distribuidos de manera lineal. Se les indicó que se trata de formar una palabra clave relacionada con la comunicación asertiva y de conceptualizarla; los alumnos pasaron el sobre lo más rápido posible hasta el último compañero, quien corrió con el sobre hacia adelante y armó la primera palabra, el primero en terminar alzaba la mano y redactaba un concepto con la palabra armada (podía consultarlo por un minuto con su grupo u otro compañero antes de responder), Del mismo modo, con el otro sobre.

“Solucionamos”

Representaciones dramatizadas

Se procedió a formar equipos de a dos personas y se les pidió que saquen de una canastilla un papelito donde estaban escritas diferentes situaciones planteando escenarios de algunos problemas de la vida cotidiana y brindaron una respuesta para solucionar de manera asertiva determinada situación.

Situaciones:

“Alguien se cuele en la fila para entrar al cine”

“Alguien se ve forzado a hacer una tarea de grupo que no le corresponde”

“Cuando estás viendo una película, tu padre te cambia el canal de televisión sin consultar”

“Un miembro de la familia ha hecho algo y te gustaría saber cómo lo hizo”

“Una señorita quiere jugar futbol y solamente hay varones en el equipo”

“Tus compañeros de clases te invitan a pasear, pero aceptar te supone un gran problema”

“Tengo que hacer una pregunta en voz alta en una reunión familiar”

“Hace una semana le presté 5 bolivianos a mi amigo Eduardo porque él me dijo que los devolvería en dos días y no me los ha devuelto”

“Voy a coger una manzana para comérmela y mi padre me la quita bruscamente.

Finalmente se analizó cada respuesta que dieron los participantes; se pensó más alternativas para resolver las situaciones de manera asertiva y cuáles son más eficaces para avanzar hacia un final satisfactorio.

Una vez expuesto el tema, los alumnos que querían hacer aportes o preguntas solicitaban la palabra respetando las apreciaciones de sus compañeros y se respondía a las dudas.

Despedida.

Se despide a los participantes agradeciéndoles por su asistencia y regalando un dulce a cada asistente.

Resultados.

Los estudiantes se mostraron receptivos a las actividades desarrolladas en la sesión. Algunos indicaron que si el concepto de asertividad fuera conocida y practicada más a menudo por los seres humanos habría menos mal entendidos entre las personas.

Conocer en qué consiste y qué valores intenta rescatar la asertividad permitió a los participantes reflexionar en torno a esta propuesta. Para los estudiantes fue una oportunidad de reconocer que cada comportamiento favorable o adverso impacta directamente en las relaciones sociales, que es necesario entablar interacciones con los demás de manera consciente y adecuada y que es profundamente necesario comprender lo que los otros expresan y desean, de la misma manera en que cada uno podrá argumentar sus posiciones sin buscar lastimar u ofender a quien escucha y teniendo la oportunidad de ser escuchado. En resumen, los participantes conocieron que la comunicación asertiva es fundamental para entablar relaciones sociales sanas y adecuadas.

SESIÓN 3

Actividad.

Tipos de comunicación (Asertivo, Pasivo, Agresivo)

Objetivo.

Definir e identificar los tipos de comunicación utilizados por cada individuo para redefinir su uso en distintas situaciones.

Desarrollo.

Saludo.

Se dio la bienvenida nuevamente a los alumnos y se les indicó el tema a desarrollar en la sesión, se recordó las reglas escritas en la primera sesión y se les pidió estar atentos y participativos; además de ofrecer algunos ejemplos cotidianos acerca de conductas asertivas y no asertivas que se irían trabajando.

Adivinemos.

Se conformaron equipos de 5 personas; cada equipo eligió un representante, quién escogió uno de los papeles pequeños que se le iba mostrando para que éste sólo con gestos de mimo haga que sus compañeros adivinen la palabra del papel. Se procedió de la misma manera con cada equipo.

Diferencias entre la comunicación asertiva, pasiva y agresiva.

Se inició la exposición preguntando a los estudiantes ¿cuáles son las conductas agresivas y cuáles son las conductas pasivas? Después de algunas opiniones se les explicó brevemente los conceptos de cada tipo de comunicación los cuales son:

Estilo Agresivo: La mayoría lo relacionamos sólo con los comportamientos donde se utiliza la fuerza física, los gritos y conductas donde es más evidente el maltrato, pero aquellos comportamientos que, aunque parecen indefensos son agresivos son aquellos que buscan un beneficio propio, sin importar el lastimar a las otras personas, en esta conducta la agresión puede ser directa o indirecta, honesta o deshonesto, pero siempre comunica superioridad y falta de respeto. Al ser agresivos ponemos nuestros derechos, deseos y necesidades por encima de los demás. Es aquí donde tratamos de lograr lo que queremos no dando opción a los otros. Se les planteó ejemplos y dentro de la socialización ellos identificaron situaciones de la vida real que sirven como muestra.

Estilo Pasivo: La mayoría de los estudiantes consideraban que la respuesta de las personas que utilizan este estilo era el silencio completo. Por medio de ejemplos se les explicó a los alumnos cuales son las respuestas que comúnmente usan las personas que se comunican con este estilo y que este tipo de conducta comunica un mensaje de inferioridad, permitiendo que los deseos, necesidades y derechos ajenos sean más importantes que los propios. La conducta pasiva ayuda a crear situaciones de ganar perder, es decir que una de las partes gana y la otra pierde.

Estilo Asertivo: Se hizo énfasis en las palabras y en el concepto sobre la asertividad; en este espacio, se les pidió a los alumnos su participación recordando lo aprendido en la anterior sesión, y juntos fuimos conceptualizando y analizando a que se refiere el estilo asertivo, concluyendo que este tipo de conducta, comunica una impresión de respeto propio y hacia los demás. Al ser asertivos vemos que nuestros deseos, necesidades y derechos son iguales a los de los demás. La persona asertiva gana influyendo, escuchando y negociando de modo que otros elijan cooperar voluntariamente.

Retroalimentamos.

Se expuso un video donde los actores muestran claramente los tres tipos de comunicación (pasivo, asertivo o agresivo). Posteriormente se analizó el comportamiento de los actores junto a los alumnos, quienes reconocieron el estilo de comunicación de cada personaje y reflexionaron respecto a mejoras que se pueden hacer para tener una comunicación asertiva.

“Escenifiquemos”

¿soy asertivo, pasivo o agresivo?

Se formó grupos con los participantes a los que se les presentó distintos casos de situaciones de conflictos habituales (tres casos por grupo), se les dio 10 minutos para organizarse y presentaron la solución haciendo sociodramas de los mismos.

Situaciones ejemplo:

Vas a comprar pan y al salir de la tienda te das cuenta de que en el cambio falta 2 Bs. ¿Qué haces?

Detestas comer carne de cerdo, y eres invitado/a un almuerzo a la casa de tu amigo y cuando te traen la cena especialmente echa para ti, caes en cuenta que se trata de la especialidad de la casa. Fricasé de cerdo ¿Qué haces?

Tú has ayudado a un familiar por cariño y compromiso en innumerables situaciones, tu familiar ha hecho de aquel gesto gentil tuyo una costumbre y te pide que por favor como todos los viernes recojas a sus niños del colegio, pero esta vez tú no puedes. ¿Qué haces?

Una vez realizado este paso, los participantes pensaron de forma individual como actuarían si se encontraran en cada una de las situaciones. Posteriormente, se compartieron las respuestas. Luego se realizó un análisis sobre las diferentes conductas que podrían existir (pasivas, asertivas y agresivas) en forma de debate donde los alumnos comentaron las conclusiones a las que llegaron después de que se les habló de las características de cada estilo (Por ejemplo, si se está hablando del estilo pasivo, respondieron ¿Cuál de los personajes que escenificaron sus compañeros representó mejor este estilo de comunicación?, respondieron "En el primer caso, el personaje A utilizó un estilo pasivo" o "En el segundo caso, el personaje B utilizó un estilo pasivo" y así sucesivamente con los otros estilos).

Cierre.

Para cerrar la sesión se explicó a los participantes “A veces nos encontramos ante situaciones en las cuales nos resulta difícil decir lo que pensamos”.

Por ejemplo: Puede ser que nos de miedo o vergüenza decirlo. Puede ser que nos pongamos agresivos para expresar lo que pensamos. Es importante tener la capacidad para decir lo que pensamos con serenidad, sin agresividad, Un primer nivel de asertividad es simplemente decir lo que uno piensa. Para eso, a veces, necesitamos entrenarnos un poco, aprender a aclarar nuestras ideas, serenarnos, pedir el turno de palabra, sino resultará fácil equivocarse. Ante una crítica, un problema o una petición que no nos conviene respondemos manifestando lo que pensamos y sentimos, de manera segura pero no agresiva.

Despedida.

Se hace la despedida de los participantes recordándoles lo que se conversará en la siguiente sesión y agradeciéndoles por su asistencia.

Resultados.

Se trabajó con los estudiantes en la aclaración de que los estilos son formas de comunicación y que todas las personas las usamos en diferentes situaciones; que no existen personas completamente agresivas, asertivas o pasivas, sino; que, de los tres estilos, hay uno que usan con mayor frecuencia. Se les invito a reflexionar respecto a cuál es el estilo que más utilizan y cuál de los estilos da mejores resultados.

En ocasiones a algunos estudiantes se les dificultaba aceptar que el estilo que usan con mayor frecuencia no es el asertivo, aunque reconocieron que suelen usar los gritos y han vulnerado los derechos del otro algunas veces, insistieron en que se comunican casi siempre con el estilo asertivo y cuando los compañeros dicen lo contrario demuestran inconformidad.

Los estudiantes, también expresaron que en la mayoría de las situaciones en donde se daban las discusiones les costaba trabajo ser respetuosos y con frecuencia respondían de la misma manera que sus agresores, para defenderse o ser escuchados; señalando expresiones como: “tu empezaste, si me insultan yo insulto y si me pegan pues me defiendo, si no le hablo fuerte no escucha...etc.” Y señalaron que era necesario trabajar en mejorar las respuestas para evitar futuros problemas con sus compañeros (as) reconocieron que debían mejorar en cuanto a la manera de saludarse y despedirse, siendo más respetuosos y evitar el uso de apodos y gritos, escuchando a sus compañeros atentamente antes de emitir respuestas apresuradas.

Es así que la conclusión a la que esta actividad condujo es que la solución más adecuada buscara en primera instancia dialogar con las personas involucradas, reconocer

responsabilidad y establecer acuerdos para ponerlos en práctica y respetarlos y que para evitar ser agresivo o pasivo en nuestra comunicación es necesario darse un tiempo para serenarse, respirar y pensar que se va a decir o contestar antes de hablar y así se logrará una comunicación más asertiva.

SESIÓN 4

Actividad.

Comunicación no verbal

Objetivo.

Reconocer características a nivel corporal y gestual de cada tipo de comunicación.

Desarrollo.

Saludo

Se dio la bienvenida nuevamente a los alumnos y se les indicó los temas a tratar en la sesión mientras los alumnos se acomodaban en sus respectivos asientos.

“Comunicándonos sin palabras”

En la siguiente actividad se formó 5 grupos de dos personas, se repartió a un miembro de la pareja una tarjeta con una conversación donde uno de los participantes podía hablar y el otro no, es así que respondía a las preguntas de su compañero expresando la emoción que le haya tocado (cariño, alegría, tristeza, desprecio, enfado...) mediante el lenguaje no verbal, de manera que su compañero adivine que le estaba contestando.

Los alumnos tenían que representar una conversación informal, simulando a dos amigos que se encuentran;

- *Hola Marta.*

- *¡Eh! Hola Roberto, ¿Cómo va todo?*

- *Todo bien, cuánto tiempo sin verte. ¿Qué es de tu vida?.....*

Cada pareja realizó la representación delante de la clase, de forma que todos pudieron observar la situación e intentar adivinar la emoción de su compañero. Al terminar las presentaciones entre todos se comentó en que aspectos de la comunicación no verbal han detectado la emoción, y se reflexionó sobre toda la información que nos trasmite la comunicación no verbal.

Revisamos lo aprendido

Se les explicó los componentes no verbales de la comunicación refiriéndose a los conceptos descritos a continuación:

La mirada: Casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas. La cantidad y tipo de mirada comunican actitudes interpersonales, de tal forma que la conclusión más común que una persona extrae cuando alguien no le mira a los ojos es que está nervioso y le falta confianza en sí mismo. De esto se desprende que la utilización asertiva de la mirada como componente no verbal de la comunicación, implica una reciprocidad equilibrada entre el emisor y el receptor, variando la fijación de la mirada según se esté hablando.

Expresión facial: Muestra el estado emocional de una persona, aunque intente ocultarlo. Proporciona una información continua sobre si se está comprendiendo el mensaje, las emociones que generan el mensaje o la situación. La persona asertiva adoptará una expresión facial que esté de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir.

Postura corporal: La posición del cuerpo; la forma en que se sienta la persona, cómo está de pie, cómo se pasea, etc., reflejan las actitudes y conceptos que tiene de sí misma y su ánimo respecto a los demás.

- *Postura de retirada:* Suele interpretarse como rechazo, repulsa o frialdad.
- *Postura erecta:* Indica seguridad, firmeza, pero también puede reflejar orgullo, arrogancia o desprecio
- *Postura contraída:* Suele interpretarse como depresión, timidez y abatimiento físico o psíquico.
- La persona asertiva adoptará generalmente una postura cercana y erecta, mirando de frente a la otra persona.

Los gestos: Los gestos son básicamente culturales. Las manos y, en un grado menor, la cabeza y los pies, pueden producir una amplia variedad de gestos que se usan bien para amplificar y apoyar la actividad verbal o bien para contradecir, tratando de ocultar los verdaderos sentimientos. Los gestos asertivos son movimientos desinhibidos. Sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad por parte del que habla.

Componentes paralingüísticos: El área paralingüística o vocal hace referencia a “cómo” se transmite el mensaje, frente al área propiamente lingüística o habla, en la que se estudia “lo que” se dice. Las señales vocales paralingüísticas incluyen:

Volumen: En una conversación asertiva, éste tiene que estar en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir. Un volumen de voz demasiado bajo, puede comunicar inseguridad o temor, mientras que si es muy elevado transmitirá agresividad y prepotencia.

Tono: Puede ser fundamentalmente agudo o resonante. Un tono insípido y monótono puede producir sensación de inseguridad, con muy pocas garantías de convencer a la persona con la que se está hablando. El tono asertivo debe de ser uniforme y bien modulado, sin intimidar a la otra persona, pero basándose en la seguridad.

Fluidez-perturbaciones del habla: Excesivas vacilaciones, repeticiones, etc. causan una impresión de inseguridad, inapetencia o ansiedad, dependiendo de cómo lo interprete el interlocutor. Estas perturbaciones pueden estar presentes en una conversación asertiva siempre y cuando estén dentro de los límites normales y estén apoyados por otros componentes paralingüísticos apropiados.

Claridad y velocidad: El emisor de un mensaje asertivo debe hablar con una claridad tal, que el receptor pueda comprender el mensaje sin tener que sobre interpretar o recurrir a otras señales alternativas. La velocidad no debe ser ni muy lenta ni muy rápida en un contexto comunicativo normal, ya que ambas anomalías pueden distorsionar la comunicación.

Retroalimentación (feed back): Cuando alguien está hablando, necesita información intermitente y regular de cómo están reaccionando los demás, de modo que pueda modificar sus verbalizaciones en función de ello. Necesita saber si los que le escuchan le comparten, le creen, están sorprendidos, aburridos, etc.

Los errores más frecuentes en el empleo de la retroalimentación consisten en dar poca información y no hacer preguntas y comentarios directamente relacionados con la otra persona. Una retroalimentación asertiva consistirá en un intercambio mutuo de señales de atención y comprensión, dependiendo, claro está, del tema de conversación y de los propósitos de la misma.

Posteriormente se analizó y converso el tema con todos los participantes haciendo notar la importancia que tiene la comunicación no verbal ya que dentro de la comunicación asertiva el individuo debe dominar no sólo la comunicación verbal sino también la no verbal y que saber entender las manifestaciones corporales y gestos de la otra persona es muy importante porque estas conductas pueden estar indicando claramente lo que piensa y siente el individuo respecto a la situación en la relación comunicativa aunque no sea manifestado verbalmente, es importante además observar el lenguaje corporal para saber si es o no el momento de tener una comunicación verbal con la otra persona.

Despedida.

Se realiza la despedida de los participantes recordándoles lo que se conversará en la siguiente sesión y agradeciéndoles por su asistencia.

Resultados.

En esta sesión se hizo una descripción de cada uno de los componentes no verbales los cuales son: la mirada, la expresión facial, la postura corporal y los gestos. Sobre los componentes paralingüísticos tales como: volumen, tono, fluidez, claridad y velocidad, después de exponer el tema los participantes expresaron que varios de los inconvenientes que percibían de forma cotidiana tenían que ver con el volumen y el tono en que se hablan entre compañeros, con falta de modales y cordialidad; expresaron por ejemplo “en lugar de pedir favores parece que me está dando órdenes”, no me gusta que me griten, reconocieron en esto una falla frecuente, expresaron que muchas veces se tratan a los gritos por falta de orden como en las clases cuando se están portando mal “la profesora o el profesor dice que hagamos silencio y alguno de los compañeros grita diciendo: cállense y pues otros responden de forma agresiva pues: tú también cállate y así comienzan las peleas ”

Algunos estudiante manifestaron como a veces se dan cuenta de que algún amigo está molesto sólo con ver su postura corporal o su mirada, indican que pueden reconocer el estado de ánimo de sus compañeros o sus intenciones a través de estas manifestaciones, un componente en el que hicieron especial énfasis fue en la mirada ya que varios de los estudiantes especialmente las mujeres expresaban comentarios como “es que te mira mal “no me mira de frente ”, “me mira todo perdido”, “ está jugando o viendo su celular mientras le hablo” “me responde a todo ya, pero parece que no me ha prestado atención porque está mirando otra cosa” y la expresión facial ya que también mencionaron que algunos compañeros y/o compañeras parecían estar enojados todo el tiempo y esto hacia difícil acercarse a conversar con ellos.

Después de dar ejemplos y opiniones respecto al tema los participantes estaban de acuerdo en que, así como ellos se dan cuenta tan solo con una mirada cuando su compañero está enojado o alegre, es también muy importante cuidar los gestos, la mirada, el tono de voz... propios. Alguno de ellos mencionó que es cuestión de tener y mostrar una buena actitud para hacerse querer y todos lo aplaudieron; esto fue muestra de que la sesión fue productiva para los estudiantes los cuales ya se mostraron más animados y se desarrollaron con más confianza en la sesión.

Para concluir se enfatizó la importancia de ser cordiales no solo a la hora de hablar, sino también mostrar con gestos como una sonrisa, mirada atenta por debajo de los ojos del interlocutor, mantener la conversación con gestos de admiración, tristeza, alegría, según este escuchando, etc. en sus interacciones con los demás al conversar, saludar, despedirse, pedir el favor, dar las gracias y disculparse ya que la comunicación no verbal es parte la comunicación asertiva.

SESIÓN 5

Actividad.

Principios y derechos asertivos

Objetivo.

Conocer y asimilar que son los derechos asertivos. Reconocer cuando están siendo vulnerados y lograr que los participantes analicen y reflexionen sobre su importancia.

Desarrollo.

Saludo

Se dio la bienvenida a los participantes y se explicó la dinámica de la sesión, motivando su participación.

“Nuestros Derechos asertivos”

Se realizó una introducción explicándoles a los participantes que todas las personas poseemos una serie de derechos que deben ser respetados. En ocasiones, durante nuestras relaciones interpersonales estos derechos son vulnerados (insultos, humillaciones, se nos minusvalora, no se nos respeta, no se tienen en cuenta nuestras opiniones...) y de igual forma, otras ocasiones somos nosotros mismos quienes atentamos contra los derechos de los demás. Debemos, por tanto, conocer cuáles son nuestros derechos, aprender a defenderlos y hacerlos respetar, y de igual forma respetar los derechos de los demás, siempre de manera asertiva.

A continuación, se hizo una lista de los derechos asertivos que fueron escritos en la pizarra:

Para tal efecto nos basamos en los Derechos asertivos según Riso, (2013)

Tengo derecho a:

Derecho a ser tratado con dignidad y respeto.

Derecho a experimentar y expresar sentimientos.

Derecho a tener y expresar opiniones y creencias

Derecho a decidir qué hacer con mi propio tiempo, cuerpo y propiedad

Derecho a cambiar de opinión.

Derecho a decidir sin presiones.

Derecho a cometer errores y ser responsable de ellos.

Derecho a decir No sin sentir culpa.

Derecho a pedir información.

Derecho de ser escuchado y tomado en serio.

Derecho a tener éxito o a fracasar

Derecho a estar solo

Derecho a estar contento

Derecho a no ser lógico.

Derecho a decir “no lo sé”.

Derecho a hacer cualquier cosa sin violar los derechos de los demás.

Se identificó, que los estudiantes desconocían la existencia de los derechos asertivos; por

lo cual se les recomendó que traten de memorizar los mismos ya que el contenido sería beneficioso para su vida social en el futuro.

“Ejercemos nuestros derechos asertivos”

Se dividió a los participantes en grupos de 3 personas, se les repartió una tarjeta con un derecho asertivo para que lo analicen, conversaron entre todos y luego un representante de cada grupo fue elegido para exponer y explicar el derecho asertivo que les tocó analizar. Después de hacer una retroalimentación se les indicó que al comprender la información sobre sus derechos asertivos lo siguiente a plantear es ¿Cuál pondrían en práctica?, sugiriendo que este debería ser su derecho a trabajar durante la semana.

Para finalizar la actividad de grupo se les dio un desafío a todos, pidiéndoles que traten de memorizar por lo menos cinco derechos que creen tener dentro de su ámbito educativo; en esta actividad estuvieron bastante participativos se pudo verificar que cada estudiante memorizó por lo menos 5 derechos y algunos estudiantes lograron memorizar hasta 8 de estos.

Defender nuestros derechos.

En la siguiente actividad se les propuso a los alumnos que imaginen las siguientes situaciones:

-Estas en el cine y la persona del asiento de al lado habla constantemente en un tono muy elevado.

-Tus padres te acusan de haber roto uno de los sillones de casa, pero no has sido tú.

-Estás haciendo fila para entregar unos papeles en la secretaría de tu instituto, y varias personas se cuelan en la fila por delante de ti.

Formaron parejas al azar que se escogió según la lista de participantes y representaron

cada una de estas escenas, cada vez sería uno de los miembros de la pareja quien defendería sus derechos de manera asertiva ante estas situaciones.

Antes de empezar se les dio los siguientes consejos, para defender sus derechos de manera asertiva.

Trata de tener una expresión verbal correcta (expresiones directas, sin rodeos, mensajes “yo”, breves y claros).

Utiliza un lenguaje corporal asertivo (tono de voz firme y tranquilo, contacto ocular, distancia cercana al interlocutor...)

Dirígete a la otra persona de manera respetuosa y amable, sin dar órdenes ni intentar “castigarlo” o ridiculizarlo por lo ocurrido.

Pide mediante una sugerencia el cambio de conducta.

Agradece a la otra persona que te haya escuchado.

Tras 15 minutos de organización, se volvió a reunir a toda la clase, expusieron sus respuestas y se reflexionó sobre cómo suelen actuar frente estas situaciones, y que ventajas nos aporta defender nuestros derechos de manera asertiva.

Evaluación.

Para concluir la sesión, se entregó una copia de “los derechos asertivos” a cada estudiante, aunque varios ya habían tomado apuntes de los mismos y se realizó un análisis en grupo, en cuanto al tema tratado iniciando con las siguientes cuestiones: ¿Qué sucede si sus derechos invaden los de las otras personas?, ¿Si ambos tenemos los mismos derechos, ¿cuál sería la solución?, ¿Debo imponer siempre mis derechos?, ¿Debo tener siempre mucha confianza en mí mismo(a) para defender mis derechos?, ¿Cómo puedo aceptar mis derechos si otros no los aceptan?, ¿Tendré otros derechos que yo no lo sé?

Despedida.

Se hizo la despedida de los estudiantes recordándoles el tema del que se conversaría en la siguiente sesión y agradeciéndoles por su asistencia.

Resultados.

Durante el desarrollo del ejercicio, se observó que los derechos que más generaron reflexión en el grupo fueron: el derecho a ser tratado con respeto y dignidad, el derecho a ser escuchado y tomado en serio, el derecho a decir “NO” sin sentir culpa, el derecho a cambiar de opinión y el derecho a cometer errores; esto según las expresiones de los estudiantes, quienes señalaron que en varias ocasiones no se han tratado con respeto entre ellos, algunas veces han dejado de decir “NO” por complacer a un compañero o un amigo(a) para que no se enoje o se resienta, y expresaron además, que han molestado a algunos compañeros por cometer errores en clase (responder mal alguna pregunta, sacar una mala nota, confundirse al hablar, tropezarse, distraerse, entre otras) faltando el respeto a los derechos de los otros.

Es así que los estudiantes casi en su totalidad comprendieron la importancia de tener en cuenta los derechos asertivos y aceptaron que tanto ellos como los demás también tienen los mismos derechos, desarrollaron la capacidad de conocerlos y memorizarlos para ponerlos en práctica, reconociendo que les costará hacerlo pero que será de mucho beneficio practicarlos más para tener una sana convivencia con los demás, aceptando que tienen derechos pero también deberes; las propuestas y alternativas que surgieron de la mayoría de los estudiantes es la búsqueda de ir más allá de exigir sus derechos y encontrar soluciones al conflicto de manera asertiva. Para los adolescentes el darse cuenta de cuáles son los derechos asertivos, les permitió saber de qué manera pueden utilizarlos con responsabilidad para respetar y ser respetados.

SESIÓN 6

Actividad.

Relajación y Respiración

Objetivo.

Disminuir la ansiedad utilizando técnicas de relajación y respiración.

Saludo

Se da la bienvenida nuevamente a los alumnos y se les indicó los temas a tratar en la sesión mientras los alumnos tomaban sus lugares.

Descripción.

Información conceptual

Se empezó explicado que la relajación es una técnica que enseña a enfrentar y tranquilizarse ante situaciones estresantes, esta técnica ayuda a relajar la tensión, la activación fisiológica y cambiar las interpretaciones negativas por pensamientos de afrontamiento. Para aprender a relajarse en situaciones estresantes es necesario seguir cuatro partes: 1) tensión de puños, antebrazos y bíceps; 2) tensionar poco a poco todos los músculos de la cara y cuello, pecho, estómago, piernas y pies; 3) respirar profundamente, es decir, impulsar aire hacia abajo en dirección al abdomen y 4) relajar al mismo tiempo los músculos rígidos del diafragma y del estómago.

Modelado.

Se les mostró a los participantes como se llevaría a cabo la técnica de Inoculación del estrés. Se les mostró como relajar los cuatro grupos de músculos: 1) tensión de puños, antebrazos y bíceps; 2) arrugar todos los músculos de la cara y cuello; 3) pecho y estómago

y 4) piernas y pies. Se les indicó que cada músculo se tensará durante 7 a 10 segundos. Después se les pidió a los participantes que se relajen de 10 a 20 segundos, así hasta hacer siete repeticiones por cada grupo de músculos. Con la finalidad de bajar la tensión muscular; todos los ejercicios debían de estar acompañados de una respiración profunda. Se les mostro cómo llevar a cabo la relajación:

- la preparación ante una situación “x”.
- Imaginar una escena que les cause estrés.
- Confrontar la situación de estrés.
- Afrontamiento de la actividad emocional.
- Reforzamiento de la conducta exitosa

Práctica.

Con la ayuda de la música adecuada se les pidió a los participantes que se mantengan de pie, ya que empezaremos a trabajar con la tensión de puños: se les dijo que cierren las manos y que aprieten los puños por 10 segundos, después se les instruyo que se relajen por 10 segundos, se les instruyó que repitan siete veces dicho ejercicio, recordándoles en cada repetición que sientan el estado de tensión y relajación de las manos, antebrazos y bíceps.

Nota: durante los ejercicios se debe de llevar a cabo respiraciones profundas, durante cada repetición, los participantes sentirán la diferencia entre el estado de tensión y relajación.

Para finalizar la relajación, se les pidió a los participantes que se sienten, que traten de mantenerse lo más derechos posibles y si les es posible que coloquen los pies en el suelo; se les dijo que levanten un poco sus pies y traten de hacer hacia atrás los dedos, lo más que puedan durante 10 segundos, con ello se buscaba tensar los músculos de las pantorrillas y

de las piernas; después se les pidió que relajen por 10 segundos, así hasta que se llevaron a cabo siete repeticiones.

Nota: durante los ejercicios se realizaron respiraciones profundas, durante cada repetición pidiendo a los participantes que sientan la diferencia entre el estado de tensión y relajación. Una vez que los participantes se encontraron relajados se continuó con la técnica.

Se instruye a los participantes que imaginen una escena que les cause estrés (conocer personas, hablar con alguien, participar en clase, defender mi punto de vista, dar mi opinión, negarme a una situación, etc.) Una vez identificada la situación, se realizó un ejercicio de confrontación de la situación estresante. Para ello, se les dijo a los participantes “mantengan el control, con calma, tienen tiempo para actuar/responder” Ahora por favor, imaginen que están resolviendo dicha situación de forma exitosa, el cometer errores es normal. Pueden lograrlo. Finalmente, se ayudó a que los participantes puedan afrontar la situación estresante mediante respiración profunda y relajación.

Despedida

Se despide a los participantes recordándoles lo que se conversará en la siguiente sesión, agradeciéndoles por su asistencia e invitándoles un dulce antes de retirarse.

Resultados

La sesión fue enriquecedora porque los participantes no conocían la técnica de relajación y respiración por lo cual la aceptaron con mucha curiosidad y amplitud, pero también fue complicada debido al manejo de emociones, algunos adolescentes pasaron por todos los estados de ánimo. Fue importante ver cómo cada uno de ellos se dio cuenta de que todos son iguales y al mismo tiempo reconocieron esas emociones que muchas veces no les permiten acercarse a los demás por miedo al rechazo o al qué dirán. Fue un paso valioso el que reconocieran lo importante que es manifestar lo que sienten y que sepan que pueden

controlar sus emociones de esta manera.

SESIÓN 7

Actividad.

Técnicas de comunicación asertividad

Objetivo.

Conocer y utilizar técnicas de respuesta asertiva según las situaciones que acontecen en la vida diaria.

Desarrollo.

Saludo

Se dio la bienvenida nuevamente a los alumnos. Se les indicó los temas a tratar en la sesión mientras los alumnos se acomodaban en sus asientos.

Técnicas de comunicación asertiva.

Se procedió a mostrar a los participantes dos vídeos que explicaban claramente en qué consisten las técnicas de comunicación asertiva donde se mostró con ejemplos la técnica del disco rayado, el banco de niebla, el acuerdo asertivo, la técnica del sándwich, técnica para el cambio, técnica de la pregunta asertiva, técnica del aplazamiento asertivo y la técnica de ignorar; al mismo tiempo se les pidió a los alumnos que presten mucha atención para aprender a usarlas; culminados los videos se les motivó a analizar cada una de las técnicas para implementarlas en sus relaciones interpersonales.

Reforzamos.

A continuación, se le entregó a cada uno, una transcripción explicando de manera resumida de las técnicas vistas anteriormente (Anexo 6) y se realizó la siguiente pregunta ¿Cuáles son los puntos más importantes a considerar para utilizar cada una de las técnicas de comunicación asertiva? Se obtuvo respuestas que fueron anotadas en la pizarra para poder debatir cada punto y así poder ayudar a los participantes a comprender a que se refiere cada una de ellas y posteriormente ponerlas en práctica.

Sociodrama.

Los grupos de alumnos se formaron con los representantes que consideraron necesarios, quienes armaron guiones y una representación utilizando la información de los casos que se les brindo, escogieron un caso al azar y cada uno de los grupos fueron saliendo en orden según el sorteo y número que les toco para representar el caso, cada que culminaba una representación explicaban el nombre de la técnica de manera breve y se les felicitaba por la participación. (anexo 7)

Practicamos...***La técnica del disco rayado y banco de niebla.***

Para la realización de la siguiente actividad se dividió la clase por parejas, para que practiquen entre ellos a decir no de manera asertiva, simulando las siguientes situaciones:

Tu amigo te pide que le gastes una broma pesada a un compañero de clase.

Te proponen no entrar a clase e irte a casa de uno de tus compañeros.

Durante una fiesta tus amigos insisten en que bebas alcohol y fumes para demostrar tu valentía.

Después de una fiesta tus amigos te insisten en que te quedes en vez de regresar a casa a la hora que habías acordado con tus padres.

Cada miembro de la pareja asumió un papel, de forma en que uno era el que insistía, utilizando todo tipo de estrategias para que su compañero ceda, y el otro deberá negarse de manera asertiva, haciendo uso de la técnica del disco rayado y la técnica del banco de niebla, así como aplicando la técnica de decir “no”, explicada en la segunda sesión. Las parejas se fueron intercambiando y rotando los papeles para que puedan practicar las técnicas según la situación que les tocaba.

Tras 20 minutos de práctica se volvieron a reunir toda la clase para comentar la actividad, así como para reflexionar sobre las ventajas de decir no de manera asertiva.

Técnica del sándwich.

En la siguiente actividad se puso en práctica la técnica del sándwich, con el objetivo de aprender a cortar interacciones de forma asertiva. Se formaron parejas para que practiquen entre ellas simulando las siguientes situaciones:

Voy a una tienda y el vendedor insiste en venderme un producto que no me gusta, ni necesito.

Tengo mucha prisa y justo antes de salir de casa me llama un amigo por teléfono, intento cortarle, pero habla mucho.

Una amiga me pide que le preste un collar, tiene un gran valor sentimental para mí y preferiría no prestárselo a nadie.

Llevo unas semanas quedando con un chico/a que conocí durante las vacaciones, pero no me apetece seguir quedando con él/ella y tengo que comunicarle mi decisión.

Las parejas se fueron intercambiando los roles para que cada vez sea uno el que practique

a cortar interacciones de forma asertiva. Tras 15 minutos de práctica, la clase se volvió a reunir para comentar la actividad y las dificultades que habían tenido. Por último, se reflexionó sobre cómo nos sentimos cuando tenemos que decirle “no” a una persona, y de qué manera mejorar la situación si utilizamos la técnica del sándwich.

Técnica de la pregunta asertiva, el aplazamiento asertivo y el acuerdo asertivo.

En la siguiente actividad se puso en práctica las técnicas de la pregunta asertiva, el aplazamiento asertivo y el acuerdo asertivo. Para ello se dividió a la clase por parejas, quienes simularon las siguientes situaciones:

Un amigo le reprocha a otro que no se haya acordado de esperarlo para ir juntos a casa después de clase.

Un compañero recrimina al otro por llegar media hora tarde de la hora acordada.

Un familiar reprende contra otro argumentando que esta siempre malhumorado y solo piensa en sí mismo.

Un amigo acusa a otro de dejarlo de lado por comenzar a conocer a gente nueva.

Cada miembro de la pareja asumió un papel, uno de ellos realizó la crítica y el otro contestó utilizando cualquiera de las 3 diferentes técnicas asertivas mencionadas antes. Se fueron intercambiando los papeles para que ambos puedan practicar estas técnicas en las diferentes situaciones sugeridas.

Tras pasar 15 minutos toda la clase se reunió de nuevo y en grupo se comentó la actividad. Se escogieron parejas al azar que explicaron de qué manera han utilizado las técnicas asertivas y que dificultades han observado, y los oyentes realizaron las sugerencias o aportaciones que consideraron oportunas.

Despedida.

Se despide a los participantes recordándoles que la siguiente sesión es la última y agradeciéndoles por su asistencia.

Resultados.

Se trabajaron cinco técnicas asertivas logrando alcanzar el objetivo del módulo. Al iniciar el abordaje de las técnicas asertivas, se identificó dificultades por parte de los estudiantes, para reconocer cómo implementarlas en la práctica, ya que consideraban que éstas son fáciles de comprender, pero difíciles de ejercer y que era muy necesario practicarlas más en la interacción cotidiana con otras personas.

En este sentido, se sugirió al grupo elegir cual sería para ellos, la técnica más sencilla de incorporar en sus relaciones diarias; al respecto, consideraron que la técnica más sencilla de implementar era la técnica del disco rayado ya que fue la que más se les facilitó poner en práctica en el juego de roles, esta actividad les permitió no sólo realizar el ejercicio sino también poder ser firmes y asertivos al expresar lo que desean con lo que desean, sin sentirse culpable, sin perder el control, sin enfadarse; lo que les brindó seguridad.

Respecto a la técnica del acuerdo asertivo; mencionaron que aquí era muy importante usar la empatía ya que les permitía comprender al otro y que el otro los comprenda a ellos al ponerse en el lugar de su interlocutor y llegar a acuerdos para la mediación de los conflictos. Por otro lado, respecto a la técnica de la pregunta asertiva, los participantes expresaron que no era sencillo para ellos, controlarse cuando estaban enojados por lo que una vez se tranquilizaban era más fácil llegar a hacerles la pregunta requerida para mejorar, llegar a acuerdos y recibir u ofrecer disculpas; concluyeron que cuando hay un trato respetuoso, se disminuyen las situaciones de conflicto.

La técnica del banco de niebla también generó interés en los estudiantes, surgieron preguntas y diferentes comentarios. Algunos aunque la comprendieron con claridad

mencionaron que se les dificultó llevarla a cabo, ya que en la actividad que se realizó con situaciones reales les fue complicado crear una respuesta usando esta técnica y aunque se obtuvieron beneficios, algunos estudiantes manifestaron sentirse incómodos de tener que empezar dando la razón a su compañero(a), aunque también aceptaron que es de gran beneficio el aprendizaje de esta técnica, porque les permite decir lo que no les agrada, de forma apropiada y libre de sentimientos de culpa.

Los estudiantes asociaron la técnica del aplazamiento asertivo con la técnica de ignorar por las respuestas que dieron algunos participantes en el juego de roles, sin embargo, al analizar la diferencia entre ambas, entendieron claramente a que se refiere cada una de ellas. Algunos estudiantes expresaron situaciones de su vida en las que no habían logrado aplazar la respuesta, ya que se trabaja el ser persistente, pero sin ser agresivo; expresaron que era difícil lograr mantenerse con esta técnica cuando alguien es demasiado insistente y no respeta los límites que se le ponen así que se les motivó a que la practiquen seguidamente para lograr usarla sin problemas en el futuro.

La última técnica expuesta fue la técnica de ignorar en la que más participantes manifestaron necesitar mediación, ya que en ocasiones se les dificultaba ignorar el mensaje sin llegar a ignorar a la persona.

Por medio del juego de roles y de las situaciones que se trabajaron en repetidas ocasiones, los estudiantes mostraron comprensión de las técnicas y lograron desarrollarlas con éxito. Es así que estas actividades fueron enriquecedoras para los estudiantes, por la experiencia que adquirieron, ya que se realizó un trabajo participativo con el objetivo de que los participantes interioricen estas técnicas para ponerlas en práctica en sus relaciones interpersonales.

SESIÓN 8

Actividad.

Debate, evaluación, aplicación de la prueba EMA (post test) y despedida.

Objetivo.

Generar un debate para afianzar lo aprendido durante las sesiones anteriores, evaluar los niveles de asertividad actual mediante la aplicación de la prueba EMA como post test y dar el taller por culminado.

Desarrollo.

Saludo

Se dio la bienvenida nuevamente a los alumnos. Se les indicó los temas a tratar en la sesión mientras se acomodaban en sus asientos.

Recordemos.

Antes de aplicar el post test se pidió a los estudiantes que recordaran cuáles son las conductas asertivas, y por medio de una lluvia de ideas que describieran las siguientes frases:

Asertividad: “Defender mis derechos ante los demás sin lastimarlos”

Persona pasiva: “Es la que no dice lo que siente y se queda callada”

Persona agresiva: “Es aquella que no sabe pedir las cosas” ... y así sucesivamente.

Debate

Usando la comunicación asertiva.

Se dividió a la clase en grupos de 5 personas. Cada grupo realizó un debate sobre uno de estos temas (la pandemia, el aborto, las redes sociales, la violencia, la trata y tráfico de personas...), se escogió un moderador en cada grupo y se procuró que los otros componentes del equipo tengan opiniones contrapuestas en el tema elegido, simulando que se defienden puntos de vista opuestos.

Cada uno de los miembros del grupo defendió su opinión respetando la de los demás de manera asertiva, siguiendo los siguientes consejos (Monjas, 2007):

Explica tu opinión a través de frases cortas, mensajes “yo”, tono de voz firme, pero amistoso y agradable y habla de forma calmada.

Intenta que todo el mundo atienda mientras estas exponiendo tu opinión.

Si es necesario repite tu mensaje o añade más información.

Escucha con atención los argumentos de las otras personas y muestra interés por lo que dicen.

Haz preguntas empáticas para comprender mejor el punto de vista de las otras personas.

Señala aquellos aspectos en los que coincidas o te parezcan positivos.

Expresa tu opinión sin descalificar las ideas de los demás.

El debate duro 40 minutos, tras este tiempo se comentó de forma conjunta la actividad. Cada grupo expuso como se ha sentido al defender sus opiniones, así como al respetar las de los demás de manera asertiva. Se señalaron las dificultades que se hayan tenido y entre todos se intentó dar soluciones o alternativas.

Reflexionamos

Para concluir con el debate se hizo hincapié en la importancia del respeto por la opinión del otro, se hizo especial énfasis en este punto como base fundamental de la convivencia sana y pacífica, cuya práctica requiere de una clara percepción de los demás como personas con derechos, dignidad, valor, sentimientos, gustos, preferencias, defectos y errores; de manera que cada persona merece y necesita buen trato y consideración.

Los estudiantes, identificaron que el irrespeto es característico de personas desconsideradas y egoístas, expresaron que muchas de sus dificultades se habían presentado por no tratar adecuadamente a sus compañeros, ya que se hacían burlas, se provocaban para agredirse, inventaban o promovían chismes, se ponían apodos, no respetaban las pertenencias del otro, al respecto varios participantes señalaban que algunos tomaban las “cosas” para molestar a sus compañeros. Por otro lado, los participantes expresaron haber comprendido el significado de ponerse en el lugar del otro y reconocieron la importancia de tratar a los otros, de la manera que esperan ser tratados; sin embargo, manifestaron tener bastante dificultad al controlarse, cuando se presentaban estas situaciones, reaccionando de manera agresiva. Como alternativa de solución, propusieron intentar disminuir este tipo de reacciones y usar el conducto regular, es decir, informar a sus profesores ante el irrespeto en lugar de responder de la misma manera.

A partir de estas reflexiones, se generó un diálogo sobre la tolerancia, al considerarse que tiene una relación estrecha con el respeto; se la definió como aceptación de la diversidad y la capacidad de soportar y convivir con los demás a pesar de las diferencias. Algunos de los participantes, la definen como respeto y consideración a la diferencia o disposición a admitir en los demás una manera de ser y obrar distinta a la propia.

Evaluación

Cada participante recibió una copia del test EMA (Escala Multidimensional de Asertividad) para ser llenado nuevamente (post test) y se les pidió que respondieran de forma sincera.

Despedida.

Despedimos a los participantes agradeciéndoles por su asistencia, y reflexionándoles respecto a la importancia de poder aprender y desarrollar la comunicación asertiva para mejorar su interacción social en un futuro próximo.

Resultados.

En el desarrollo de este ejercicio, se evidencia como los estudiantes se fueron apropiando de las habilidades aprendidas en el transcurso del programa. Entre los mismos compañeros evaluaron el ejercicio y la gran mayoría manifestó haber recibido y dado un trato respetuoso en cada situación, pese a que inicialmente había un poco de temor, poco a poco se fueron desenvolviendo de mejor manera.

Durante el debate, se observó que los estudiantes asumieron con mayor compromiso la situación ya que en la gran mayoría estaba incluida el comunicar una opinión, la toma de decisiones y mantenerse en ellas a pesar de la presión y/o las consecuencias.

Varios estudiantes manifestaron que les fue difícil expresar inconformismo sin herir los sentimientos del otro, así sus intenciones sean buenas; otros expresaron no estar dispuestos a pasar por encima de sus opiniones para favorecer a algún compañero; también expresaron la dificultad de decirle algo incómodo a algún compañero (hacerle alguna observación sobre su forma de ver la situación por más confianza que pueda haber entre ellos) pero aceptaron que si se hace de manera correcta y con respeto, se puede obtener una respuesta favorable sin que el otro se sienta agredido. Muchos consideraron, que

pese a ser compañeros, era difícil para ellos, aceptar reclamaciones frente a comportamientos que se consideraban perjudiciales para el grupo (pedirle a algún compañero que no haga indisciplina o que no use ciertas palabras o que no se cierre en su opinión).

Pero, por otro lado, expresaron que el hecho de poder practicar las respuestas y hacer los ejercicios les había permitido reflexionar sobre cómo cada uno estaba afectando al grupo, al no respetar los derechos de los compañeros.

Lo más significativo de la experiencia, para ellos, fue ponerse en la situación de las dos posiciones, es decir de quien hace la petición y quien la recibe, reconociendo que muchas veces al hacer una petición no esperan un no por respuesta y que con frecuencia los reclamos que les hacen son justos, pero reaccionan de manera equivocada por “emoción”. Por ello, concluyen que, para mejorar en la relación con sus compañeros, es necesario ser más tolerantes, respetuosos e incluso más comprensivos, que el desacuerdo no es del todo algo negativo, pero se necesita aceptar las diferencias con respeto, empatía y buena comunicación.

Comentaron, además, que el trato cordial hace que se dispongan más a escuchar y aumenta las posibilidades de llegar a soluciones. Reconocieron que tuvieron en cuenta las recomendaciones y temáticas aprendidas en las sesiones anteriores para poder realizar el ejercicio. Según manifestaron, esperan que cuando se presente una situación real, puedan recordar y aplicar adecuadamente lo practicado, especialmente con sus familiares y compañeros.

También es importante resaltar que en el llenado de la prueba de asertividad EMA (post test) que se hizo una vez concluida la última actividad del programa, los participantes mostraron una actitud de mayor predisposición y concentración en comparación al llenado que hicieron del pre test.

3.4. Conclusiones.

Las siguientes conclusiones derivan de los objetivos y resultados obtenidos de la aplicación del programa para promover la comunicación asertiva en el grupo intervenido. Para poder explicar este logro es necesario interrelacionar los objetivos específicos con los resultados obtenidos durante el proceso como lo haremos a continuación:

Respecto a los Objetivos:

- El objetivo general de esta intervención fue: Implementar un programa para promover la comunicación asertiva en estudiantes del 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre de la ciudad de El Alto. Es así que posterior al diagnóstico se pudo diseñar, desarrollar y aplicar el presente programa en la población seleccionada con efectividad, concluyendo que el logro de este objetivo ha sido alcanzado.
- En cumplimiento de nuestro objetivo general planteado y de los objetivos específicos que lo acompañan, El programa de comunicación asertiva demostró ser de gran beneficio, pero también se evidencio la necesidad de un programa más prolongado en tiempo que permita que a través de un mayor número de sesiones los estudiantes puedan hacer los ejercicios en repetidas ocasiones, de esta forma el entrenamiento será más efectivo.
- El primer objetivo específico: Diagnosticar por medio de un pretest los niveles de asertividad que presentan los estudiantes del 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre de la ciudad de El Alto. Ha sido alcanzado ya que, para los propósitos del presente trabajo, se consideró indispensable usar un instrumento ya validado, capaz de evaluar objetivamente esta habilidad. De esta manera se aplicó un pre test, utilizando la prueba Escala multidimensional de Asertividad EMA. y a través de los resultados obtenidos se pudo verificar la necesidad de

diseñar y aplicar un programa para fortalecer esta habilidad.

- El segundo objetivo específico: Realizar un programa para incorporar habilidades que mejoren la comunicación asertiva en los estudiantes del 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre de la ciudad de El Alto permitiéndoles mantener relaciones positivas y mejorar la convivencia con su entorno familiar, educativo y social. Ha sido alcanzado, esto se evidencia con los resultados encontrados durante el desarrollo del programa donde a partir de las sesiones impartidas las habilidades asertivas han mejorado.
- Los adolescentes conocen no sólo la conceptualización de nuevas palabras como es la asertividad, sino también lo más fundamental es que reconocen el valor que tiene la adquisición del conocimiento y la práctica de habilidades asertivas en la comunicación; la oportunidad de relacionarse apropiadamente con su entorno, de hacer un buen uso de estrategias o técnicas al dar una respuesta, de reflexionar y relajarse antes de reaccionar de forma violenta, de tener la seguridad para dar su opinión cuando se lo requiera, de saber que tiene derecho a expresarse o a callarse, el reconocimiento de los derechos de las otras personas y los propios en la comunicación entre otros, son ejemplificaciones palpables que ayudan a evidenciar que en el transcurrir de las sesiones se ha aportado positivamente en la transformación de pensamiento y adquisición de habilidades para mejorar la comunicación asertiva en los participantes llegando a la conclusión de que se ha podido cumplir con este objetivo.
- Las diferentes actividades participativas desarrolladas en cada una de las sesiones ha generado en los estudiantes una mejor integración de las habilidades y técnicas asertivas en su comunicación, esto se evidencia al observar un mayor intercambio de opiniones y actitudes favorables hacia sus compañeros, profesores y el colegio en general, sin olvidar el propio aprendizaje adquirido a través de la cooperación

entre los compañeros, logrando un intercambio de ideas, razonamientos, puntos de vista y experiencias; despertado cierto grado de conciencia en los estudiantes quienes se tornaron cada vez más reflexivos sobre sus relaciones con los demás; valorando a las otras personas en el margen del respeto y logrando llegar a acuerdos cuando existían controversias .

- El tercer objetivo específico: Evaluar por medio de un post test los niveles de asertividad que presentan los estudiantes del 6to de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre de la ciudad de El Alto, después de la aplicación del programa de comunicación asertiva. Ha sido alcanzado, esto se demuestra con los resultados obtenidos en la comparación entre el pre test y el post test de los participantes donde se evalúa los resultados que reflejan cambios significativos en la mejora de la asertividad después de la intervención.

Respecto análisis de resultados:

- El programa aplicado para incrementar el nivel de comunicación asertiva es eficaz, así lo demuestra los resultados comparativos de los test (prueba EMA) tomados antes y después de la aplicación del programa mostrando en el pre test un 56% de estudiantes con asertividad, a diferencia del 76% de estudiantes obtenido en el post test, lo que concluye un claro incremento del nivel de asertividad en el grupo intervenido.
- El nivel de asertividad indirecta en el pre test dio a un 52% de estudiantes con habilidad en este factor, mientras que, en el post test resultó un 68% de estudiantes hábiles, habiendo un incremento de estudiantes hábiles para interactuar empatizar y relacionarse de forma personal con otros.
- El nivel de no asertividad en el pre test dio a un 72% de estudiantes hábiles en el manejo de este factor, y en el post test resultó un 88% de estudiantes, que manejan

este factor, mostrando un aumento de estudiantes hábiles para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, etc.

- El nivel de asertividad directa en el pre test dio a un 44% de estudiantes con este factor, mientras que, en el post test resultó un 72% de estudiantes, habiendo un incremento de estudiantes hábiles tanto para expresar como para para escuchar y manejar sus emociones al comunicarse con los demás

3.5. Recomendaciones.

Por todo lo anteriormente comentado y los resultados obtenidos, se recomienda

- Promover más programas de capacitación continua en comunicación asertiva a los estudiantes, como proceso continuo y de largo plazo, para que se pueda obtener resultados aún más positivos en el fortalecimiento de las habilidades de comunicación interpersonal, debido a que la adolescencia es una edad significativa para la vida de los seres humanos.
- Las recomendaciones a los adolescentes de la unidad educativa San Silvestre de la ciudad de El Alto, participantes del Programa es la de seguir capacitándose en este y otros temas que fortalezcan su desarrollo integral. Que no dejen de poner en práctica todo lo aprendido a lo largo del programa para que de esta manera los aprendizajes vayan interiorizándose en sus vidas y formen parte permanente de ellos, que también compartan los conocimientos y las experiencias adquiridas con su entorno familiar, educativo y social, para que ellos también de alguna manera se vean beneficiados de lo aprendido.

- Las recomendaciones a la unidad educativa San Silvestre y haciéndolo extensivo a las demás instituciones educativas es la de implementar talleres sobre la comunicación asertiva, promoviendo la escucha activa, y el respeto como parte imprescindible en todo el alumnado, incluyendo a los niños ya que así se puede fomentar la asertividad desde pequeños y mejorar la relación de los estudiantes.
- Las recomendaciones a la sociedad en general, son las de participar, generar y promover más espacios como estos dedicados al crecimiento personal, para prevenir diferentes tipos de males sociales, como ser relaciones conflictivas, violencia interpersonal, familiar, a un futuro académico y laboral, maltrato y otros ligados a las relaciones sociales. Abordando este y diferentes temas imprescindibles para la vida cotidiana, trabajando con diferentes edades, niños, jóvenes, adultos. De esta manera poner nuestro granito de arena para que la relación de las personas en esta sociedad sea cada vez mejor.

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LA PROYECCIÓN PROFESIONAL

4.1. Planteamiento de futuros desafíos a nivel profesional

Los conflictos son una expresión de la vida en sociedad, no existe sociedad alguna en la cual no existan los problemas y las dificultades ya que las sociedades están integradas por individuos con intereses y perspectivas diversas. El meollo de la situación se halla en la manera como éstos son abordados, como se plantean las soluciones que implementamos para superarlos. Es necesario construir escenarios donde sean valoradas las actitudes razonadas como el diálogo, la escucha y la resolución de los conflictos buscando llegar a acuerdos y sin recurrir a la violencia; siendo la educación la protagonista en la consecución de este fin y partiendo desde la escuela.

La educación sin lugar a dudas es uno de los procesos más importantes que puede vivenciar el ser humano, por los aprendizajes a nivel social, curricular, disciplinar e individual que allí suelen construirse. Pero dicho proceso educativo ésta permeado por una serie de factores y recursos que de una u otra manera deben mediar los procesos de enseñanza y aprendizaje para aportar así, significativamente, al desarrollo integral de cada individuo, en este sentido, la escuela tiene no sólo una función instructiva en términos de transmisión de contenidos, conocimientos propios del desarrollo cultural y tecnológico de cada sociedad; sino más importante aún, la escuela se convierte en el espacio de formación de sujetos ciudadanos críticos, reflexivos, capaces para desenvolverse dentro de su contexto y realizar procesos de transformación social, que se convierte igualmente en un objetivo que debe repensarse, reestructurarse y al cual hay que aportar desde el campo de la psicología, para el desarrollo óptimo del saber pedagógico que deben mediar los procesos de enseñanza y aprendizaje para aportar así, significativamente, al desarrollo integral de cada sujeto.

Sin duda, los importantes y rápidos cambios que está sufriendo el mundo actual debido a la crisis sanitaria provocada por el corona virus sitúan a los centros educativos en el punto de mira. Este desafío tan relevante deberá ser enfrentado en muchos casos con una gran capacidad para formar a los estudiantes no sólo desde el punto de vista educativo, sino también en competencias ligadas a otros ámbitos de bienestar sobre todo psicológico. Es necesario realizar programas para fomentar la igualdad y prevenir la violencia reducir los prejuicios, educar en diversidad, prevenir los trastornos y las conductas inadecuadas, hacer un buen uso de las redes sociales y mejorar las competencias emocionales y sociales entre otros.

Uno de ellos, la comunicación asertiva es un tema que ha sido trabajado principalmente desde la psicología y aplicado a la dinámica de grupos, obteniendo buenos resultados en la intervención de las formas de comunicación que permean las relaciones interpersonales, con la puesta en marcha de este tipo de estrategias comunicativas las cuales hacen más eficaces los canales y sistemas comunicativos en la interacción personal; se considera que la aplicación de las mismas puede aportar significativamente al trabajo en el campo pedagógico, esta reflexión, en este particular caso, se ha plasmado en el planteamiento de un Programa que a través de actividades direccionadas al alcance de objetivos concretos ha buscado, más que un aprendizaje acumulativo y memorístico, la concientización y la puesta en marcha de ejercicios propicios al cambio actitudinal y consciente de los estudiantes y a la apropiación de los aprendizajes a través de estrategias de comunicación. Actividades dinámicas como dramatizaciones, juegos de roles, aprendizajes basados en problemas, discusiones, exposiciones, conversaciones, entre otros, pusieron a prueba la creatividad de este trabajo de intervención.

En el desarrollo de este programa he descubierto de una manera más clara la importancia de la formación profesional, la calidad humana y la técnica en el acercamiento a la realidad social, pero sobre todo que la inmersión en la comunidad educativa, el estar con los estudiantes es algo completamente enriquecedor y constructivo para mi vida y para mi

formación profesional, sin duda, con esta propuesta de intervención se espera contribuir con un grano de arena en el mejoramiento de esta problemática.

No fue un trabajo fácil y admiro profundamente a los profesionales que trabajan en realidades sociales tan difíciles y a diario, me queda el compromiso sincero por capacitarme más, formarme constantemente y trabajar conscientemente en el campo de la psicología para seguir aportando al mejoramiento de la situación mental, emocional y conductual de los individuos a través de esta comprometida y valiosa profesión ya que el desarrollo del presente trabajo concibe la gran influencia ocasionada en mi perspectiva profesional futura. Haciendo una breve reflexión acerca de lo aportado se encuentran dos niveles: enriquecimiento profesional y personal.

Por un lado, las constantes lecturas de artículos y libros acerca del tema para la estructuración de este trabajo han fomentado en mi preparación profesional un aprendizaje importante acerca de la comunicación asertiva y su importancia en la relación de los seres humanos. Esta formación será fundamental para favorecer la calidad en la puesta en práctica de este tema y de otros que adquiera y pretenda transmitir con el objetivo de mejorar de la calidad de vida del individuo en el campo de la psicología.

Por otro lado, se encuentra el enriquecimiento personal que he alcanzado al preparar y realizar cada sesión del programa, el implementarlo ha logrado darme una visión crítica de los problemas cotidianos que existen en la sociedad actual donde el conocimiento y la práctica de lo aprendido puede contribuir ampliamente a un mejor desempeño social.

La preparación y participación en este trabajo de intervención me han dejado un gran aprendizaje, pienso que soy yo la que más ha aprendido, me vi confrontada en varias situaciones en mi propia asertividad, el hecho de leer y conocer la teoría fue de mucha ayuda, entiendo ahora más sobre la importancia de saber comunicarnos, tuve oportunidad de compartir experiencias propias que, aun cuando las expuse como ejemplos con una finalidad dentro del programa, me ayudaron a reflexionar y sobre estas experiencias tomar

decisiones a futuro a nivel personal y profesional.

Puedo confirmar que crecimos juntos, a través de compartir las experiencias, sentirse escuchados, comprendidos, no juzgados, escuchar a otros y darse cuenta que todos compartimos experiencias similares, esto favorece que la persona y el grupo con sus propios recursos crezcan positivamente hacia donde cada uno lo desea.

La experiencia de trabajo con población adolescente ha permitido acumular conocimientos, habilidades y estrategias de trabajo para poder abordar las diversas problemáticas que giran alrededor de ellas y ellos, conocer y reconocer que la población adolescente es un grupo que experimenta diferentes cambios biopsicosociales de transición de la niñez a la vida adulta y vive enfrentando constantes desafíos que su entorno sociales le pone en frente y que exige un ajuste psicológico para afrontar toda la realidad y los cambios constantes que este nuevo siglo le presenta, ha sido un recorrido que nos lleva al activismo para con esta población.

Se pudo confirmar, de manera empírica, que presentarle al adolescente procesos donde ellas y ellos pueden expresarse, ver plasmados en la realidad sus ideas y sentirse parte de la solución hacia un cambio social de la realidad, es de gran beneficio para el fortalecimiento de su personalidad y le genera gran satisfacción personal; esto le permite dejar de lado o mejorar conductas negativas para consigo mismo y en su relacionamiento con los demás.

En esta misma línea, esta experiencia me ha permitido plantear varios desafíos personales ya que todavía hay mucho más por hacer para que la población adolescente y joven viva una realidad con mayores oportunidades en su transición hacia la vida adulta.

Considero que continuar presentando opciones de desarrollo personal para la población adolescentes o realizar acciones de formación, información y prevención sigue siendo el camino correcto hacia la construcción de una sociedad más saludable, con adolescentes

más propositivos, y mayores posibilidades de convertirse en adultos responsables, con valores de convivencia armónica y empáticos ante su entorno, esto nos permitirá tener una sociedad futura más respetuosa sin desigualdades ni discriminación.

Es así que valoro de forma positiva el tiempo y esfuerzo dedicado a este trabajo que espero pueda servir de guía para un mayor desarrollo de este tema y lograr el enriquecimiento del alumnado que acude a las aulas ya que este trabajo me permitió entender con mayor profundidad la asertividad como una habilidad necesaria para todas las personas dentro y fuera de las instituciones educativas, todos tenemos objetivos personales, objetivos a lograr en nuestros trabajos y requerimos de otros para lograrlos, por lo que la comunicación asertiva es necesaria en todos los ámbitos de la vida de una persona, incluso si se trabaja independientemente, se requiere de una comunicación que favorezca la relación con los demás.

La misión primordial de la psicología como ciencia es fundamental pero al mismo tiempo muy delicada, pues hace referencia al esfuerzo profesional que se debe hacer para ayudar a los seres humanos a mejorar sus condiciones de vida, partiendo de la salud mental, se trata de ayudar a la persona a mejorar íntegramente, lo cual conlleva una gran responsabilidad, es una profesión donde prima la ética, la empatía, la integridad y la responsabilidad. Al ayudar a mejorar la calidad de vida de un individuo, no sólo estamos ayudando a una persona, sino a una familia y porque no decirlo a la sociedad.

Por estas razones tengo presente la responsabilidad que conlleva esta profesión y desde donde estamos pondremos todos nuestros buenos oficios para mejorar la calidad de vida de la sociedad siendo un agente de cambio y transformación basado en el conocimiento teórico adquirido en años de estudio como en la experiencia que dan los años de vida, así como de los adelantos tecnológicos y científicos que se perciben continuamente y seguiremos esforzándonos por mejorar ya que la responsabilidad ahora es mayor, todos los que ejercemos esta profesión a mi parecer tenemos una deuda social y la obligación moral de devolver a la comunidad en toda la medida de nuestras posibilidades lo mejor de

nosotros, el crecimiento personal pienso lo logramos cuando ayudamos a crecer a los demás por lo tanto es necesario seguir el proceso iniciado, continuar formándome, capacitándome, y especializándome con la finalidad de contribuir a la sociedad no sólo poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos , sino también mejorando cada día, por un bien en común, el personal y el de los seres humanos que conforman esta sociedad, ya que los psicólogos educativos son un elemento clave para el funcionamiento adecuado de los espacios educativos, ayudando no sólo a los alumnos, sino a todo el personal que ahí trabaja; siendo un especialista que posee los conocimientos teóricos y prácticos para resolver problemas en cualquier aspecto de la educación, tanto en profesores como en alumnos al contar con los conocimientos para comprender el desarrollo cognitivo, moral, social, y psicológico de las diferentes etapas por las que pasa el alumno.

Así mismo, conoce y debe manejar algunos modelos de aprendizaje, tipos de habilidades de enseñanza, técnicas de motivación, estrategias pedagógicas para el manejo del salón de clases, principios y técnicas de modificación de la conducta, así como métodos de evaluación (Hernández, 2008). La función del psicólogo educativo abarca no solamente a un individuo, sino a grupos enteros en formación. Tiene que ver con el empleo de las herramientas teórico metodológico de la psicología para abordar los problemas educativos con la finalidad de comprender y mejorar los procesos educacionales en un sentido amplio y no cerrarlo solamente a los escolares (Guzmán, 2005).

En las Unidades Educativas los psicólogos son prioritarios. Implementar ítems en los colegios fiscales sería un gran aporte a la sociedad, porque ahí es donde se necesitan profesionales psicólogos educativos que deben conocer bien todo lo relacionado a la educación para dar un asesoramiento eficaz en la creación de estrategias para el proceso de enseñanza integral de los estudiantes siendo que un profesional psicólogo proporciona alternativas para que otros profesionales ligados al campo de la educación encuentren recursos que faciliten su labor y aporten a la enseñanza, especialmente en este tiempo crítico de pandemia que de seguro dejara huellas psicosociales donde el aumento de los

servicios de apoyo psicológico y social y de salud mental en los centros educativos, será vital, no sólo para el alumnado sino también para el profesorado y el personal administrativo de la institución.

Es así que el trabajo de un psicólogo en las Instituciones educativas especialmente en este tiempo de crisis por la pandemia, es muy importante. Es necesaria una nueva cultura de la cooperación y la coordinación dentro de los centros educativos, desde la cual deben atenderse los problemas fundamentales que dejó la pandemia además de dar instrucción educativa a los estudiantes. Todo esto hace indispensable que la escuela moderna cuente con maestros preparados, pero también con especialistas en la conducta humana. Es así que esperemos que el Estado entienda que es necesario contar con un psicólogo en cada uno de los niveles (inicial, primaria y secundaria) para que nuestros educandos gocen de la ayuda profesional en el momento más necesario (la época estudiantil).

BIBLIOGRAFÍA

- Ayvar, H. (2016). La autoestima y la asertividad en adolescentes de educación secundaria de un colegio estatal y particular de un sector del distrito de Santa Anita.
- Castanyer, O. (1996). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. (e-book) Bilbao:Editorial Descleé de Brouwer.
- De la Plaza, J. (2008). *La inteligencia asertiva*. Zig-Zag S.A.
- Filio, D. M. L. H. (2018). *¿Como afecta la tecnología a la comunicación?* 33. *Temas para la educación*, 18, 7. Recuperado de: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd9004.pdf>
- Gaeta, y Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: un análisis Teórico-Empírico. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. <http://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>.
- Garavito, M.A. (2003) *Violencia política e inhibición social*. Estudio psicosocial de la realidad Latinoamericana. Colección Cultura de Paz.
- Marchezini-Cunha, V. Zagury, E. (2010) *Assertividade e Autocontrole: Interpretação Analítico-Comportamental*. Brasil: Psicología: Teoría e Pesquisa, Abr-Jun 2010, Vol. 26, n. 2, pp. 296-304.
- Miranda, J. R. (2019). *Niveles de relaciones interpersonales en los estudiantes de secundaria de la I.E. Emblemática Nuestra Señora de la Asunción - Cutervo – 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Monjas, M. (2003). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS) – Valladolid*. CEPE. Edición undécima. Recuperado de: <http://www.tienda.cepeonline.es/wpcontent/uploads/2010/9788478692.pdf>.
- Palacios, E. (2017). Asertividad y agresividad en estudiantes de 4º y 5º año de secundaria de dos instituciones educativas públicas en el distrito de Puente Piedra. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología. Universidad CésarVallejo
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11329/Palacios_REL.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Riso, W. (junio de 2013). Para no dejarse manipular y ser asertivo. 5.

- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional* (4taEd). ACDE. <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>.
- Sartori, M. y López, M. (2015). Habilidades sociales: Su importancia en mujeres con diagnóstico de Síndrome de Turner. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v14n2/v14n2a13.pdf>.
- Salinas, J. (2019). “Enseñanza flexible, aprendizaje abierto. Las redes como herramientas para la formación” EDUTEC Revista electrónica de tecnología educativa, n° 10. febrero 2020 seguro para que una interacción social resulte satisfactoria (, Di Fabio)

ANEXOS

Anexo 1. Test Escala Multidimensional De Asertividad.

Nombre:.....

Curso:.....**Colegio:**.....

EMA

A continuación, hay una lista de afirmaciones, anote en la hoja de respuesta el número correspondiente al grado de confirmación, hay cinco posibles respuestas. Por favor conteste sinceramente.

Totalmente endesacuerdo	en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo						
1	2	3	4	5						
ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD										
N°	AFIRMACIONES									
1	Puedo reconocer públicamente que cometí un error					1	2	3	4	5
2	No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso					1	2	3	4	5
3	Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otro					1	2	3	4	5
4	Me es fácil decirle a alguien que acepto su crítica mi persona					1	2	3	4	5
5	Me es difícil expresar mis deseos					1	2	3	4	5
6	Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos					1	2	3	4	5
7	Puedo decirle a alguien directamente que actuó de forma injusta					1	2	3	4	5

8	Cuando discuto con una persona sobre donde ir comer, yo expreso mi preferencia	1	2	3	4	5
9	Me cuesta trabajo hacer nuevos amigos	1	2	3	4	5
10	No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo	1	2	3	4	5
11	Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal	1	2	3	4	5
12	Si tengo alguna duda, pido que se me aclare	1	2	3	4	5
13	cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle	1	2	3	4	5
14	Solicito ayuda cuando la necesito	1	2	3	4	5
15	Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada	1	2	3	4	5
16	Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado	1	2	3	4	5
17	Me es fácil aceptar una crítica	1	2	3	4	5
18	Me es fácil pedir prestado algo	1	2	3	4	5
19	Puedo pedir favores	1	2	3	4	5
20	Expreso con mayor facilidad mi desagrado	1	2	3	4	5
21	Expreso amor y afecto a la gente que quiero	1	2	3	4	5

22	Me molesta que me digan los errores que he cometido	1	2	3	4	5
23	Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta	1	2	3	4	5
24	Puedo decir a las personas que actuaron injustamente por teléfono	1	2	3	4	5
25	Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo/a por teléfono	1	2	3	4	5
26	Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta	1	2	3	4	5
27	Puedo pedir que me enseñen como hacer algo que no sé cómo realizar	1	2	3	4	5
28	Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas	1	2	3	4	5
29	Me es fácil hacer un cumplido por medio de una tarjeta o carta que personalmente	1	2	3	4	5
30	Es difícil para mí alabar a otros	1	2	3	4	5
31	Me es difícil iniciar una conversación	1	2	3	4	5
32	Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
33	Encuentro difícil admitir que estoy equivocado	1	2	3	4	5
34	Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás	1	2	3	4	5
35	Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5

36	Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
37	Puedo admitir que cometí un error con mayor facilidad por teléfono que personalmente	1	2	3	4	5
38	Acepto sin temor una crítica	1	2	3	4	5
39	Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica	1	2	3	4	5
40	Prefiero decirle a alguien sobre o que deseo en la vida, por escrito que personalmente	1	2	3	4	5
41	Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa	1	2	3	4	5
42	Me cuesta trabajo decirles a otros lo que me molesta	1	2	3	4	5
43	Me da pena preguntar cuanto tengo dudas	1	2	3	4	5
44	Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente	1	2	3	4	5
45	Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer	1	2	3	4	5

Anexo 2. Hoja de vaciado de respuestas del test EMA

EMA

ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD HOJA DE RESPUESTAS

Nombre: _____ Sexo: _____

Edad: ____ Curso _____ Colegio _____

Instrucciones:

Coloque dentro del cuadro correspondiente el número que indique que tanto está usted de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones que se presentan en el Cuestionario, con base en la siguiente escala:

- 1= Completamente en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= Ni en de acuerdo ni en desacuerdo
- 4= De acuerdo
- 5= Completamente de acuerdo

No marque el cuadernillo

1. <input type="checkbox"/>	16. <input type="checkbox"/>	31. <input type="checkbox"/>
2. <input type="checkbox"/>	17. <input type="checkbox"/>	32. <input type="checkbox"/>
3. <input type="checkbox"/>	18. <input type="checkbox"/>	33. <input type="checkbox"/>
4. <input type="checkbox"/>	19. <input type="checkbox"/>	34. <input type="checkbox"/>
5. <input type="checkbox"/>	20. <input type="checkbox"/>	35. <input type="checkbox"/>
6. <input type="checkbox"/>	21. <input type="checkbox"/>	36. <input type="checkbox"/>
7. <input type="checkbox"/>	22. <input type="checkbox"/>	37. <input type="checkbox"/>
8. <input type="checkbox"/>	23. <input type="checkbox"/>	38. <input type="checkbox"/>
9. <input type="checkbox"/>	24. <input type="checkbox"/>	39. <input type="checkbox"/>
10. <input type="checkbox"/>	25. <input type="checkbox"/>	40. <input type="checkbox"/>
11. <input type="checkbox"/>	26. <input type="checkbox"/>	41. <input type="checkbox"/>
12. <input type="checkbox"/>	27. <input type="checkbox"/>	42. <input type="checkbox"/>
13. <input type="checkbox"/>	28. <input type="checkbox"/>	43. <input type="checkbox"/>
14. <input type="checkbox"/>	29. <input type="checkbox"/>	44. <input type="checkbox"/>
15. <input type="checkbox"/>	30. <input type="checkbox"/>	45. <input type="checkbox"/>

Anexo 3. Carta de solicitud de permiso para implementar el Programa.

La Paz, 08 de agosto de 2021

Señor:
Lic. Lucio Zanga Alejo
Director de la Unidad Educativa "San Silvestre"



Lic. Lucio Zanga Alejo
DIRECTOR

RECIBIDO 08 AGO 2021


**REF: SOLICITUD DE PERMISO PARA IMPLEMENTAR
PROGRAMA DE INTERVENCION SOBRE
COMUNICACIÓN ASERTIVA.**

De mi consideración:

Yo, Fabiana Chumacero Chávez identificada con C.I. 3445976 L.P. y Registro Universitario 39625 egresada de la Carrera de Psicología, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés, solicito respetuosamente permiso a su autoridad para implementar el trabajo de intervención titulado: **"Programa de intervención para promover la comunicación asertiva en estudiantes de 6º de secundaria de la Unidad Educativa San Silvestre de la ciudad de El Alto"** para optar al grado de Licenciatura en el Plan Excepcional de Titulación para Antiguos Estudiantes no Graduados II/versión de la Carrera de Psicología.

Agradeciendo de antemano la atención al presente, reciba saludos cordiales.

Atentamente.



FABIANA CHUMACERO CHAVEZ
CI 3445976 L.P.

Anexo 4. Carta que certifica el trabajo de intervención.

La Paz, 5 de octubre del 2021

Señores.
P.E.T.A.E.N.G. II/VERSIÓN
Carrera de Psicología
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación
Universidad Mayor de San Andrés

REF: CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DEL
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN
COMUNICACIÓN ASERTIVA

EL QUE SUSCRIBE LIC. LUCIO SANGA ALEJO, DIRECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA "SAN SILVESTRE"

Hace Constar.

Que la Sra. **Fabiana Chumacero Chávez**, identificada con C.I. 3445976 L.P. egresada de la Carrera de Psicología, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés ha realizado su Programa de intervención para promover la comunicación asertiva en los estudiantes de 6º de secundaria en la Unidad Educativa "San Silvestre" a partir del 13 de septiembre hasta el 4 de octubre del presente año, implementando los talleres 3 veces por semana durante tres semanas con una duración de 1 hora por taller. Durante su trabajo ha demostrado compromiso, eficiencia y responsabilidad.

Se expide el presente certificado a solicitud de la interesada para fines convenientes.

Atentamente.




Lic. Lucio Sanga Alejo
DIRECTOR

Lic. LUCIO SANGA ALEJO
DIRECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA "SAN SILVESTRE"

Anexo 5. Fotos de la implementación del programa.

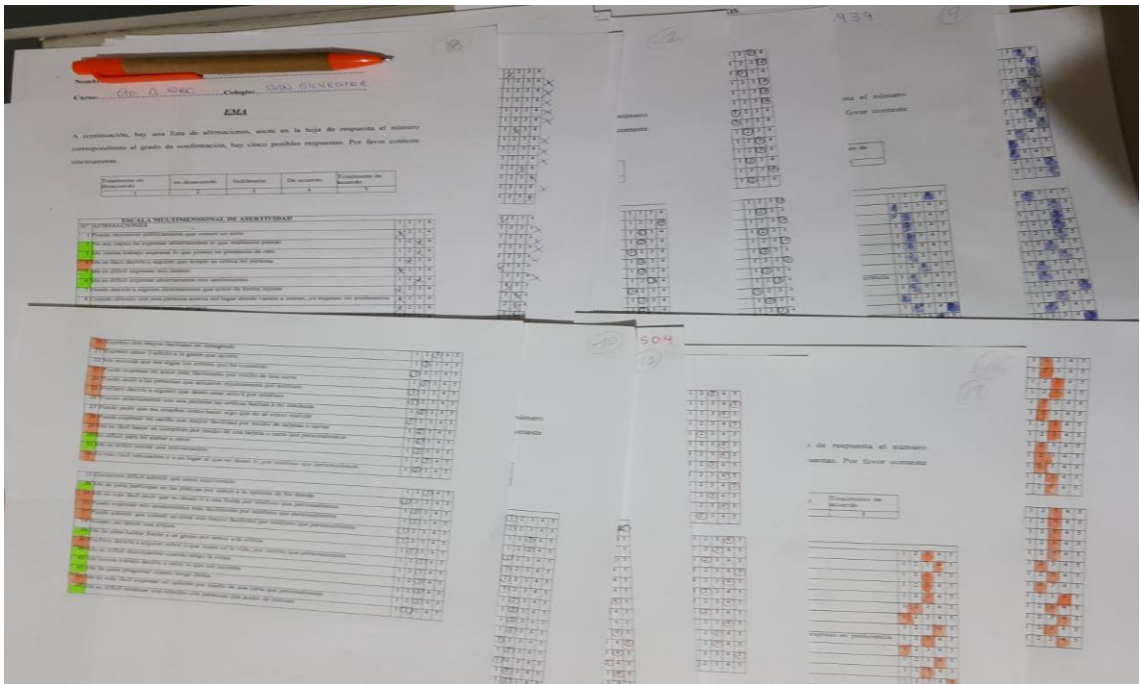








Cuestionario de Asertividad : EMA.



Anexo 6. Técnicas Asertivas.

Técnica del disco rayado

Una de las mejores técnicas de comunicación asertiva se denomina el **disco rayado**. Como su nombre lo indica, esta técnica de comunicación consiste en repetir en varias ocasiones alguna afirmación dentro de una frase sin cambiar el tono y la intensidad del mensaje.

Se utiliza con el fin de ser persistentes en algún argumento o realizar alguna solicitud, procurando ser respetuosos y sin la necesidad de utilizar un lenguaje agresivo. Es importante que al momento de implementar esta técnica de comunicación asertiva puedas variar las palabras y utilizar sinónimos, siempre y cuando hagas énfasis en tu argumento principal.

Veamos un ejemplo:

Tú: *"Hola vecino. ¿Le puedes bajar un poco el volumen a la música? No logro concentrarme muy bien mientras trabajo".*

Vecino: *"¿Entonces no puedo poner música?"*

Tú: *"Claro que puedes poner música cuando quieras. Solo te pido el favor de bajarle el volumen a la música para poder trabajar con más tranquilidad".*

Vecino: *"Entiendo. Entonces le bajaré el volumen a la música".*

¿Cómo utilizar la técnica del disco rayado?

Al momento de implementar esta técnica de comunicación asertiva es indispensable que tengas en cuenta los siguientes puntos:

Por muy irritable que te parezca alguna situación, es primordial que mantengas la calma y utilices palabras respetuosas.

Si la persona te contesta de manera ofensiva, lo mejor es continuar utilizando un lenguaje cortés para evitar algún tipo de inconveniente.

Como lo vimos en el ejemplo, intenta agregarle otros matices a la frase que utilices las veces que sean necesarias, pero dale siempre relevancia a tu idea principal.

Técnica del acuerdo asertivo

¿Cómo reaccionas cuando sabes que has cometido un error? Aunque muchos no opinen igual, las críticas son necesarias para mejorar y no seguir cometiendo los mismos errores. También, es cierto que no todas las personas saben expresar sus críticas de la mejor forma posible; sin embargo, queda en nosotros mismo aprender a aceptarlas de manera asertiva.

La técnica del acuerdo asertivo consiste en reconocer que has fallado en algo cuando te realizan alguna crítica o un reclamo.

Sin embargo, ten en cuenta que esta técnica de comunicación asertiva se puede aplicar de dos maneras:

Cuando una persona generaliza algún comportamiento de tu parte que no es habitual en ti. En este caso debes reconocer el error, pero debes puntualizar que no siempre ocurre de la misma manera.

Veamos un ejemplo que puedes implementar en tu trabajo para equilibrar tu inteligencia emocional.

Persona: "*¿Por qué nunca me respondes los correos?*"

Tú: "*Tienes razón al decir que no respondí el correo que enviaste hace un momento, pero fue porque estaba... (incluir el motivo). Ten presente que en otras ocasiones siempre le doy prioridad a lo que me escribes*".

La otra manera de aplicar esta técnica de comunicación asertiva se da al momento de reconocer un error puntual, pero informando a la otra persona que no se repetirá.

Por ejemplo:

Tú: *"Olvidé realizar lo que me pediste, pero ten por seguro que no volverá a suceder"*.

¿Cómo utilizar la técnica del acuerdo asertivo?

En el primer caso, el hecho de que una persona tienda a generalizar un comportamiento nuestro puede producir cierta molestia. A pesar de ello, lo importante en esta técnica de comunicación asertiva es mantener la calma y hacerle saber a la persona que nuestra conducta no siempre ocurre de la misma manera.

Por último, nada tranquiliza más a nuestra mente que reconocer un error que cometimos. Por eso, debes aceptar tu fallo y comunicar a la otra persona que no volverá a ocurrir, justamente, para darle seguridad y tranquilidad.

Técnica de la pregunta asertiva

Esta técnica de comunicación asertiva va de la mano con la técnica del acuerdo asertivo, pues ambas tratan la forma de responder a una crítica.

Cuando te realizan un comentario negativo, la técnica de la pregunta asertiva consiste en responder a esa crítica con una pregunta, con el fin de que esa persona amplíe su argumento y tú puedas tener una oportunidad de mejora.

Esta técnica puede ser útil tanto en tu vida laboral como profesional, y es una muy buena opción para no entrar en algún tipo de conflicto cuando alguien no estuvo de acuerdo con tu comportamiento, dando espacio al diálogo y a la reflexión.

Te dejamos un par de ejemplos:

1) Persona: Recibí tus informes, pero todos están mal redactados.

Tú: *¿Cómo crees que puedo mejorarlos?*

2) Persona: *Tu forma de contestarme no fue la mejor.*

Tú: *¿Cuál crees que pudo haber sido una mejor respuesta?*

¿Cómo utilizar la técnica del acuerdo asertivo?

Ten presente que todos tenemos percepciones diferentes, y lo que para ti puede ser insignificante, para otra persona puede ser importante. Por ello, nunca tomes una posición defensiva. Indaga lo que molestó a esa persona y trata de llegar a un acuerdo con ella.

Más allá de recibir un comentario como una crítica, tómalo como una forma de evaluar lo que estás haciendo mal para mejorar como persona.

Técnica del aplazamiento asertivo

Como su nombre lo indica, esta técnica de comunicación asertiva consiste en aplazar tu respuesta cuando te realizan un comentario, una sugerencia o una crítica. Se implementa cuando no tienes una respuesta correcta o cuando necesitas tiempo para formularla.

También puedes utilizar esta técnica de comunicación cuando estés en medio de una discusión que no te permita pensar con claridad. Algo muy común en las discusiones es actuar de manera impulsiva, lo cual suele empeorar la discusión. Esta es una de las técnicas de comunicación asertiva que te evitará alargar alguna discusión y eludir palabras que puedan herir a la otra persona.

Te compartimos un ejemplo:

Persona: *¿Por qué te comportaste de esa manera?*

Tú: *Prefiero explicártelo cuando estemos más calmados.*

¿Cómo utilizar la técnica del aplazamiento?

Usa esta técnica de comunicación asertiva cuando sientas que, por la tensión del momento, puedas lastimar a la otra persona.

Esta técnica se suele utilizar en discusiones, por lo que te recomendamos siempre mantener la calma y utilizar un tono de voz que transmita tranquilidad.

Técnica del banco de niebla

El banco de niebla es una técnica de comunicación asertiva que consiste en darle la razón a una persona, pero no en su totalidad. Durante una conversación es normal que dos personas tengan diferentes puntos de vista y, justo por eso, se puede generar alguna discusión.

Para evitar un conflicto, esta técnica de comunicación puede servirte para que la otra persona entienda que no estás de acuerdo con su postura y, consecuentemente, dar tu punto de vista.

incrementar las consecuencias del problema.

Sin embargo, debes ser muy cuidadoso con el tono que utilices en esta técnica de comunicación asertiva, debido a que la otra persona puede sentir que su posición es irrelevante o inapropiada para ti.

Te compartimos un par de ejemplos:

1) Persona: ... y eso es lo que opino sobre el tema.

Tú: *Puede que tengas razón, pero mi punto de vista es que...*

2) Persona: ¿Cómo vas a estar en desacuerdo conmigo?

Tú: *Entiendo tu punto de vista, pero yo opino que...*

¿Cómo utilizar la técnica del banco de niebla?

Esta técnica de comunicación asertiva se utiliza para refutar alguna idea. Sin embargo, es primordial que el tono de voz que utilices sea lo más calmado posible para evitar algún tipo de malentendido.

Trata de implementar una posición de escucha hacia la otra persona. Hazle saber que lo estás entendiendo, pero también comunica tu desacuerdo sin recurrir a un lenguaje egocéntrico. Aplicar la técnica de la escucha activa puede ser de mucha utilidad.

Técnica para el cambio

La técnica para el cambio es una técnica de comunicación asertiva ideal para aliviar algún conflicto.

Si estás discutiendo con alguien por algo muy puntual y la conversación cada vez está más tensa, esta técnica de comunicación te puede ayudar a calmar la situación y a posponer su solución para hablar con mayor tranquilidad.

Con esta técnica podrás tener un panorama global de la situación con el fin de reducir los niveles de agresividad.

Aquí te dejamos un ejemplo:

Persona: *Llegamos tarde por tu culpa, como siempre.*

Tú: No. Llegamos tarde porque te quedaste dormido.

Persona: *Me quedé dormido porque tardaste mucho tiempo en salir del baño. ¿Cuántas veces tengo que decírtelo?*

Tú: *Mira, no alarguemos la discusión. Nos estamos saliendo del tema, ambos nos*

sentimos cansados y no vamos a llegar a ningún lado. ¿Vale la pena discutir por esto?

¡Definitivamente las técnicas de comunicación asertiva son muy útiles en nuestra vida diaria!

¿Cómo utilizar la técnica para el cambio?

Sabemos que es difícil pensar con cabeza fría en medio de una discusión, pero haz tu mayor esfuerzo para aplicar esta técnica de comunicación asertiva y evitar conflictos innecesarios.

Evalúa la raíz de la discusión y tómala como punto de partida. Las discusiones pueden convertirse en bolas de nieve que desencadenan más tensiones, pero si partes desde el núcleo y tratas de solucionarlo en conjunto, verás grandes resultados.

Técnica de ignorar

Finalizamos esta lista de técnicas de comunicación asertiva con la técnica de ignorar. Se utiliza cuando la persona con la que estás hablando se encuentra muy disgustada y lo manifiesta en su manera de hablar.

Aunque su mismo nombre pueda darnos una idea de lo que significa, no se trata de ignorar a esa persona, sino de informarle que es mejor continuar con la conversación cuando se sienta más tranquilo/a.

Por ejemplo:

Persona: *"¡Estoy harto de esta situación!"*

Tú: *"Ahora mismo estás muy alterado. Mejor hablemos cuando estés más calmado y tengas una buena disposición para dialogar".*

¿Cómo utilizar la técnica de ignorar?

Trata de no igualar el tono de la persona con la que estás hablando. Esto solo generará más rabia para ambos y podrían terminar lastimados.

Recuerda que esta técnica de comunicación asertiva no se trata de ignorar al otro, sino de hacerle entender que su manera de hablar no es la adecuada para establecer una conversación. Por ende, debes ser lo más paciente posible y utilizar un lenguaje tranquilizante.

Anexo 7. Casos Sesión 7.

<p>CASO 1.</p> <p>Usted está esperando una llamada importante, entonces lo llaman, pero es una señorita ofreciéndole un libro que no es de su interés, ella es insistente. Usted se encuentra molesto y cansado, y tiene que responderle a la señorita para seguir esperando la llamada.</p> <p>Respuesta:</p> <p>“No deseo el libro que me está ofreciendo ya que los temas no servirán para mi carrera” entonces la señorita insiste dando otros motivos a lo que usted responde: “No deseo el libro que me está ofreciendo ya que los temas no servirán para mi carrera”, la señorita da otros motivos y usted finaliza respondiendo lo mismo.</p>	<p>CASO 2</p> <p>Ana le pide a Martin que le ayude a hacer un trabajo porque él conoce del tema; sin embargo, Martin tiene un examen el día siguiente, entonces no tiene tiempo, a pesar que él ya explico esto, ella insiste.</p> <p>Respuesta:</p> <p>Martin responde: “Sé que manejo esos temas más que tu Ana, sin embargo, pienso que podrías aprovechar estos momentos y estar avanzando sola con el trabajo, aprovechar el tiempo siempre es bueno.”</p>
---	---

CASO 3

Rosa se encuentra muy molesta por que Pablo se fue a una fiesta el fin de semana y no le contó, entonces ella entra al Facebook de Pablo y elimina a todas sus amigas, luego Pablo se da cuenta de esto, Pablo está muy molesto y muy ofuscado y en ese mismo momento busca a Rosa para hablar, pero ella también se encuentra muy molesta, Pablo comienza a gritar.

Respuesta:

Rosa le dice a Pablo: “Ahora los dos estamos molestos ¿te parece si lo dejamos ahora y lo hablamos luego?”

CASO 4

Paola está almorzando con su hijo, durante la comida él está mirando el celular todo el rato, sin conversar con su madre, luego se levanta y deja los platos en la mesa.

Ella se enoja por la suma de estas situaciones, entonces le llama y le dice que está harta de su forma de ser y de cómo se comporta en la mesa, que ya no tiene paciencia.

Respuesta:

El hijo responde: ¿Qué es exactamente lo que te molesta de mi forma de actuar durante la comida? ¿Cómo sugieres que cambie para que no te vuelvas a molestar?

<p>CASO 5</p> <p>Camila y Juan tienen que hacer un trabajo, los dos forman un buen equipo ya que siempre trabajan bien, pero esta vez Juan se demoró en hacer su parte entonces entregaron el trabajo incompleto y sacaron una nota baja. Camila se siente frustrada entonces le dice a Juan que siempre se demora en todo y por su culpa sacaron una nota baja.</p> <p>Respuesta:</p> <p>Juan responde: “Tienes razón, entregamos el trabajo incompleto por mi culpa, pero tú sabes que normalmente suelo trabajar bien, así que no puedes decir “como siempre”.</p>	<p>CASO 1</p> <p>Usted está esperando una llamada importante, entonces lo llaman, pero es una señorita ofreciéndole un libro que no es de su interés, ella es insistente. Usted se encuentra molesto y cansado, y tiene que responderle a la señorita para seguir esperando la llamada.</p> <p>Respuesta:</p> <p>“No deseo el libro que me está ofreciendo ya que los temas no servirán para mi carrera” entonces la señorita insiste dando otros motivos a lo que usted responde: “No deseo el libro que me está ofreciendo ya que los temas no servirán para mi carrera”, la señorita da otros motivos y usted finaliza respondiendo lo mismo.</p>
<p>CASO 2</p> <p>Ana le pide a Martín que le ayude a hacer un trabajo porque él conoce del tema; sin embargo, Martín tiene un examen el día siguiente, entonces no tiene tiempo, a pesar que él ya explicó esto, ella insiste.</p>	<p>CASO 3</p> <p>Rosa se encuentra muy molesta porque Pablo se fue a una fiesta el fin de semana y no le contó, entonces ella entra al Facebook de Pablo y elimina a todas sus amigas, luego Pablo se da cuenta de esto,</p>

Respuesta:

Martin responde: “Sé que manejo esos temas más que tu Ana, sin embargo, pienso que podrías aprovechar estos momentos y estar avanzando sola con el trabajo, aprovechar el tiempo siempre es bueno.”

Pablo está muy molesto y muy ofuscado y en ese mismo momento busca a Rosa para hablar, pero ella también se encuentra muy molesta, Pablo comienza a gritar.

Respuesta:

Rosa le dice a Pablo: “Ahora los dos estamos molestos ¿te parece si lo dejamos ahora y lo hablamos luego?”

CASO 4

Paola está almorzando con su hijo, durante la comida él está mirando el celular todo el rato, sin conversar con su madre, luego se levanta y deja los platos en la mesa.

Ella se enoja por la suma de estas situaciones, entonces le llama y le dice que está harta de su forma de ser y de cómo se comporta en la mesa, que ya no tiene paciencia.

Respuesta:

El hijo responde: ¿Qué es exactamente lo que te molesta de mi forma de actuar durante la comida?
¿Cómo sugieres que cambie para que note vuelvas a molestar?

CASO 5

Camila y Juan tienen que hacer un trabajo, los dos forman un buen equipo ya que siempre trabajan bien, pero esta vez Juan se demoró en hacer su parte entonces entregaron el trabajo incompleto y sacaron una nota baja. Camila se siente frustrada entonces le dice a Juan que siempre se demora en todo y por su culpa sacaron una nota baja.

Respuesta:

Juan responde: “Tienes razón, entregamos el trabajo incompleto por mi culpa, pero tú sabes que normalmente suelo trabajar bien, así que no puedes decir “como siempre”.

Anexo 8. Prueba estadística de confiabilidad de resultados.

Estadísticas de fiabilidad (Antes)	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,845	45

Estadísticas de fiabilidad(después)	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,833	45

Estadísticas de muestras emparejadas				
	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Asertividad(después)	59,48	25	4,473	0,895
Asertividad(antes)	47,68	25	11,668	2,334
Asertividad indirecta (Después)	43,64	25	7,642	1,528
Asertividad indirecta(antes)	46,68	25	9,146	1,829
No asertividad (Después)	39,32	25	8,310	1,662
No asertividad(antes)	48,76	25	8,861	1,772
Total, después	172,96	25	15,865	3,173
Total, antes	143,12	25	19,917	3,983

Correlaciones de muestras emparejadas			
	N	Correlación	Sig.
Asertividad(después) & Asertividad(antes)	25	0,058	0,782
Asertividad indirecta (Después) & Asertividad indirecta(antes)	25	0,492	0,012
No asertividad (Después) & No asertividad(antes)	25	0,225	0,279
Total, después & Total antes	25	0,212	0,308

Prueba de muestras emparejadas						
	Diferencias emparejadas			t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
		Inferior	Superior			
Asertividad(después) - Asertividad(antes)	11,800	6,743	16,857	4,816	24	0,000
Asertividad indirecta (Después) - Asertividad indirecta(antes)	-3,040	-6,572	0,492	-1,777	24	0,088
No asertividad (Después) - No asertividad(antes)	-9,440	-13,855	-5,025	-4,412	24	0,000
Total, después - Total antes	29,840	20,480	39,200	6,580	24	0,000