

4PROBADO CONDI

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

T /7₁₋₁



PROYECTO DE GRADO

FORTALECIMIENTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA
COMUNICACIÓN Y EN EL AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS
DE LOS ADOLESCENTES INTERNOS EN EL CENTRO
EDUCATIVO INTEGRAL "FÉLIX MÉNDEZ ARCOS" DE LA
CIUDAD DE LA PAZ

PRESENTADO PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

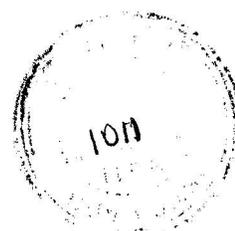
POSTULANTES :

Brañez Borda Albertina
Ortega Sánchez Dorah

TUTOR:

Lic. Edgar Javier de la Riva Q.

LA PAZ — BOLIVIA
2005



AGRADECIMIENTO

A Dios quien guía nuestros pasos y nuestra vida

Al Lic. Edgar Javier de la Riva Quiroga, por guiar el presente trabajo y haber hecho posible su culminación.

A los Señores Miembros del Tribunal Mg. Se. Porfirio Tintaya y Lic. Rocío Peredo, como docentes, habernos impartido sus conocimientos, y como lectores guiado y orientado al enriquecimiento del trabajo.

Al Lic. Rubén Belmonte, por su amistad y apoyo desinteresado en el procesamiento de los datos estadísticos.

A todo el personal y población interna del Centro Educativo Integral "Félix Méndez Arcos", un gran reconocimiento por la colaboración brindada, para que se baya posible la ejecución del programa.

DEDICATORIA

- A mi familia que fue la fortaleza de mi espíritu para seguir adelante, en especial a mi hija Claudia por su profunda comprensión y tolerancia.
- A mis hermanos: Fernando y Leonor por haberme inculcado la senda del saber.
- Un reconocimiento especial a mi amiga y compañera Arminda Q. por su colaboración incondicional , en el sentido mas amplio de la palabra

Albertina Brañez Borda

- A mi esposo, por su comprensión y apoyo moral
- A mis hijos Iván y Ninón por su comprensión y amor

Dorah Ortega Sánchez

"De dos que discuten en voz alta, el primero que calla es el mas noble y el más inteligente".

"La mente de los sensatos es flexible y el cambiar de opinión es con frecuencia signo de prudencia y grandeza".

"El ganador"

"Ve siempre una solución en cada problema"

"Hace sencillas las cosas difíciles"

"Ve en la crisis una oportunidad de crecimiento"

I N D I C E

	Pág.
Agradecimiento	
Dedicatoria	
CAPITULO I	
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Justificación	3
1.2. Planteamiento del Problema	5
1.2.1. Marco Institucional	10
1.2.2. Organigrama	12
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes históricos de las habilidades sociales	14
2.1.1. Definición	16
2.2. Estilos de relaciones y sus características, asertivo, pasivo y agresivo	19
2.3. La importancia del entrenamiento de las habilidades sociales	21
2.4. Comunicación	23
2.5. Comunicación interpersonal	24
2.5.1. Elementos de proceso de comunicación	25
2.6. Comunicación verbal y no verbal	27
2.6.1. Componentes de comunicación verbal	28
2.6.1.1. Preguntar y presentarse	29
2.6.1.2. Dar y aceptar cumplidos	30
2.6.1.3. Autorevelación	31

2.6.1.4. Escucha activa33
2.6.1.5. Empatía.....	35
2.6.1.6. Parafraseo.....	36
2.6.2. Componentes de la comunicación no verbal37
2.6.2.1. Los gestos37
2.6.2.2. La mirada38
2.6.2.3. La postura39
2.6.2.4. Volumen y tono de voz41
2.6.2.5. Contenido y fluidez42
2.6.2.6. Expresión de sentimientos43
2.6.3. Congruencia de las señales no verbales y verbales45
2.7. Afrontamiento y resolución de conflictos46
2.7.1. Afrontamiento47
2.7.2. Resolución de conflictos49
2.7.2.1. Manejo inadecuado y adecuado de conflictos52
2.8. La adolescencia59
2.8.1. Características biológicas60
2.8.2. Características psicológicas60
2.8.3. Características sociales61
2.8.3.1. La formación de las habilidades sociales en los adolescentes...	63

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño de investigación65
3.2. Población65
3.3. Lugar de ejecución66
3.4. Instrumento y técnicas67
3.5. Variables71
3.5.1. Operacionalización de variables73

CAPITULO IV

PLAN DE TRABAJO

4.1. Procedimiento	76
4.1.1. Fase: planificación	76
4.1.2. Fase: ejecución	76
4.1.2.1. Estrategias del programa	77
4.1.2.2. Estructura de los talleres	80
4.1.2.3. Desarrollo de las estrategias de acción para fortalecer las habilidades sociales en la comunicación y en el afrontamiento de conflictos	85
4.1.3. Fase: evaluación	100

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción y análisis del proceso de aprendizaje	101
5.2. Resultados y análisis cuantitativos	142
5.2.1. Resultados comparativos del pre -test y post-test en forma general	142
5.2.2. Resultados comparativos del pre -test y post-test en forma particular	144
5.2.3. Resultados comparativos del pre -test y post-test en forma especifica	147
5.3. Resultados estadísticos según el coeficiente "T"	155

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones 156

6.2. Recomendaciones 160

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 162

ANEXOS

Anexo N° 1 Cronograma de actividades

Anexo N° 2 Actividades del programa para fortalecer las habilidades sociales en la
comunicación y en el afrontamiento de conflictos.

Anexo N° 3 Instrumentos del programa

Anexo N° 4 Apoyo didáctico

Anexo N° 5 Fotografías

Anexo N° 6 Cartas

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

El presente Proyecto de Grado propone un *programa de intervención preventiva de las habilidades sociales en la comunicación y afrontamiento de conflictos* con Pre-tes. y Post-tes. en un único grupo, abarcando toda la población interna en el Centro Educativo Integral "Félix Méndez Arcos". Está dirigido a desarrollar y fortalecer las habilidades en la comunicación y en el afrontamiento de conflictos mediados por sus esquemas y estrategias de afrontamiento, a través de diferentes técnicas asertivas basadas en el Aprendizaje Estructurado de Goldstein (1989) y Michelson (1987, quienes han centrado su atención en niños y adolescentes que necesitan un aprendizaje correctivo.

"Las habilidades sociales es el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo, de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que gradualmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas" (Caballo 1982 citado por Caballo 1998: 400).

Los niños, adolescentes y demás personas que muestran ciertas anomalías en sus relaciones interpersonales, ya sea en forma agresiva o pasiva, generalmente "carecen de habilidades y conductas necesarias para llevar una vida satisfactoria" (Goldstein 1989).

Por lo tanto, las habilidades sociales constituyen un valioso recurso en las relaciones interpersonales y en el afrontamiento de conflictos. A través del desarrollo de estas habilidades, es posible obtener mayor bienestar personal y mejores niveles de competencia social a corto y largo plazo, evitar problemas emocionales y, por ende, llevar una calidad de vida más efectiva.

La adolescencia es una etapa de cambios físicos y psíquicos, donde aparecen sentimientos de timidez, aislamiento, pasividad o agresividad, entre otras la preocupación acerca de las impresiones de los demás y el sentirse invencible son aspectos del desarrollo social y de la personalidad del adolescente. Por lo tanto, todos estos son factores fundamentales tanto para el desarrollo de las relaciones interpersonales como para la búsqueda de identidad.

En este sentido, la adolescencia es una fase donde se necesita desarrollar una gama compleja de habilidades sociales dirigidas a la interacción efectiva con otras personas en los diferentes ámbitos sociales.

El presente programa fue aplicado a adolescentes varones de 14 a 16 años y desarrollado en tres temas principales: Habilidades en la Comunicación Verbal, No Verbal y en el Afrontamiento de Conflictos, a su vez comprenden habilidades específicas desarrolladas en forma de talleres. Dichos talleres fueron llevados a cabo en varias sesiones con el afán de brindar una serie de técnicas para incrementar o fortalecer las habilidades sociales.

Para el desarrollo del programa, se utilizaron los siguientes instrumentos: a) Inventario de Habilidades Sociales (Pre-test y Post—test), b) hojas de Observación para registrar las conductas manifiestas durante el proceso de enseñanza, y c) hojas de autoevaluación para conocer las respuestas ante los temas expuestos. Estos instrumentos fueron aplicados al final de cada habilidad con el propósito de conocer la efectividad del programa. Finalmente, se procedió al análisis de los datos cualitativos y cuantitativos para llegar a los resultados de la intervención del programa.

1. 1 JUSTIFICACIÓN

La sociedad actual, requiere que el factor humano desarrolle hombres cada vez más capaces y asertivos para enfrentar las diversas contingencias personales y sociales. Con frecuencia, la fuente más grande de satisfacción en la vida se encuentra en las relaciones interpersonales. Las personas al desarrollarse se educan para su inserción en la sociedad y aprenden cosas nuevas modificando su comportamiento y sus actitudes. Sin embargo, existe una diversidad de personas que carecen de habilidades y conductas necesarias para llevar una vida efectiva, sintiendo frustración, disgusto y contrariedad por la calidad de tales relaciones, a pesar de haber hecho todo lo posible para mejorarlas. Es curioso que mucha gente ni siquiera sepa la clase de relación que está buscando y mucho menos cómo establecerla, debido a que ha aprendido a oír tomando una actitud defensiva, intentando proteger su posición, por ejemplo, "te escucho, pero yo tengo mis propias opiniones", "mi manera de ver el mundo es la correcta". Estas palabras casi nunca se dicen, pero a menudo se encuentran implícitas en conductas no verbales que se observan en la comunicación interpersonal.

En las instituciones educativas, los niños y adolescentes muestran una variedad de comportamientos desagradables con un efecto negativo en el desarrollo de buenas relaciones interpersonales. Según Hoffman y otros (1996), la adolescencia es considerada un periodo de desequilibrios emocionales más temperamentales que los adultos.

Sin embargo, la mayoría de los jóvenes tiene proyectos para el futuro y se siente capaz de enfrentar a cualquier reto en la vida. Por ser la adolescencia una etapa en la que se estructura la personalidad con perspectivas futuras, se considera a los adolescentes como objeto de atención primordial que requiere fortalecer sus habilidades aprendidas a través de un programa o método diseñado sistemáticamente. Como Michelson y otros

(1987) refieren, se ha producido una' creciente demanda de estrategias sistemáticas y efectivas para la aplicación de programas de enseñanza de las habilidades sociales en las instituciones educativas, consideradas como principales agentes de socialización de los estudiantes.

En nuestro medio se han elaborado algunos programas de enseñanza de habilidades sociales obteniendo resultados favorables en la adquisición de nuevas estrategias para incrementar conductas asertivas. Estos estudios permiten afirmar respecto al desarrollo de las habilidades sociales asertivas que cuanto más hábil es una persona para iniciar y mantener una conversación apropiada es más probable que tenga mejores niveles de competencia social, mayor satisfacción personal e interpersonal a corto y largo plazo, mayor oportunidad de aprender, conocer cosas importantes, hacer más amigos y contar cosas que nos gusta a los demás, así como evitar problemas emocionales y, por ende, llevar una calidad de vida más efectiva y satisfactoria previniendo las futuras disfunciones sociales y sus múltiples efectos secundarios negativos.

Específicamente los adolescentes internos en el Centro Educativo Integral "Félix Méndez Arcos", muestran una gran demanda de necesidades psicológicas, entre ellas las habilidades de comunicación y afrontamiento de conflictos. Las relaciones interpersonales dentro de la Institución están determinadas por normas y reglas propias que las limitan. Por esta razón, se ha visto la necesidad de implementar el presente proyecto que plantea trabajar con un programa de habilidades sociales que fortalezca el ámbito interpersonal social y que, además, incida en el contexto educacional de la población interna en esta institución educativa.

Ello puede interpretarse como Un intento directo y sistemático de enseñar a estos jóvenes a desarrollar habilidades de comunicación en forma apropiada y a confiar en sus propias capacidades para resolver conflictos interpersonales mediante la negociación. Por otro lado, en forma indirecta, el programa se alienta a contribuir a que en el ambiente de la clase se preste más atención a las asignaturas favoreciendo el rendimiento escolar de los conflictos entre alumnos. Tomando en cuenta que son personas internas en una institución con la necesidad de recibir ayuda en determinados aspectos de su desarrollo personal y social, el programa fue implementado como parte de la estructura educacional en beneficio de éstas.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El hombre es un ser eminentemente social por naturaleza. En la mayoría de las relaciones interpersonales todas las habilidades se ponen en juego, como requisito para una adecuada adaptación en la vida (Michelson 1987). Es por ello que el comportamiento interpersonal se constituye en un problema de gran importancia para la psicología. Aquellas personas que tengan problemas interpersonales presentarán desórdenes psicológicos que interferirán enormemente en el normal desarrollo de su vida (académica, laboral, familiar, etc.).

Se cree que las habilidades sociales infantiles están estrechamente relacionadas con la adaptación social presente y futura, es decir, los sujetos se manifiestan problemas interpersonales en la infancia tienden a mantenerlos durante la adolescencia y agudizarlos en la vida adulta, (Frey 1996; Lazarus 1976 y Wolpe 1971, citado por Michelson 1987). Por lo tanto, el fracaso para controlar el propio ambiente interpersonal puede conducir a una posible depresión de retraimiento social o extinción de las respuestas adaptativas. Los niños que han desarrollado mas repertorios conductuales desadaptativos que asertivos pueden llegar a ser susceptibles a la indefensión y depresión

(Dweeck,1972 y Seligman 1971, citado por Michelson). Además los que perciben su estado de indefensión pueden tener menos probabilidades de cambiar su comportamiento a una forma más adaptativa.

Ahora bien, las habilidades sociales, como afirma (Rin Maride 1979, citado por Michelson 1987), están referidas al repertorio de comportamientos verbales y no verbales que actúan como un mecanismo a través del cual el sujeto incide en su medio ambiente obteniendo, suprimiendo o evitando consecuencias deseadas y no deseadas en la esfera social; dichas consecuencias son para el sujeto parte de su éxito y desenvolvimiento social. De esta forma, se sabe fehacientemente que la manera en que se aprende a interactuar socialmente influye en la adaptación social y académica de la persona, y que este aprendizaje se da a partir de la infancia estructurándose en la adolescencia.

En este sentido existen razones científicas que apoyan la necesidad de una enseñanza preventiva de las habilidades sociales para evitar comportamientos desagradables y desadaptativos, considerando que interrelacionarse es parte de la habilidad social. Durante los primeros años, este esfuerzo de investigación ha dado lugar a la utilización de la aproximación teórica conductual, aplicada al entrenamiento de las habilidades sociales, como es el caso de los autores, Lazarus y Wolpe (1996) incluyen el entrenamiento asertivo como una técnica de terapia para su empleo en la práctica clínica, para las que el entrenamiento asertivo ha sido beneficioso incluye retrasos mentales Watson y Senatore (1981), fóbicos sociales y alcohólicos (Shawn 1979 y Trower Cols 1978 citado por Carnwath y Miller 1989). Trower y Cols, no solo se concentra en los déficits de conducta social, sino en los elementos cognitivos de intervención social, argumentando que la flexibilidad de la formación cognitiva en la interpretación de pautas sociales y el desarrollo de respuestas alternativas hacia estas es una parte central y

necesaria del entrenamiento en habilidades sociales Hersen (1979) y Goldstein Sherman (1978) entre otros, que investigaron y desarrollaron programas de entrenamiento general y destrezas sociales en particular para aliviar el déficit en habilidades, aplicado a una gran diversidad de poblaciones con problemáticas diversas (Goldstein 1989).

Si bien las aplicaciones iniciales en el área psicopedagógica de las técnicas de entrenamiento en habilidades sociales estuvieron dirigidas a adolescentes con problemas de conducta agresiva, en la actualidad diversas investigaciones han demostrado la relevancia de las habilidades sociales en trastornos de comportamiento. De igual manera, un creciente número de instrucción superior ofrecen cursos de entrenamientos para el mejoramiento de innumerables habilidades para el diario vivir Goldstein 1982.

Como se ha visto, en el transcurso de la historia se han elaborado diferentes estudios de habilidades sociales que han demostrado la importancia sobre el tema. De igual forma, en nuestro medio, específicamente en el departamento de La Paz — Bolivia, se cuentan con varias investigaciones que hacen mención de las habilidades sociales, pero estas son a nivel de tesis de grado para obtener el título de Licenciatura en Psicología. Como las que se mencionan:

Dora Pinelo (1987) realizó un estudio titulado "Análisis del impacto de un paquete tecnológico de habilidades sociales" en la Universidad Católica Boliviana. Asimismo Tomasa Huanca y Nemtala C. (1981) elaboraron un estudio sobre "La Transferencia del entrenamiento y del efecto de la variable contextuales sobre el aprendizaje de las habilidades sociales en un grupo de adolescentes" en la Universidad Católica Boliviana. Los resultados de estas investigaciones permiten concluir que el aprendizaje estructurado como procedimiento en el entrenamiento de habilidades sociales tiene una amplia efectividad en la generalización de la competencia social con

adolescentes poco controlados, junto a la facilidad de aplicación que posee, así como su bajo costo de implementación.

De igual forma la investigación realizada por Maria Elena Rodríguez y Maria del Carmen Reque (1989) en la Universidad Católica Boliviana sobre el "Análisis y validación de un procedimiento de entrenamiento y evaluación de las habilidades sociales para la generación de competencia social", establece que la adquisición de componentes verbales como resultado de su entrenamiento, se hace extensible a la adquisición de componentes no verbales mediante la aplicación del aprendizaje estructurado como técnica instrumental. Por otro lado Sandra Mercado Illanes (2000) hizo una investigación sobre "Modos de crianza de padres de familia que inciden en la formación de habilidades sociales de sus hijos" en la Universidad Mayor de San Andrés de la ciudad de La Paz, llegando a la conclusión de que los modos de crianza influyen de manera distinta en la formación de las habilidades sociales, como el caso de la crianza permisiva, calurosa o afectuosa que genera sujetos con adecuados niveles de asertividad, con un adecuado repertorio de habilidades sociales; a diferencia del modelo de crianza limitado o sobreprotector, frío, autoritario o castrador que genera sujetos con dificultades a nivel de asertividad.

El grado de madurez social al que acceden los adolescentes institucionalizados se ve limitado por los siguientes aspectos: baja competencia comunicativa, bajo rendimiento en los estudios, en el trabajo, etc, escasa práctica de los valores, aislamiento en algunos casos, niveles emocionales negativos, rasgos de depresión y ansiedad entre otros. El desarrollo de la independencia y la responsabilidad de los niños y adolescentes que acuden a estos centros puede verse limitado por su escasa habilidad social, por los aspectos que trae consigo la institucionalización. De esta manera, en el proceso de socialización puede llegar a incorporarse la violencia como forma de adaptación o

sobrevivencia en un medio, muchas' veces, adverso y hostil, como en el caso de los adolescentes varones internos en el Centro Integral "Méndez Arcos". Estos jóvenes provienen de familias con bajos recursos económicos, familias desestructuradas, son huérfanos y/o abandonados, muestran conductas polifacéticas a nivel interpersonal, grupal y social, el encierro y sus situaciones personales constantemente les hace conscientes de su propio fracaso, lo cual les genera amargura, desconcierto, retraimiento, aislamiento social o rebelión (Rice 1999).

A esto se puede agregar la carencia económica, ya que es el Estado y no la familia quien se encarga de una formación integral. Frente a esta disfunción familiar total o parcial, el Estado brinda a estos adolescentes una formación técnico-profesional para que puedan defenderse en cualquier momento de la vida, contando a la vez con una formación moral o espiritual. Sin embargo estas tareas a cargo de profesionales se ven limitadas por falta de recursos, de infraestructura y otros; además, están sujetas a la política de la institución. Asimismo los procesos de interacción están limitados por los roles intencionales definidos en forma normativa y el desarrollo de amistad está condicionado por la situación de la escasa interacción, ya que todas las actividades son realizadas dentro de la institución. Por lo tanto, puede decirse que esta institucionalización tiene efectos negativos en el desarrollo integral de los jóvenes.

A partir de esto, se plantea una problemática de ausencia de habilidades generales y una adaptación inadecuada condicionada, también, por las características de este periodo del ciclo vital. Cuando estas habilidades son deficitarias, las conductas de los individuos con otras personas no son asertivas, sino más bien pasivas o agresivas. En cualquier ámbito social este repertorio deficitario conductual impide alcanzar el éxito interpersonal, siendo las relaciones insatisfactorias.

Frente a este déficit, se propone la intervención del programa de habilidades sociales a través de diversas técnicas, entendiéndose éste como un procedimiento sistemático de enseñar a desarrollar habilidades de comunicación y fortalecer las propias capacidades personales para enfrentar y resolver conflictos interpersonales; de este modo lograr que los jóvenes se beneficien con este programa.

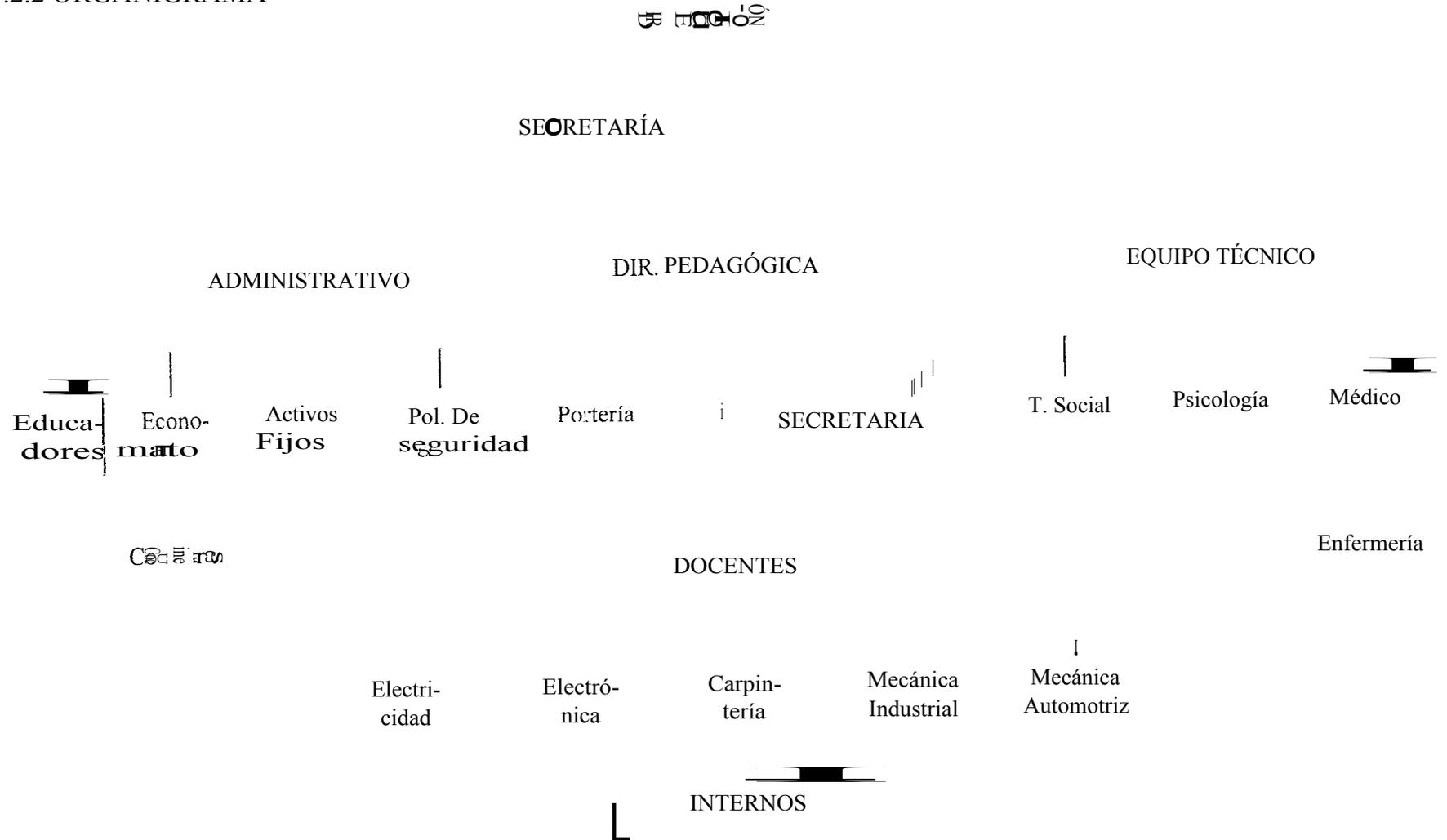
1. 2. 1 MARCO INSTITUCIONAL

Las instituciones que atienden a menores de edad son de diversa índole y tienen características diversificadas; dependen de Gestión Social y son de tipo transitorio y estable. Estable porque existen niños y adolescentes que se quedan por un tiempo prolongado, debido a las características de ingreso, como abandono, orfandad, bajos recursos económicos; tal es el caso de los adolescentes que ingresan al Centro Educativo Integral "Félix Méndez Arcos". Esta institución fue creada el año 1936 como albergue para niños huérfanos de la guerra con el Paraguay y estaba orientada desde su creación a la formación de profesionales en distintos oficios.

Actualmente, cumple una función social gratuita en beneficio de jóvenes comprendidos entre las edades de 14 y 16 años (sexo masculino). Como institución del Estado, es la primera y única en su género a nivel local y nacional. Su objetivo principal es brindar formación profesional técnica media a los internos que provienen de diferentes centros y regiones del país, logrando así que esta población pueda acceder a mejores posibilidades en el futuro. Como se puede percibir, tiene un entoque formativo, sin tomar en cuenta algunos aspectos del desarrollo del adolescente que es parte de la formación integral.

El objetivo general de Gestión Social es coadyuvar al bienestar integral del menor, la mujer, la familia y el anciano buscando aplicar la cobertura hacia los sectores económicamente más deprimidos en las áreas urbanas y rurales.

1.2.2 ORGANIGRAMA



1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Fortalecer las Habilidades Sociales en la Comunicación y en el Afrontamiento de Conflictos para mejorar la interrelación en el entorno social de los adolescentes internos en el Centro Educativo "Félix Méndez Arcos" de la ciudad de La Paz.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Que los adolescentes adquieran la capacidad de comprender los mensajes verbales y no verbales en la comunicación.
- Que los adolescentes comprendan la congruencia de los mensajes verbales y no verbales en el proceso de la comunicación.
- Propiciar en los adolescentes el manejo efectivo de las habilidades verbales y no verbales en la comunicación interpersonal.
- Que los adolescentes conozcan las estrategias asertivas y la importancia del manejo eficaz para la resolución de conflictos en las relaciones interpersonales.

Los objetivos planteados en el presente trabajo tienen como propósito aumentar los repertorios conductuales asertivos, para lograr relaciones interpersonales satisfactorias en los participantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. 1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Antes de entrar al tema de las habilidades sociales, primero es necesario conocer a los pioneros del tema. Así, los primeros intentos de entrenamiento en habilidades sociales se remontan a los trabajos realizados con niños por Jack (1934), Murphy y Newcomb (1937), entre otros. Es decir, los inicios del entrenamiento en habilidades sociales se han ignorado durante mucho tiempo y normalmente no son reconocidos como tempranos antecedentes del movimiento de las habilidades sociales (Caballo 1998).

En las décadas de los años 1960 y 1970 se sentaron las bases para el desarrollo y la investigación sobre el constructor de las habilidades sociales. Posteriormente, se han ido incorporando hallazgos obtenidos en otras áreas de la psicología y se ha establecido la inclusión de elementos de orientación cognitiva. En la actualidad, sigue siendo un área de continua investigación y aplicación (Caballo 1998).

Las fuentes más reconocidas del estudio sistemático de las habilidades sociales se atribuyen a Salter (1949), uno de los llamados padres de la terapia de conducta. Algunas de sus sugerencias se utilizan hoy día, más o menos modificadas, en el entrenamiento de habilidades sociales. Salter habla de seis técnicas para aumentar la expresividad de los individuos: a) la expresión verbal y la expresión facial de las emociones, b) el empleo deliberado de la primera persona al hablar, c) el estar de acuerdo cuando se reciben cumplidos o alabanzas, d) el expresar desacuerdo, e) la improvisación, f) actuación espontáneas. Wolpe (1958) retomó las ideas de Salter y utilizó por primera vez el término de "conducta asertiva", que luego llegaría a ser sinónimo de habilidad social (Caballo 1998).

Posteriormente, Lazarus (1966) y Wolpe incluían ya el entrenamiento asertivo como una técnica de terapia de conducta para su empleo en la práctica clínica. Alberti y Emmons (1970) escribieron el primer libro dedicado al tema de la "asertividad". Lazarus (1971) y Wolpe (1969) dieron un definitivo empuje a la investigación sobre la conducta asertiva (Caballo 1998).

Además de los trabajos de Salter, Wolpe y Lazarus, señalados anteriormente, una segunda fuente importante del campo de las habilidades sociales la constituyen los trabajos de Zigler y Phillips (1960, 1961) con sus trabajos sobre "competencia social". En una investigación con adultos mostró que cuanto más elevada es la competencia social previa de los pacientes que son internados en el hospital, menor es la duración de su estancia en él y más baja su tasa de recaída. El nivel de competencia social anterior a la hospitalización demostró ser mejor predictor del ajuste después de la hospitalización que el diagnóstico psiquiátrico o el tipo de tratamiento recibido en el hospital (Caballo 1998).

Estas dos fuentes tuvieron lugar en los Estados Unidos, en tanto que una tercera fuente está basada en el concepto de "habilidad" aplicado a las interacciones hombre-máquina. La analogía de estos sistemas implicaba características perceptivas, decisorias, motoras y otras relativas al procesamiento de la información. La aplicación del concepto de "habilidad" a los sistemas hombre-hombre abrió paso a los trabajos de habilidades sociales en Inglaterra, (Caballo 1998).

"Actualmente las habilidades sociales son consideradas un conjunto de comportamientos interpersonales complejo, que no conforman un rasgo general sino un patrón específico de conducta social" (Michelson 1987:18). Es así que las habilidades sociales constituyen un importante recurso de afrontamiento debido al papel de adaptación social en la actitud humana. Esta habilidad se refiere a la capacidad de comunicación, de actuar con los demás socialmente de manera adecuada y efectiva.

Los déficits de las habilidades sociales constituyen un pobre reforzamiento social positivo. Lazarus (1971), Lewinmson (1975), Wolpe (1971), citados por Michelson (1987), han considerado la escasez de reforzamiento social hacia las situaciones interpersonales como un antecedente de la depresión; es así que si el repertorio social de un sujeto es reforzado pocas veces, muchos comportamientos importantes pueden resultar suprimidos o extinguidos.

La adquisición de las habilidades se dan sobre todo en la infancia , mediante el modelamiento, instrucciones y contingencias; sin embargo, el sujeto continua en adaptación aun en la etapa adulta, ya que las circunstancias culturales y ambientales van cambiando (Michelson 1987).

2.1.1 DEFINICIÓN

Son diversas las definiciones que existen sobre las habilidades sociales. En primer lugar, puede mencionarse que la palabra social significa cómo nos llevamos con los demás (amigos, hermanos padres, maestros, etc.). Por otro lado palabra habilidades significa la capacidad o talento que se ha aprendido o desarrollado al practicar a hacer algo cada vez mejor. Se utiliza para indicar que la competencia social no es un rasgo de la personalidad, sino más bien un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos a través del aprendizaje (Michelson 1987).

Las siguientes definiciones tienen como primer parámetro alcanzar la meta, fomentar una relación positiva con el otro y mantener su autosatisfacción.

- Capacidad para comportarse de una forma que es recompensada y de no comportarse de una forma que uno sea castigado o ignorado por los demás (Libet y Lewinshon 1973).
- Combs y Slaby (1977) define las habilidades sociales como la capacidad de interactuar con los demás en un contexto social dado, de un modo determinado

que es aceptado o valorado socialmente y al mismo tiempo personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso, o principalmente beneficioso para los demás.

- o De igual forma, Rin Marcke (1979) define las habilidades sociales como repertorios de comportamientos verbales y no verbales que actúan como un mecanismo a través del cual el sujeto incide en su medio ambiente obteniendo, suprimiendo o evitando consecuencias deseadas y no deseadas en la esfera social, en la medida en que tienen éxito para obtener las consecuencias deseadas y evitar o escapar de las no deseadas, sin causar dolor a los demás (citados por Michelson 1987).

La siguiente definición toma como un segundo parámetro que la comunicación debe ser directa, honesta, no amenazante ni punitiva.

- Albery y Emmons (1978), citado por Tom Carnwath (1989:76) define "Las habilidades sociales a un individuo actuar según sus propios intereses, arreglándoselas solo, sin la lógica ansiedad, y expresar sus derechos sin negar los de los demás".

La siguiente y última definición toma en cuenta ambos parámetros :

- Caballo (1982) citado por Caballo (1998: 407) define "la conducta habilidosa como ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo, de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas".

De todas estas definiciones se puede sacar el siguiente común denominador: *las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales*.

Es importante destacar que aunque muchos autores distinguen entre los términos habilidades sociales, competencia social y asertividad, Michelson y Caballo los utilizan como sinónimos.

Si bien no existe un consenso respecto a la definición de las habilidades sociales, Michelson (1987) presenta su propia definición operacional.

Las habilidades sociales:

1. Se adquieren a través del aprendizaje (por ejemplo, mediante la observación, la imitación, el ensayo y la información).
2. Incluyen comportamientos verbales y no verbales.
3. Suponen iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas.
4. Acrecientan el reforzamiento social (por ejemplo, las respuestas positivas del propio medio social).
5. Son recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia efectiva y apropiada.
6. La práctica está influida por las características del medio, es decir, factores tales como la edad, el sexo y el estatus del receptor.
7. Los déficits (retraimiento) y excesos (agresión) de la conducta social pueden ser especificados y objetivados a fin de intervenir (Michelson 1987).

Michelson (1987) define la conducta asertiva como aquel conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal, que expresan los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esa persona directa, firme y sinceramente, a la vez que respetan los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de la otra persona. Esta definición pretende ser global al considerar varios aspectos: propósito (no herir a los demás), conducta (directa, expresiva y no destructiva respecto a los demás),

efectos (mensaje directo y no destructivo) y contexto socio-cultural (apropiada en el ambiente y/o la cultura donde se manifiesta).

De igual forma, Albert y Emmons (1970), citados por Tom Carnwath y otros (1989:76), expresan que la asertividad es "la conducta que permite a un individuo actuar según sus propios intereses, arreglándoselas sola sin la lógica ansiedad y expresar sus derechos sin negar los de los demás", es decir, ser tomados en serio, escuchados, respetados, etc. La capacidad de ser asertivo con los demás, proporciona dos beneficios: a) incrementar el autorrespeto y la satisfacción de hacer algo con la suficiente capacidad para afianzarse en un mismo y b) incrementar la posición social, la aceptación y el respeto de los demás y la capacidad de afianzar sus derechos personales.

El entrenamiento asertivo ayuda a conseguir estos objetivos y promover un reajuste general al estrés psicosocial.

2.2 ESTILOS DE RELACIONES Y SUS CARACTERÍSTICAS: ASERTIVO, PASIVO Y AGRESIVO.

El comportamiento asertivo es la respuesta que reconoce las necesidades, los sentimientos y derechos, sin violarlos, tanto del que habla como del que escucha, y que intenta lograr una solución positiva y mutuamente satisfactoria que intensifica las relaciones a corto y a largo plazo.

Según Lange y Jakubowski (1978), citados por Sánchez (1992), la conducta asertiva puede ser reconocida por diversas características, como las siguientes.

Respeto a otros y autorrespeto, es decir, considerar los derechos humanos básicos de las personas y tener amor propio, cuidarse, tratarse con cariño, poner límites a lo que se desea hacer por otras personas.

Ser directo, comunicar sentimientos, opiniones o deseos directa y claramente.

- Honestidad, expresar de manera objetiva los sentimientos, opiniones o preferencias, sin humillar a otros ni rebajarse en el proceso.
- Apropiada, toda comunicación debe ocurrir en un contexto particular.
- Expresión corporal, mantener contacto visual, comunicar verbal y no verbalmente lo mismo, con congruencia (Sánchez 1992).

La aserción es una conducta atribuible únicamente a las personas por su capacidad simbólica de expresión; está unida a la relación humana, al trato diario o esporádico entre las personas. Los sujetos deben tener en cuenta que el comportamiento asertivo es generalmente adecuado y más reforzante que los otros comportamientos, ya que ayuda al individuo a expresarse libremente y conseguir frecuentemente los objetivos propuestos.

El comportamiento pasivo es la respuesta en la que los derechos, sentimientos, necesidades u opiniones de la persona son ignorados, violados o suprimidos. La respuesta pasiva es el pasar inadvertido; la timidez, la vergüenza y el retraimiento reflejan baja autoestima, autodesprecio, etc. (Michelson 1987).

Esta conducta está caracterizada por sentimientos de desolación, miedo, ansiedad, quejas en relación al aspecto físico y una manifiesta infelicidad (Quay 1966, citado por Goldstein y otros 1989).

La persona con conductas no asertivas presenta las siguientes características.

- Dicen "no" cuando quieren decir "sí", por ejemplo, cuando alguien le ofrece un refresco o servirle un té y la persona lo rechaza, deseando lo ofrecido en el fondo de su ser.
- Tiene pocos amigos y prefiere estar sola.
- Es pasiva, espera que sucedan cosas.
- No se valora, no se aprecia, no se ama, puede hasta depreciarse.

- No inicia conversaciones.
- No mira a los ojos.
- Le cuesta pedir favores y no sabe qué hacer cuando alguien le hace un cumplido (Sánchez 1992).

El comportamiento agresivo es la respuesta en la que el que habla viola, ignora o limita los sentimientos, opiniones, necesidades o derechos del que escucha. La respuesta agresiva es exigente, egocéntrica, insensible y cruel, nada empática, manipuladora, negativa, castigadora y ofensiva (Michelson 1987).

El comportamiento agresivo incluye tanto lo verbal como lo físico, asociado a una carencia en el plano de las relaciones interpersonales con los padres y profesores (Quay 1966, citado por Goldstein y otros 1989). Asimismo, Bandura demostró que los niños aprenden la agresión de los adultos o de otros niños a través de la observación o imitación, poniendo de manifiesto el papel del aprendizaje en la agresión (Morales 1990).

Los dos últimos tipos de comportamientos presentan diferencias en el aprendizaje general, carecen de las habilidades y conductas necesarias para llevar una vida efectiva y satisfactoria, tanto en el plano personal como interpersonal.

2.3 LA IMPORTANCIA DEL ENTRENAMIENTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Desde sus orígenes, el hombre es un ser social que está en constante relación con su medio, estableciendo patrones conductuales que le permiten una interacción social efectiva.

El individuo por sus características adversas puede presentar déficit de habilidades sociales es decir, los niños o jóvenes no tienen repertorios de respuestas en

sus habilidades requeridas para interactuar bien con los demás. Así señala Bandura (1985) que las personas aprenden en el contexto social en que interactúan, lo que hace que el aprendizaje de las personas sea mucho más complejo. Esto muestra la necesidad de idear técnicas para desarrollar las habilidades sociales (Michelson y otros 1987).

Curran (1985), citado por Caballo (1998: 409), define el entrenamiento en habilidades sociales como "un intento directo y sistemático de enseñar estrategias y habilidades interpersonales a los individuos, con la intención de mejorar su competencia interpersonal individual en clases específicas de situaciones sociales".

La importancia de la enseñanza de habilidades sociales (o entrenamiento asertivo) abarca dos áreas principales, relacionadas con la salud mental del individuo: 1) tratamiento de los déficits existentes y 2) prevención de futuros déficits. Históricamente los programas de enseñanza de los comportamientos sociales iban dirigidos a los adultos y tendían a centrarse en los déficits de habilidades sociales existentes (la ansiedad y las fobias sociales) y en aspectos selectivos de trastornos psiquiátricos con déficit social (depresión, alcoholismo y esquizofrenia) (Michelson 1987). Recientemente los investigadores han demostrado la utilidad de la enseñanza de las habilidades sociales como modelo preventivo, con programas para estimular y ampliar en el proceso natural, el desarrollo de la madurez social, porque muchas personas quieren simplemente saber como llevarse bien con los demás de una forma práctica, cómo proyectarse en entrevistas, trabajo, situaciones de negocio o como defender sus propios derechos ante otras personas. (Carnwath 1989).

"Este modelo prepara a los jóvenes para la complejidad de las interacciones humanas, formalizando el desarrollo de repertorios sociales válidos. Aquel que posee buenas habilidades sociales comprenderá a los demás y así mismo, se comunicará mejor y hará más amigos, tendrá mejor rendimiento escolar y evitará conflictos interpersonales" (Michelson 1987: 74).

Se han utilizado muchos procedimientos de enseñanza para desarrollar las habilidades sociales infantiles. El objetivo común de los métodos alternativos de enseñar comportamientos específicos relacionados con la interacción social, varía en función de las características culturales, sexo, edad, clase social, educación y situación social. La enseñanza se ha aplicado a niños y adolescentes con diversos tipos de problemas, incluyendo el aislamiento social, la falta de asertividad y el comportamiento agresivo (Michelson 1987).

No hay duda de que existe la necesidad de ofrecer a la familia, la escuela y la comunidad un proyecto que intente lograr la superación personal y social de sus miembros, a través de la organización y la aplicación de una técnica instruccional apropiada que sea capaz de enseñar eficientemente diferentes destrezas sociales para una comunicación eficaz.

En este sentido, se considera importante el entrenamiento asertivo para la obtención de conductas y respuestas socialmente adecuadas en situaciones determinadas.

2.4 COMUNICACIÓN

La comunicación es un fenómeno humano y una actividad lingüística compartida que necesariamente pone en contacto psicológico a dos o más personas; es toda conducta que tiene como objetivo suscitar una respuesta o una conducta específica por parte de una persona o de un grupo. La palabra comunicación significa "comunió", compartir ideas y sentimientos en un clima de reciprocidad. Este término viene del latín *communicare*, que significa "compartir". Entonces, la comunicación es la acción de compartir, de dar una parte de lo que se tiene (Pierre y Lucien 1983).

La comunicación es la transmisión o recepción de información, señales o mensajes por medio de gestos, palabras u otros símbolos de un organismo a otro (Shor 1977).

Según Maldonado (1998), define de manera general, la comunicación es el proceso para la transmisión de mensajes (ideas o emociones) mediante signos comunes entre emisor y receptor, con una reacción o efecto determinado.

2.5. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La comunicación interpersonal es un nivel de comunicación que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas, con una retroalimentación inmediata. También se da cuando existe alguna barrera que divide a los participantes, como una ventanilla, una mampara, y este tipo de actividad comunicativa tiene las siguientes características.

- La interacción es cara a cara entre dos o más personas físicamente próximas y puede recurrirse a todos los sentidos.

Existe un solo foco de atención cognitiva

- La interacción se da mediante un intercambio de mensajes en el que los participantes se ofrecen recíprocamente algunas señales.

El contexto interpersonal es, en gran parte, no estructurado, es decir, que la frecuencia, forma o contenido de sus mensajes son regidos por pocas reglas (Maldonado 1998).

"Una de las concepciones más difundidas define a la comunicación interpersonal como una situación de interacción en la cual un individuo (el comunicador) transmite, en un contexto cara a cara, estímulos para modificar la conducta de otros individuos" (Maldonado 1998: 47).

La comunicación interpersonal es la actividad humana mediante la cual un sujeto promotor manifiesta sus contenidos de conciencia mediante una forma perceptiva por los sentidos, a un sujeto receptor, con el objeto de que éste tenga acceso a esos mismos

contenidos de conciencia, de esta manera esos contenidos pasan a ser de ambos o comunes intencionalmente.

De igual manera, la conversación es una forma de comunicación interpersonal, es decir, ocurre en un contexto de una relación cara a cara. La conversación puede definirse como el acto de hablar familiarmente dos o más personas entre sí. Lo importante en esta acción es que quien se expresa sea capaz de lograr la reacción que desea. Así, las personas pueden diferenciarse en la medida en que logran "hacer amena la conversación", es decir, lo suficientemente interesante para mantener la atención de quien escucha (Maldonado 1989).

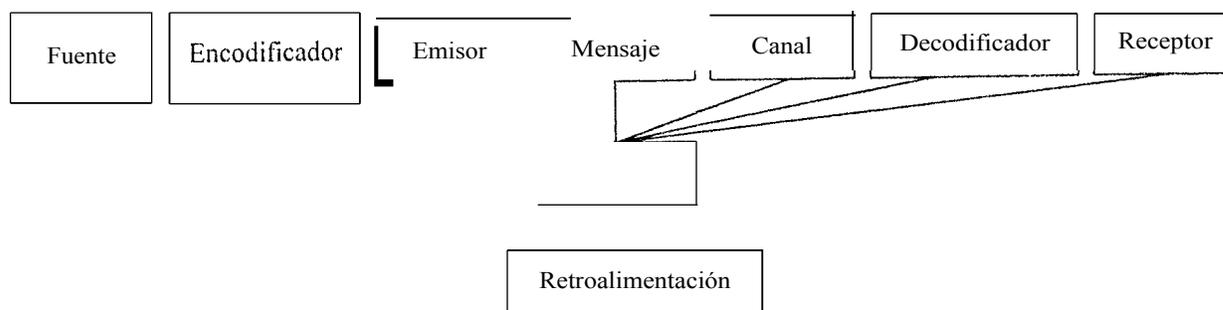
Niveles de relaciones que se forman en la comunicación interpersonal

Primer nivel, comprende los contactos ocasionales y superficiales que podemos tener muchas veces al día. Segundo nivel, es el trato habitual, pero convencional con los compañeros de trabajo, clientes, empleados, parientes lejanos, etc. En estos dos niveles se maneja información objetiva (datos científicos, hechos ajenos, noticias de todo género). Tercer nivel, son las opiniones personales expresadas entre amigos y personas de confianza. Cuarto nivel, son nuestros sentimientos. Quinto nivel, es toda nuestra intimidad. En estos dos últimos niveles ya no se trata tanto de comunicar, sino de comunicarse (confianza y amor). La ventaja del conocimiento de los niveles es que proporciona elementos para abrir canales de comunicación antes no usados (Rodríguez 1988).

2.5. 1 ELEMENTOS DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación, como un proceso dinámico es una serie de fases, acciones, operación o tratamiento de cualquier fenómeno que presenta un constante cambio o modificación a través del tiempo (Maldonado 1998).

Maldonado refiere, que para Comunicarnos eficazmente necesitamos estar familiarizados con el proceso de comunicación y con todos los demás factores que intervienen y en él que pueden ayudar a plantear y analizar situaciones, resolver problemas. Dentro del proceso de la comunicación, Maldonado (1998) señala los siguientes elementos como sumario de otros modelos.



"Fuente. Es el origen del mensaje y puede ser un suceso, cosa, animal, persona o grupo de personas.

Encodificador. Es quien toma la idea de la fuente y elige un conjunto de signos al que llamamos código.

Emisor. Es quien da a conocer el mensaje, es decir, lo emite.

Mensaje. Núcleo de la comunicación. Mensaje es la información que esta siendo transmitida..

Canal. Es el medio a través del cual se transmite el mensaje.

Decodificador. Interpreta los signos en que se estructuró el mensaje, es decir, traduce el código.

Receptor. Es quien recibe el mensaje.

Ruido. Perturbación que afecta la nitidez del mensaje.

Retroalimentación. Es la reacción del receptor ante el mensaje recibido".

2. 6 COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

Una manera de dividir la comunicación es a partir del signo que transmite el mensaje. Así la comunicación puede ser verbal o no verbal.

"La **comunicación verbal** consiste en la transmisión de mensajes a través de la palabra y se subdivide en comunicación escrita y comunicación oral o hablada. La comunicación escrita se da en caracteres que podemos leer, la oral se manifiesta en palabras que podemos escuchar" (Maldonado 1998: 69).

La comunicación verbal se divide en dos partes: la comunicación expresiva, que abarca la palabra y la escritura, y la comunicación receptiva, que consiste en escuchar y leer. La comunicación verbal utiliza como soporte al lenguaje. El lenguaje es el instrumento de comunicación más importante que el hombre posee y el proceso del pensamiento depende íntimamente del lenguaje y de su significado, es decir, que el hombre piensa por medio de símbolos (palabras, números, etc.) (Pierre y Luden 1993).

La **comunicación no verbal** "es la transferencia de significados sin la intervención de sonidos o palabras". Se clasifica en: a) kinestésica o kinestesia, es el movimiento corporal y se refiere a la postura, los gestos, ademanes; b) proxemia, se refiere al espacio físico; y c) paralenguaje, es el tono y volumen de voz, el ritmo, etc. los cuales revelan lo que estamos sintiendo acerca de nosotros mismos, del tema que estamos hablando y lo que decimos de nuestra relación con otras personas (Maldonado 1998).

Por lo tanto, la comunicación oral es la que usa palabras para dar un mensaje y la no verbal se da sin la intervención de sonidos.

La comunicación no verbal es un comentario de nuestros mensajes verbales y de la calidad de nuestras relaciones, no aparece de manera exclusiva en el contexto de

mensajes por medio de palabras, por ejemplo, la ceja levantada, el ceño como una lucha reñida, la ropa, el peinado, la manera de caminar, de mover la cabeza, etc. (Becvar 1994).

La comunicación tiene dos aspectos que van unidos, el aspecto informacional que proporciona datos (información) y el aspecto emocional que transmite sentimientos y emociones (Maldonado 1998).

2.6. 1 COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN VERBAL

Las conversaciones sirven como intercambio de información entre dos o más personas. De esta forma, los individuos que conocen las intrincaciones de conversar tiene una inequívoca ventaja social sobre el que no las conoce, es decir, los que más practican llegan a ser más hábiles en el "sutil arte" de la conversación (Michelson y otros 1987). Por esta razón, conociendo las necesidades de la población del presente trabajo se desarrollo el programa de fortalecimiento de las habilidades sociales en la comunicación. Seguidamente se da a conocer el significado de las fases que componen la conversación.

Iniciar una conversación, el comienzo toma la forma de una presentación, salutación o pregunta; esta pone en marcha la conversación y facilita la inclusión de nuevos participantes. Mantener una conversación, es el cuerpo de la conversación, está compuesto por la porción principal del diálogo.

Terminación , es la conclusión de la conversación (Michelson y otros 1987).

Hay una serie de procedimientos asertivos que ayudan a los sujetos a iniciar y mantener conversaciones con otras personas, como los siguientes: preguntar; saludar y presentarse; dar y recibir cumplidos; compartir una opinión de la experiencia personal (autorevelación), permite que la comunicación fluya en ambas direcciones; escuchar con atención y empatía, factor importante para mantener una conversación.

A continuación se detallan éstas habilidades en la comunicación, junto a otras igualmente importantes.

2. 6. 1. 1 PREGUNTAR Y PRESENTARSE

Preguntar es hacer hablar al interlocutor y presentarse es ponerse en presencia de otra persona. Para iniciar y mantener una conversación es necesario realizar lo siguiente.

- Hacer una pregunta o comentario sobre la situación o actividad en que ambos estén involucrados, por ejemplo, "estas haciendo fila para ver una película", comentar algo sobre ésta.
- Hacer una observación o pregunta acerca de lo que la otra persona está haciendo. Por ejemplo, si está sentado al lado de una persona que está leyendo un periódico en un micro, puede opinar sobre alguna noticia de ese momento (Sánchez 1992).
- Se debe escoger a alguien que parezca accesible, por ejemplo, que le este mirando o sonriendo, es decir, escoger el lugar, la ocasión y la hora correcta para presentarse y saludar a la otra persona (Sánchez 1992).
- Para mantener una conversación es necesario tener habilidad para hacer hablar al interlocutor preguntando (Sánchez 1992).
- Empezar con el primer tema contando algo de uno mismo, comentar algo que tenga en común o hacer una pregunta que ayude a empezar la conversación.
- Determinar si la otra persona está escuchando (si mira, si asienta con la cabeza, si dice "Ah, ah"), preguntar a la otra persona lo que ella piensa y escuchar lo que la otra persona dice (Sánchez 1992).

Para tomar parte en una conversación ya iniciada, primero es mejor escuchar lo que dicen y luego, cuando haya una breve pausa en la conversación, hacer preguntas y afirmaciones que tengan que ver con lo que dicen los demás sin salirse del tema que

están hablando. Si se desea cambiar la conversación, se debe esperar que el terna llegue a su fin (Michelson y otros 1987).

Se hacen dos tipos de preguntas: cerradas/abiertas.

Según Hargie, Saunders y Dickson (1981), citados por Caballo, las preguntas cerradas no dan lugar a que el interlocutor dé respuestas amplias; pueden ser contestadas con una corta respuesta seleccionada a partir de un número limitado de posibles respuestas y proporcionan una mínima cantidad de información. Las preguntas que empiezan por "dónde", "cuándo", "quién", "Sí" o "No" son cerradas. Por ejemplo, "¿Vienes a menudo aquí?", "¿Vas a viajar?". El peligro de hacer pregunta tras pregunta, es que el otro puede pensar que se le está haciendo un interrogatorio e inhibirse (Caballo 1998).

Las preguntas con final abierto se pueden contestar de diversas maneras, dando la oportunidad de que la otra persona responda más extensamente y cuente mucho de sí, es decir, dejan la respuesta abierta al que responde, incrementando la probabilidad de recibir más libre información. Por ejemplo, las preguntas abiertas empiezan con "qué", "cómo", "por que" , "qué está sucediendo en...?", etc. Para mantener una conversación por más tiempo es importante hacer preguntas abiertas (Caballo 1998).

2. 6. 1. 2 DAR Y ACEPTAR CUMPLIDOS

En el cumplido existen dos componentes: el darlo y el recibirlo. El dar cumplidos significa que queremos decir algo positivo o agradable a otra persona. Es importante recordar dos puntos cuando se hace un cumplido: primero, decidir cómo hacer el cumplido, por ejemplo, "Me encanta de ti" , "Me gusta de ti", "valoro en ti", "aprecio en ti", y ser sinceros; segundo, lugar hacerlo en el momento y lugar apropiado, por ejemplo, no sería oportuno hacer un cumplido durante una discusión. Por otro lado aceptar un cumplido es permitir que la otra persona sepa que la aprecias y que te gusta lo que dice. Cuando aceptas un cumplido te sientes bien contigo mismo. Además el

hecho de no aceptar un cumplido hace que el resto de la gente piense que no nos importa lo que dicen o que no confiamos en sus opiniones (Michelson y otros 1987).

Según Michelson (1987) y Sánchez (1992), dar y recibir cumplidos es la capacidad para reaccionar de forma positiva y sincera ante los demás, y en el momento apropiado, tiene ventajas tanto para el que da el cumplido como para el que lo recibe, y hace que la mayoría de la gente se sienta bien consigo misma. Cuando se alaba a una persona, se le permite saber qué se aprecia de ella, y esto hace que se sienta bien (por ejemplo, te encuentras con una amiga quien no veías hace años, lleva un peinado que le que da muy bien y se lo dices).

Muchas personas responden inapropiadamente a los cumplidos, los rechazan o niegan autodespreciándose (por ejemplo, si se te dice "que lindo tu vestido", pueden expresar " pero si ya no está de moda"). Algunos ignoran los cumplidos y otros simplemente cambian de tema. Muchos han adquirido el hábito casi reflejo de responder a los cumplidos no estando de acuerdo con ellos.

Algunas personas no aceptan un cumplido por miedo a parecer presumidas y prefieren presumir de humildes. Es conveniente hacer la distinción entre el saludable amor propio ("gracias, me hace sentir bien lo que me dijiste") y el egotismo ("por supuesto, he disertado bien y siempre lo hago así") menosprecia al que brinda el elogio. Por otro lado, las personas no asertivas tienen una baja autoestima, lo cual les dificulta creer en los cumplidos. La única respuesta apropiada ante un cumplido es "¡Gracias!", acompañada de contacto visual y una sonrisa (Sánchez 1992).

2. 6. 1. 3 AUTOREVELACIÓN

La **autorevelación** es la destreza para comunicar aspectos personales de la experiencia propia teniendo en cuenta las necesidades de los demás. Ejemplo, estás en la antesala de un dentista, dos personas más están esperando, se puede iniciar una

comunicación preguntando ¿que tan eficiente será el dentista?. La falta de comunicación de aspectos personales hace que la persona se sienta sola, deprimida y pueda enfermar tanto física como psicológicamente (Sánchez 1992).

Autorevelación se refiere "al acto de compartir verbal o no verbalmente con otra persona aspectos de lo que te convierte en una persona" (Stewart 1977, recogido en Hargie 1986). La autorevelación verbal son verbalizaciones en las que el individuo revela información personal sobre él mismo. Las no verbales son conductas manifestadas por un individuo que transmite a los otros una impresión de sus actitudes o sentimientos (Hargie 1986, Citado por Caballo 1998).

Modos de autorevelación

Podemos comunicarnos relatando hechos. Pero eso es una pseudorrevelación. Aquí contamos hechos, informamos, hay poca autorevelación y poco riesgo, no es puente de unión, no hay drama humano en el relato. En cambio, si nos comunicamos a través de testimonios sí se revela la persona interior, es una petición de apoyo humano (Sánchez 1998).

Posibles peligros asociados a la autorevelación.

La autorevelación es un instrumento para el desarrollo personal, pero debe usarse con discreción.

- Exhibicionismo. Aquí la persona se abre para usar a sus interlocutores para satisfacer sus necesidades. No quiere comprometerse ni quiere respuesta. Habla mucho de sí misma no permite que otros se expresen. "Esto es un deseo de comunicación humana".
- Si no se recibe apoyo en la autoapertura. Si una persona se abre y no recibe apoyo o no responden aún en un ambiente de confianza, puede ser traumático o sentirse rechazada, puede sentirse vacía después de comunicarse.

- Si la autorevelación es incompleta en una situación que exige apertura completa, si oculta parte de sí misma o se niega a seguir dando información. La respuesta del interlocutor será proporcional a la cantidad de información íntima que dio (Sánchez 1998).

Una relación puede desarrollarse solamente cuando las personas implicadas comparten algo sobre ellas mismas. Sin embargo, es prudente guardarse algunas opiniones para uno mismo en determinadas situaciones (por ejemplo, de trabajo, amistades y encuentros familiares). No se trata de exagerar. No comunicar a todo el mundo hasta lo más íntimo, ni guardarse todo para sí, ¡Equilibrio! (Sánchez 1992).

Al revelar información acerca de nosotros mismos (cómo pensamos, sentimos y reaccionamos), permitimos que la comunicación fluya en ambas direcciones. Sin la revelación de nosotros mismos, parecería que estamos desempeñando un interrogatorio. La información revelada debe ser incrementada gradualmente. No es aconsejable empezar a contar los problemas personales a alguien que recién se conoce. En cada nuevo nivel de intimidad revelado es prudente hacer una pausa y tener en cuenta las respuestas del individuo; podernos y debernos dar tanta información conforme a la que vayamos recibiendo. Como dicen Lazarus y Fay, citados por Sánchez (1992), son muy importantes las relaciones humanas, estrechas y significativas, las cuales son imposibles de lograr sin confidencias y revelaciones personales (Sánchez 1998).

2. 6. 1. 4 ESCUCHA ACTIVA

Para Caballo (1998) y Sánchez (1992), la escucha activa es manifestar conductas verbales y no verbales que indiquen que está prestando atención a la otra persona. Consisten en mensajes verbales como: "Ah", "Oh", "¿Sí?", "ya veo", "qué interesante", etc. También es importante reflejar los pensamientos y/o sentimientos del que habla resumiendo sus comentarios en las propias palabras del que escucha ("parafraseando"); es una manera de animar a los demás a que hablen. Entre los mensajes no verbales se encuentran, por ejemplo, asentir con la cabeza, sonreír, mirar a los ojos, inclinar nuestro

cuerpo hacia delante si es que estamos sentados, mantener una postura abierta relativamente relajada con brazos descruzados y oír con especial atención captando todos los indicios del mensaje verbal como del no verbal que nos llega. Luego, es fundamental asociar futuras respuestas con esos mensajes para responder de forma apropiada a los demás, tornando conciencia de los sentimientos y emociones que surgen dentro de uno.

Es necesario aclarar que no es lo mismo oír que escuchar. Oír es simplemente captar los sonidos que se dan en nuestro entorno, quiere decir que siempre estamos oyendo; escuchar es oír con especial atención, es decir, captar con cuidado los sonidos que percibimos (Maldonado 1998).

Entonces, la escucha activa es oír con atención y captar todos los mensajes verbales y no verbales que emite el otro y manifestar conductas que indiquen que se está prestando atención.

Escuchar bien exige tanto subjetividad como objetividad; subjetividad como forma de compromiso con el otro y objetividad para ser capaz de, simultáneamente, distanciarse del otro. Cuando conversamos, la mayoría de nosotros tiende a pensar primero en las respuestas que vamos a dar y no en lo que el otro quiere decirnos, tendemos a dar nuestra opinión y consejos cuando alguien nos cuenta su problema olvidando que no quiere una solución, sino comprensión (Sánchez 1992).

Pasos para escuchar eficazmente según Maldonado

1. Atención, es la capacidad de observar y escuchar cuidadosamente, denota un estado e alerta.
2. Concentración, es una actividad continua para enfocar nuestro interés en algo determinado.
3. Comprensión, es un proceso mental que consiste en la correcta interpretación del mensaje que se percibe.

4. Evaluación, es el rechazo o la 'aceptación del mensaje recibido.
5. Respuesta, es la conducta que adopta el receptor del mensaje ante la información captada (Maldonado 1998).

La habilidad para escuchar, comprender, expresar deseos y sentimientos asertivamente es esencial para resolver conflictos constructivamente entre lo que nosotros y las otras personas deseamos. Como recomienda Henry Ford, citado por Sánchez (1992), la clave del éxito en las relaciones humanas es la habilidad para escuchar la opinión de nuestro interlocutor y ver el mundo desde su punto de vista.

2. 6. 1. 5 EMPATIA

Ser un buen escuchador significa, empatizar activamente con la otra persona y para llegar a saber empatizar se debe aprender a conocer cómo se sienten los demás.

Empatía significa sentir como la otra persona, comprender sus puntos de vista y darle a conocer que puede compartir esos sentimientos (Michelson y otros 1987).

La autoempatía significa ser constantemente consciente de la imagen que presentamos a los demás, es decir, percibirnos en todo momento tal como el grupo nos percibe. La conciencia de la diferencia que, a veces, podría existir entre lo que uno parece ser y lo que uno es, nos permite corregir la imagen de nosotros mismos que presentamos al grupo y rectificarla si es preciso (Pierre y Lucien 1983).

La heteroempatía consiste en elaborar una imagen objetiva de los demás que refleje fiel y explícitamente las interacciones, atracciones y repulsiones que se establecen entre los miembros. De este modo, uno se hace capaz de percibir adecuadamente cómo se perciben entre sí dos o más miembros del grupo (Pierre y Lucien 1983).

Formas **empáticas** de responder Tic favorecen la comunicación

1. Forma pasiva de escuchar: permanecer en silencio, demostrando aceptación con respuestas de reconocimiento, como por ejemplo, "Sigue", "Claro", "Oh", "Si", "Ya", etc.
2. Invitar al otro a seguir expresándose, empujándolo a contar y explorar más lo que está pasando, por ejemplo, "¿Te gustaría hablar más de eso?".
3. Forma activa y comprensiva de escuchar: es "retroalimentar" al que cuenta algo, demostrándole que ha sido escuchado, comprendido, que captamos los sentimientos que está expresando. Respondernos sin evaluar lo que él / ella ha dicho, demostrando que captamos su punto de vista (Sánchez 1992).

Para comprender mejor el tema, veamos un ejemplo de respuesta de escucha activa y comprensiva. Imaginémosnos que una persona nos dice: "Soy muy tímida, pienso que si alguien me conoce como soy, no me querrá. Soy así desde siempre, puedo estar sola, pero eso no resuelve mi problema; de todas maneras me siento solo. Estoy aquí en este grupo como última alternativa". Una respuesta empática podría ser la siguiente: "Te sientes muy solo, con mucho temor a que la gente te rechace. No sabes ya qué hacer". No lo estamos evaluando, ni juzgando, ni tratando de cambiar nada, no le aconsejamos, ni repetimos textualmente lo que él dijo (Sánchez 1992).

Para escuchar de forma activa, lo ideal es tratar de captar el sentimiento que mejor describe lo que la otra persona está sintiendo, por ejemplo, se puede iniciar la respuesta con: "Te sientes...." (Sánchez 1992).

2.6. 1.6 PARAFRASEO

El parafraseo es el proceso de reflejar lo que envía otra persona, por ejemplo "esto es lo que tu comentario significa para mí", "esto es lo que entendí a través de tus palabras". Se repite estas palabras por dos motivos. En primer lugar, es un medio de control para verificar si usted está escuchando con atención, porque es imposible realizar

un parafraseo exacto si la mente está divagando o si está pensando en lo que se dirá a continuación. En segundo lugar, controla la exactitud al repetir lo que ha dicho el emisor, pero en sus propias palabras y al repetírselo al emisor se verifica la exactitud de la comprensión. La paráfrasis no implica evaluación o juicio, ni estar de acuerdo o en desacuerdo. Es importante entender los sentimientos que está reflejando el interlocutor (los sentimientos son estados emocionales frente a situaciones determinadas: estar triste, feliz, enojado, molesto, frustrado, etc.), como también los pensamientos e ideas y parafrasearlos en su secuencia original. El objetivo es entender con la mayor precisión posible y permitir al emisor la experiencia de ser entendido (Becvar 1994).

El parafraseo consiste en que otra persona repita las palabras del emisor pero con sus propias palabras. Esto le permite saber al interlocutor que se está captando su mensaje correctamente.

Existen diversos métodos que acercan a los significados de los demás en sus mensajes. Si las palabras le resultan confusas, repítalas para que se las aclare con detalle; usted puede decir "no estoy seguro de entender lo que significa para ti emoción", y guardar silencio después para dejar en libertad al que envía el mensajes (Becvar 1994).

El punto esencial para una mayor comprensión en la comunicación es cómo la acción de reportar al orador lo que su mensaje significa para usted.

2. 6. 2 COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

A continuación se describen los componentes de la comunicación no verbal.

2.6. 2. 1 LOS GESTOS

Gesto es cualquier acción que envía un estímulo visual a un observador, comunica alguna información y es básicamente cultural. Las manos, la cabeza y los pies pueden producir una variedad de gestos que se emplean para propósitos diferentes.

Además, los gestos son útiles para la sincronización y la retroalimentación; los gestos que sean apropiados a las palabras que se dicen servirán para acentuar el mensaje añadiendo énfasis, franqueza y confianza en uno mismo (Caballo 1998).

En el gesto están todos los contenidos conscientes y no conscientes; es la resultante externa de un proceso donde un contenido psíquico se resuelve mediante un complejo proceso dialéctico en una acción corporal. Cada acción depende del contenido, de los bloqueos corporales, del esquema corporal, de las sensaciones, vivencias y emociones que la acción genera y modifican el contenido original (<http://.com/gestualidad.html>).

Expresión facial. Parece ser que la cara es el principal sistema de señales, para mostrar las emociones (alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco/desprecio) y tres las áreas de la cara responsables de su manifestación: la frente/cejas, ojos/párpados y la parte inferior de la cara. La conducta socialmente habilidosa requiere una expresión facial que esté acorde con el mensaje. Si una persona tiene una expresión facial de miedo o de enfado mientras intenta iniciar una conversación con alguien, es probable que no tenga éxito (Caballo 1998).

2. 6. 2. 2 LA MIRADA

La mirada se define objetivamente como "el mirar a otra persona a o entre los ojos". Algunos significados y funciones de las pautas de mirada son: la gente que mira más es vista como más agradable, pero la forma extrema de mirada fija es vista como hostil, ira y/o dominante. Dejar de mirar el primero es señal de sumisión, vergüenza. La mirada se emplea, junto con la conversación, para sincronizar, acompañar o comentar la palabra hablada (Caballo 1998).

Cuando se encuentran dos personas e inician un intercambio de información mediante señales verbales y no verbales, el contacto visual es el primer mensaje de

conexión entre ambas: una mira la cara de la otra, directamente a los ojos y de inmediato ambas bajan la mirada. Con el contacto visual se indica que se está consciente de la presencia del otro, y cuando se baja la mirada se quiere transmitir el mensaje de que nada amenaza al interlocutor (Maldonado 1998).

Si una persona tiene una mirada baja demuestra sumisión, en cambio si alguien sostiene la mirada por más de tres segundos está demostrando agresividad y amenaza, en especial si la mirada está enmarcada en un rostro serio. Pero la mirada sostenida que se acompaña de una sonrisa puede indicar agrado, amor o deseo (Maldonado 1998).

Por tanto, una mirada asertiva consiste, principalmente, en no mirar más de tres segundos, debe ir acompañada con una sonrisa y debe mostrar agrado.

2. 6. 2. 3 LA POSTURA CORPORAL

La postura es la posición del cuerpo y de los miembros. La forma en que se sienta la persona, cómo está de pie y cómo pasea reflejan sus actitudes, estado de ánimo, sentimientos sobre sí misma y su relación con los otros. Posturas que reducen la distancia hacia el otro son amigables e íntimas: inclinarse hacia delante, brazos abiertos, manos extendidas hacia el otro. Posturas que indican timidez: brazos colgando, cabeza hundida y hacia un lado, etc. Posturas que indican dominancia o sorpresa: apoyarse hacia atrás, manos entrelazadas que sostienen la parte posterior de la cabeza. También la postura puede comunicar emociones (como estar tenso o relajado), incluyendo hombros encogidos, brazos erguidos, manos extendidas **que indican indiferencia**. En el acompañamiento del habla, los cambios importantes de la postura se emplean para marcar amplias unidades del habla, como en los cambios de tema, para dar énfasis y para señalar el tomar o el ceder la palabra. El movimiento y la postura son dos aspectos esenciales para crear una imagen personal que impresione (Caballo 1998).

La orientación. Los grados de orientación señalan el grado de intimidad/formalidad de la relación. La orientación corporal frontal es la más adecuada, mientras que cuando los que se comunican se encuentran ligeramente angulados de 10 a 30 grados respecto a una confrontación directa, se libran ocasionalmente del contacto ocular total (Caballo 1998).

Distancia física Hay normas implícitas dentro de cualquier cultura que se refieren al campo de la distancia permitida entre dos personas que hablan. El grado de proximidad expresa la naturaleza de cualquier interacción y varía de acuerdo al contexto social. Por ejemplo, el estar muy cerca de una persona o el llegar a tocarse sugiere intimidad en la relación. Dentro del contacto corporal, existen diferentes grados de presión y distintos puntos de contacto que pueden señalar estados emocionales, como miedo, actitudes interpersonales o un deseo de intimidad (Caballo 1998).

La proximidad. Cada individuo impone su espacio vital, considerándolo su propio espacio individual. Según Maldonado, existen cuatro zonas en el espacio vital de una persona :

1. Zona íntima. Es de 15 a 30 centímetros aproximadamente y sólo ingresan las personas más amadas. Indican familiaridad.
2. Zona personal. Está entre 30 y 45 centímetros e implica un trato cercano con las personas. Se considera amistosa.
3. Zona social. Es aproximadamente de 45 centímetros a un metro de distancia y conforma la mayoría de los encuentros con las personas. Se utiliza para los primeros acercamientos.
4. Zona pública. Está entre un metro y metro y medio, y se emplea en las relaciones comunicativas que no implican un trato personal afectivo, es impersonal, por ejemplo, con el dependiente de una tienda, o el encuentro casual con alguien que solicita la hora o cualquier información. Se utiliza en discursos o conferencias (Maldonado 1998).

2. 6. 2. 4 VOLUMEN Y TONO DE VOZ

La función básica del volumen de voz consiste en hacer que un mensaje llegue hasta un oyente potencial y el volumen demasiado bajo para servir a esa función. Un alto volumen de voz puede indicar seguridad y dominio, sin embargo, sugiere agresividad, ira o tosquedad. En tanto que los que hablan con voz muy suave o débil, tienden a ser percibidos como tímidos. Cuan fuerte o suave hablamos, revela cómo nos percibimos a nosotros mismos y como nos ven los otros. En ambos casos es necesario cambiar el volumen de las voces. Los cambios en el volumen de voz pueden emplearse en una conversación para enfatizar puntos (Caballo 1998).

Por tanto, la persona asertiva hablará con un volumen de voz audible. Por lo general, se espera que el volumen sea regular y adecuado al lugar en que se habla, es decir, de acuerdo a la distancia en que se encuentren las personas implicadas en la conversación.

Para Caballo (1998), la entonación es la variación de la voz y sirve para comunicar sentimientos y emociones. Unas mismas palabras pueden expresar afecto, ira, desinterés, etc., dependiendo de la entonación que se les dé. Poca entonación con un volumen bajo, indica aburrimiento, tristeza o depresión. Una entonación que sube es evaluada positivamente, indica alegría. Muchas veces la entonación que se da a las palabras es más importante que el mensaje verbal que se quiere transmitir. Cuando cambia la entonación de la voz durante una conversación se percibe a la gente como dinámica y extravertida. Las variaciones en la entonación de la voz de una persona sirve para señalar que le gustaría que hable algún otro, o puede disminuir el volumen de la entonación de las últimas palabras de su expresión o pregunta. Estas variaciones dan énfasis a la expresión, por lo tanto, emotividad.

Las características cualitativas de la voz, tales como el tono, la adicción, la fluidez y el ritmo, además la risa, el llanto, el bostezo, las pausas, los suspiros influyen

en ésta. Asimismo, el nerviosismo puede provocar un cambio en la voz. La voz es nuestra mejor arma en la comunicación oral, y para que cumpla su objetivo es necesario tener en cuenta dichas cualidades (<http://html.rincondelvago.com/proxemica-y-paralenguaje-comunicación-verbal.html>).

2. 6. 2. 5 CONTENIDO Y FLUIDEZ

La fluidez puede definirse como la facilidad de expresión. Las vacilaciones, los falsos comienzos y las repeticiones son normales en las conversaciones, sin embargo, las perturbaciones excesivas del habla pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad. Demasiados periodos de silencio podrían interpretarse como enfado o desprecio. Expresiones con un exceso de "palabras de relleno" durante las pausas, como por ejemplo, "bueno", o sonidos como "ahh", "ehh", provocan percepciones de ansiedad o aburrimiento. Otras perturbaciones como repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones, pueden entenderse como falta de interés, enfado, incompetencia, inseguridad, etc. (Caballo 1998).

El tiempo de habla se refiere al tiempo que se mantiene hablando el individuo y puede ser deficitario por ambos extremos, es decir, tanto si apenas habla como si habla demasiado. Lo más adecuado es un intercambio recíproco de información (Caballo 1998).

Los ritmos son combinaciones de acentos, ritmos y pausas, y la velocidad con que ocurren éstas. El ritmo está asociado al tiempo de habla y, generalmente, se considera adecuado un promedio de 120 palabras por minuto. Menos palabras indica lentitud, más palabras indica rapidez (Maldonado 1998).

El contenido "es el conjunto de significados que se transmiten por medio de símbolos de una persona a otra" (English 1977: 181). El tema o contenido del habla se

emplea para comunicar ideas, describir sentimientos, razonar y argumentar de acuerdo a la situación en que se encuentre; puede ser íntimo o impersonal, sencillo, abstracto o técnico. Algunos elementos verbales importantes en la conducta socialmente habilidosa son las expresiones de atención corporal, los comentarios positivos, el hacer preguntas, refuerzos verbales, el empleo del humor, la variedad de los temas, las expresiones en primera persona, etc. (Caballo 1998).

2. 6. 2. 6 EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS

Es importante conocer los propios sentimientos antes de expresarlos. Esto consiste en reconocer las emociones que se experimentan, los propios impulsos que mueven a reaccionar en virtud de la rabia, el miedo, la alegría, etc. Significa tener la suficiente disciplina interior para oír lo que se comunica a nivel más profundo y sólo después reaccionar con decisión e integridad, teniendo en cuenta los efectos a largo plazo (Goldstein 1989).

Para Becvar (1994), la expresión indirecta de sentimientos (tanto positivos como negativos) se caracteriza por no aceptar totalmente el hecho de sentir. Se comunica el sentimiento de manera ambigua dejando abierta la posibilidad de varias interpretaciones proyectando la responsabilidad de entender en el oyente, por ejemplo, "Aquella sí fue una tarde preciosa", "¿Qué vas a hacer esta noche?" (cuando tú quieres ir al cine), "¿Por qué no le dices al profesor que no tome hoy el examen?" (cuando tú puedes decirle directamente).

Hay dos alternativas o medios efectivos para expresar los sentimientos: a) expresión directa de sentimientos, por ejemplo, "tengo hambre", "me siento solo", "estoy asustado", etc. y b) empleando una metáfora, por ejemplo, "me comería una vaca", "me siento como pez fuera del agua", etc. En estos casos la responsabilidad de sentir la acepta el que habla, el mensaje es claro, no hay desacuerdo entre las palabras y la conducta no verbal (Becvar 1994).

En este sentido, se puede decir que la expresión de sentimientos es la habilidad para expresar emociones (enojo, alegría, afecto, miedo, etc.). En la expresión indirecta de sentimientos el mensaje no es claro para el oyente, las palabras y el mensaje no verbal no están de acuerdo. Frente a esta conducta, la alternativa es la expresión directa de sentimientos o el empleo una metáfora, ya que da la información necesaria a la otra persona de lo que sentimos o queremos; hay acuerdo entre las palabras y la conducta no verbal.

De acuerdo con Becvar (1994), cuando empleamos la expresión directa de sentimientos, exponemos nuestro verdadero estado interior para que el otro examine y, de esta manera, se le incentiva a hacer lo mismo.

A continuación se exponen las maneras más importantes de enviar mensajes asertivos en la expresión de sentimientos.

1. Afirmaciones del tipo "yo deseo", sirve para aclarar lo que realmente quieres y da a la otra persona la información necesaria para saber cómo puede satisfacer tus deseos. Ejemplo: "Yo deseo que seas puntual en nuestras citas", "Yo deseo hacer esto", "Yo deseo que tú hagas esto". Para reducir la probabilidad de malos entendidos, tú puedes preguntar a la otra persona sobre su preferencia o deseo, aclarando lo que significa tu deseo. Por ejemplo, "me gustaría estar esta noche contigo, yo quiero saber si tú también lo deseas.
2. Comunicación de sentimientos, al expresar malestar o enojo describir, primero, la conducta que resulta ofensiva y, a continuación, los sentimientos. Esto porque las personas se ponen a la defensiva cuando lo primero que escuchan es "estoy enojado contigo". Ejemplo: "cuando tú haces esto, yo me siento de esta manera", "me gusta cuando tú haces aquello".
3. Comunicación de varios sentimientos contradictorios, aquí se comunica más un sentimiento y se explica su origen. Ejemplo: "me siento muy contento de que

seas mi amigo, sin embargo, me siento mal cuando veo que prefieres estar con otras personas y no conmigo en los recreos". Es más apropiado y efectivo hacer que la persona responda a un sentimiento y luego introducir el segundo.

El lenguaje asertivo del yo, es útil para expresar sentimientos negativos y tiene los siguientes aspectos:

- Describir objetivamente, describir la conducta de la otra persona o la situación desagradable.
- Describir cómo esa conducta o situación afecta tu vida (Ej.: dinero, tiempo).
- Describir lo que quieres que haga la otra persona como, por ejemplo, que te dé una explicación, que sugiera alternativas para solucionar el problema; pide una opinión frente a lo que dices (Sánchez 1992).

2. 6.3 CONGRUENCIA DE LAS SEÑALES NO VERBALES Y VERBALES

Para ser un hábil conversador hay que ser capaz de utilizar señales no verbales apropiadas a las verbales, que ilustran o apoyan lo que se dice. Cuando estos componentes son congruentes, el mensaje resulta claro, se evitan malos entendidos, dobles mensajes y malestar entre los que interactúan, y ayudan a proporcionar intercambio de información intensificando o favoreciendo las relaciones interpersonales (Michelson y otros 1987).

La congruencia de las señales no verbales y verbales se basa en la habilidad para armonizarlas, es decir, la comunicación sin palabras debe ser apropiada a las verbales.

Escuchar la conducta no verbal, conocer el lenguaje no verbal permite comunicar lo que se desea con señales no verbales y permite también identificar los mensajes no verbales que envían otras personas (Sánchez 1992).

En el caso de que la expresión facial dé un mensaje diferente al de las palabras, la expresión facial es más digna de crédito. De ahí la importancia de aprender a captar el mensaje corporal de la otra persona. La comunicación no verbal de una persona puede modificar la comunicación interpersonal de tres maneras:

- CONFIRMAR lo que se ha dicho, por ejemplo, cuando tú me dices algo y al concordar contigo muevo la cabeza).
- NEGAR o CONFUNDIR lo que se expresa, por ejemplo, te digo "Te amo", pero lo hago sin entusiasmo; mi forma de decirlo no confirma lo que verbalmente te expreso. Si me dices que soy tu mejor amigo, pero me tratas mal, tu conducta origina confusión: "¿me quieres o no?".
- Dar más ÉNFASIS a lo que se está diciendo, por ejemplo, si te digo que "Te amo" y al mismo tiempo te abrazo, te miro a los ojos expresando admiración, estoy enfatizando mis palabras (Sánchez 1992).

Debe existir visibilidad entre las señales no verbales y las verbales; la ausencia de señales no verbales implicaría un empobrecimiento considerable del conjunto de la interacción social. Por el contrario, los interlocutores podrían hacer un esfuerzo para paliar la ausencia de señales visibles operando importantes compensaciones verbales y llevando a cabo modificaciones de su lenguaje, de sus entonaciones o de otros aspectos del comportamiento verbal (Moscovici 1986).

2. 7 AFRONTAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El conflicto es la esencia misma de la vida, es el resultado de la relación entre dos personas en particular y está íntimamente ligado con la capacidad de sentir conforme a lo aprendido en el pasado. Todos experimentamos conflictos en nuestras relaciones alguna vez. Para algunos esta experiencia es constante; aunque intentemos reprimirlos, no podemos; entonces, menos podemos manifestar lo que sentimos en alguna clase de conducta concreta y en algún momento determinado. En cambio, podemos elegir la forma de tratar los sentimientos que nos producen conflictos, manejándolos de manera

directa o indirecta, escondiéndolos o tratándolos abiertamente de un modo justo, reconociendo la imperfección de nuestra conducta y percepción, o en una forma injusta proyectando la responsabilidad de los conflictos en la conducta o percepción de los demás (Becvar 1994).

2.7. 1 AFRONTAMIENTO

Afrontamiento se define como el "conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales, constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas, que son evaluadas como abrumadoras o desbordantes de los recursos de los individuos" (Lazarus y Folkman 1986: 164). Esta definición se orienta hacia el planteamiento de un proceso y no de un rasgo, se refiere a lo que el individuo piensa o hace en un determinado contexto y a los cambios que se operan cuando el contexto cambia (Lazarus y Folkman 1986).

Afrontamiento es cualquier actividad que el individuo puede poner en marcha, tanto de tipo cognitivo como conductual, con el fin de enfrentarse a una determinada situación. Por lo tanto, los recursos de afrontamiento del individuo están formados por aquellos pensamientos, reinterpretaciones, conductas, etc., que el individuo puede desarrollar para tratar de conseguir los mejores resultados posibles en una determinada situación. (Lazarus y Folkman 1986). Ante una situación estresante o cuando el individuo reacciona con una determinada emoción, es posible emplear distintos tipos de afrontamiento, por ejemplo, activo, pasivo y evitación.

La función del afrontamiento tiene que ver con el objetivo que persigue cada estrategia; el resultado del afrontamiento (la resolución de un problema) está referido al efecto que tiene cada estrategia. Una estrategia puede servir a una función determinada, por ejemplo, la evitación, pero fracasar en su intento de evitar; es decir, que las funciones no se definen en términos de resultados, aunque determinadas funciones tendrán determinados resultados (Lazarus y Folkman 1986).

Recursos para el afrontamiento. La forma en que el individuo afronte la situación dependerá de los propios recursos que disponga, de la habilidad para aplicarlos ante las distintas demandas del entorno y de las limitaciones que dificulten el uso de tales recursos en el contexto de una interacción determinada. Los recursos principales que muestran las personas son: la salud y la energía (recursos físicos), condicionantes personales (valores, creencias culturales, la fe en Dios, etc.), el verse uno mismo positivamente (recursos psicológicos), las habilidades sociales, las coacciones que limitan la utilización de los recursos disponibles y los recursos para la resolución de problemas (Lazarus y otros 1986).

Según Janis, (1974) Janis y Main (1977), citados por Lazarus y otros (1986), las técnicas para la resolución de problemas, incluyen la habilidad para conseguir información, analizar las situaciones, examinar posibles alternativas, predecir opciones útiles para obtener los resultados adecuados y elegir un plan de acción apropiado.

El afrontamiento como proceso tiene tres aspectos: primero, el que hace referencia a las observaciones y valoraciones relacionadas con lo que el individuo realmente piensa o hace; segundo, lo que el individuo realmente piensa o hace, es analizado dentro de un contexto específico; los pensamientos y acciones de afrontamiento se hallan dirigidos hacia condiciones particulares; y tercero, hablar de un proceso de afrontamiento significa hablar de un cambio en los pensamientos y actos a medida que la interacción va desarrollándose. Por tanto, el afrontamiento es un proceso cambiante en el que el individuo, en determinados momentos, debe contar con estrategias defensivas, y en otros con aquellas que sirvan para resolver el problema, todo ello a medida que va cambiando su relación con el entorno (Lazarus y Folkman 1986).

La dinámica que caracteriza el afrontamiento como proceso es consecuencia de las evaluaciones y reevaluaciones de la cambiante relación individuo-entorno. También

puede haber cambios en el entorno, independientes del individuo y de su actividad para afrontarlos. Al margen de su origen, cualquier cambio en el individuo y el entorno dará lugar a una reevaluación cognitiva que incluye el afrontamiento posterior (Lazarus y Folkman 1986).

Algunos investigadores, como Main (1977) y Weston (1982) citados por Lazarus y Folkman (1986), consideran el proceso de afrontamiento en etapas, utilizan un punto de vista de proceso explícita o implícitamente, que sugiere variaciones sustanciales entre las personas en cuanto a la regulación de las distintas situaciones estresantes, e incluso en una misma situación.

2. 7.2 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El término conflicto deriva de "la palabra latina *conflictus* que es un compuesto del verbo *fligere, flictum*, de donde derivan *affigere, afflictum* e *infigere, inflictum*, afligir, infligir. Significa chocar". Por lo tanto, el conflicto es, de acuerdo con su origen, un choque (Rodríguez 1989: 15).

Rodríguez (1989: 15) cita a Diccionarios de psicología que definen el conflicto como: "Estado emotivo doloroso producido por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios".

Por otro lado, el Conflicto interpersonal se define como la relación entre dos o más personas que buscan metas que no pueden ser alcanzadas simultáneamente en las condiciones existentes (English 1977).

La resolución de conflictos se refiere a la conducta que empleamos para manejar nuestros sentimientos, a cómo éstos se manifiestan en conducta. Entonces conflicto se define como el estado que antecede a la resolución, es el sentimiento que experimentamos cuando la conducta de otra persona interfiere con lo que a nosotros nos

hubiera gustado hacer, o con lo que probablemente hubiéramos hecho si el comportamiento del otro individuo hubiera sido distinto (Becvar 1994).

De igual manera, para Michelson y otros (1987), la resolución de conflictos, es la forma en que la gente soluciona los problemas que tiene con otras personas. Estos problemas o conflictos pueden ser sobre cualquier tema y pueden comenzar con el desacuerdo, el mal entendimiento o una diferencia de opiniones y creencias. Por ejemplo, un conflicto es que un amigo no esta de acuerdo con nosotros con respecto a la regia de un juego que se está jugando.

A continuación se describen algunas conductas que pueden producir conflictos en la relaciones interpersonales.

1. Cuando otra persona expresa sentimientos indirectamente, por ejemplo, "¡Qué horrible trabajo!", "¿Cuándo vienes a visitarme?".
2. Cuando el mensaje enviado no da información suficiente, por ejemplo, "¿Por qué lo haría?" (¿Por qué? ¿Quién hizo que?).
3. Cuando otra persona habla por usted, sin tomarla en cuenta, por ejemplo, "todos sentirnos de la misma manera", "el grupo piensa que deberíamos ir" (Becvar 1994).
4. Mal interpretar, anticiparse a lo que el interlocutor dice, en vez de centrarse en lo que en ese momento le dice.
5. Escuchar parte de lo que el otro dice y ponerse a pensar que va a contestar e interrumpir.
6. Redondear, borrar, reducir o exagerar contenidos del mensaje que envía el interlocutor.
7. Escuchar las cosas en términos de bueno—malo y cegarse a los planteamientos que otros hacen (Sánchez 1992).
8. La subjetividad de la percepción: las personas captan de diferente manera el mismo objeto o situación.

9. Las fallas naturales de la comunicación interpersonal: todo acto de comunicación utiliza un código e impone al receptor la tarea de descifrar el mensaje.
10. La "Docena Sucia" del Dr. Thomas Gordón, modificado por Rodríguez (1989).

Como ejemplo se citan algunas de ellas:

- Ordenar, dirigir, mandar, imponer: "Tú debes...", "Tú tienes que...", etc., originan miedo o resistencia.
- Aconsejar, dar soluciones: "Lo que yo haría en tu caso...", "¿Por qué tú no...?", etc., implican "superioridad" y pueden provocar que el otro se sienta inferior.
- Juzgar, criticar: "Tú eres malo...", "estás actuando como loco"; esto hace que la persona se sienta inferior, incompetente y culpable (Rodríguez 1989).
- Interpretar, analizar, diagnosticar: "En lo que estás equivocado es...", "Tu problema es...", desaniman al otro a expresar más de sí mismo.
- Consolar, amparar, alentar: "No te preocupes, te sentirás mejor", "Tú problema se va a resolver por sí solo". Puede sentir que no se le comprende (Rodríguez 1989).
- Preguntar, interrogar, sondear: "¿Por qué...?", "¿Dónde...?", "¿Cómo...?"; la persona se siente acusada, que se le orilla para sacar una conclusión en su contra.
- Distraer y hacer bromas: tales mensajes comunican al otro que no se respetan sus sentimientos y puede sentirse herido o rechazado (Rodríguez 1989).

Estas frases son muy comunes, Becvar (1994: 105) refiere que muchos de nosotros somos culpables al enviar mensajes generadores de conflictos en las relaciones, agregando a esto el no haber aprendido a expresar directamente los sentimientos,

encontrándonos atrapados a reaccionar al conflicto produciendo conflictos a otros quienes, a su vez, expresarán reacciones negativas hacia nosotros.

Aprender a comunicarnos efectivamente significa cambiar nuestras normas de comunicación, la manera en que nos hemos comunicado siempre con nuestros grupos particulares (familia, escuela, trabajo, grupo social) (Becvar 1994).

Formas asertivas de conductas

- Identificar y aceptar lo que se piensa, se siente y se quiere.
- Controlar los sentimientos que impidan la comunicación, es decir, evitar que el temor o la ansiedad no nos permitan expresar lo que queremos.
- Buscar el momento y la situación oportuna para decir lo que se quiere decir.
- Ser específicos al expresar nuestros sentimientos, deseos o pensamientos; dar respuestas claras y no interpretar los mensajes de los demás (Pick y otros 1995).

De igual manera Maldonado (1998), refiere que la comunicación efectiva presenta las siguientes características.

- Claridad en su expresión.
- Uso de signos comunes al emisor y al receptor.
- El emisor recibe retroalimentación inmediata cuando se está expresando.
- La expresión de un mensaje debe ser adecuado al contexto en que ocurre.

2. 7. 2. 1 MANEJO INADECUADO Y ADECUADO DE CONFLICTOS

El conflicto es tensión; la tensión es el inicio de un proceso al que le sigue la frustración y desemboca en agresividad. "Agresión genera agresión", una gran cantidad de agresividad queda reprimida de modo que se cambia el conflicto interpersonal en intrapersonal, y el primero sigue sin solución. El manejo inadecuado significa destrucción y el manejo adecuado armonía, progreso y felicidad (Rodríguez 1989).

Las fallas más frecuentes en el manejo de conflictos son:

- Pretender eliminar por completo los conflictos.
- Darle salidas extremistas: la represión puede llevar a la depresión y la explosión crea nuevas agresiones. La poca capacidad de negociar, "todo o nada", en vez de buscar puntos intermedios.
- "Etiquetar" al otro, ya se trate de un individuo, grupo o institución.
- Resolver los conflictos sin previa identificación y con información incompleta.
- La confusión de la discusión con la polémica: discutir es sacudir para aclarar, polemizar es luchar para ver quien gana.
- La tendencia a dramatizar las situaciones conflictivas y ver tragedias donde no las hay. Esto hace perder la serenidad para juzgar y coloca a las personas en manos de sus emociones (Rodríguez 1989).

La resolución eficaz de un conflicto contribuye a la comprensión y a la comunicación abierta. Así, la forma en que se trata el conflicto es la que determina su utilidad social. Las diferencias se basan en la buena voluntad de las partes implicadas para autodominarse y comprometerse en una comunicación racional abierta (Michelson y otros 1987).

La habilidad de manejar los conflictos se basa en dos aspectos: actitudes y técnicas.

1. Las actitudes de los aspectos positivos

- Aceptar la condición humana que hace de la vida una cadena de conflictos como estímulos para el desarrollo, promotores de cambio y progreso. Cuando el conflicto es negativo, aprender a convivir con él y verlo como un periodo de crisis, del cual podemos aprender, ya que nos ayuda a crecer.
- Enfrentar el conflicto más que evitarlo.
- No atribuir los conflictos a la mala voluntad de la gente: aceptar a las personas con sus ideas diferentes a las nuestras y no convertir los conflictos reales en personales.

- Aceptar que quien dialoga toma el riesgo de ser persuadido y de tener que cambiar sus ideas y/o conductas.
- Combinar la disposición a la tolerancia con la asertividad, porque ésta es firmeza, seguridad que da solidez a cualquier negociación.
- Encauzar la agresividad evitando los extremos: reprimir y explotar. Buscar desahogos expresando los sentimientos oportunamente canalizados (Rodríguez 1989).

2. Las técnicas

- Se aplica el análisis de problemas que consiste en: a) diagnosticar el problema tras formularse una serie de preguntas para definir cómo está uno viviendo la situación; b) reconocer que las propias actitudes contribuyen a crear el problema y encontrar todas las alternativas de acción con verdadero deseo de mejorar las cosas; y c) decidir la alternativa más adecuada y una estrategia para implementada.
- Expresar sentimientos en primera persona, por ejemplo, "Yo me siento ignorada", "Me siento molesto cuando veo que buscas privilegios a costa de los demás". En otras ocasiones, es mejor discutir para solucionar el problema que expresar lo que deseas.
- En casos especiales, recurrir a la mediación de personas respetadas por las partes en conflicto.
- Practicar técnicas de relajación.
- Desarrollar las habilidades de negociación (Rodríguez 1989).

Negociación

La negociación es el proceso de llegar a un acuerdo entre dos o más personas que están en conflicto, iniciar sin atacar, escuchar con empatía para llegar a un diagnóstico que integre las aportaciones de todos, es decir, comprender los sentimientos de los

demás, cediendo ambas partes para encontrar un punto intermedio en el conflicto dado (Rodríguez 1989).

Para Michelson y otros (1987), aprender a solucionar conflictos no es tan difícil. Consiste en pensar cómo estamos actuando permaneciendo tranquilos para tener posibilidades de solucionar nuestras diferencias hábilmente. Si es necesario tomarnos un tiempo para reflexionar sobre el conflicto antes de decir o hacer algo. Cuando estamos preparados para resolver el conflicto, proceder a negociar tomando en cuenta los siguientes pasos.

- En primer lugar, hablar con las otras personas implicadas y saber lo que tienen que decir; descubrir cómo se sienten o lo que quieren, significa descubrir en qué consiste el problema exactamente. Esto dará la posibilidad de comunicarles nuestra postura.
- En segundo lugar, conocer qué tan diferentes son en realidad nuestras ideas o puntos de vista, para que cada parte pueda ceder un poco en sus diferencias; significa llegar a un acuerdo sobre la forma de resolver un conflicto. Sin embargo, si nuestras diferencias son demasiado pronunciadas y todavía estamos en desacuerdo, se puede decir: "Vemos las cosas de forma diferente, por lo tanto, no tiene mucho sentido continuar discutiendo sobre esto".
- En tercer lugar, hacer lo **acordado**, demostrando a la otra persona que respetas el acuerdo y que eres de confianza, y no cambiar de opinión. Y, por último, continuar en contacto con la otra persona; esto ayudará a asegurar que la resolución funciona de la forma que se ha planteado (Michelson y otros 1987).

De igual manera, Thomas Gordon, citado por Sánchez (1992), presenta el siguiente modelo de solución de problemas.

- Definir el problema, consiste en reconocer que hay una dificultad. Es fundamental definirlo en términos claros para ambas partes, no usar términos

ambiguos (por ejemplo, "eres una floja"); lo mejor es describir objetivamente la conducta, qué hace o dice la persona, que te desagrada o molesta.

- e Generar posibles soluciones, con una lluvia de ideas o "lluvia de soluciones". Estas no deben ser evaluadas o criticadas, cuántas más son mejor. Ejemplos de preguntas que pueden ayudar: ¿Qué soluciones podemos plantear? ¿Qué cosas podemos hacer? ¿Qué ideas propones para solucionar éste problema? etc.
- Evaluar las soluciones y escoger las mejores, las soluciones son examinadas críticamente y es importante que las partes involucradas expresen, asertivamente, sus opiniones acerca de las soluciones propuestas, puntualizando aquellas que no son aceptadas. Al rechazar una solución, se debe explicar los efectos negativos de la proposición, por qué no satisface tus necesidades, ejemplos, ¿Algunas de éstas soluciones no te parece apropiado? ¿Cuál te gustaría más y cuál menos? La meta es identificar la solución que satisfaga a ambas partes. Si alguna de las partes tiene objeción a una solución particular, ésta debe eliminarse.
- o Decidir, una vez elegida la solución pulirla, aclararla y revisarla, por ejemplo, si aceptamos esta solución, ¿Cuál será el efecto? Si ambas partes encuentran que ninguna solución les satisface, se debe llevar a cabo otra lluvia de ideas.
- Decidir cómo implementar la decisión, establecer cuándo se llevará a efecto. Especificar quién va a hacer qué cosa, por ejemplo: Mamá: "¿Cuándo empezamos? ¿Qué tal si desde hoy día?". Hija: "bien". Mamá: "¿Qué sucede si no cumples el trato?". Hija: "Tú me recuerdas, pero de manera amable, sin retarme".
- e Evaluar el éxito de la solución, muchas veces las soluciones no son realistas, después de un tiempo es bueno evaluar cuán satisfactorias han sido las soluciones propuestas para ambas partes (Sánchez 1992).

En la interacción humana, se considera que la capacidad para resolver conflictos es un habilidad madura y consciente que puede ser de gran provecho para el individuo. Puesto que el conflicto es una parte integral de la interacción social, la capacidad para

afrontarlo eficazmente contribuye á un medio ambiente más sano y productivo (Michelson y otros 1987).

Otro aspecto importante en la solución de problemas es ser asertivo. Wolpe (1958) y Lazarus (1966), citados por Sánchez (1992) describieron la asertividad como la expresión de los derechos y sentimientos personales. Ser asertivo significa desarrollar la habilidad para aceptar nuestros derechos y defenderlos de una manera responsable. Significa pedir consideración y un trato justo, de manera respetuosa, sin dañar o violar los derechos de los demás. Por ejemplo, un estudiante tiene el derecho de saber por qué se le ha puesto una calificación de 2 en vez de 5 (Sánchez 1992).

Aceptar nuestros derechos implica responsabilidad. El hecho de que tengamos el derecho a equivocarnos, supone la responsabilidad de aceptar las consecuencias y evitar cometer el error nuevamente. Si tú tienes el derecho de cometer un error, la otra persona tiene el derecho de manifestar desagrado, de expresar su insatisfacción y de pedir que rectifiques tu comportamiento. Este balance de derechos proporciona protección a ambos (Sánchez 1992).

Defender los propios derechos se refiere al acto de afirmación de uno mismo en situaciones en las que han sido infringidos o violados por otros, ya sea a propósito o accidentalmente. Aprender a defender los propios derechos es un proceso de tres etapas. En primer lugar, el individuo debe ser consciente de sus propios derechos y comprenderlos. En segundo lugar, comprender cuándo se han violado sus derechos. La adquisición de esta comprensión depende del desarrollo intelectual y social. En tercer lugar, una vez que el individuo comprende cuáles son sus derechos y cuándo están amenazados, es importante aprender a comunicar a los demás que están infringiendo los propios derechos. La habilidad de un individuo para hacer esto es otro aspecto de la capacidad para defender los propios derechos de forma apropiada (Michelson y otros, 1987).

Defender los propios derechos es hacer que los demás sepan cuándo nos tratan de forma justa o cuándo nos hacen algo que no nos gusta. A veces, esto puede consistir en comunicar a los demás lo que pueden esperar de nosotros y, otras veces, puede implicar el tener que adoptar una actitud firme y establecer límites. Por ejemplo, imaginamos que en el colegio unos niños se acercan a ti durante el recreo y te dicen que no puedes utilizar un determinado sector del patio. Quizá podrías decir algo parecido a: "Este patio nos pertenece a todos y tenemos que compartirlo, no es correcto que me digan que no puedo utilizar una parte del patio; no es justo. Si intentan detenerme o molestarme otra vez, se lo diré al profesor" (Michelson y otros 1987).

Por tanto, Defender los Propios Derechos es pedir consideración y un trato justo sin violar los derechos de los demás, y Responsabilidad es reconocer los errores y aceptar las consecuencias, evitar cometer nuevamente el error.

Derechos asertivos

Lange y Jakubowski (1976), citados por Sánchez (1992), presentan los siguientes derechos asertivos.

1. Todos tenemos derecho al respeto de las personas.
2. Todos tenemos derecho a tener necesidades importantes como las necesidades de otras personas.
3. Tenemos derecho a decidir a actuar de manera que nos convenga, sin violar los derechos de otras personas.
4. Tenemos derecho a formar nuestras propias opiniones y a expresarlas.

Asimismo, Fensterheim y Baer (1975), consideran como derechos asertivos los siguientes.

1. Derecho a hacer cualquier cosa, mientras no suponga un daño a alguien.

2. Derecho a pedirle algo a otra persona, mientras acepte que esa persona tiene derecho a decir que no.
3. Tengo derecho a obtener mis derechos.

2.8 LA ADOLESCENCIA

La adolescencia comprende el conjunto de transformaciones corporales y psicológicas que se producen entre la infancia y la edad adulta que la sigue. En el momento de la pubertad se rompe el gracioso equilibrio físico y mental de la infancia. Se incrementan cambios orgánicos profundos que darán al cuerpo otra estructura, mayor vigor y formas más acuciadas. Los hábitos infantiles se pierden y nacen nuevos intereses en la vida, se desarrolla el ensueño que a veces entorpece el trabajo escolar. Esto indica la llegada de la pubertad que se extenderá desde los 13 hasta los 16 años. El periodo que abarca desde los 16 hasta los 20 años, aproximadamente, es considerado como la exaltación juvenil, que Platón define como "borrachera espiritual", porque los adolescentes miran el futuro con pasión y abren las alas de su imaginación. (Debesse 1977).

Es difícil delimitar el final de la adolescencia. En algunas sociedades termina en la pubertad. Intelectualmente, la madurez se logra cuando la persona es capaz de formar pensamientos abstractos (Paplia y Wendkos 1985).

Según Piaget, con la adolescencia el ser humano llega al periodo de las operaciones formales que se caracteriza por la habilidad de abstraer, el adolescente puede comenzar a pensar ya no sólo sobre los objetos sensibles de los que ha tenido experiencia, sino también sobre objetos posibles, sobre constructos abstractos, sobre proposiciones elaboradas mentalmente, etc.; el razonamiento empírico inductivo poco a poco va quedando desplazado por otro de carácter hipotético -- deductivo. El adolescente puede comenzar a operar con las formas del pensamiento adulto propio de una sociedad (Piaget 1988).

2.8.1 CARACTERÍSTICAS BIOLÓGICAS

Son los cambios puberales que ocurren con ritmo e intensidad propios de cada adolescente, aunque por lo general, aparecen antes en las mujeres. Dentro de los acontecimientos: que ocurren en este periodo, la llegada de la menarquía y de las poluciones nocturnas constituyen mayor significación anunciando la posibilidad reproductiva de los adolescentes la cual señala el establecimiento de la maduración sexual (Papalia y Wendkos 1985).

La primera adolescencia se caracteriza por la pubertad, el largo proceso biológico que transforma al niño en una persona madura sexualmente (Petersen 1985: citado por Hoffman 1986).

2.8.2 CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS

La adolescencia ha sido considerada un período de mal carácter y desequilibrios emocionales. Los adolescentes son más temperamentales que los adultos. Sin embargo, la gran mayoría de los jóvenes son fuertes, tienen proyectos para el futuro y confianza en sí mismos; ansían llegar a ser adultos y creen que pueden enfrentarse a cualquier reto que la vida les tenga preparado. Aún así los adolescentes son más temperamentales que los adultos.

Diener, Sarvik y Larson (1985), Larson y Lampman-Petratis (1989), citados por Hoffman y otros (1996), han demostrado que los adolescentes son criaturas emocionales, cuyos estados de ánimo son más intensos y menos estables que los de los adultos. Es decir que la vida parece ser menos alegre a medida que el niño atraviesa la adolescencia, porque no sienten tanto que están en la cima del mundo y con mayor frecuencia están algo más bajos de moral que antes de entrar en la pubertad.

Las ideas de los jóvenes sobre su físico muestran los tremendos cambios que experimentan de la infancia a la adolescencia. Parece cambiar evolutivamente la relación

entre concepto corporal y la autoestima porque la imagen corporal está cada vez más ligada a la apariencia, al atractivo físico, especialmente en las mujeres; en cambio, en los jóvenes se destaca la valoración de su propia eficacia que predice las puntuaciones de su autoconcepto asociado a su habilidad atlética (Papalia y Wendkos 1985).

Se llega a la edad adulta cuando descubren su identidad, se independizan, desarrollan su propio sistema de valores y pueden iniciar relaciones maduras de amistad y amor.

2.8.3 CARACTERÍSTICAS SOCIALES

Al tiempo que los jóvenes experimentan rápidos cambios físicos, se sienten cómodos al estar con otras personas que pasan por cambios similares. La búsqueda de la madurez social y emocional exigen que los jóvenes cuestionen el valor de las normas de los adultos y la necesidad de una guía paterna es consolador, buscan consejos en los amigos que puedan entenderlos y estar en armonía con ellos debido a que se hallan en la misma situación. A medida que los adolescentes se vuelven mas autónomos están mas resueltos a ajustar sus propias metas y tomar sus propias decisiones (Papalia y Wendkos 1985).

La amistad en la adolescencia, entre los 13 y los 19 años, llega a ser de vital importancia, en la medida en que los jóvenes se dedican a la tarea de separarse de sus familias buscando su propia identidad, a raíz de la personalidad y circunstancias del adolescente. Los amigos se dan entre sí el apoyo emocional que necesitan, pero que ya no pueden aceptar de sus progenitores que tienen pocas oportunidades de influir en sus hijos adolescentes. Las cualidades que los adolescentes buscan en un amigo (a) son similares a aquellas percibidas en estadios posteriores de la vida (Papaba y Wendkos 1985).

Los adolescentes se identifican con otros jóvenes de su edad, casi siempre del mismo sexo como mejores amigos, más que con personas de su misma raza, religión, comunidad o sexo. Según Sorensen (1973), esto tal vez se debe que sienten que la mayor parte de los otros jóvenes contemporáneos comparten sus valores personales, comparándose a sí mismos con personas de 40 o 50 años. Los adolescentes se consideran más idealistas, menos materialistas, sexualmente más saludables y más capaces de entender la amistad y las cosas importantes de la vida, es decir, "los adolescentes buscan en sus amigos habilidades conversacionales incluso más elaboradas, a medida que van siendo capaces de organizar las ideas de identificar sentimientos en ellos mismos y en los demás" (Pope y otros 1996).

Las relaciones y ajustes entre los adolescentes muestran mayor capacidad para resistirse a la presión de los iguales y mayor capacidad para la autonomía, pero los adolescentes que tienen menos apoyo emocional por parte de sus padres son más susceptibles a la influencia de compañeros delincuentes que los adolescentes que informan mayor apoyo familiar (Rice 1999). Entonces, hay dos problemas que pueden tener repercusión en toda la vida:

El embarazo no deseado.

La delincuencia juvenil que es signo de que el joven está en dificultades y que requiere mayor apoyo familiar. Según Quay (1987), estos jóvenes presentan déficit en las habilidades verbales (citado por Papalia y Wendkos 1985).

Actualmente, el aprendizaje social es más difícil y la formación de la personalidad se convierte en una verdadera conquista. La elección de una profesión, una pareja, actitudes frente a los demás, etc., pasa a ser un problema para el adolescente y precisa dar respuestas asertivas; de la solución que encuentre depende el éxito de la afirmación de sí mismo y una adaptación satisfactoria a su ambiente (citado por Debesse 1977)

Pocos adolescentes reconocen sus atributos positivos; si ayudamos a la gente a reconocer y construir sus aspectos positivos en el momento en que están a punto de entrar a la vida adulta, la búsqueda de identidad por parte de los adolescentes puede rendir frutos.

2.8.3.1 LA FORMACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN LOS ADOLESCENTES

Según la teoría del aprendizaje social, el factor más crítico parece ser el modelado, que a través de la observación e interacción con otras personas se aprende sus estilos. La enseñanza directa o instrucción es también importante para el aprendizaje, por ejemplo, "no hables con la boca llena", "lávate las manos antes de comer", etc., modelan la conducta social. También las respuestas sociales pueden ser reforzadas o castigadas. La conducta defectuosa en la edad adulta no depende enteramente de los padres, sino también los iguales influyen en su comportamiento social, especialmente durante la adolescencia. Las costumbres sociales, modas y estilos de vestir, y el lenguaje, cambian durante la vida de una persona; por tanto, se tiene que continuar aprendiendo con el fin de seguir siendo socialmente habilidoso (Caballo 1998).

El mantenimiento de las habilidades sociales en el adolescente dependerá del reforzamiento o apoyo positivo de los padres, maestros y compañeros, como consecuencia del aprendizaje y la práctica de respuestas apropiadas que servirán para mantener y fortalecer sus habilidades asertivas o comportamientos sociales (Givaundan y Pick 1995).

Asimismo, la adquisición de nuevas conductas influirán en su autoestima, ya que ésta en la adolescencia se reafirma o se revela. Si no se desarrolla de manera favorable, probablemente tendrá sentimientos de soledad y rechazo, lo que se traducirá en minusvalía que le impedirá alcanzar sus metas. Y, así, en la edad adulta, los éxitos y los

fracasos continuarán repercutiendo en la manera de autoevaluarse (Givaudan y Pick 1995).

Según Michelson (1987), el término habilidad, se utiliza para indicar que la competencia social es un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos. De esta forma, la manera en que las personas se interrelacionan con las otras es parte de su habilidad social.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3. 1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño del presente "Proyecto de grado" es de intervención preventiva en un único grupo. De intervención porque trata de un Programa sobre Habilidades Sociales como medio para estimular y ampliar el proceso, y el desarrollo de la madurez social. Preventiva por que prepara a los jóvenes para la complejidad de las interacciones humanas formalizando el desarrollo de repertorios sociales válidos de los adolescentes internos en el Centro Educativo Integral " Félix Méndez Arcos".

Aplicación **Pre-Test**, "Inventario de las habilidades sociales en la comunicación", exploración del conocimiento de las habilidades sociales en la comunicación verbal, no verbal y afrontamiento de conflictos de los adolescentes.

Aplicación del programa, para la implementación del Programa se utilizaron técnicas del modelado, representación de papeles, retroalimentación y dinámicas de grupo que facilitan el desarrollo de ciertas condiciones para el aprendizaje de conductas nuevas y el fortalecimiento de las mismas previamente aprendidas. Hojas de observación como forma concreta de obtención de datos de las conductas manifiestas y para el análisis e interpretación del impacto del programa de las habilidades sociales y hojas de autoevaluación al final de cada habilidad.

Aplicación **Post-Test**, evaluación de los progresos alcanzados en el desarrollo de las habilidades sociales, a través del inventario aplicado en el Pre -Test.

3. 2 POBLACIÓN (Beneficiarios)

La población beneficiaria del Programa de Habilidades Sociales son los adolescentes internos en el Centro Educativo Integral "Félix Méndez Arcos". Esta

institución brinda a los jóvenes huérfanos, abandonados o con bajos recursos económicos, una formación profesional como técnicos medios. Todos los adolescentes internos en el Centro son de sexo masculino y sus edades oscilan entre los 14 y los 16 años.

La población interna en el "CEIFMA" está compuesta actualmente por 53 adolescentes, que por un lado pasan clases técnicas en dicha institución y, por otro, adicionalmente, en horas de la noche, salen del centro a estudiar en colegios nocturnos cursando diferentes grados del nivel secundario. Algunos de los adolescentes complementan su formación en horas de la tarde en institutos de computación y otros.

El presente trabajo se inició con la participación de 50 adolescentes, sin embargo, durante el desarrollo del programa, este número ha ido disminuyendo, de tal manera que al finalizar se llegó con 35 jóvenes. La inasistencia parcial de algunos adolescentes se debe a que salen del centro a estudiar y, en otros casos, a trabajar.

3.3 LUGAR DE EJECUCIÓN

El presente trabajo se realizó en el Centro Educativo Integral "Félix Méndez Arcos" ubicado en la zona de San Pedro Alto, calle Rigoberto Paredes No. 12 99, dependiente de Gestión Social y ésta de la Prefectura del Departamento de La Paz.

Esta Institución brinda dos tipos de formación: a) una formación humanística que consiste en que los jóvenes estudien en colegios nocturnos fiscales con los que se tiene convenio ("Adela Zamudio", "Eysaguirre", "Sagrados Corazones"); b) una formación de carácter técnico medio (mecánica, carpintería, electricidad, etc.) que realizan durante el día bajo un horario establecido recibiendo a la conclusión de sus estudios el título de Técnico Medio. Los jóvenes titulados luego son remitidos con becas de estudios a algunas instituciones educativas con las que tienen convenio.

La admisión se realiza mediante convocatoria pública. El postulante debe presentar una solicitud por escrito quien, a su vez, es sometido a un estudio social, psicológico y médico.

El lugar que se utilizó para el desarrollo del programa de fortalecimiento de las habilidades sociales en la comunicación y en el afrontamiento de conflictos fue la misma Institución. Sus aulas, relativamente cómodas, con la iluminación suficiente y pupitres bipersonales, resultaron apropiadas para llevar a cabo todas las actividades sin inconvenientes.

3.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS

En el presente trabajo de intervención preventiva, de acuerdo a las diferentes etapas del proceso de desarrollo del programa, se utilizó como instrumento el Inventario de Habilidades Sociales en la comunicación para evaluar el déficit y efectividad del programa. En la parte práctica, se utilizaron hojas de observación para registrar las conductas manifiestas de los adolescentes durante la ejecución de cada una de las actividades, basadas en el modelado, representación de papeles, retroalimentación y dinámicas de grupo, y hojas de autoevaluación.

A) INVENTARIO DE HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN

Elaboración y validación de la prueba. El Inventario fue elaborado de acuerdo al enfoque teórico que sustenta el presente trabajo y con base en el cuestionario de Habilidades del Aprendizaje Estructurado de Goldstein y otros (1989). Fue validado mediante consultas a personas expertas y en una población similar con 47 ítems, luego reducidos a 30 para aplicarlo a la población beneficiaria.

Con este instrumento elaborado y previamente validado en una población similar, se ha pretendido evaluar el déficit y efectividad de tres variables principales:

- 1) Habilidades en la Comunicación Verbal con 12 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12).
- 2) Habilidades en la Comunicación no Verbal con 12 ítems (13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24).
- 3) Habilidades en el Afrontamiento de Conflictos con 6 ítems (25, 26, 27, 28, 29 y 30).

Puntuación. Representa un puntaje específicamente cuantitativo y se ha aplicado en las etapas de Pre-test y Post-test. Consta de 30 preguntas, cada una de las cuales presenta 3 alternativas de respuestas, donde los adolescentes debían seleccionar una sola.

Puntaje de 1 = 30 Puntos: CASI NUNCA

Puntaje de 2 = 60 Puntos: ALGUNAS VECES

Puntaje de 3 = 90 puntos: CASI SIEMPRE

B) HOJA DE OBSERVACIÓN

La observación es un instrumento de medición que consiste en el registro sistemático de comportamientos o conductas manifiestas (Sampieri y otros 1991).

Elaboración de la hoja de observación. La hoja de observación fue elaborada en base al marco teórico y a la ficha de observación (Borelles, M. y Yugar, J. (1999).

La hoja de observación sirvió para corroborar la efectividad del programa, al registrar en cada uno de los ternas las habilidades sociales durante el desarrollo del trabajo. Este instrumento consta de dos hojas de evaluación conductual: la primera hace referencia a los datos relevantes, como el número de participantes activos en el trabajo de aula, ambiente de trabajo, tareas de mayor interés y anécdotas; en la segunda hoja, se registran las respuestas de los adolescentes a las preguntas de discusión.

C) HOJA DE AUTO EVALUACIÓN

La hoja de autoevaluación permite recopilar el máximo de información en el menor tiempo posible para ver el progreso alcanzado en cada tema.

Elaboración de la hoja de autoevaluación. La elaboración de la hoja de autoevaluación fue modificada y simplificada del cuestionario de autoevaluación (Borelles, M. y Yugar, J. (1999).

Las hojas de autoevaluación fueron aplicadas para corroborar la efectividad de la enseñanza y a las conclusiones que llegan al final de cada habilidad. Consta de cuatro preguntas diferentes y cada una presenta tres alternativas como respuestas.

1. El tema me ha resultado:

- a). Interesante
- b) Poco Interesante
- e) Nada Interesante

3. Lo que he aprendido me parece:

- a) Útil
- h) Poco útil
- c) Nada útil

2. Mi participación ha sido:

- a) Activa
- b) Regular
- c) Pasiva

4. En resumen, este tema ha sido:

- a) Fácil
- b) Novedoso
- c) Difícil

D) MODELAMIENTO

Modelamiento (Presentación de Papeles, proyección de videos) es un aprendizaje por medio de la imitación. Consiste en presentar una serie de escenas en vivo o filmados, es decir, mostrar ejemplos específicos de las conductas que se deben aprender. Según Michelson (1987), la imitación consiste en exponer al sujeto a ejemplificadores en vivo o filmados que realicen los comportamientos requeridos.

Se han identificado tres tipos de aprendizaje por medio del modelamiento.

- Aprendizaje por observación, se refiere al aprendizaje de conductas nuevas que el sujeto nunca ha practicado.
- Efecto de inhibición y de desinhibición, incluye el aumento y discriminación de conductas que el sujeto casi nunca ha llevado a cabo.
- Facilitación de conductas relacionadas con el desempeño de conductas aprendidas con anterioridad, por ejemplo, si un adolescente realiza una tarea doméstica con regularidad y eficacia, su hermana la imitará.

Potenciadores de la imitación.

- Controlar las recompensas que desea el paciente.
- Presentar las situaciones a imitar con claridad, precisión y suficientes repeticiones (Goldstein y otros 1989).

E) REPRESENTACIÓN DE PAPELES (Role Playing)

La representación de papeles es una situación en la que a un individuo se le pide que desempeñe un papel (se comporte de determinada manera). Mann (1956), citado por Goldstein y otros (1989), refiere que sirve como práctica o ensayo conductual.

Potenciadores de la representación de papeles.

- Suministrar suficiente información sobre el contenido del papel a desempeñar a la persona que representa el papel.
- Debe prestar atención necesaria a la persona que representa el papel (Goldstein y otros 1989).

E) RETROALIMENTACIÓN

Retroalimentación es suministrar al sujeto adiestrado información sobre cómo ha representado el papel asignado, a través de estímulos, elogios o aplausos, es decir, a través del reforzamiento material o autoreforzo. Denominada también **feed back** la

retroalimentación da información específica a la personó sobre su actuación inmediatamente después de la representación, para moldear la conducta recompensada. Uno de los aspectos de la retroalimentación es el reforzamiento, que se define como un suceso que sirve para aumentar la probabilidad de que se realice una determinada conducta, es decir, que la información correctiva subraya los aspectos de la respuesta que necesitan ser cambiados o conservados. Se especifican tres tipos de refuerzo: 1) material, como la comida o el dinero; 2) social, como la aceptación y el reconocimiento por parte de los demás; 3) el autoreforzo, como la evaluación positiva que una persona hace de su propia conducta. Es importante que un adiestramiento en habilidades no se apoye demasiado en los reforzadores materiales. Los estímulos sociales se deben emplear como elementos importantes para que el adiestramiento resulte eficaz (Goldstien y otros 1989).

E) DINÁMICAS DE GRUPOS

La dinámica de grupos es la reunión de individuos en la que se destaca la interacción de fuerzas y energías en el grupo; cada miembro debe percibir al otro como persona individual. Asimismo, es importante la conciencia colectiva de la relación común, puesto que se tiene la existencia de ideas de los demás.

3. 5 VARIABLES

Variable Independiente: Programa

El Programa constituye una propuesta de intervención para el fortalecimiento y adquisición de nuevas formas de habilidades en la comunicación y afrontamiento de conflictos en los adolescentes internos en el Centro Educativo Integral "Félix Méndez Arcos".

Variable Dependiente: Habilidades Sociales en la Comunicación y en el Afrontamiento de Conflictos

Habilidades Sociales en la comunicación. Es el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes,

deseos, opiniones o derechos de ese individuo, de un modo adecuado a la situación respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Caballo 1998).

Afrontamiento de conflictos. Es el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales, constantemente cambiante, que se desarrollan par manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como abrumadoras o desbordantes de los recursos de los individuos (Laszarus y Folkman 1986)

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDORES	ESCALAS	INSTRUMENTOS	TÉCNICA
Habilidades Sociales en la Comunicación Verbal	Capacidad de manifestar palabras de forma asertiva.	<ul style="list-style-type: none"> * Preguntar y presentarse * Dar aceptación * Auto-revelarse * Escuchar activamente * Firmar * Pararse 	<ul style="list-style-type: none"> - Casi nunca - Algunas veces - Casi siempre 	Inventario de habilidades sociales: Ítems	Técnicas de interacción de papel y de enajenación de papeles Retroalimentación Dinámica grupal Hojas de autoevaluación Hojas de observación
				1 - 2	
				3 - 4	
				5 - 6	
				7 - 8	
				9 - 10	
				11 - 12	

DESCRIPCIONES	INDICADORES	MEDIDORES	ESCALAS	INSTRUMENTOS	TÉCNICAS
<p>habilidad de escritura Comunicación Verbal.</p>	<p>Fácil transferencia de significados sin la intervención de sonidos o palabras.</p>	<p>Leer * Volumen y tono de voz * Postura * Frecuencia * Expresión de sentimientos</p>	<p>- Casuística - Algunas veces - Casos prácticos</p>	<p>Inventarios Evaluaciones Ítems 5 - 11 5 - 10 1 - 10 0 - 2 1 - 2 2 - 2</p>	<p>Técnicas Modelado representación en papel Estratificación Dinámicas grupales Hojas de autoclasificación Hojas de observación</p>

DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDORES Y ESCALAS		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS
Habilidades de Afrontar los conflictos	Afrontamiento: Es el conjunto de estrategias cognitivas y conductuales, constantemente cambiantes, que se desarrolla para manejar los demandas específicas externas y/o internas. Conflicto: Es el sentimiento que experimentamos cuando la conducta de otra persona interfiere con lo que nosotros nos habríamos estado haciendo.	* Percepción de conflictos.	* Negociación.	* Defensa de los derechos personales.	Inventario de habilidades sociales: Cerrés 25-26 27-28 29-30 Técnicas Modeladas Representación de papeles Retroalimentación Dinámicas grupales Hoja de autoevaluación Hojas de observación

CAPÍTULO IV

PLAN DE TRABAJO

4.1 PROCEDIMIENTO

El Programa de Fortalecimiento de las Habilidades Sociales en la Comunicación y en el Afrontamiento de Conflictos, en general se desarrolló en 13 meses (septiembre de 2003 a octubre de 2004), siguiendo las fases o etapas que se desarrollan a continuación.

4.1.1 FASE: PLANIFICACIÓN

En el mes de agosto de 2003, se obtuvo el convenio entre la carrera de Psicología y la Dirección de Gestión Social dependiente de la Prefectura del Departamento de la ciudad de La Paz, que brinda formación profesional técnica a la población interna en el Centro Educativo Integral "Félix Méndez Arcos".

En primer lugar se realizaron todos los contactos institucionales, para obtener el permiso respectivo y hacer presentación del proyecto (el cual estaba sujeto a modificación, según las necesidades de la población) con posterior implementación. Además, lograr la ambientación previa con la población beneficiaria y ver sus demandas en cuanto a necesidades psicológicas.

Luego se procedió a la búsqueda de instrumentos y técnicas para adaptarlos o construirlos de acuerdo a las características de la población, es decir, que puedan ayudar a conocer y mejorar la comunicación interpersonal en los adolescentes mediante la implementación del Programa conforme a sus necesidades.

4.1.2 FASE: EJECUCIÓN

El Programa de Habilidades Sociales en la Comunicación y en el Afrontamiento de Conflictos es considerado como un requisito más para una buena adaptación en la

vida, puesto que la satisfacción o insatisfacción está en nuestras relaciones interpersonales. Así se comienza a ejecutar el programa por un periodo de 6 meses (febrero a julio de 2004) sujeto a un cronograma de actividades establecidas.

4. 1. 2. 1 ESTRATEGIAS DEL PROGRAMA

El Programa ha sido dividido en tres temas principales; cada uno contiene diferentes habilidades o subcomponentes realizados en forma de talleres. El objetivo de cada taller es mejorar y fortalecer las habilidades ya aprendidas, y adquirir nuevas conductas, para que los adolescentes puedan tener relaciones satisfactorias.

TALLER No. 1: HABILIDADES EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

Este taller esta orientado a dar a conocer la importancia de la comunicación verbal asertiva para iniciar y mantener una conversación interpersonal, permitiendo a los adolescentes obtener nuevos conocimientos asertivos sobre el tema.

PREGUNTAR Y PRESENTARSE

PROPÓSITO

Que los adolescentes desarrollen la capacidad de preguntar y presentarse para iniciar y mantener una conversación.

DAR Y ACEPTAR CUMPLIDOS

PROPÓSITO

Que los adolescentes descubran la importancia de dar y recibir cumplidos en forma positiva.

AUTO REVELACIÓN

PROPÓSITO

Que los adolescentes comprendan la necesidad de expresar sus experiencias personales en la comunicación interpersonal.

ESCUCHA ACTIVA

PROPÓSITO

Que los adolescentes comprendan la importancia de saber escuchar con atención, para favorecer la comunicación efectiva.

EMPATIA

PROPÓSITO

Que los adolescentes comprendan a los demás en forma verbal y no verbal interiorizando los sentimientos.

PARAFRASEO

PROPÓSITO

Lograr que los adolescentes comprendan la importancia del parafraseo para ayudar al emisor a sentirse entendido.

TALLER No. 2: HABILIDADES EN LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Este taller fue programado con el propósito de que los jóvenes reconozcan las señales no verbales correctas e incorrectas en la comunicación y practiquen la congruencia verbal y no verbal, puesto que la comunicación congruente es muy importante ya que es la que mejor llega al receptor.

GESTOS

PROPÓSITO

Que los adolescentes reconozcan las señales no verbales correctas o incorrectas, así como la congruencia de la comunicación verbal y no verbal, para lograr una mejor comunicación en la interrelación.

ACTO DE MIRAR

PROPÓSITO

Que los adolescentes identifiquen la mirada como una de las formas no verbales para una comunicación efectiva.

VOLUMEN Y TONO DE VOZ

PROPÓSITO

Que los adolescentes identifiquen el manejo adecuado del volumen y tono de la voz de acuerdo a la situación.

POSTURA Y DISTANCIA

PROPÓSITO

Mostrar la importancia del manejo adecuado de la postura y el movimiento corporal en la comunicación interpersonal.

CONTENIDO Y FLUIDEZ

PROPÓSITO

Que los adolescentes comprendan la importancia de una comunicación fluida y la diferencia entre forma y contenido en la emisión y recepción de un mensaje.

EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS

PROPÓSITO

Que los adolescentes expresen sus experiencias y sentimientos en forma apropiada en la comunicación interpersonal.

TALLER No. 3: HABILIDADES EN EL AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS

El objetivo de este taller es otorgar a los adolescentes conocimiento de estrategias para la resolución de conflictos tomando en cuenta sus propias opiniones y las de los demás, y luego escoger la que resulta mejor para ambas partes.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

PROPÓSITO

Facilitar el entrenamiento en la resolución de problemas mediante las principales técnicas.

NEGOCIACIÓN

PROPÓSITO

Promover la negociación frente al conflicto, tomando en cuenta los componentes de ésta.

DERECHOS PERSONALES Y RESPONSABILIDAD

PROPÓSITO

Propiciar el reconocimiento de los derechos y responsabilidades.

4.1.2.2 ESTRUCTURA DE LOS TALLERES

Cada uno de estos talleres se desarrolló en varias sesiones con la presentación de diferentes actividades estructuradas de la siguiente manera.

- Nombre del taller. Está relacionado con el nombre de cada tema y, a su vez, con el nombre de cada habilidad que compone el mismo.
- Contenido. Está en función de cada habilidad.
- Objetivo de la actividad. Practicar el entrenamiento de cada habilidad para que los adolescentes comprendan e identifiquen la importancia del manejo de técnicas asertivas para lograr una comunicación interpersonal satisfactoria.
- Material. Está en función de las demandas de cada tema. Los principales son: pánelografos, pizarra, tizas o marcadores, material didáctico, papel sábana y bond, lápices y videos.

- o Instrumentos. Hojas de observación y de autoevaluación que fueron utilizados en todos los temas.
- Tiempo. El tiempo empleado en cada taller variaba entre una hora a hora y media, aproximadamente, de acuerdo a las actividades planteadas para cada sesión y a ciertas situaciones como: la predisposición de los jóvenes participantes, las actividades programadas por el centro para la misma fecha, tareas y trabajos para el colegio, etc.

Dentro del proceso metodológico para el desarrollo de cada habilidad específica, se tomaron en cuenta las técnicas del Aprendizaje Estructurado, bajo la siguiente guía.

1. Formular preguntas de discusión y detectar si los adolescentes tienen conocimiento de la habilidad.
2. Presentación del tema en forma somera.
3. Participación activa de los adolescentes con lluvia de ideas.
4. Ejecución de técnicas, dinámicas y ejercicios en función de las demandas de cada tema.
5. Retroalimentación a los participantes.
6. Reforzamiento y reflexión al final de cada tema.
7. Evaluación final de cada tema y presentación de la hoja de autoevaluación a los adolescentes, quienes deben responder en forma escrita e individual.

Guía de las actividades del **Programa** en forma de esquema

Talleres	Sesiones	Tiempo	Fecha
TALLER 1 Habilidades en la Comunicación Verbal.	1. Ambientación Sesión N° 1.1 Dinámica del "Fósforo" y pre-test.	90 min.	9-02-04
	2. Comunicación Sesión N° 2.1 Aplicación de la dinámica "Power"	60 min.	02-03-04
	3. Preguntar y presentarse Sesión N° 3.1 Dinámica: "La fiesta"	90 min.	09-03-04
	Sesión N° 3.2 Ejercicio: "La persona perdida"	65 min.	11-03-04
	Sesión N° 3.3 Ejercicio : "Diálogo"	60 min.	16-03-04
	4. Dar y aceptar cumplidos Sesión N° 4.1 Técnica : "Te felicito amigo"	80 min.	23-03-04
	Sesión N° 4.2 Ejercicio: Situaciones pasiva, agresiva, asertiva.	60 min.	25-03-04
	5. Autorevelación Sesión N° 5.1 Ejercicio : "Cuán expresivo soy"	90 min.	06-04-04
	Sesión N° 5.2. Técnica : Rectángulo	60 min.	08-04-04
	6. Escucha Sesión N° 6.1 Técnica "Las tribus"	70 min.	13-04-04
	Sesión N° 6.2 Técnica "Yo soy tú, tú eres yo"	60 min.	20-04-04
	Sesión N° 6.3 Dinámica: "Discusión con repetición"	80 min.	27-04-04

Talleres	Sesiones	Tiempo	Fecha
TALLER II Habilidades en la Comunicación no Verbal.	1. Comunicación Gestual Sesión N° 1.1 Técnica: "Yo hablo en marciano"	60 min .	04-05-04
	Sesión N° 1.2, Ejercicio: "Que hable la mano" Dinámica: "La mímica"	45 min. 40 min.	06-05-04
	2. El acto de mirar Sesión N° 2.1 Ejercicio : "La desatención" Ejercicio : "El acto de mirar"	40 min 50 min.	18-05-04
	3. Tono y volumen de voz Sesión N° 3.1 Ejercicio : "Volumen de voz " Ejercicio "Manejo de la voz"	60 min. 10 min.	25-05-04
	Sesión N° 3.2 Técnica : "Representación del tono de voz"	75 min.	27-05-04
	4. Postura Sesión N° 4.1 Reforzamiento	60 min.	01-06-04
	5. Contenido y fluidez Sesión N° 5.1 Técnica : "Proyección de video"	90 min.	03-06-04
	6. Expresión de sentimiento Sesión N° 6.1 Técnica : "Identificar la expresión directa e indirecta de sentimiento"	80 min.	04-06-04
	Sesión N° 6.2 Ejercicio: "Que hable yo"	60 min.	08-06-04
	7. Señales verbales y no verbales Sesión N° 7.1 Ejercicio : "Presentación de situaciones de congruencia en la comunicación verbal y no verbal"	90 min.	11-06-04

Talleres	Sesiones	Tiempo	Fecha
TALLER III Habilidades Sociales en el Afrontamiento de Conflictos	1. Conflicto Sesión N° 1.1 Dinámica : "Cuál es la solución más adecuada"	60 min	15-06-04
	Sesión N° 1.2 Ejercicio : "Crucero"	80 min.	16-06-04
	2. Derecho personal y responsabilidades Sesión N° 2.1 Dinámica : "Caso uzgado"	75 min.	17-06-04
	3. Reforzamiento general Sesión N° 3.1 Técnica : "Río revuelto y ganancia de pescadores"	60 min.	23-06-04
	Sesión N° 3.2 A licación de sost-test	45 min.	24-06-04

4.1.2.3 DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS DE ACCIÓN PARA FORTALECER LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN Y EN EL AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS

TALLER No. 1: HABILIDADES EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

1. AMBIENTACIÓN Y APLICACIÓN PRE-TEST

Sesión. 1.1.

Con esta primera sesión se dio inicio al desarrollo de la intervención del programa. Para tal efecto, se contó con la asistencia del personal administrativo: (Director, Secretaria, psicóloga y educadores), los adolescentes internos en su totalidad y algunos jóvenes externos de la institución

- En primer lugar, se presentaron los objetivos del programa, sus alcances y ventajas Terminada la exposición, surgieron algunas dudas y preguntas respecto al programa, las cuales fueron debidamente aclaradas.
- En segundo lugar, se realizó una dinámica para romper el hielo, llamada "El fósforo" con el fin de que los adolescentes y las facilitadoras se conozcan un poco más. Esta dinámica consiste en lo siguiente:
Se invita a cada uno de los participantes a presentarse manteniendo un palito de fósforo encendido, en tanto se va consumiendo, deben decir su nombre y algunas cualidades personales (ocupación, hobbies, etc.). Mientras se producen las intervenciones, se anotan los nombres en cartoncitos para luego colocarlos en el pecho.
 - o La sesión finalizó con la administración del pre-test de habilidades sociales.

2. COMUNICACIÓN

Sesión No. 2. 1

Esta sesión se inició dando la bienvenida a los participantes. Posteriormente, se plantearon algunas preguntas de discusión como: ¿Algunos de ustedes podrían decir qué entienden por habilidades sociales? ¿Qué es comunicación? ¿Cómo nos comunicarnos?.

Las respuestas a cada una de estas preguntas fueron registradas en la hoja de observación.

Luego se procedió a exponer brevemente el tema rescatando las ideas expuestas por los mismo adolescentes.

Para que se comprendiera mejor el tema, se presentó la dinámica "Power" desarrollada de la siguiente forma:

Se invita a los jóvenes a colocarse en parejas en un espacio amplio, donde se mueven libremente. Un componente de cada pareja transmite a su compañero la emoción escrita en su tarjeta (previamente elaborada), utilizando una sola palabra "Power". La actividad termina con los siguientes puntos de reflexión: ¿Cómo se sintieron al participar en esta actividad? ¿Qué importancia tiene la comunicación?. Es importante conocer y comprender estos elementos de la comunicación. Finalmente se retroalimentó a los participantes.

3. PRESENTARSE Y PREGUNTAR

Sesión No. 3. 1

Se inició la sesión formulando las siguientes preguntas de discusión: ¿Quién sabe como se inicia y mantiene una conversación? ¿Alguien sabe qué se entiende por pregunta y cuántas hay?. Luego se expuso el tema a partir de sus opiniones haciendo énfasis en los pasos a seguir. A continuación se presentó la dinámica "La Fiesta", previamente se explicó el objetivo, se dividió a los adolescentes en 2 grupos de 20 y 25 personas; cada grupo, por turno, realizó la dinámica, que consiste en lo siguiente: Cada grupo dividido en subgrupos representa el rol asignado al azar para realizar la "fiesta". Un subgrupo conversa privadamente, otro presta atención a los invitados, otro pequeño subgrupo conversa sonriente. Todos se conocen, excepto menos un invitado que sólo conoce a la persona que le ha invitado. El adolescente que hace el papel de extraño tiene

que entablar conversación con una o más personas. Finalmente, se invita a comentar la habilidad relacionando situaciones similares vividas por los jóvenes, así como aquellas que se les pueden presentar. Se suministra retroalimentación a los actores y el grupo saca sus propias conclusiones.

Sesión No. 3. 2

En esta segunda sesión, se formularon preguntas sobre los pasos para iniciar y mantener una conversación en forma hábil, a modo de repaso, y se presentó el ejercicio “La Persona Perdida”. Esta actividad consiste en pedir a un voluntario que salga del sitio donde todos están reunidos y se le dice "vas a identificar a la persona perdida que esta en esta sala, tienes cinco preguntas para poder hacer, sólo se te puede contestar sí o no". El resto de los participantes elige a un compañero del grupo que es la "persona perdida". Entra el voluntario y empieza a preguntar. Se establecen premios y penitencias si el compañero logra ubicar o no a la persona perdida con cinco preguntas. Se concluye reflexionando sobre la importancia de la formulación de preguntas precisas.

Sesión No. 3. 3

En la tercera sesión se realizó el ejercicio denominado "Dialogo" que consiste en formar a los jóvenes en parejas para que formulen preguntas sobre lo que desean; luego, invierten el papel. Durante la conversación deben mirar al interlocutor y con la posición corporal frontal, con el fin de ejercitar y conocer si los adolescentes son capaces de emplear los pasos en forma hábil para iniciar y mantener una conversación, Finalmente, se formulan preguntas de discusión y se aplica la hoja de auto evaluación.

4. DAR Y ACEPTAR CUMPLIDOS

Sesión No. 4. 1

Se inició la sesión formulando las siguientes preguntas: ¿Alguien sabe qué significa dar y aceptar cumplidos? ¿Cómo nos sentimos cuando alguien nos hace un cumplido?. Luego se expuso el tema a partir de sus opiniones enfatizando los pasos a

seguir, se presentó la dinámica "Te felicito amigo" y se explicó su objetivo. La actividad consiste en pedir que salgan al frente todos los adolescentes que deseen participar por turno, mientras que los demás expresan aspectos de algún logro o manera de ser, utilizando la frase "me gusta de ti ... " y mirando a los ojos en forma apropiada; a la vez, los elogiados deben aceptar los cumplidos de igual manera. Se finaliza la actividad retroalimentando y señalando que el dar y recibir cumplidos significa que queremos decir algo positivo y agradable a la otra persona.

Sesión No. 4. 2

Se realizó el ejercicio "Situaciones: pasiva, agresiva y asertiva". Consiste en invitar a tres parejas voluntarias por turno, a pasar al frente para la presentación de las situaciones. Uno de ellos hace el cumplido y el otro acepta. Con el fin de reforzar y mostrar la importancia de aceptar cumplidos en forma positiva, seguidamente se retroalimenta a los participantes y se invita a comentar la habilidad relacionando situaciones similares vividas por los jóvenes, así como las que se les pueden presentar. Se finaliza resaltando la importancia del tema en la relaciones interpersonales y se administra la hoja de autoevaluación.

5. AUTOREVELACION

Sesión No. 5. 1

Se formularon las siguientes preguntas: ¿Quién sabe que es autorevelación? como no se recibió ninguna respuesta, se procedió a la explicación del tema dando y solicitando ejemplos basados en su propia experiencia. Seguidamente, se realizó el ejercicio "Cuán expresivo Soy" con el propósito de mostrar la importancia de expresar aspectos personales. Esta actividad consiste en presentar hojas con seis preguntas a las que deben responder eligiendo una alternativa que describa su conducta; luego pueden compartir estas respuestas con los compañeros que quieran.

Sesión No. 5. 2

En esta sesión se aplicó la técnica "Rectángulo" que consiste en pedir que escriban sus propios sentimientos e ideas y, luego, que compartan con los compañeros que ellos quieran. Después, se pregunta cómo se sintieron al compartir sus experiencias. Se concluye la actividad destacando la importancia del manejo de esta habilidad. Seguidamente, se formulan las siguientes preguntas: "¿Quiénes recuerdan qué es autorevelación? ¿Cuántas formas hay? Finalmente, se presenta la hoja de autoevaluación.

6. ESCUCHAR

Sesión No. 6. 1

En primer lugar, se realizó un diagnóstico a través de las siguientes preguntas de discusión: ¿Qué entienden por escuchar? ¿Creen que es importante escuchar?. Las respuestas vertidas fueron anotadas en el registro de observaciones. Luego se prosiguió con la exposición del propósito y el contenido del tema resaltando los pasos a seguir en la escucha. Se aplicó la técnica (modelin) "Las tribus" que consiste en lo siguiente:

Se explica el objetivo de la actividad. Luego, se forman tres equipos o tribus y se solicita un voluntario por equipo. Los voluntarios salen del ambiente para ser instruidos y al ingresar de nuevo explican la anécdota que más les impactó.

Previamente se asigna a cada tribu una tarea a realizar, mostrando tres tipos de actitudes: prestar atención, estar desatentos y actitudes exageradas en la desatención. La actividad finaliza con los siguientes puntos de reflexión: ¿Sucede esto con frecuencia? ¿Qué sintieron los voluntarios al no ser escuchados?

En este caso muchos jóvenes expresaron su sentir a partir de sus experiencias; la participación fue mucho más activa.

Finalizando, se explica cómo utilizaron los pasos de la habilidad para hacer la retroalimentación y se dan sugerencias para mejorarlos.

6.1 EMPATÍA

Sesión No. 6. 1. 1

En esta sesión se habló de la empatía, tema importante que ayuda a que las personas puedan escuchar mejor en forma asertiva. Haciendo un breve repaso de la sesión anterior se desarrolló el tema en forma breve.

Luego, se practicó la técnica "Yo soy tú, tú eres yo" (Juego de roles) presentando previamente, el objetivo de la actividad. Dicha técnica consiste en lo siguiente:

Se invita a cada participante a salir al frente por turno, quien, a su vez, designa a otro joven. Ambos intercambian sus roles y cada uno de ellos intenta ser el otro durante un mínimo de dos minutos. Transcurrido el tiempo, comunican sus impresiones a los otros participantes que escucharon en silencio.

Cuando todos los participantes cambiaron de roles, el grupo analiza sus emociones durante el ejercicio e intenta comprender el fenómeno de la empatía y sus consecuencias, poniendo algunos ejemplos propios.

La actividad se reforzó señalando que se debe tratar de imaginar la perspectiva de la otra persona.

6.2 PARAFRASEO

Sesión No. 6. 2. 1

Se inició la sesión con un informe positivo de la sesión anterior. Luego, se hizo un repaso respecto al tema de la empatía, observando en los jóvenes mayor participación asertiva con relación a las preguntas de repaso. Posteriormente, se expuso, de forma

breve, el tema del parafraseo para, luego, realizar la dinámica "Discusión con repetición". Esta se desarrolla de la siguiente manera.

Se da a conocer el objetivo de la dinámica. Seguidamente se invita a todos los adolescentes a sentarse en círculo para discutir un problema que involucra a todos "La Sexualidad". Este ejemplo despierta mucho interés en los jóvenes.

Bajo ciertas instrucciones, participan todos los jóvenes que lo desean. Sin embargo, antes de dar su opinión, cada persona repite de forma resumida, la opinión del que habló inmediatamente antes.

La persona que resume la opinión anterior, debe aprobar o complementar la síntesis para que pueda seguir adelante con su propia opinión, la que, a su vez, será resumida por el siguiente que haga uso de la palabra.

En este caso, muchos lo hicieron asertivamente y algunos no captaron las instrucciones.

Una vez terminado el tiempo de la dinámica, el grupo evalúa ics resultados de acuerdo a las siguientes preguntas: ¿Tuvo en cuenta lo que dijo el anterior participante o simplemente expuso lo suyo? ¿Qué pasa con mucha gente en una reunión de esta clase?. Al respecto, surgieron muchas opiniones que fueron registradas en el pizarrón.

Se finalizó la sesión planteando las preguntas del inicio y se aplicó la autoevaluación.

TALLER No. 2: HABILIDADES EN LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. LOS GESTOS

Sesión 1, 1

Luego de presentar el título del tema, se hicieron dos preguntas al grupo tratando de incentivar su participación: ¿Qué entienden por comunicación no verbal asertiva? ¿Es importante para ustedes la comunicación no verbal?

Las respuestas se fueron registrando en el pizarrón y la cantidad de participantes en la hoja de observación.

La lluvia de ideas contribuyó a desarrollar el tema, el concepto, sus componentes y la importancia de ésta habilidad.

Se realizó la técnica "Yo hablo en marciano" que consiste en lo siguiente.

Se presenta el objetivo de la actividad. Seguidamente, se divide al grupo en subgrupos de seis a ocho personas. Cada subgrupo en parejas y por turno se colocan al centro del grupo en silencio. Cada uno de ellos intenta comunicar a su pareja un mensaje o sentimiento durante un minuto (cronometrado por el/la facilitador).

Cuando cada pareja acaba su turno, los miembros del grupo escriben en un papel lo que creen haber percibido en los mensajes transmitidos. Una vez que actuaron todas las parejas, se comparan las notas escritas. Al terminar la técnica, se realizó un análisis en función del objetivo planteado, obteniendo una participación mucho más activa y mayor interés en asimilar el tema. Por último, se realizó la importancia de la comunicación no verbal.

Sesión 1. 2

Comenzó con una bienvenida al grupo. Luego se hizo un breve repaso del tema con las mismas preguntas de inicio habiendo mayor participación y respuestas mucho más claras.

Posteriormente se propuso el ejercicio "Que hable la mano", para ayudar a examinar y posiblemente modificar los gestos de los participantes en actitudes más asertivas. Esta actividad consiste en invitar a los jóvenes a formar parejas que hacen de A y B, colocándose uno frente al otro. El sujeto A debe tener el puño cerrado y B debe intentar abrirlo sin utilizar el lenguaje; luego, B hace la misma acción. Finalizado el ejercicio tiempo se hizo una breve retroalimentación a los participantes.

Se realizó la evaluación con las siguientes preguntas: ¿Cómo se sintieron ambos? ¿Como se estableció la comunicación no verbal?, y se fueron registrando las respuestas asertivas.

Después se invitó a los jóvenes a relajarse unos breves minutos, poder continuar con la dinámica "La mímica" orientada a reforzar la habilidad sin hablar, pero en forma asertiva para ello, se formaron grupos de seis a ocho personas.

Luego se solicitó a cada participante que realice determinadas acciones con mímica unos dos minutos. Previamente, se muestra cada acción (escritas en tarjetas) que debe realizar cada participante, por ejemplo, estar feliz, pedir un favor, etc.

Se comentó la actividad dando énfasis a los gestos como medios de comunicación no verbal y retroalimentando a los participantes y la sesión se finalizó con la administración de la autoevaluación.

2. EL ACTO DE MIRAR

Sesión 2. 1

Se comenzó hablando del contacto visual y haciendo un repaso de la conducta no verbal con el planteamiento de la siguiente pregunta: ¿Quién de ustedes podría señalar los componentes de la comunicación no verbal?. Las respuestas dadas fueron relacionadas con el lema a tratar, para luego definirlo, exponer su importancia y el manejo adecuado de la mirada. Seguidamente se realizó el ejercicio "La desatención" que consiste en lo siguiente.

Se invita a dos jóvenes (que hacen de modelos) a pasar al frente para que hagan de sujetos A y B (previamente preparados o instruidos de forma separada). El sujeto A pregunta a B sobre un determinado tema (elaborado por el/la facilitador) y B contesta sin mirar a los ojos para nada, exagerando esta conducta, mirando a otro lado, jugando con un objeto, dando la espalda) por un tiempo de cinco minutos. Luego, el mismo sujeto B pregunta ¿Como se había sentido? Y ¿Cuan bien escuchado se había sentido?

El mismo sujeto B frente a la respuesta de A reflexiona cómo uno se siente al mantener una conversación de este tipo que con tanta frecuencia se da en la vida diaria.

Se concluye felicitando a los actores por su participación y, a la vez, recalando que deben poner en práctica los pasos sugeridos para escuchar con atención al interlocutor, en especial, mirar a los ojos en una conversación.

Después de un pequeño refrigerio, se prosigue con otro ejercicio "el acto de mirar". Para esto, se invita a todos los jóvenes a participar formando dos filas, una frente a otra. Luego se dan instrucciones precisas.

Primero deben estar dos minutos sin palabras, sin ademanes, con la sola mirada. Segundo, deben estar un minuto diciendo una sola palabra. Terceto otro minuto diciéndose cuatro palabras se toma el tiempo cronométricamente.

Terminado el tiempo del ejercicio, vuelven a sus asientos para comentar, formulando las siguientes preguntas: ¿Fue fácil mantener la mirada o les costó? En el presente caso, unos respondieron que les fue fácil, otros que les costó y algunos no opinaron. Las respuestas fueron registradas en la hoja de observación.

La sesión terminó con la retroalimentación y recalando la importancia de mantener la mirada ante una conversación, y con la auto evaluación sobre el tema.

3. VOLUMEN Y TONO DE VOZ

Sesión No. 3. 1

Se inició la sesión formulando las siguientes preguntas: ¿Alguien sabe qué se entiende por volumen de voz? ¿Ustedes creen qué el volumen de voz debe ser apropiado? ¿Alguien sabe que significa tono de voz?. Seguidamente, se expuso el tema tomando en cuenta las propias experiencias de los jóvenes, por ejemplo, se les pregunto ¿A quién de ustedes les hablaron demasiado bajo? ¿Escucharon?. Luego se invito a pasar al frente en parejas a todos los adolescentes que querían participar en forma voluntaria y por turno, quienes se colocaron frente a frente lo más lejos posible uno del otro. Uno de ellos dice al otro "Me gustaría salir contigo". Luego fueron acercándose y repitiendo la frase con el mismo volumen de voz. Seguidamente, volvieron a realizar el ejercicio, pero a medida que se acercaban bajaban el volumen de acuerdo a la distancia, con el fin de mostrar el efecto que tiene el volumen de voz al dar un mensaje. Se finalizó la actividad retroalimentando a los participantes y se presentó el ejercicio del "Manejo de la voz en base a números", que consiste en pedir a los participantes que cuenten hasta 7 incrementando el volumen de voz hasta el 4 y luego decrementa del 5 al 7. Se concluye resaltando la importancia del volumen audible para una comunicación efectiva.

Sesión No. 3. 2

Se inició la sesión reforzando el tema, y se invitó a los adolescentes que deseaban participar a pasar al frente por parejas a representar el tono de voz. Uno de ellos debía decir a su compañero "Ven, tengo varias cosas que decirte", en diferentes tonos. Finalizada la actividad, se retroalimentó a los participantes. Se concluyó resaltando la importancia del reconocimiento del tono de voz al recibir y dar el mensaje y se administró la hoja de autoevaluación.

4. LA POSTURA

Sesión No. 4. 1

En el desarrollo del taller de comunicación verbal y no verbal, se explicó la importancia y el significado de la posición corporal. Es así que se comenzó esta sesión formulando preguntas a modo de repaso: ¿Alguien recuerda qué refleja la posición del cuerpo? ¿Quiénes recuerdan cómo debe ser la postura en una comunicación asertiva?. Se concluyó la sesión destacando la importancia de la postura frontal en una conversación y se administro la hoja de autoevaluación.

5. CONTENIDO Y FLUIDEZ

SESIÓN No. 5. 1

Se invitó a los adolescentes a ver un video sobre un tema educativo. Se contó con la asistencia total de internos. Finalizada la proyección, se hizo un análisis sobre el contenido en grupos de 6 y 8 personas, quienes luego expusieron su trabajo; unos con mayor facilidad que otros. Se finalizo la sesión retroalimentando el trabajo de todos los grupos.

6. EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS

Sesión No. 6. 1

Se inició la sesión formulando las siguientes preguntas de discusión: ¿Quién sabe qué significa expresar sentimientos? ¿Qué importancia tiene la expresión de

sentimientos?. Luego se expuso el tema a partir de sus opiniones. Seguidamente, se presentó a los adolescentes la lista que contiene cuatro aseveraciones con expresión directa e indirecta de sentimientos. Trabajaron en grupos de dos y tres dando ejemplos relacionados con dichas expresiones. Se finalizó la actividad explicando la importancia de manifestar los sentimientos en forma directa.

Sesión No. 6. 2

En primer lugar, se hizo un repaso sobre el tema. Luego se pidió a los adolescentes dividirse en dos grupos: Cada participante por turno sacó al azar un papel que contenía una frase escrita, por ejemplo, "es posible que si estoy de humor vaya contigo a la fiesta", debían leer la frase en voz alta. Al grupo le correspondía cambiar estas frases usando la palabra "Yo", por ejemplo, "Yo no quiero ir a la fiesta". Posteriormente se resaltó la importancia de la expresión de sentimientos en primera persona y en forma directa. Finalmente se presentó la hoja de autoevaluación.

7. SEÑALES NO VERBALES Y VERBALES

Sesión No. 7. 1

En el desarrollo de las habilidades previas, se explicó la importancia de la comunicación sin palabras apropiada a las verbales. A modo de repaso, se formularon las siguientes preguntas: ¿Quiénes recuerdan qué significa congruencia no verbal y verbal? ¿Para qué sirve la comunicación no verbal apropiada a la verbal?. Luego los adolescentes participaron en forma voluntaria por turno presentando diferentes situaciones en las que debían practicar la congruencia de la comunicación. Se finalizó resaltando la importancia de la congruencia y administrando la hoja de autoevaluación.

TALLER No. 3: HABILIDAD DE AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS

1. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

SESIÓN No. 1.1

Este taller está dirigido a preparar al joven para enfrentar y resolver conflictos a través de diferentes estrategias, en base a las habilidades ya aprendidas, es decir, poniendo en práctica lo señalado. Se formularon las siguientes preguntas de discusión: ¿Qué entienden por conflicto? ¿Podrían mencionar algunos conflictos?.

La participación fue mucho mayor que en anteriores sesiones. Los adolescentes expusieron en orden sus propias vivencias, señalaron, por ejemplo, el conflicto de magisterio, de tránsitos, el uso de los ambientes del colegio, problemas entre compañeros, etc.

Luego se expuso el tema en forma breve, recatando sus ideas. Se aplicó la técnica "Cual es la solución más adecuada". Los jóvenes aportaron con ideas en cada uno de los pasos, en forma asertiva, exponiendo sus propias experiencias.

Se finalizó la actividad con ciertas reflexiones acerca del tema. Después de un breve descanso con un pequeño refrigerio, se pidió a los jóvenes que dieran más ejemplos que se iban anotando en la pizarra. De todos ellos, se escogió el tema que más preocupaba a los jóvenes: el VIH-SIDA, luego se propuso practicar los pasos mencionados, para que vayan dando solución en forma asertiva entre todos.

Previamente se planteó la pregunta: ¿Recuerdan los pasos que hemos señalado? las respuestas se fueron anotando en la pizarra. Sin duda, la mayoría de las respuestas fueron asertivas.

2. NEGOCIACIÓN

SESIÓN No. 2. 1

En esta sesión se utilizaron algunos estímulos para poner en práctica los pasos señalados en el anterior ejercicio, a través de la técnica " El Crucero".

3. DERECHOS PERSONALES

Sesión No. 3. 1

Se inició la sesión formulando preguntas de discusión: ¿Quién sabe qué significa defender nuestros derechos? ¿Quién sabe qué es el cumplimiento de nuestras obligaciones?. Luego se expuso el tema dando y solicitando ejemplos. Seguidamente se presentó la dinámica "Caso juzgado" explicando previamente su objetivo. Se dividió al grupo en dos equipos, uno representó el papel de fiscales y otro de abogados. Se les indicó que la actividad será un juicio sobre el aborto, donde los abogados debían defender la práctica del aborto y los fiscales lo contrario, el facilitador hizo de juez. Luego se dio tanto a los abogados como a los fiscales una lista en pro y en contra del aborto para discutir si es o no un método de control natal bueno o malo.

Se concluyó teniendo cuidado de no llegar a un rechazo o aceptación del aborto favoreciendo la expresión de los derechos personales en los adolescentes y el respeto a la opinión de cada uno. Se les pidió que reflexionaran al respecto y se formularon las siguientes preguntas de discusión: ¿Qué significa defender nuestros derechos? ¿Quiénes recuerdan qué es el cumplimiento de nuestras obligaciones?. Por último, se destacó que una de las mejores formas de relacionarse con los demás es teniendo claro cuáles son nuestros derechos personales y respetando los de los demás, y se administró la hoja de autoevaluación.

1. REFORZAMIENTO "GENERAL" DE LAS HABILIDADES EN LA COMUNICACIÓN Y EL AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS, Y APLICACIÓN DE POST-TEST

Sesión No. 1. 1

En esta sesión se realizó la técnica "En río Revuelto Ganancia de Pescadores" que consiste en presentar pececitos de papel (previamente elaborados) conteniendo cada uno diferentes frases sobre el tema. Los adolescentes formados en grupos de 8 y 10 sacan por turno un pez y todos responden a la pregunta que está escrita. Se continua hasta que todos participen sacando un pez. El equipo que responde más asertivamente es el ganador. Se concluye la actividad reflexionando y resaltando la importancia de una comunicación interpersonal asertiva.

Sesión No. 1. 2

En ésta última sesión se aplica el Post-test para conocer el impacto del Programa.

4. 1.3 FASE : EVALUACIÓN

Se realizó la evaluación cualitativa de las conductas manifiestas registradas en las hojas de observación y autoevaluación durante la ejecución del Programa. A la conclusión del trabajo se aplicó el Post-test y se hizo una evaluación cuantitativa corroborando los resultados del Pre y Post-test, para conocer el impacto del Programa de Habilidades Sociales en la Comunicación y Afrontamiento de Conflictos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

En el presente Capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos con la ejecución del Programa sobre Habilidades Sociales en la Comunicación y Afrontamiento de Conflictos.

En primer lugar, se describe los resultados y se realiza un análisis de la observación de conductas manifiestas durante el proceso de aprendizaje y de las hojas de autoevaluación para conocer el impacto de cada tema. Asimismo se presenta un análisis cualitativo general de los resultados.

En segundo lugar, se muestran los resultados cuantitativos producto del análisis de los datos estadísticos, obtenidos del Pre y Post-test del Inventario de Habilidades Sociales que se demuestran a través de tablas estadísticas y gráficos.

5. 1 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO DE APRENDIZAJE

TALLER No. 1: HABILIDADES EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

1. AMBIENTACIÓN

Esta primera sesión fue programada para dar a conocer los alcances del programa, resaltando algunas ventajas como: lograr mayor relación interpersonal y social en la familia, con los amigos, en el trabajo o en el colegio y desarrollarse como personas tomando en cuenta los propios derechos y obligaciones. Para tal efecto, se contó con la asistencia del Director del Centro Educativo, su equipo de trabajo (psicóloga, trabajadora social, educadores) y los jóvenes internos en su totalidad.

Respecto a la exposición, algunos jóvenes manifestaron que deseaban:

- Conocer mejor el programa para ver si les convenía participar o no.
- Aprender si son cosas nuevas y que no les hablen sólo de autoestima, como lo hicieron siempre; que estas cosas realmente le sirva para mejorar sus relaciones interpersonales.

Frente a sus expectativas y dudas, se les explicó el modo de trabajo, el tiempo de duración y la evaluación del efecto del programa.

Luego, se continuó con la dinámica rompe hielo "El fósforo", con el afán de lograr mayor comunicación entre los adolescentes y facilitadoras.

Con respecto a la dinámica, se mostraron un tanto tímidos, desconfiados, reservados, con la mirada esquiva, posturas nada adecuadas (brazos colgando), la voz inaudible. Estas actitudes hacían suponer que no estaban habituados a este tipo de actividades.

Finalmente, se procedió a la administración del pre-test sobre habilidades sociales.

En resumen, la finalidad de esta sesión era dar a conocer los objetivos del programa, lo cual generó a varias expectativas, como:

- e Conocer lo novedoso del programa.
- Aprender aquello que les sirva.
- e Saber algo más de lo que ya saben.
- e Que sea llevado a cabo con seriedad y no que sean sólo objetos de estudio como siempre.

2. COMUNICACIÓN

Esta actividad fue realizada en una sola sesión. Como introducción al tema, se contó con 45 jóvenes asistentes.

Se inició con una serie de preguntas de sondeo que se mencionan a continuación.

* ¿Qué entienden por habilidades sociales?

Respuestas: que dieron: Bailar, hablar, alzar cosas, hacer música, etc.

* ¿Qué es comunicación ?

Respuestas: hablar, dialogar, charlar, etc:

* ¿Cómo nos comunicamos?

Respuestas: Comunicarnos entre personas, entre amigos o entre parejas.

Se dio oportunidad de responder a todos los asistentes, aunque algunos se resistieron a opinar.

Participaron 18 jóvenes, pero en forma tímida. De igual manera, sus respuestas dieron algunas pautas para entrar a explicar el tema. Con la dinámica "Power", ya se dieron cuenta de la importancia de los elementos de la comunicación interpersonal.

ANÁLISIS CUALITATIVO

Al inicio del tema, con respecto a las preguntas formuladas sobre las habilidades sociales y la comunicación no tenían una idea clara, manifestando ideas vagas que dieron algunas pautas para definir el tema. Sin embargo, los jóvenes se mostraron interesados en el tema en vista de que hubo una participación, aunque no tan asertiva. Con la dinámica "Power" y el reforzamiento a cada una de las preguntas de reflexión de la actividad, tres jóvenes señalaron que es importante tomar en cuenta todos los aspectos mencionados. Asimismo, otros tres adolescentes manifestaron que les gustaría aprender algo nuevo para mejorar el trato entre ellos, debido a que no existe bastante comprensión entre compañeros que comparten el dormitorio.

3. PRESENTARSE Y PREGUNTAR

Esta habilidad se desarrollo en tres sesiones, la primera sesión con 50 participantes, la segunda con 47 y la tercera con 35.

Resultados de las preguntas formuladas al inicio del tema. ¿Quién sabe como se inicia y mantiene una conversación? Respondieron: "Preguntar el nombre y saludar, invitar al cine, se inicia una conversación hablando". ¿Alguien sabe qué se entiende por pregunta y cuántas hay? No respondieron nada al respecto.

Participantes voluntarios para realizar las actividades. En la dinámica "La fiesta" participaron dos grupos de 20 y 25 por turno; en la dinámica "Persona Perdida" seis participantes solicitaron ser actores principales; en el ejercicio denominado "Diálogo" participaron todos los adolescentes en parejas, excepto un participante no prestó atención por estar haciendo sus tareas escolares durante la práctica.

Resultados de las preguntas formuladas al final del tema. ¿Quiénes recuerdan cómo se inicia y mantiene una conversación? Respondieron: "Pensar que se va preguntar y elegir la mejor, acercarse a la persona que está mirando, elegir el momento adecuado, saludar, presentarse, preguntar algo relacionado con lo que hace, ver si la otra persona responde, si mira, si escucha, hacer preguntas abiertas, invitar al cine, invitar a una fiesta". ¿Quién recuerda que se entiende por pregunta y cuántas hay? Respondieron: "Es hacer hablar a la otra persona, son dos preguntas: abiertas y cenadas, es conocer algo de la otra persona, es hablar, no importan las preguntas".

ANÁLISIS CUALITATIVO

Al inicio de la **primera sesión** sobre el tema de la habilidad de presentarse y preguntar, muchos adolescentes se mostraron reservados, poco comunicativos, no miraban al rostro del interlocutor; muy pocos adolescentes participaron activamente respondiendo las preguntas de inicio en forma asertiva y utilizaron conceptos poco

claros. Un grupo menor indico que sabia hacer preguntas y que no era necesario aprender. Con la presentación de ejemplos para dar a conocer el tema y la presentación de las dinámicas "La fiesta" y la "Persona perdida", se observó mayor participación, interés y confianza ofreciéndose voluntariamente muchos de ellos a ser actores principales; además, solicitaron ayuda en cuanto a sus actividades educativas.

En la tercera sesión, en el ejercicio denominado "Diálogo", un gran porcentaje de adolescentes utilizó los pasos en forma hábil; al mismo tiempo, los jóvenes mostraron interés reconociendo la importancia de aprender a presentarse y preguntar en forma precisa para iniciar y mantener una conversación. Sin embargo, muchos de ellos no lograron mirar a los ojos en forma adecuada y desde el tiempo indicado, mostraron posturas relativamente adecuadas y un volumen de voz muy bajo.

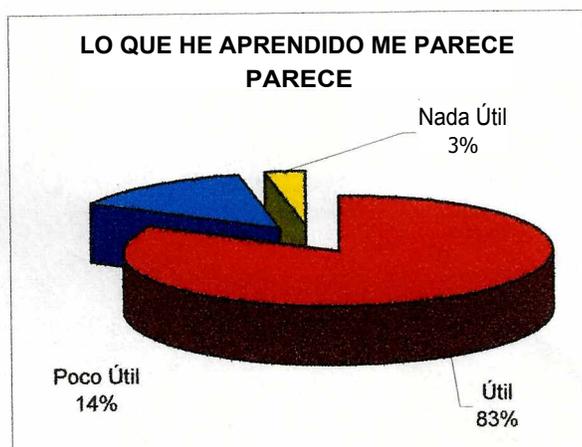
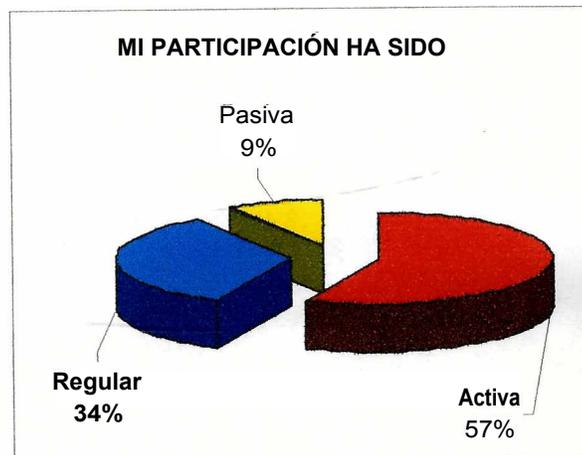
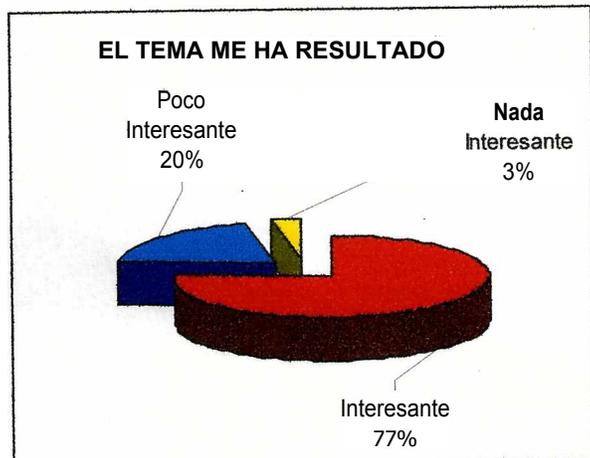
En relación a las preguntas formuladas al final del tema muchos adolescentes respondieron de forma asertiva; fueron muy pocos los que dieron respuestas incompletas.

Resultados de las hojas de auto evaluación.

VARIABLE	ÍTEMS	CATEGORÍAS	35 SUJETOS	%
Presentarse y preguntar	El tema me ha resultado	a) Interesante	27	77
		b) Poco interesante	7	20
		c) Nada interesante	1	3
	Mi participación ha sido	a) Activa	20	57
	b) Regular	12	34	
	c) Pasiva	3	9	
Lo que he aprendido me parece	a) Útil	28	83	
	b) Poco Útil	6	14	
	c) Nada Útil	1	3	
En resumen, el tema ha sido	a) Fácil	11	31	
	b) Novedoso	20	57	
	c) Difícil	4	12	

GRÁFICOS DE PORCENTAJES DE LAS HOJAS DE AUTOEVALUACIÓN DE LA HABILIDAD DE PRESENTARSE Y PREGUNTAR

35 SUJETOS



Los gráficos muestran que el 77% de los adolescentes le resultó interesante el tema, a 20% poco interesante y a un 3% nada interesante.

El 57% considera que su participación ha sido activa, el 34% regular y el 9% no participó. Por otro lado, el 83% de los jóvenes piensan que ha aprendido cosas útiles, el 14% cosas poco útiles y el 3% nada útiles.

El tema "Presentarse y preguntar" le pareció fácil de aprender a un 57%, novedoso a un 31% y difícil a un 12%.

4. DAR Y ACEPTAR CUMPLIDOS

Se desarrollo está habilidad en dos sesiones, la primera sesión con 30 participantes y la segunda con 34.

Resultados de las preguntas formuladas al inicio del tema. ¿Alguien sabe qué significa dar y aceptar cumplidos? Respondieron: "Es felicitar a la otra persona que hace bien algo, es decirle que está bien, sigue adelante". ¿Cómo nos sentimos cuando alguien nos hace un cumplido? Al respecto, no respondieron nada.

Participantes voluntarios para realizar las actividades. En la dinámica "Te felicito amigo" participaron siete adolescentes como actores principales y en la presentación de "Situaciones: pasiva, agresiva y asertiva" participaron seis parejas como actores principales.

Resultados de las preguntas formuladas al final del tema. ¿Quiénes recuerdan qué significa dar y aceptar cumplidos? Respondieron: "Es decir algo agradable a la otra persona, el cumplido debe ser sincero, aceptar un cumplido es decir gracias, ver cómo hacer el cumplido, dar en el momento adecuado; es ser respetuoso, eres el mejor, es bueno que seas así". ¿Cómo nos sentimos cuando alguien nos hace un cumplido? Respondieron: "Cuando alguien nos hace un cumplido hace sentir bien, felices, se puede hacer amigos, me da lo mismo, no importa los cumplidos".

ANÁLISIS CUALITATIVO

Al inicio de la primera sesión sobre el tema de la habilidad de dar y aceptar cumplidos, los adolescentes manifestaron que estaban apurados porque tenían que jugar un partido de fútbol y muchos se mostraron inquietos, impacientes, ansiosos, distraídos; otros molestaban a sus compañeros poniéndose apodos y burlándose mutuamente.

En cuanto a las preguntas de' discusión formuladas al inicio del tema, pocos respondieron en forma asertiva. Con relación a la pregunta "¿Alguien sabe qué significa dar y aceptar cumplidos?", algunos participaron con conceptos poco claros. En la dinámica "Te felicito amigo" mostraron interés y dijeron que se sintieron muy bien al ser elogiados por sus compañeros y que no sabían qué cualidades apreciaban de ellos.

En la segunda sesión, durante la ejecución del ejercicio de "Situaciones: asertiva, agresiva y pasiva", los adolescentes manifestaron un tono de voz baja, poco contacto ocular, postura relativamente frontal. Finalmente, los participantes expresaron que es importante responder y dar cumplidos hábilmente, ya que hace sentir bien tanto al que da como al que recibe.

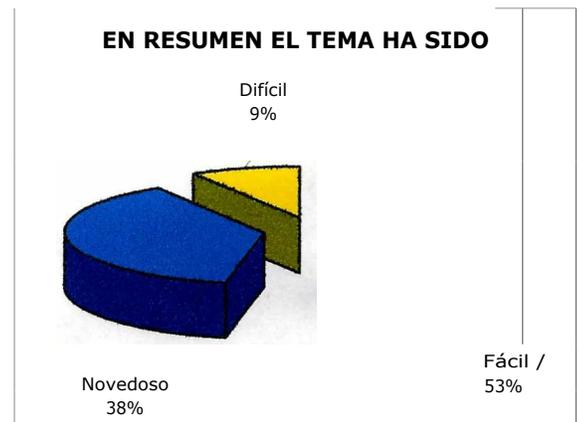
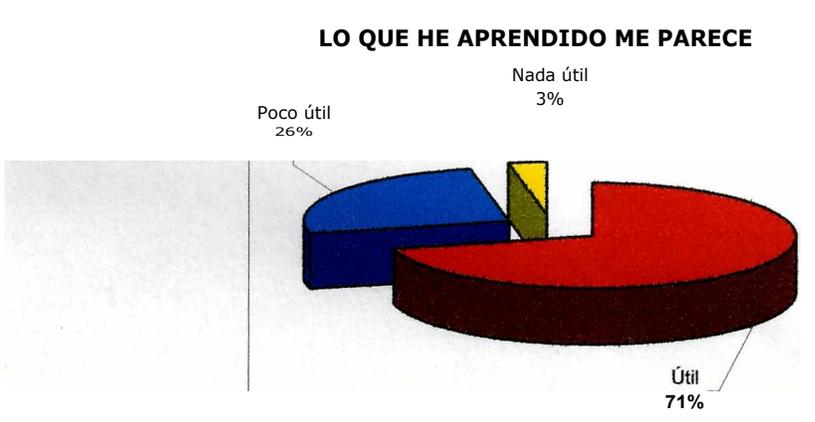
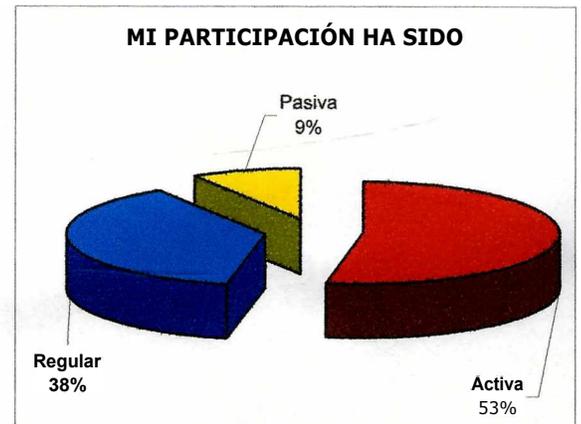
En relación a las preguntas formuladas al final del tema, la mayoría de los adolescentes respondió en forma asertiva. También se observó que algunos jóvenes ponían en práctica la habilidad aprendida en algunas situaciones elogiando a sus profesores, coordinadoras, educadoras, etc.

Resultados de las hojas de auto evaluación.

VARIABLE	ÍTEMS	CATEGORÍA	34 SUJETOS	%
Dar y aceptar cumplidos	El tema me ha resultado	a) Interesante	27	79
		b) Poco interesante	6	18
		c) Nada interesante	1	3
	Mi participación ha sido	a) Activa	18	53
		b) Regular	13	38
		c) Pasiva	3	9
	Lo que he aprendido me parece	a) Útil	24	71
		b) Poco Útil	9	26
		c) Nada Útil	1	3
	En resumen, este tema ha sido	a) Fácil	13	38
		b) Novedoso	18	53
		c) Difícil	3	9

GRÁFICOS DE PORCENTAJES DE LAS HOJAS DE AUTOEVALUACIÓN DE LA HABILIDAD DE DAR Y ACEPTAR CUMPLIDOS

34 SUJETOS



El tema "Dar y aceptar cumplidos" le resultó interesante al 79% de los jóvenes, poco interesante al 18% y nada interesante al 3%.

El 53% de los adolescentes considera que su participación ha sido activa, el 38% regular y el 9% pasiva.

El tema aprendido le pareció útil al 71%, poco útil al 26% y nada útil al 3%.

Finalmente, "Dar y aceptar cumplidos" le pareció un tema fácil al 53%, novedoso al 38% y difícil al 9%.

5. AUTOREVELACION

Esta habilidad se desarrollo en dos sesiones, la primera sesión con 31 participantes y la segunda con 36.

Resultados de las preguntas formuladas al inicio del tema. ¿Quién sabe qué es Autorevelación? No respondieron nada al respecto.

Participantes voluntarios para realizar las actividades. Participaron todos los adolescentes en los ejercicios "Cuán expresivo soy" y "Rectángulo".

Resultados de las preguntas formuladas al final del tema. ¿Quiénes recuerdan qué es autorevelación? Respondieron: "Es contar las propias experiencias, es contar cosas, contar algo de la persona". ¿Quiénes recuerdan cuántas formas hay para autorevelarse? Respondieron: "Es contar hechos, por ejemplo, de un determinado partido de futbol, hablar de una determinada película, contar algún secreto a un amigo de confianza, revelar lo interior de uno mismo, contar algo que a uno le ha pasado".

ANÁLISIS CUALITATIVO

Al inicio de la primera sesión, los adolescentes no tenían una idea clara de lo que significa autorevelación y no respondieron a las preguntas de discusión. Con la ejecución de los ejercicios denominados "Cuán expresivo soy" y "Rectángulo", comprendieron la necesidad y la importancia de autorevelarse. Sin embargo, manifestaron que podían contar cosas íntimas sólo a personas de confianza y cosas superficiales a cualquier otra persona.

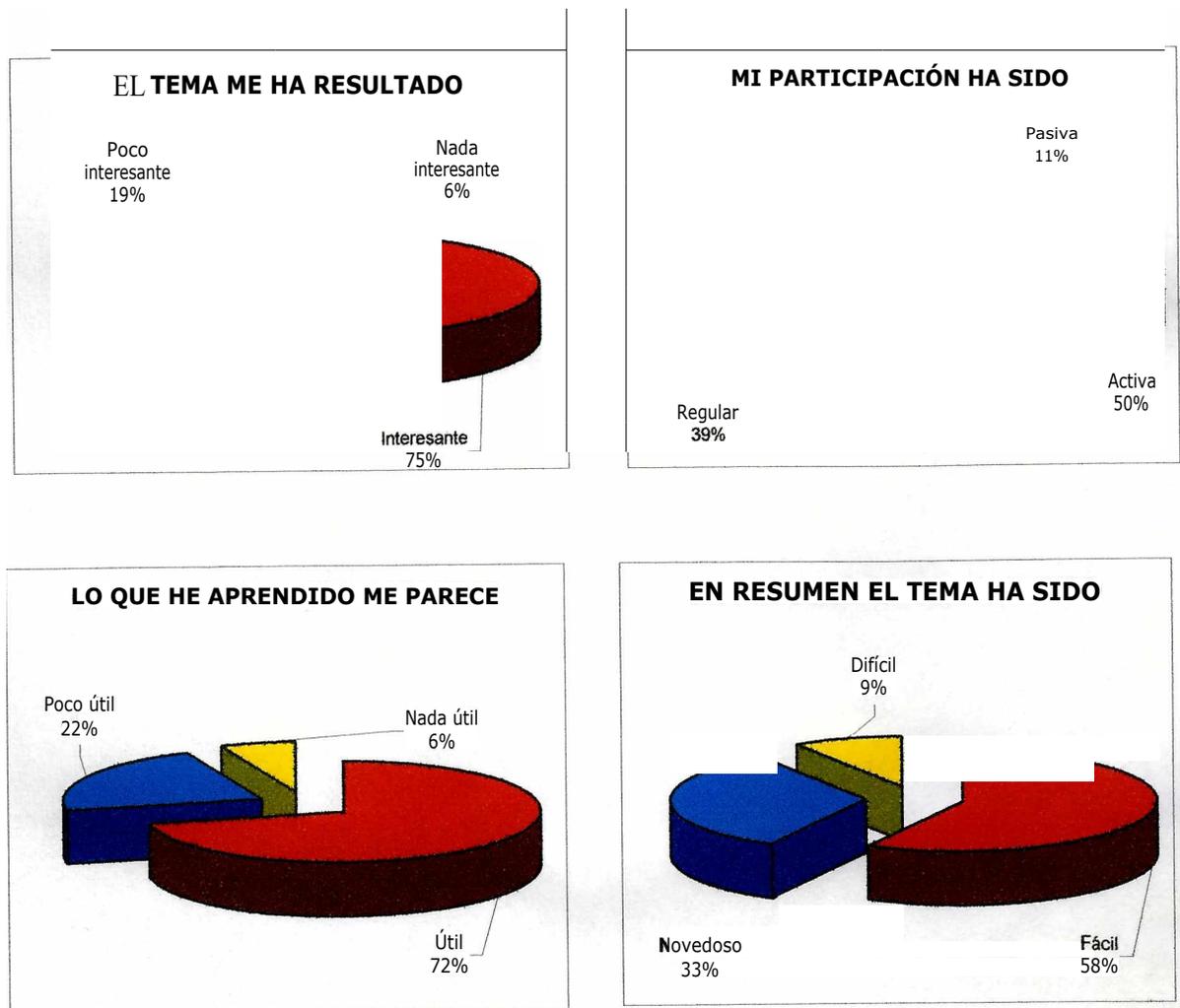
En cuanto a las preguntas formuladas al final del tenia para conocer el aprendizaje, la mayoría de los adolescentes respondió de forma asertiva con sus propias palabras.

Resultados de las hojas de autoevaluación

VARIABLE	ÍTEMS	CATEGORÍAS	36 SUJETOS	%
Autorevelación	El tema me ha resultado	a) Interesante	27	75
		b) Poco interesante	7	19
		c) Nada interesante	2	6
	Mi participación ha sido	a) Activa	18	50
	b) Regular	14	39	
	e) Pasiva	4	11	
Lo que he aprendido me parece	a) Útil	26	72	
	b) Poco Útil	8	22	
	c) Nada Útil	2	6	
En resumen, este tema ha sido	a) Fácil	3	9	
	b) Novedosa	21	58	
	c) Difícil	12	33	

GRÁFICOS DE PORCENTAJES DE LAS HOJAS DE AUTOEVALUACIÓN DE
LA HABILIDAD DE AUTOREVELACIÓN

36 SUJETOS



El tema "Autorevelación" le resulto interesante al 75% de los jóvenes, poco interesante al 19%, nada interesante al 33%.

El 50% de los adolescentes piensa que su participación ha sido activa, el 39% regular y el 11% pasiva.

El tema aprendido le pareció útil el 72% de los jóvenes, poco útil 22% y nada útil al 6%.

Por último el tema "Autorevelación" fue considerado fácil 58%, novedosa 33% y difícil 9%.

6. ESCUCHA ACTIVA

Esta habilidad se desarrolló en tres sesiones: la primera se realizó con 30 participantes, la segunda sesión con 33 y la tercera y última sesión con 35.

En esta sesión se habló de la habilidad de escuchar con el propósito de que los jóvenes comprendan la importancia de saber escuchar con atención para favorecer la comunicación interpersonal en forma efectiva, previo diagnóstico a través de las siguientes preguntas de inicio: ¿qué entienden por escuchar?: Las respuestas fueron: "oír, poner mucha atención". ¿Creen que es importante escuchar?: A esto respondieron: "es muy importante para entender mejor".

Luego se realizó la técnica "Las Tribus" fue realizada con el objetivo de detectar la habilidad de escuchar. Los jóvenes, los que intervinieron como modelos en esta actividad, expusieron su sentir durante el ejercicio de la siguiente manera.

- o "Esta actividad nos hizo ver la realidad porque en muchas ocasiones no somos escuchados y nos sentimos mal o renegamos".
- o "Nos sentimos como si no existiéramos".
- "Me siento muy tranquila".

Al final de la técnica, se resaltó el empleo de la atención para aumentar la conducta positiva.

ANÁLISIS CUALITATIVO

El tema de la escucha activa dio lugar a que los jóvenes reflexionaran sobre la importancia de saber escuchar para evitar conflictos, malos entendidos o malas interpretaciones. Se dieron cuenta de que ellos no sabían escuchar y expresaron el deseo

de aplicar los pasos señalados en las actividades, a su vida cotidiana, para ver si cambian positivamente sus relaciones interpersonales.

6. 1 EMPATÍA

En esta sesión, se prosiguió con el tema "Empatía" con 33 participantes.

Se realizó la actividad "Yo soy tú, tú eres yo" con el objetivo de que los participantes intenten ponerse en el lugar de la otra persona. A través de esta actividad, se obtuvieron los siguientes resultados.

- Estaban interesados en comprender el término empatía, ya que era la primera vez que lo escuchaban.
- Formularon algunas preguntas como:
 - *¿Si alguien me escucha, quiere decir que está haciendo empatía?*
 - *¿Cuándo consolarnos a un amigo estamos empatizando?.*
- Pusieron mucho interés en manejar el término con sus compañeros cuando se comunicaban porque querían evitar peleas.
- Señalaron también que habían aprendido una palabra nueva que les servirá para escuchar a las personas si lo ponen en práctica.
- Comprendieron las emociones que experimentan las otras personas.
- Con respecto a la reflexión, señalaron que si las personas nos conocen bien podrán entendernos mejor y se podrán evitar peleas (opinaron 10 jóvenes al mismo tiempo). Asimismo, entendieron que es importante ponerse en el lugar de los amigos y compañeros.
Se concluyó destacando la importancia de saber empatizar y se les dio como tarea poner en práctica la empatía fuera del aula.

ANÁLISIS CUALITATIVO

El propósito de esta sesión era de enseñar a los jóvenes la forma de empatizar, comprender el significado y la importancia de la palabra empatía a través de las actividades en los que ellos fueron participantes activos, desempeñar los roles asignados

realizándolos en forma asertiva o positiva, comprender cómo se sentían, describir sus sentimientos. A través de sus preguntas, los adolescentes dieron a conocer su interés con respecto al tema.

Los jóvenes comprendieron las emociones que experimenta las otras personas, a través de la actividad "yo soy tú, tú eres yo", ya que intercambiaron los roles con bastante facilidad, imitando los mismos movimientos, mostrando distintas emociones como estar triste, enfadado, de buen humor, la forma de protestar , y otras, tanto en forma verbal como no verbal.

Finalizada la actividad, cada miembro del grupo mostró su satisfacción por el trabajo realizado en pareja porque habían expresado sus verdaderos sentimientos a excepción de unos dos o tres jóvenes que dijeron haber exagerado en algunas emociones.

6.2 PARAFRASEAR

En esta tercera sesión se habló sobre el tema parafraseo y se contó con la participación de 35 jóvenes.

Se realizó la dinámica "Discusión con repetición", con la cual comprendieron que:

- e Repetir las últimas ideas o palabras es importante para proseguir una discusión.
- o Aclarar algunas dudas sobre el tema que se está tratando o discutiendo permite escuchar con cuidado a nuestros compañeros.
- e El parafraseo hace que la persona que está exponiendo se sienta entendido.

Para finalizar el tema de la habilidad de escuchar, se formularon las mismas preguntas de inicio del tema, ¿Quién de ustedes recuerda qué es escuchar ? Respondieron "Oír con atención, captar un mensaje o ideas". ¿Creen que es importante escuchar? Respondieron: "Es importante para captar mensajes", aunque no todos opinaron.

Luego se aplicó la autoevaluación a todo el grupo sobre el tema de la escucha.

ANÁLISIS CUALITATIVO

El propósito de esta sesión era que los jóvenes tomen en cuenta que para escuchar eficazmente no es suficiente atender y empatizar, sino también emplear el parafraseo como un elemento clave para que las personas aprendan; que un mensaje verbal en paráfrasis puede comunicar una idea, un sentimiento o ambas cosas.

El parafraseo permitió que los jóvenes se dieran cuenta que repetir las últimas ideas o palabras es importante para proseguir la discusión y que sirve para aclarar algunas dudas. Aunque al inicio hubo un mal entendido al querer interpretar, generándose una polémica con el afán de defender la propia opinión, pese a que se les había sugerido cómo empezar a parafrasear ("lo que pienso que quieres decir es", "entiendo lo que estás diciendo", "déjame ver si entendí lo que dijiste....", "oí que decías....."). Posteriormente con la retroalimentación se logró que los participantes identificaran las palabras claves o ideas importantes de sus compañeros. Para aclarar ciertas dudas sobre el tema, se les proporcionó mayores pautas para proseguir la discusión.

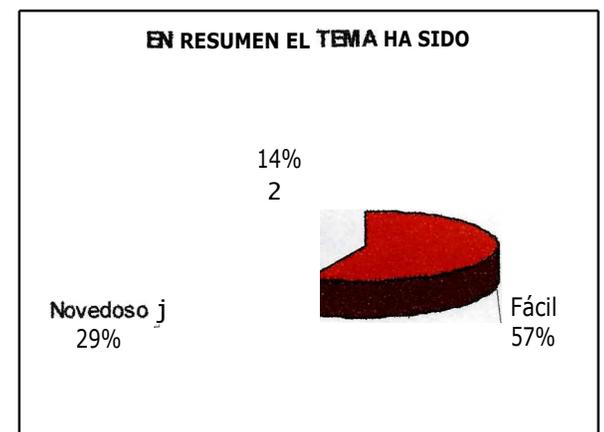
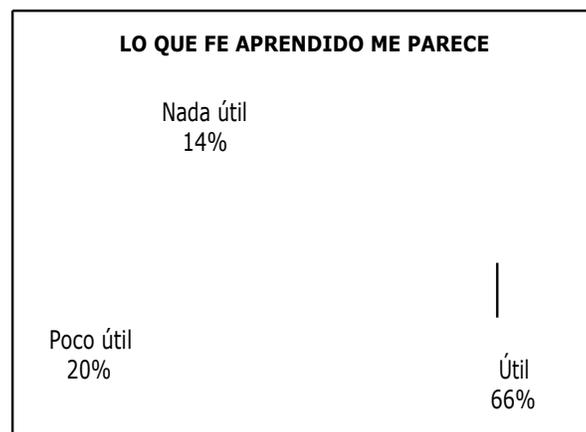
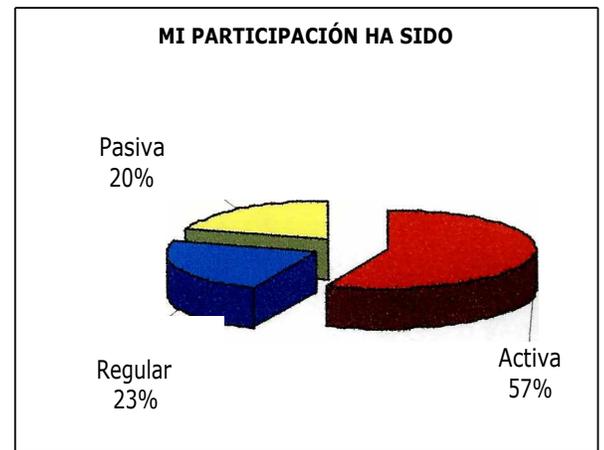
Algunos señalaron que puede existir una desventaja al parafrasear, ya que si se realizan interpretaciones equivocadas pueden surgir peleas por el mal entendido.

Resultados de las hojas de **autoevaluación**

VARIABLE	ÍTEMS	CATEGORÍA	35 SUJETOS	
Escucha activa	El tema me ha resultado	a) Interesante	25	71
		b) Poco interesante	7	20
		c) Nada interesante	3	9
	Mi participación ha sido	a) Activa	8	23
	b) Regular	20	57	
	Pasiva	7	20	
Lo que he aprendido me parece	En resumen, el tema ha sido	a) Útil	23	66
		b) Poco Útil	7	20
c) Nada Útil		5	14	
	a) Fácil	20	57	
	b) Novedoso	10	29	
	c) Difícil	5	14	

GRÁFICOS DE PORCENTAJES DE LAS HOJAS DE AUTOEVALUACIÓN DE
LA HABILIDAD DE LA ESCUCHA ACTIVA

35 SUJETOS



Los gráficos permiten observar que el tema "Escucha activa" le resultó interesante al 71% de los adolescentes, poco interesante al 20% y nada interesante al 9%.

El 57% de los jóvenes piensa que su participación ha sido activa , el 23% regular y el 20% pasiva.

El tema aprendido le pareció útil al 66% de los jóvenes, poco útil al 20% y nada útil al 14%.

Finalmente el tema "Escucha activa" fue considerado fácil por un 57%, novedoso un 29% y difícil un 14%.

TALLER No. 2: HABILIDADES EN LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. LOS GESTOS

La habilidad gestual, de forma general, se realizó en dos sesiones, la primera sesión con una participación de 34 adolescentes y la segunda sesión con 33.

Para identificar sus conocimientos previos sobre el tema y como un repaso sobre lo que ya se avanzó, se hicieron las siguientes preguntas de inicio.

* ¿Qué se entiende por comunicación no verbal asertiva?

Respuestas: "Comunicarnos sin hablar, comunicarnos en forma escrita, comunicarnos sin palabras, con mímicas". Algunos no opinaron.

* ¿Será importante la comunicación no verbal?

Respuestas: "Es importante, depende de la situación, a veces sí es importante". Después de una rescata sus opiniones, se hizo una breve exposición sobre el tema. Seguidamente, se realizó la técnica "Yo hablo en marciano", que incrementó aún más el interés de los jóvenes por conocer la manera positiva de manejar las señales no verbales. Algunos manifestaron que no tomar en cuenta esta forma de comunicación. conduce a cometer equivocaciones, malas interpretaciones o malos entendidos. Se pudo percibir que estos jóvenes comprendieron la importancia de saber manejar ambas formas de comunicación.

En la segunda sesión se contó con la asistencia de 33 jóvenes que llegaron en forma puntual, Se comenzó con un breve repaso de la sesión anterior sobre el tema de habilidades en la comunicación no verbal, formulando las mismas preguntas que allí, pero obteniendo respuestas mucha más claras. Luego se realizó el ejercicio "Que hable la mano" para mostrar la importancia de los gestos como medio de comunicación no verbal. Para reforzar el tema, se continuó con la dinámica "La mímica". Se observó una participación activa en ambos ejercicios. Estas dos actividades reforzaron sus

conocimientos; algunos jóvenes señalaron que tendrían más cuidado en lo posterior al manejar sus gestos para evitar problemas.

2. EL ACTO DE MIRAR

El acto de mirar es una habilidad específica que se desarrolló en una sesión con la participación de 31 jóvenes.

Primero se hizo un breve repaso del tema anterior, formulando la siguiente pregunta.

¿Quién de ustedes podría señalar los componentes de la comunicación no verbal?

Se obtuvo el siguiente resultado: unos respondieron asertivamente, algunos dijeron que no recordaban, otros dijeron que era importante esta forma de comunicación, porque posiblemente no consideraron el manejo asertivo de los gestos.

Después de los dos ejercicios ejecutados, "La desatención" y "El acto de mirar", los adolescentes reconocieron que no les fue fácil mantener la mirada, sin embargo, dijeron que iban a practicar (como tarea para la clase siguiente).

Finalmente se procedió a la autoevaluación sobre el tema.

ANÁLISIS CUALITATIVO

La enseñanza de las habilidades de comunicación verbal, más esta nueva forma de comunicarse, hizo que los jóvenes se esforzaran por mejorar las relaciones con sus compañeros y personal de la Institución. Tuvieron mucha paciencia a los demás y así mismos al asistir y recibir entrenamiento en esta nueva forma de comunicación, ya que no es fácil desechar los viejos hábitos de comunicación (como mantener una mirada hostil, de sumisión o vergüenza, etc.).

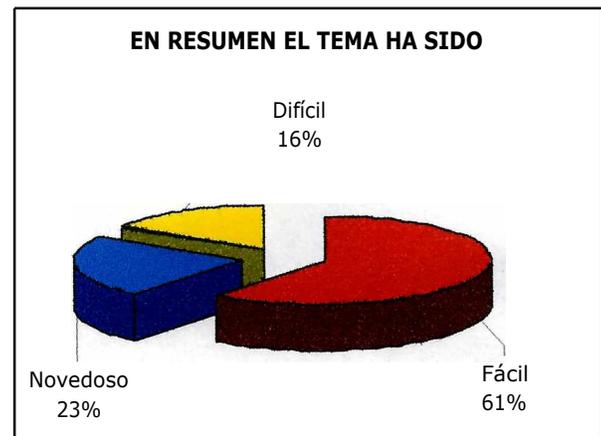
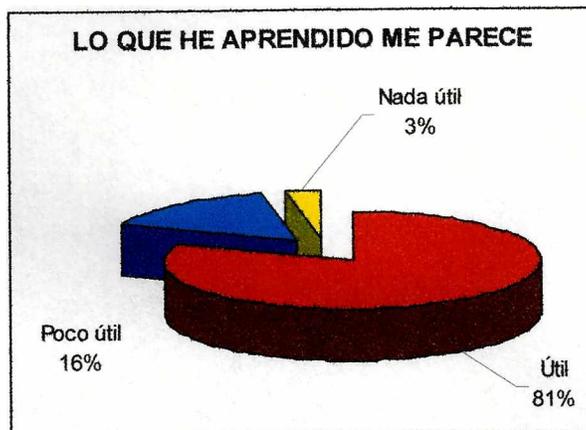
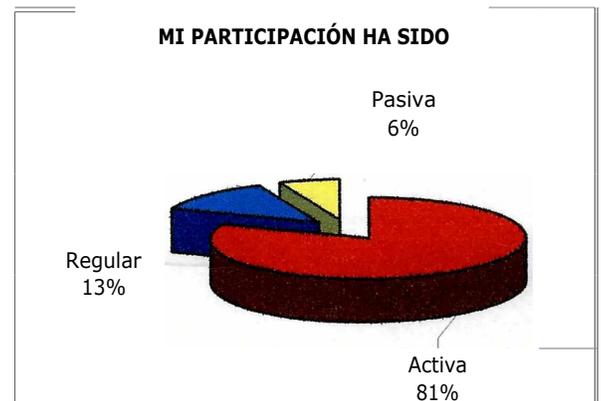
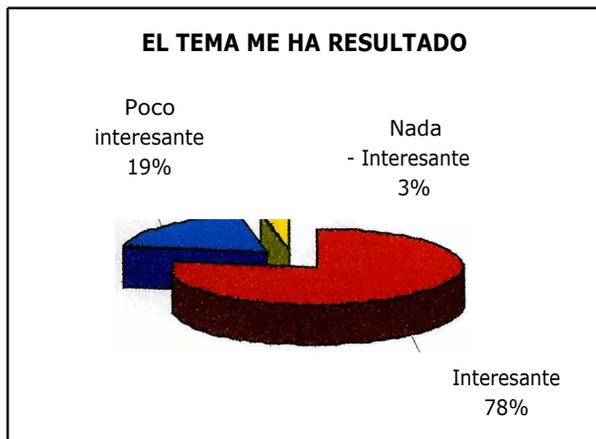
Estos resultados muestran que el desarrollo de los talleres era positivo e iba progresando.

Resultados de las hojas de autoevaluación

VARIABLE	ITEMS	CATEGORÍAS	31 SUJETOS	
El acto de mirar	El tema me ha resultado	a) Interesante	24	78
		b) Poco interesante	6	19
		e) Nada interesante	1	3
	Mi participación ha sido	a) Activa	25	81
		b) Regular	4	13
		c) Pasiva	2	6
	Lo que he aprendido me parece	a) Útil	25	81
		b) Poco Útil	5	16
		c) Nada Útil	1	3
	En resumen, el terna ha sido	a) Fácil	19	61
		b) Novedoso	7	23
		c) Difícil	5	16

GRÁFICOS DE PORCENTAJES DE LAS HOJAS DE AUTOEVALUACIÓN DE LA HABILIDAD DEL ACTO DE MIRAR

31 SUJETOS



Los gráficos muestran que el tema "El acto de mirar" le resultó interesante al 78% de los jóvenes, poco interesante al 19% y nada interesante al 3%.

El 81% de los adolescentes piensa que su participación ha sido activa, 13% regular y el 6% pasiva.

El tema aprendido le pareció útil al 81%, poco útil al 16% y nada útil al 3%.

Por último el tema "El acto de mirar" fue considerado fácil por el 61% de los jóvenes, novedoso el 23% y difícil el 16%.

3. VOLUMEN Y TONO DE VOZ

Se desarrollo está habilidad en dos sesiones, la primera sesión con 40 participantes y la segunda con 36.

Resultados de las preguntas de discusión, formuladas al inicio del tema. ¿Alguien sabe qué se entiende por volumen de voz y por qué es importante? Respondieron: "Es cuando hablan fuerte, cuando hablan muy bajo, cuando se grita, cuando no se escucha nada, el volumen debe ser regular". ¿Alguien sabe qué significa el tono de voz y para qué sirve? No respondieron nada al respecto.

Participantes voluntarios para realizar las actividades. En el ejercicio para presentar el efecto del "Volumen de voz" participaron diez parejas por turno como actores y en el ejercicio del Manejo de la voz" en base a números todos los adolescentes en parejas al mismo tiempo, menos uno de los presentes. En la representación del tono de voz "Ven, tengo varias cosas que decirte", en diferentes tonos, participaron seis parejas.

Resultados de las preguntas formuladas al final del tema. ¿Quién recuerda qué se entiende por volumen de voz? Respondieron: "Es hablar lo suficientemente como para que escuche la otra persona, es hacer que un mensaje llegue hasta el oyente, es hablar lo necesario, se debe hablar regular para que no piensen que somos agresivos o tímidos, se debe hablar fuerte para que escuchen porque algunos no escuchan". ¿Alguien recuerda qué significa el tono de voz? Respondieron: "Es cuando la voz varía, es cuando la persona está triste, alegre, enojada, la voz es importante para escuchar". ¿Quiénes recuerdan para que sirve el tono de voz? Respondieron: "Sirve para comunicar sentimientos y emociones, sirve para ver si la persona está triste, enojada o renegando, alegre, por la voz se reconoce cómo esta la persona".

ANÁLISIS CUALITATIVO

Al inicio de la primera sesión del tema, se formularon preguntas de discusión. ¿Qué se entiende por volumen de voz y por qué es importante? Muchos respondieron en forma asertiva. Esto se debe a la explicación que se dio en los ternas anteriores, en relación a la pregunta ¿Qué significa y para qué sirve el tono de voz? Si bien en aquella oportunidad los jóvenes no respondieron nada, solicitaron que se les explique qué es y para qué sirve el tono de voz.

Con la explicación teórica y la presentación de ejercicios para mostrar el efecto del volumen y reconocer el tono de voz, los adolescentes manifestaron que es muy importante hablar con un volumen de voz adecuado y audible, y reconocer el tono de voz en una comunicación interpersonal.

Todos los adolescentes quisieron participar en las actividades solicitando voluntariamente realizar los ejercicios. Aportaron con muchos ejemplos relacionados al tema mostrando mayor confianza y seguridad.

En la segunda sesión, con respecto a las preguntas formuladas al final del tema, la mayoría de los adolescentes respondió de forma asertiva. También pudo observarse a muchos jóvenes poniendo en práctica la habilidad aprendida al hablar con sus compañeros, educadores, coordinadores, etc.

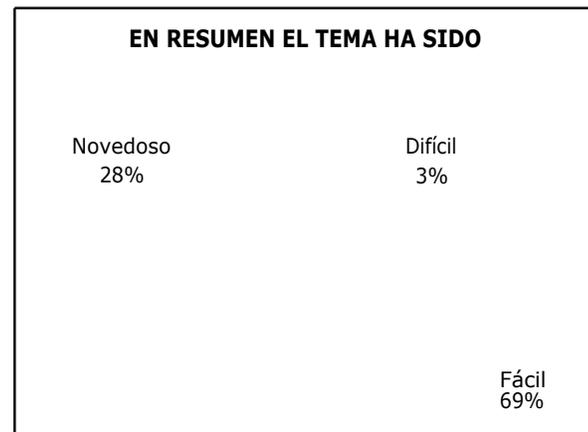
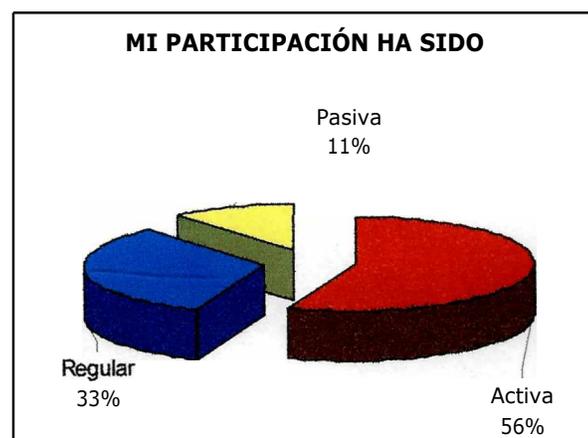
Finalmente los participantes manifestaron que es importante hablar con volumen de voz adecuado para no ser "percibidos" como agresivos o pasivos.

Resultados de las hojas de **autoevaluación**

VARIABLE	ITEMS	CATEGORÍAS	36 SUJETOS	
Volumen y tono de voz	El tema me ha resultado	d) Interesante	25	70
		e) Poco interesante	7	19
		f) Nada interesante	4	11
	Mi participación ha sido	d) Activa	20	56
		e) Regular	12	33
		Pasiva	4	11
	Lo que he aprendido me parece	d) Útil	29	81
		e) Poco Útil	7	19
		f) Nada Útil	0	0
	En resumen, el tema ha sido	d) Fácil	10	28
		e) Novedoso	25	69
		f) Difícil	1	3

GRÁFICOS DE PORCENTAJES DE LAS HOJAS DE AUTOEVALUACIÓN
DE LA HABILIDAD DE VOLUMEN Y TONO DE VOZ

36 SUJETOS



Los gráficos muestran que el tema "Volumen y Tono de voz" resultó interesante al 70% de los jóvenes, poco interesante al 19% y nada interesante al 11%.

El 56% de los adolescentes piensa que su participación fue activa, el 33% regular y el 11% pasiva.

El tema aprendido la pareció útil al 81%, y poco útil al 19%.

Por último el tema "Volumen y tono de voz" fue considerado fácil por un 69%, novedoso un 28% y difícil un 3%.

4. POSTURA

Se desarrollo el tema en una sola sesión con 37 participantes, previo repaso de los temas antes desarrollados

Resultados de las preguntas de discusión a modo de repaso del tema. ¿Quiénes recuerdan que refleja la posición del cuerpo y de los miembros? Respondieron: "Los sentimientos, estado de ánimo de sí mismo, la relación con otros, como está la persona, la alegría, el interés que tiene por la otra persona". ¿Quiénes recuerdan cómo debe ser la postura del cuerpo en una comunicación interpersonal? Respondieron: "Debe ser frente a frente, no muy lejos ni muy cerca dependiendo de la relación de amistad, frente a frente para mostrarle que se está escuchando, que se presta atención, depende si está interesado en la conversación".

ANÁLISIS CUALITATIVO

En el taller de comunicación verbal y no verbal se explicó la importancia y el significado de la posición corporal al respecto, los adolescentes manifestaron que la postura frontal es importante en una conversación porque nos hace sentir que al otro le interesa lo que le estamos contando. Muchos dijeron que no sabían que la forma de sentarse o estar parado frente a frente a la otra persona era importante en una comunicación interpersonal.

En relación a las preguntas formuladas a modo de repaso, un gran porcentaje de adolescentes respondió en forma asertiva. Esto se debe a la explicación y el ejercicio de la habilidad en las diferentes actividades realizadas en el desarrollo de los anteriores temas.

5. CONTENIDO Y FLUIDEZ

En esta sesión se realizó la exposición de un video, con el propósito de que los jóvenes comprendan el contenido de la emisión de un mensaje y, a la vez expresen sus

ideas en forma verbal y escrita para evaluar la fluidez verbal. Se contó con la presencia de 45 participantes.

La proyección del video permitió a los jóvenes:

- a) Hacer un análisis objetivo del contenido del video, dando lugar a diversas opiniones, como por ejemplo, que las redacciones que hicieron los diferentes grupos eran distintos, pero que decían lo mismo.

Algunas de las redacciones eran muy extensas y no decían mucho sobre el contenido, es decir, no eran claras. Algunos de los jóvenes expositores las defendieron con mayor facilidad y otros con cierta dificultad.

- b) Comprender la diferencia entre contenido y forma en un mensaje.

ANÁLISIS CUALITATIVO

El trabajo en equipo fue positivo, porque motivó la discusión sobre la diferencia entre contenido y forma. Se hizo referencia a que para captar el contenido se debe prestar mucha atención al mensaje en una exposición o conversación, en cualquiera de las formas o estilos de comunicación.

6. EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS

Se desarrolló el tema en dos sesiones, la primera con 36 participantes y la segunda con 34.

Resultados de las preguntas de discusión, formuladas al inicio del tema. ¿Quién sabe qué significa expresar sentimientos? ¿Alguien sabe qué significa la expresión directa de sentimientos y su importancia? No respondieron nada al respecto.

Participantes voluntarios para realizar las actividades. El ejercicio para reconocer la "Expresión directa e indirecta de sentimientos" se realizó en grupos de tres

y cinco con la participación de todos los adolescentes. El ejercicio "Habla mi yo" se realizó en tres grupos, donde no quisieron participar dos adolescentes.

Resultados de las preguntas de discusión, formuladas al final del tema. ¿Quiénes recuerdan qué significa expresar sentimientos? Respondieron: "Es la habilidad para expresar emociones, es expresar enojo, expresar alegría, es decir la verdad, hablar de cosas que uno quiere". ¿Quiénes recuerdan qué significa la expresión directa de sentimientos y su importancia? Respondieron: "Es dar información necesaria a la otra persona de lo que sentimos, queremos, el mensaje es claro, es importante porque permite que el mensaje sea claro para evitar problemas, tiene que haber acuerdo entre las palabras y la comunicación no verbal, explicar por que estoy enojado".

ANÁLISIS CUALITATIVO

Al inicio del tema, se formularon las siguientes preguntas de discusión: ¿Quién sabe qué significa expresar sentimientos? y ¿Qué importancia tiene la expresión directa de sentimientos? No respondieron nada al respecto. Con la explicación teórica y la presentación de ejercicios para reconocer la "Expresión directa e indirecta de sentimientos" y "Habla mi Yo", un gran porcentaje de adolescentes manifestaron que es importante expresar los sentimientos en forma directa y en primera persona para evitar malos entendidos y aclarar lo que nos molesta tomando en cuenta los sentimientos del otro; sin embargo, dijeron que no es fácil expresar sentimientos.

Todos los adolescentes participaron voluntariamente en las actividades y aportaron con muchos ejemplos relacionados con el tema, mostrando seguridad, interés y confianza. Al mismo tiempo, comentaban que es muy divertido trabajar en grupo.

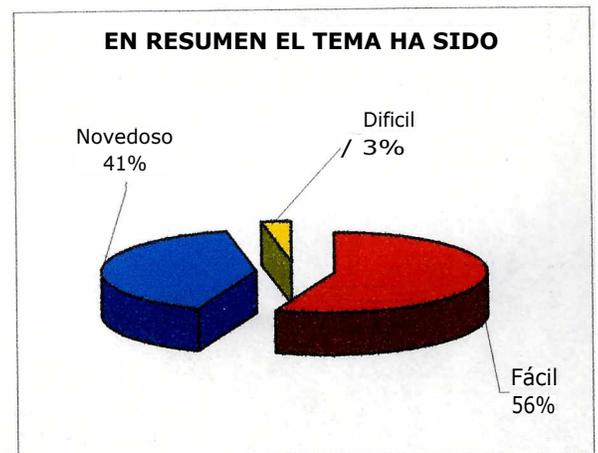
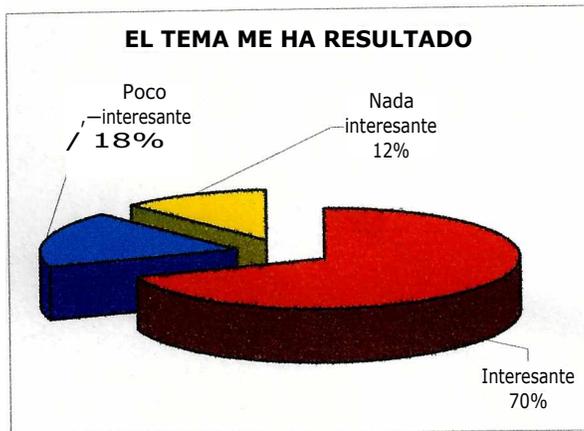
Con respecto a las preguntas formuladas al final del tema, una mayor cantidad de adolescentes respondió de forma asertiva con sus propias palabras.

Resultados (le las hojas de autoevaluación

VARIABLE	ÍTEMS	CATEGORIAS	34 SUJETOS	%
Expresión de sentimientos	El terna me ha resultado	a) Interesante	24	70
		b) Poco interesante	6	18
		c) <u>Nada</u> interesante	4	12
Mi participación ha sido		a) Activa	22	65
		b) Regular	10	29
		e) <u>Pasiva</u>	9	6
Lo que he aprendido me		a) Útil	28	82
		b) Poco Útil	6	18
		c) <u>Nada Útil</u>	0	0
En resumen, el tema ha sido		a) Fácil	14	41
		b) Novedoso	19	56
		c) Difícil	1	3

GRÁFICOS DE PORCENTAJES DE LAS HOJAS DE AUTOEVALUACIÓN DE
LA HABILIDAD DE LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS

34 SUJETOS



En los gráficos puede observarse que el tema "Expresión de sentimientos" la resultó al 70% de los adolescentes, poco interesante al 18% y nada interesante al 12%.

El 65% de los jóvenes piensa que su participación fue activa, el 29% regular y el 6% pasiva.

El tema aprendido le pareció útil al 82% y poco útil al 18%.

El tema aprendido fue considerado fácil por un 41%, novedoso un 56% y difícil un 3%.

7. SEÑALES NO VERBALES Y VERBALES

Se desarrolló el tema en una sesión con 37 participantes. En el desarrollo de las habilidades previas se explicó la importancia de la comunicación sin palabras apropiadas a las verbales.

Resultados de las preguntas de discusión, formuladas al inicio del tema. ¿Quiénes recuerdan que significa congruencia no verbal y verbal? Respondieron: "La comunicación no verbal y verbal deben ser apropiadas, aclaran el mensaje, evitan malentendidos, se debe expresar los sentimientos en forma directa, dan énfasis al mensaje, es cuando el mensaje es claro, para comprender exactamente lo que se dice, ayudan a dar información, ayudan a entender el mensaje, ayudan a tener amistades".

Participantes voluntarios para realizar las actividades. Participaron seis parejas en la presentación de situaciones "Congruencia en la comunicación verbal y no verbal".

Resultados de las hojas de autoevaluación

VARIABLE	ÍTEMS	CATEGORÍAS	37 SUJETOS	%
Señales no verbales y verbales	El tema me ha resultado	a) Interesante	27	73
		b) Poco interesante	6	16
		c) Nada interesante	4	11
	Mi participación ha sido	a) Activa	27	73
		b) Regular	8	22
		e) Pasiva	2	5
	Lo que he aprendido me parece	a) Útil	32	86
		b) Poco Útil	5	14
		e) Nada Útil	0	0
	En resumen, el tema ha sido	d) Fácil	15	40
		e) Novedoso	21	57
		l) Difícil	1	3

ANÁLISIS CUALITATIVO

En el desarrollo del taller de comunicación verbal y no verbal, se explicó, se practicó y se reflexionó sobre la importancia que tiene la congruencia de la habilidad verbal y no verbal en la comunicación interpersonal.

Con respecto a las preguntas formuladas al inicio del tema de la habilidad un gran porcentaje de los adolescentes respondió en forma asertiva; esto se debe al reforzamiento que se hizo durante la enseñanza de los talleres de la habilidad de comunicación no verbal.

Con la presentación de los ejercicios de situaciones "Congruencia en la comunicación verbal y no verbal" y la explicación teórica mediante ejemplos a modo de repaso, los adolescentes reconocieron la importancia de la congruencia en la comunicación manifestando que es necesario para que un mensaje resulte claro y más comprensible.

Según la hoja de auto evaluación, un gran porcentaje de adolescentes respondieron que el tema les resultó interesante, útil, novedoso y que su participación fue activa durante la enseñanza de la habilidad.

TALLER No. 3: HABILIDAD DE AFRONTAMIENTO DE **CONFLICTOS**

1. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El taller cuenta con dos sesiones, a la primera sesión asistieron 30 jóvenes y a la segunda 35.

En esta primera sesión se realizó las siguiente pregunta de inicio.

¿Qué entienden por conflicto?

Respuestas : "Pelear entre amigos ó entre parejas, discusiones con personas cuando existe mala comunicación".

Aquellos que no participaron estaban preocupados por a evaluación en el colegio (2do. Trimestre).

Hubo mayor seguridad en los participaciones.

- Con respecto a las preguntas planteadas al inicio y durante el desarrollo, brindaron respuestas mucho más claras y asertivas; los jóvenes esperaban su turno para participar sin atropellar a sus compañeros ni mofarse.
- Del total de asistentes, participaron 22 jóvenes y no participaron 13 jóvenes (por motivos de evaluación del 2do. trimestre en el colegio).

Con respecto a la técnica "¿Cuál es la solución más adecuada?", los adolescentes resolvieron cada uno de los pasos señalados en el ejemplo planteado de acuerdo a su realidad. En el primer paso "*definir el problema*" 17 jóvenes respondieron de forma adecuada. Para el segundo paso 10 jóvenes mencionaron asertivamente las *posibles alternativas* y 5 jóvenes en forma dudosa. Para el tercer paso "*evaluación de la posible elección*" todos aportaron con alguna idea de acuerdo a sus vivencias.

2. NEGOCIACIÓN

Se realizó la segunda sesión con la participación de 35 jóvenes para confirmar la importancia de poner en práctica lo aprendido. Previamente se planteó la siguiente pregunta.

- * ¿Recuerdan cuales son los pasos que debemos seguir para dar solución a un conflicto?
- La mayoría de los jóvenes respondió de forma asertiva (casi al mismo tiempo) y algunos no opinaron.

Con respecto a la técnica "El Crucero", participaron dos jóvenes como modelos que fueron observados por el resto de los participantes del siguiente modo: "Han obviado algunos pasos, no utilizaron el lenguaje verbal, no hubo empatía, etc.".

Esto permite observar que los jóvenes participantes:

Comprendieron que es importante mejorar la comunicación verbal y no verbal para evitar conflictos. Asimismo, opinaron que si saben negociar no será necesario pelear o discutir, es decir, se podrán evitar conflictos mayores

Para terminar, se realizó la misma pregunta de inicio de la habilidad: ¿Qué se entiende por conflicto? Respuestas : Sus respuestas fueron mucho más asertivas, dijeron "son opiniones opuestas, son problemas no resueltos". Todos estaban de acuerdo en esto.

ANÁLISIS CUALITATIVO

En estos talleres, muchos de los jóvenes expusieron los conflictos que tenían, es decir, se autorrevelaron porque deseaban poner solución a sus problemas.

Rescataron los pasos que se habían enseñado (definir el problema, buscar, ofrecer alternativas y evaluar).

Aprendieron a reconocer los aspectos de su vida que no están sujetos a negociación.

Reflexionaron que uno puede poner en peligro la vida propia si no se cede a favor de los deseos del otro o ajenos.

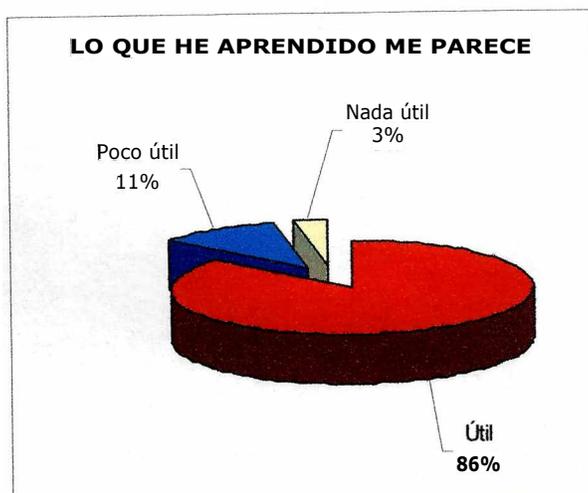
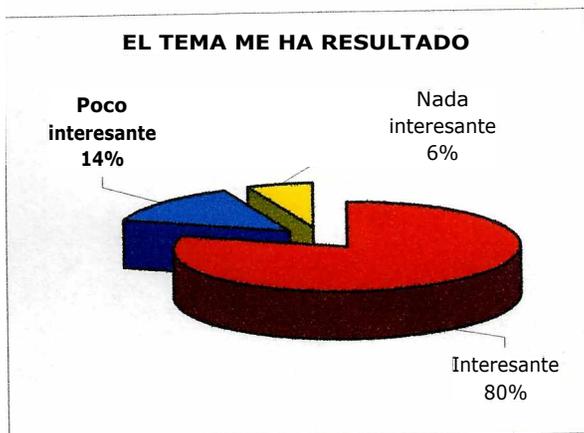
Comprendieron con la técnica "El crucero" "que ceder es a veces ganar".

Tomaron conciencia de la importancia de comunicarse asertivamente en diversas circunstancias de la vida y aprender a solucionar los problemas por sus propios medios en forma razonada y responsable.

Resultados de las hojas de **autoevaluación**

<u>VARIABLE</u>	<u>ÍTEMS</u>	<u>CATEGORÍAS</u>	<u>35 SUJETOS</u>	<u>°</u>
Conflicto	El tema me ha resultado	a) Interesante	28	80
		b) Poco interesante	5	14
		c) Nada interesante	2	6
	Mi participación ha sido	a) Activa	27	78
h) Regular		4	11	
e) Pasiva		4	11	
Lo que he aprendido me parece	a) Útil	30	86	
	b) Poco Útil	4	11	
	e) Nada Útil	1	3	
En resumen, el tema ha sido	a) Fácil	28	80	
	b) Novedoso	5	14	
	e) Difícil	2	6	

GRÁFICOS DE PORCENTAJES DE LAS HOJAS DE AUTOEVALUACIÓN DE
LA HABILIDAD DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN
35 SUJETOS



Los gráficos muestran que el tema "Resolución de conflictos y negociación" le resultó interesante al 80% de los jóvenes, poco interesante al 14% y nada interesante al 6%.

El 78% de los adolescentes piensa que su participación fue activa, el 11% regular y otros 11% no participó.

El tema aprendido le pareció útil al 86%, poco útil al 11% y nada útil al 3%. Por otro lado, este tema le resultó fácil al 80%, novedoso al 14% y difícil al 6%.

3. DERECHOS PERSONALES Y DEBERES

Se desarrolló el tema en una sola sesión con la participación de 35 adolescentes.

Resultados de las preguntas de discusión, formuladas al inicio del tema. ¿Quién sabe que significa defender nuestros derechos? ¿Quién sabe que es el cumplimiento de nuestras obligaciones? No respondieron nada al respecto.

Participantes voluntarios para realizar las actividades. En la dinámica "Caso juzgado", participaron todos los adolescentes en dos grupos.

Resultados de las preguntas de discusión, formuladas al final del tema. ¿Quiénes recuerdan qué es defender nuestro derechos y el cumplimiento de nuestras obligaciones? Respondieron: "Reclamar cuando nuestros derechos no son respetados, respetar los derechos de los demás, hacer que respeten nuestros derechos, es pedir consideración con nosotros, que nos traten de manera justa, debemos reconocer nuestro error, tenemos derecho a la educación (21 adolescentes); no importan los derechos, no tengo por que respetar".

ANÁLISIS CUALITATIVO

En cuanto a las preguntas de discusión formuladas al inicio del tema de la habilidad, los adolescentes no respondieron nada al respecto. La presentación teórica y la dinámica "Caso Juzgado" tenían el fin de dar a conocer la defensa de los propios derechos, tomando en cuenta la libertad de pensamientos e ideas de las otras personas. Los adolescentes reconocieron la importancia de defender los propios derechos y respetar los ajenos, al mismo tiempo que solicitaron y aportaron con muchos ejemplos.

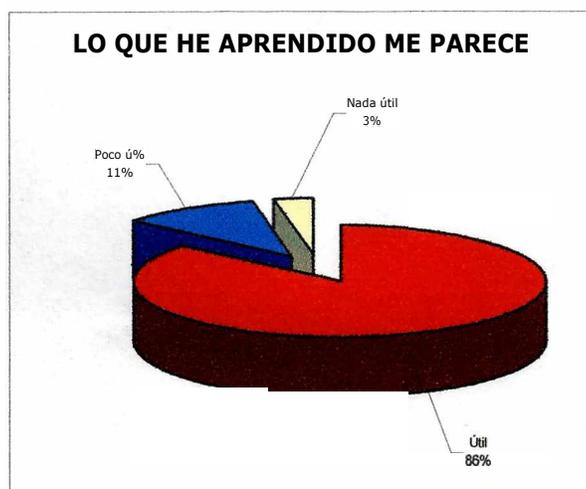
En relación a las preguntas formuladas al final del tema, un gran porcentaje de adolescentes respondió de forma asertiva y solo algunos dieron respuestas incompletas.

Resultados de las hojas de autoevaluación

VARIABLE	ÍTEMS	CATEGORÍAS	35 SUJETOS	_____
Del echos Personales	El tema me ha resultado	a) Interesante	27	77
		b) Poco interesante	5	14
		e) Nada interesante	3	9
	Mi participación ha sido	a) Activa	27	77
	b) Regular	6	17	
	c) Pasiva	2	6	
Lo que he aprendido Tic parece		a) Útil	30	86
		b) Poco Útil	4	11
		c) Nada Útil	1	3
En resumen, el tema ha sido		a) Fácil	14	40
		b) Novedoso	21	60
		e) Difícil	0	0

GRÁFICOS DE PORCENTAJES DE LAS HOJAS DE AUTOEVALUACION DE LA HABILIDAD DE LOS DERECHOS PERSONALES

35 SUJETOS



En los gráficos puede observarse que el tema "Derechos personales" le pareció interesante al 77% de los adolescentes, poco interesante al 14% y nada interesante al 9%.

El 77% de los jóvenes considera que su participación ha sido activa, el 17% regular y el 6% no participó.

El tema aprendido le pareció útil al 86% de los jóvenes, poco útil al 11% y nada útil al 3%.

ANÁLISIS GENERAL

Al presentar los objetivos del programa, los adolescentes del "C.E.I.F.M.A." manifestaron su deseo por conocer mejor las habilidades sociales que así fortalecen sus relaciones interpersonales. Destacaron que no querían ser tratados sólo como objetos de estudio.

Al inicio de las primeras sesiones, se observaron conductas nada asertivas en los adolescentes, es decir, poca comunicación (reservados, tímidos, desconfiados; volumen de voz bajo y nada claro, mirada esquiva) y en algunos casos, agresividad verbal. Además, referían que no deseaban pasar clases "Porque tenían muchas tareas que realizar", "tenían partidos de fútbol", "no es necesario aprender esto". En pocas palabras, mostraron poca voluntad para realizar las actividades. Todo esto se ponía de manifiesto que los jóvenes presentaban déficits en sus habilidades de comunicación.

Las preguntas de discusión al inicio de cada habilidad servían para conocer si los adolescentes estaban orientadas a identificar los conocimientos que tenían sobre los diferentes temas y sus respuestas fueron registradas en las hojas de observación; muchos de los participantes no respondieron nada al respecto y muy pocos lo hicieron vagamente. Con la explicación teórica basada en sus propias experiencias y actividades realizadas en base al modelado, representación de papeles, retroalimentación, dinámicas grupales y reflexiones sobre cada tema, se logró, en forma progresiva, una mayor participación de los jóvenes, el interés y la comprensión acerca de la utilidad de cada tema expuesto se incrementó notablemente tal como muestran los resultados obtenidos en las hojas de autoevaluación.

De esta manera se puede decir que el programa, en general, tuvo un impacto significativo en las habilidades de la comunicación interpersonal de los adolescentes internos en el "C.E.I.F.M.A.", ya que llegaron a comprender la importancia del manejo asertivo de las estrategias para lograr una relación satisfactoria. El conocimiento

adquirido sobre los pasos a seguir en la resolución de conflictos fue reconocido como una herramienta útil en el desempeño cotidiano personal

5.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS CUANTITATIVOS

5.2.1 RESULTADOS COMPARATIVOS DEL PRE-TEST Y POS-TEST EN FORMA GENERAL

ESTADÍSTICAS DE MUESTRAS RELACIONADAS

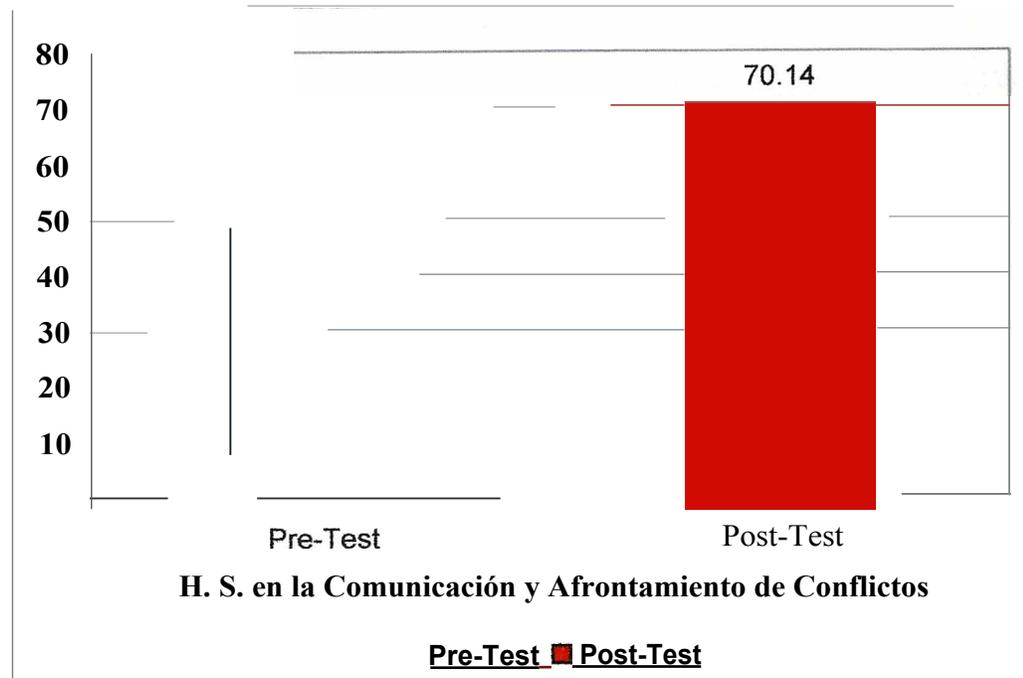
		Media	N	Desviación Típ.	Error Típ de Media
Par 1	1-1. S. en la Comunicación y Afrontamiento de Conflictos Pre-Test	48.6286	35	3.04945	0.51545
	H. S. en la Comunicación y Afrontamiento de Conflictos Post-Test	70.1429	35	6.8905	1.16471

PRUEBA DE MUESTRAS RELACIONADAS

		Diferencias relacionadas					Sig. (bilateral)		
		Media	Desviación	Error típ de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
Par 1	1-1. S. en la Comunicación y Afrontamiento de Conflictos Pre y Post- Test	-21.514	8.05631	1.36177	-24.2817	-18.7468	-15.799	34	0

GRÁFICO No 1 (Forma General)

Habilidades sociales en la comunicación y en el afrontamiento de conflictos



CUADRO DE PROMEDIOS N° 1

VARIABLE	PRE-TEST	POST-TEST	DIFERENCIA
1-1. S. en la Comunicación y en el Afrontamiento de conflictos	48.63	70.14	21.51

En los resultados del Pre-test de las Habilidades Sociales en la Comunicación y Afrontamiento de Conflictos se obtuvo un promedio de 48.63 y en el Post-test 70.14, siendo la diferencia de los promedios -21.51 puntos. Esto significa una mejora en el manejo de las habilidades en los adolescentes, después del tratamiento o intervención del programa.

5.2.2. RESULTADOS COMPARATIVOS DEL PRE-TEST Y POST-TEST
EN FORMA PARTICULAR

ESTADÍSTICOS DE MUESTRAS RELACIONADAS

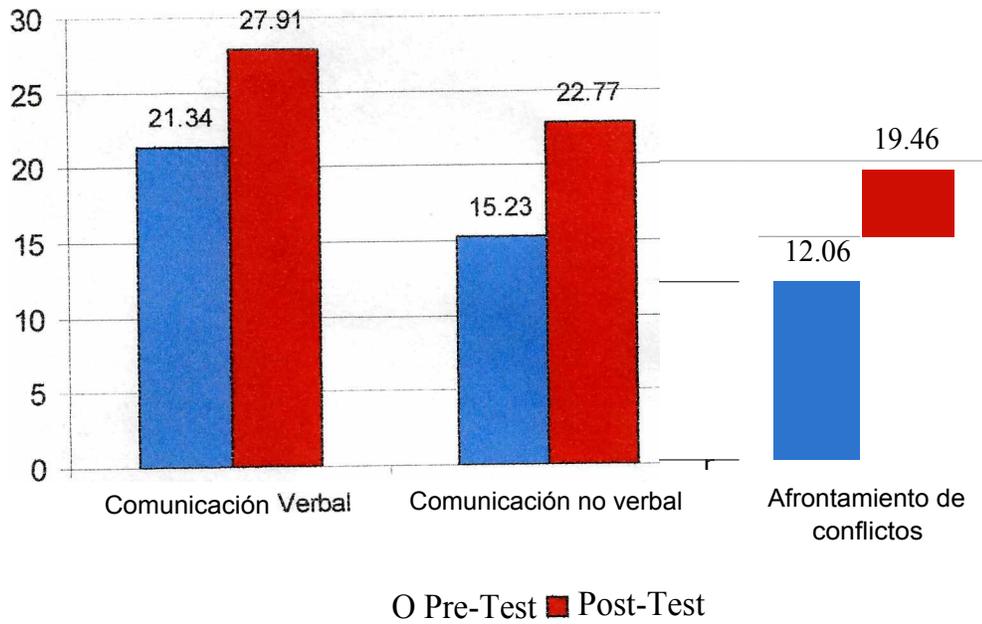
		Media	N	Desviación típ.	Erro típ. De la media
Par 1	Comunicación Verbal Pre-Test	21.3429	35	2.16853	0.36655 29
	Comunicación Verbal Post-Test	27.9143	35	2.92125	
Par 2	Comunicación No Verbal Pre-Test	15.2286	35	1.83248	0.30975 0.52(92
	Comunicación No Verbal Post-Test	22.7714	35	3.13506	
Par 3	Afrontamiento de conflictos Pre- Test	12.0571	35	1.34914	0.22805 0.39 81
	Afrontamiento de conflictos Post- Test	19.4571	35	2.318	

PRUEBA DE MUESTRAS RELACIONADAS

		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Comunicación Pre y Post- Test	-6.5714	3.7439	0.63284	-7.8575	-5.2854	-10.38	34	0
Par 2	Comunicación no verbal Pre y Post-Test	-7.5429	3.82209	0.64605	-8.8558	-6.2299	-11.68	34	0
Par 3	Afrontamiento de conflictos	-7.40	2.72462	0.46054	-8.3359	-6.4641	-16.07	34	0

GRÁFICO No. 1. 2 (Forma Particular)

Habilidades en la comunicación verbal, no verbal y afrontamiento de conflictos



CUADRO DE PROMEDIOS N° 1.2

VARIABLE	PRE-TEST	POST-TEST	DIFERENCIA
Comunicación Verbal	21.34	27.91	6.57
Comunicación No Verbal	15.23	22.77	7.54
Afrontamiento de Conflictos	12.06	19.46	7.40

En este cuadro estadístico, se muestran los resultados obtenidos en las tres variables del Programa, que se interpretan de la siguiente manera.

1. Resultados obtenidos en la Comunicación Verbal. En el Pre-test se obtuvo como puntaje de la media de 21.34 y en el Post-test un puntaje de 27.91, dando como resultado una diferencia de 6.57 puntos. Esto significa que los adolescentes han mejorado en el manejo adecuado de esta habilidad, después de la intervención del Programa.
2. Resultados obtenidos en la Comunicación No Verbal. En el Pre-test se obtuvo un promedio de 15.23 y en el Post-test 22.77, siendo la diferencia de los promedios 7.54 puntos. Esto denota una mejora significativa en el aprendizaje de esta habilidad, lo cual servirá para que los adolescentes manejen en forma coherente ambas comunicaciones.
3. Resultados obtenidos en la Habilidad de Afrontamiento de Conflictos. En el Pre-test se obtuvo un promedio de 12.06 y en el Post-test 19.46, habiendo una diferencia de 7.40 puntos. Ello indica que hay una mejora significativa en el manejo de esta habilidad después de la ejecución del Programa, lo cual confirma la valoración cualitativa del aprendizaje de estas habilidades sociales.

5.2.3. RESULTADOS COMPARATIVOS DEL PRE-TEST Y POST-TEST
EN FORMA ESPECÍFICA

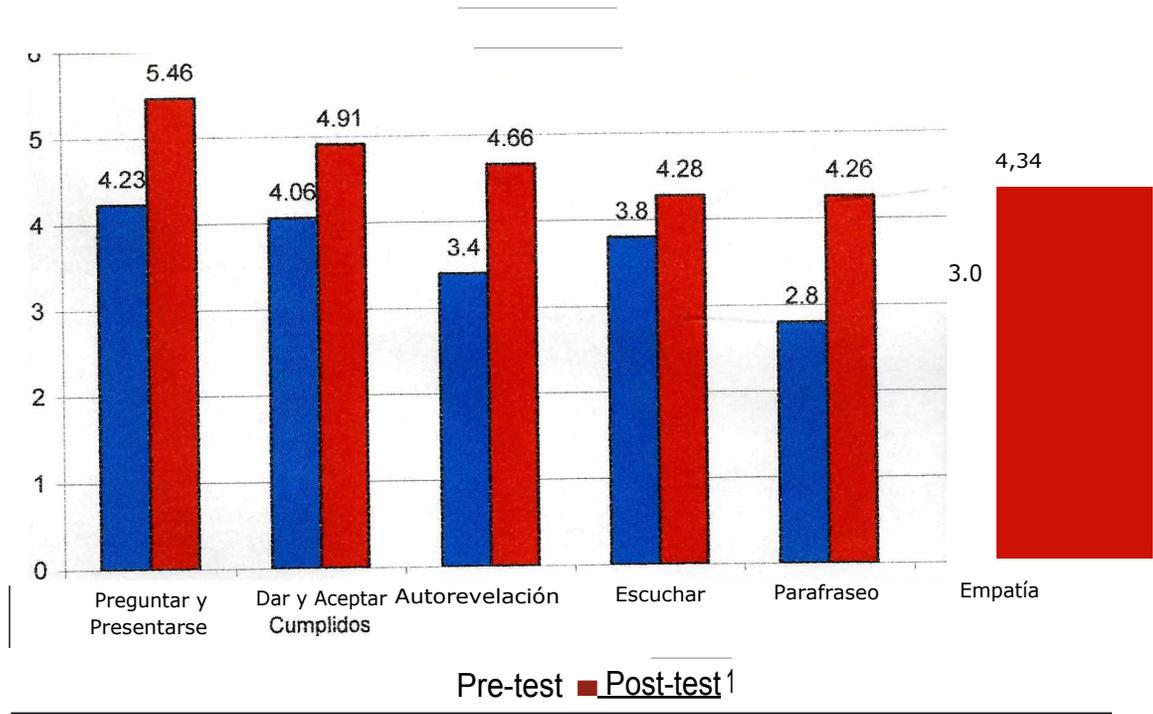
ESTADÍSTICOS DE MUESTRAS RELACIONADAS

		Media	N	Desviación típ.	Error típ. De la media
Par 1	Presentarse y Formular preguntas Pre-test	4.2286	35	0.77024	0.1302
	Presentarse y Formular preguntas Post-Test	5.4571	35	0.81684	0.13807
Par 2	Aceptar y Dar Cumplidos Pre-test	4.0571	35	1.13611	0.19204
	Aceptar Dar Cumplidos Post-test	4.9143	35	1.12122	0.18952
Par 3	Autorevelación Pre-test	3.40	35	0.73565	0.12435
	Autorevelación Post-test	4.6571	35	0.90563	0.15308
Par 4	Escucha Activa Pre-test	3.80	35	0.86772	0.14667
	Escucha Activa Post-test	4.2857	35	0.98731	0.16689
Par 5	Parafraseo Pre-test	2.80	35	0.63246	0.1069
	Parafraseo Post-test	4.2571	35	1.03875	0.17558
Par 6	Em atía Pre-test	3.0571	35	0.59125	0.09994
	Em atía Post-test	4.3429	35	1.21129	0.20475
Par 7	Mirada Pre-test	3.0571	35	0.63906	0.10802
	Mirada Post-test	4.9143	35	1.01087	0.17087
Par 8	Volumen y Tono de Voz Pre-test	3.1143	35	0.63113	0.10668
	Volumen y Tono de Voz Post-test	4.40	35	0.97619	0.16501
Par 9	Distancia Física y Postura Pre-test	3.0286	35	0.78537	0.13275
	Distancia Física y Postura Post-test	4.4571	35	1.06668	0.1803
Par 10	Fluidez Pre-test	2.9429	35	0.72529	0.1226
	Fluidez Post-test	4.60	35	0.91394	0.15448
Par 11	Contenido Pre-test	3.0857	35	0.6122	0.10348
	Contenido Post-test	4.40	35	1.06274	0.17964
Par 12	Negociación Pre-test	2.80	35	0.71948	0.12161
	Negociación Post-test	4.7143	35	1.07297	0.18136
Par 13	Expresión de Sentimientos Pre-test	2.9714	35	0.56806	0.09602
	Expresión de Sentimientos Post-test	5.0571	35	0.83817	0.14168
Par 14	Resolución de Conflictos Pre-test	3.1429	35	0.69209	0.11698
	Resolución de Conflictos Post-test	4.7714	35	0.97274	0.16442
Par 15	Derechos Personales Pre-test	3.1429	35	0.73336	0.12396
	Derechos Personales Post-test	4.9143	35	0.83688	0.14991

PRUEBA DE MUESTRAS RELACIONADAS

		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación típ	Error típ de la media	95% Intervalo de para la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Presentarse y Formular preguntas Pre y Post-test	-1.2286	1.13981	0.19266	-1.6201	-0.837	-6.377	34	0
Par 2	Aceptar y Dar Cumplidos Pre y Post-test	-0.8571	1.61141	0.27238	-1.4107	-0.3036	-3.147	34	0.003
Par 3	Autorevelación Pre y Post-test	-1.2571	1.1718	0.19807	-1.6597	-0.8546	-6.347	34	0
Par 4	Escucha Activa Pre y Post-test	-0.4857	1.26889	0.21448	-0.9216	-0.0498	-2.265	34	0.03
Par 5	Parfraseo Pre y Post- test	-1.4571	1.1718	0.19807	-1.8597	-1.0546	-7.357	34	0
Par 6	Empatía Pre y Post- test	-1.2857	1.25021	0.21132	-1.7152	-0.8563	-6.084	34	0
Par 7	Mirada Pre y Post-test	-1.8571	1.03307	0.17462	-2.212	-1.5023	-10.64	34	0
Par 8	Volumen y Tono de Voz Pre y Post-test	-1.2857	1.15227	0.19477	-1.6815	-0.8899	-6.601	34	0
Par 9	Distancia Física y Postura Pre y Post- test	-1.4286	1.39928	0.23652	-1.9092	-0.9479	-6.04	34	0
Par 10	Fluidez Pre y Post- test	-1.6571	1.23533	0.20881	-2.0815	-1.2328	-7.936	34	0
Par 11	Contenido Pre y Pos - test	-1.3143	1.13167	0.19129	-1.703	-0.9255	-6.871	34	0
Par 12	Conflicto Pre y Post- test	-1.6286	1.03144	0.17434	-1.9829	-1.2743	-9.341	34	0
Par 13	Expresión de Sentimientos Pre y Post-test	-2.0857	1.06747	0.18044	-2.4524	-1.719	-11.56	34	0
Par 14	Negociación Pre y Post-test	-1.9143	1.14716	0.1939	-2.3083	-1.5202	-9.872	34	0
Par 15	Derechos Pre y Post- test	-1.7714	1.13981	0.19266	-2.163	-1.3799	-9.194	34	0

GRÁFICO No 1. 3 (Forma específica)
Habilidades en la comunicación verbal



CUADRO DE PROMEDIOS N° 1.3.

SUB-VARIABLE	PRE-TEST	POST-TEST	DIFERENCIA
Preguntar y Presentarse	4.23	5.46	1.23
Dar y Aceptar Cumplidos	4.06	4.91	0.86
Autorevelación	3.40	4.66	1.26
Escucha Activa	3.80	4.28	0.46
Parafraseo	2.80	4.26	1.46
Empatía	3.06	4.34	1.28

Habilidades en la comunicación verbal

1. Preguntar y Presentarse

En esta habilidad se obtuvo un promedio de 4.23 en el Pre-test, después de la aplicación del Programa; es decir, en el Post-test se observó un puntaje de 5.46, siendo la diferencia de los promedios 1.23. Ello significa una mejora en el aprendizaje de la habilidad de los jóvenes.

2. Dar y Aceptar Cumplidos

En esta habilidad se obtuvo en el Pre-test un puntaje de 4.06 y en el Post-test un promedio de 4.91, siendo la diferencia de los promedios de 0.85 puntos. Esto muestra cierta mejoría en el manejo de la habilidad de los adolescentes.

3. Autorevelarse

Se muestra un puntaje de 3.40 en el Pre-test después de la aplicación del Programa y en el Post-test un promedio de 4.66. Aquí se obtuvo una diferencia significativa de 1.26 puntos.

4. Escucha Activa

En esta habilidad se obtuvo en el Pre-test un promedio de 3.80 y en el Post-test 4.28, con una diferencia de 0.43 puntos. La cual es señal de mejora de la habilidad.

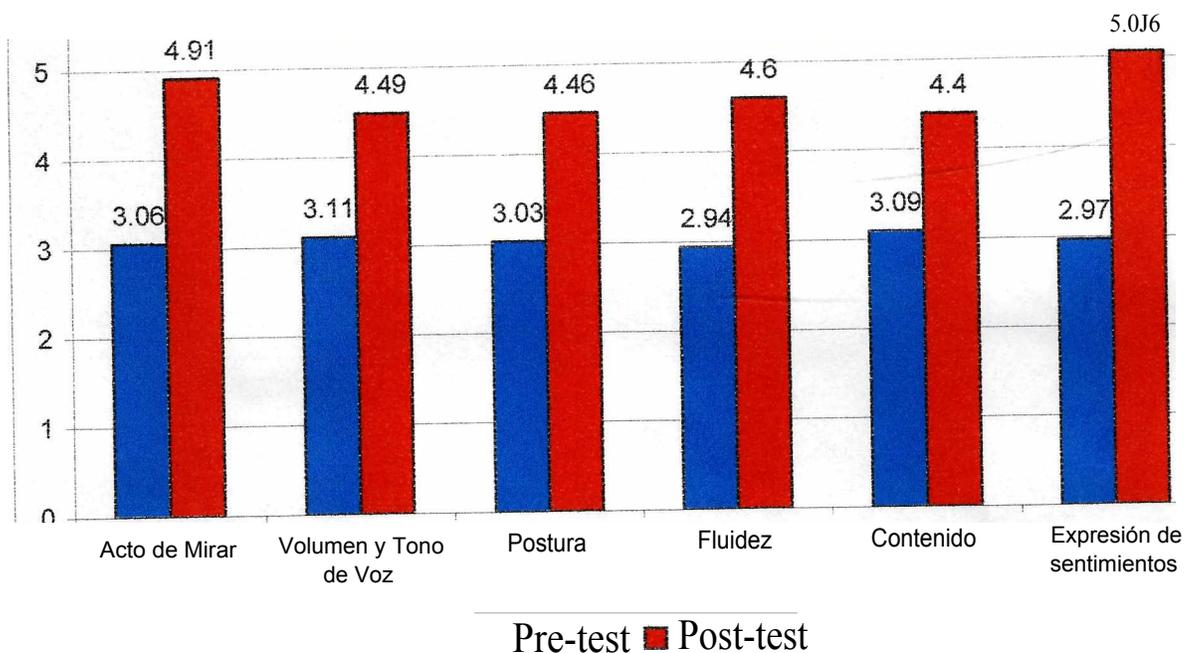
5. Parafraseo

El resultado es un promedio de 2.80 en el Pre-test y 4.26 en el Post-test, obteniendo una diferencia de 1.46 puntos. Esto puede interpretarse como un aumento significativo de la habilidad.

6. Empatía

El promedio en el Pre-test es de 3.06 después de la intervención del Programa, mientras que en el Post-test se obtuvo un promedio de 4.34, siendo la diferencia de 1.28 puntos. Este aumento significativo revela una mejora en la habilidad, que es de escuchar de forma efectiva.

GRÁFICO No. 1. 4 (forma específica)
Habilidades en la comunicación no verbal



CUADRO DE PROMEDIOS N° 1. 4

SUB-VARIABLE	PRE-TEST	POST-TEST	DIFERENCIA
Acto de mirar	3.06	4.91	1.85
Volumen y Tono de Voz	3.11	4.40	1.29
Postura	3.03	4.46	1.43
Fluidez	2.94	4.60	1.66
Contenido	3.08	4.40	1.32
Expresión de Sentimientos	2.97	5.06	2.09

Habilidades en la comunicación no verbal

1. Mirada

En esta habilidad se obtuvo un promedio de 3.06 en el Pre-test y un 4.91 en el Post test, es decir, se ha superado el promedio del Pre-test después de la ejecución del Programa obteniéndose como diferencia un promedio de 1.85 puntos. Esto significa que ha sido modificada la habilidad del acto de mirar.

2. Volumen y tono de voz

En el Pre-test se obtuvo un promedio 3.11 y en el Post- test 4.49, por lo tanto, es mayor al promedio del Pre-test teniendo una diferencia de 1.29 puntos. Esta diferencia significativa indica que esta habilidad ha mejorado después del tratamiento.

3. Postura

La gráfica muestra en el Pre-test un puntaje de 3.03 y en el Post-test 4.46, obteniendo una diferencia de 1.43. Esto manifiesta una mejora en el manejo adecuado de esta habilidad en los adolescentes

4. Fluidez

En cuanto a esta habilidad, en el Pre-test se obtuvo un promedio de 2.94 y el Post-test 4.60, siendo la diferencia de 1.66 puntos, es decir, se dio un cambio significativo.

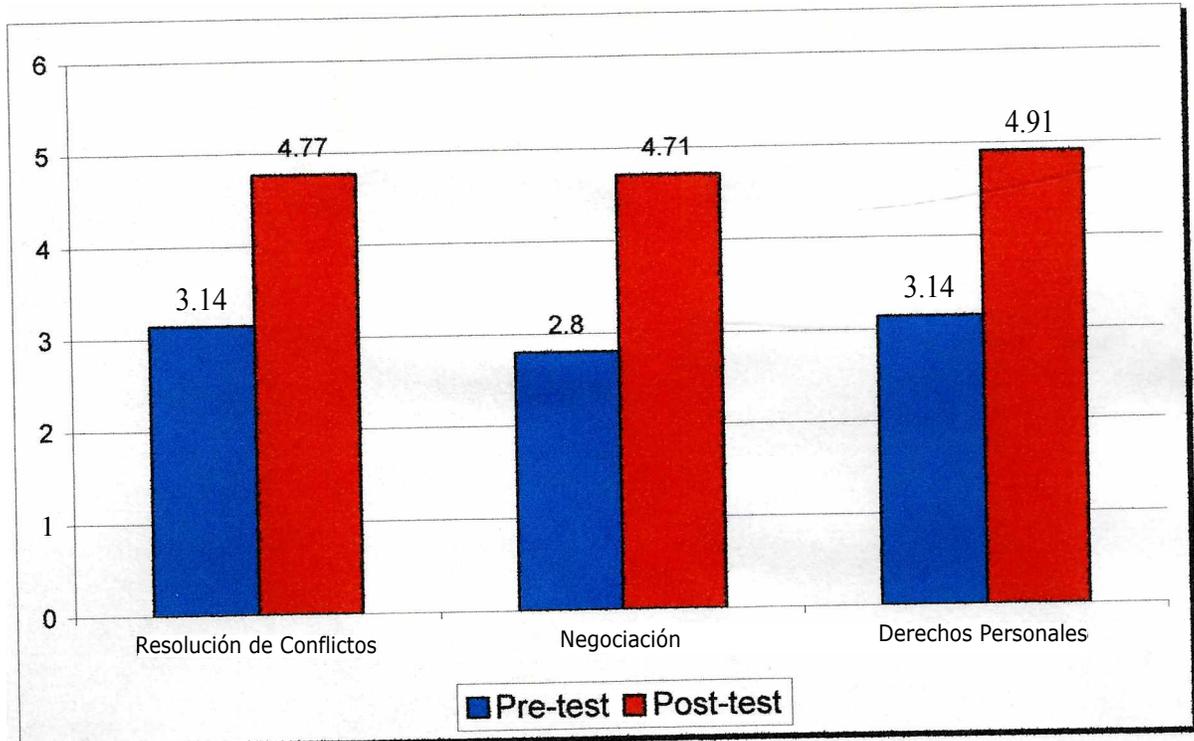
5. Contenido

En el Pre-test se obtuvo un promedio de 3.09 y en el Post-test 4.40, hallando una diferencia de 1.31 puntos. Esto indica que esta habilidad fue desarrollado de manera significativa.

6. Expresión de Sentimientos

El promedio obtenido en el Pre-test es 2.97 y en el Post-test 5.06, teniendo una diferencia de 2,09 puntos. Esto significa que el cambio fue significativo

GRÁFICO No. 1. 5 (Forma específica)
Habilidades de afrontamiento de conflictos



CUADRO DE PROMEDIOS N° 1. 5.

SUB-VARIABLE	PRE-TEST	POST-TEST	DIFERENCIA
Resolución de Sentimientos	3.14	4.77	1.63
Negociación	2.80	4.71	1.91
Derechos y Responsabilidades	3.14	4.91	1.77

Habilidades de Afrontamiento de Conflictos

1. Resolución de Conflictos

En esta habilidad, se obtuvo en el Pre-test un promedio de 3.14 y en el Post-test un promedio de 4.77, siendo la diferencia de 1.62. Esto implica que hubo una mejora significativa.

2. Negociación

Se obtuvo un promedio de 2.80 en el Pre-test y 4.71 en el Post-test siendo la diferencia de 1.91 puntos. Este resultado indica que la habilidad de negociación ha mejorado.

3. Derechos y Responsabilidades

En esta habilidad se obtuvo un puntaje de 3.14 en el Pre-test y 4.91 en el Post-test siendo el promedio de diferencia 1.77. Es decir, el Post-test ha superado el promedio del Pre-test con la intervención del programa, lo cual es muy significativo

5.3 RESULTADOS ESTADÍSTICOS, SEGÚN EL COEFICIENTE "T"

Los resultados que se describen a continuación se basan en el análisis estadístico de la "t" de Student, que es una prueba para evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus medias.

Su fórmula es:
$$\frac{x_1 - x_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$
 y los grados de libertad constituyen el número de

maneras como los datos pueden variar libremente.

Como en este caso se trata de un programa dirigido a fortalecer las habilidades sociales en la comunicación y en el afrontamiento de conflictos en un único grupo de Pre-test y el Post-test, se empleó la siguiente fórmula $t = \frac{d}{Sd} \sqrt{n}$

Esta se interpreta de la siguiente manera:

d = Media de las diferencias
Sd = Desviación típica de la diferencia
n = Tamaño de la muestra

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6, 1 CONCLUSIONES

El entrenamiento en habilidades sociales interpersonales y resolución de problemas se hace necesario cuando el nivel general de conocimiento acerca de estrategias de solución de problemas y habilidades primarias es muy bajo, como era el caso de los adolescentes internos en el "C.E.I.F.M.A.". Los resultados iniciales del presente trabajo muestran una falta de conocimientos por parte de los participantes, sobre las habilidades de comunicación, tanto verbal como no verbal, y las estrategias para la resolución de conflictos interpersonales. Estos déficits se manifiestan en las puntuaciones bajas obtenidas por los jóvenes en el pre-test, así como en las primeras observaciones realizadas al inicio del desarrollo del programa, donde muchos de los adolescentes se mostraron poco comunicativos, reservados, tímidos, con un volumen de voz poco audible, mirada esquiva (en algunos casos mirada agresiva), posturas inadecuadas (en el aula), etc. Por todo ello, se puede decir que estas personas carecían de repertorios conductuales adecuados o, al menos, no los estaban utilizando de forma asertiva.

En base a estos resultados la aplicación del programa estaba dirigida a desarrollar el manejo asertivo de la comunicación, afrontamiento y estrategias para la resolución de conflictos o problemas interpersonales. Para sustentar todo el proceso de trabajo, se tomaron en cuenta las referencias de estudios anteriores que avalan la aplicación de un conjunto de técnicas empleadas para generar competencias sociales en los niños y adolescentes, como es el caso de Micheison y Goldstein.

En este sentido, se planteó como primer objetivo general de este trabajo fortalecer las habilidades sociales en la comunicación y el afrontamiento de conflictos en los adolescentes internos en el "C.E.I.F.M.A."

Finalizada la aplicación del programa, se puede decir que se ha logrado el objetivo con la intervención de las variables y los objetivos específicos durante el proceso de la enseñanza.

Para responder al primer objetivo, se tomó en cuenta que las habilidades de comunicación son sumamente importantes para desarrollar una buena relación interpersonal y social, son una alternativa para generar competencias sociales (consideradas como la efectividad de la conducta en acción) y el eje para la realización de este trabajo. Después de la ejecución del programa, los cambios producidos en los indicadores de las habilidades de la comunicación verbal y no verbal fueron evidentes, aunque el grado de asimilación de cada uno de los componentes fue diferente.

Al identificar los indicadores de la comunicación verbal y no verbal, los adolescentes comprendieron el manejo adecuado de ambas comunicaciones, logrando emplear estas habilidades de manera asertiva, aumentando los indicadores asertivos de la comunicación, a través de la aplicación de las diferentes técnicas propias de las habilidades sociales. Técnicas como el modelin, la representación de papeles, la retroalimentación y el reforzamiento, facilitaron el desarrollo de un repertorio conductual adecuado; a través de ellas se generó en los adolescentes conductas mucho más asertivas.

Asimismo, puede observarse claramente la diferencia entre los puntajes obtenidos en el pre y post-test a nivel de cada uno de los componentes de las habilidades verbales y no verbales. Dentro de los componentes verbales, los jóvenes obtuvieron puntajes más altos en las habilidades de iniciar una conversación, en tanto que la menos beneficiada fue la habilidad de escuchar, es decir, no se dio un aumento significativo en el nivel de atención. Los componentes no verbales que muestran puntajes más altos son

la expresión de sentimientos y el acto de mirar. Por otro lado, si bien el contenido y la fluidez han mejorado, el progreso no fue significativo.

En cuanto a las habilidades de la resolución de conflictos, se observa una mejora significativa, ya que mediante la aplicación del programa, los adolescentes llegaron a comprender la importancia del manejo de estas estrategias.

Con respecto a las habilidades verbales y las habilidades no verbales, puede decirse que ambas tuvieron un importante desarrollo, aunque con una diferencia mínima a favor de estas últimas. De todas maneras, después del entrenamiento, se pudo establecer el cambio en el manejo congruente de ambas habilidades, lo cual responde al segundo objetivo planteado en el trabajo.

Los cambios que se generaron en la conducta de los adolescentes durante y después de la intervención, como actitudes de solidaridad, autorrevelación espontánea de sus experiencias, el saludo, pedir ayuda, expresar sentimientos, pensamientos, iniciar conversaciones, responden al tercer objetivo que orienta la presente investigación. De esta manera, es posible afirmar que el entrenamiento brindado a los jóvenes logró mejorar las relaciones interpersonales entre ellos. Es más, una vez concluidas las actividades, los mismos participantes expresaron sentir más confianza en sí mismos, más optimismo y menos susceptibilidad o temor a ser dañados o atacados.

Respecto al cuarto objetivo, el desarrollo de las estrategias de resolución de conflictos fue determinante para disminuir los conflictos entre los mismos internos y con los demás. Esto se logró mediante una retroalimentación positiva frente a distintas situaciones artificiales que vivieron durante el desarrollo del programa, sustentada en sus propias experiencias pasadas de fracaso en el afrontamiento y en una filtración de conflictos hacia el presente y futuro propios de estos adolescentes.

Estas estrategias han sido desarrolladas en forma sistemática, proceso que comprende: a) tomar en cuenta el tipo de problema que se tiene; b) considerar las alternativas existentes, las consecuencias de las alternativas; y c) realizar la elección y la evaluación de la alternativa. A través de estas estrategias, se lograron fortalecer las habilidades de resolución de conflictos en estos adolescentes, ya que ahora son capaces de resolver adecuadamente los problemas planteados tanto en una situación artificial como natural. Al comprobar que son capaces de resolver problemas, comenzaron a generar pensamientos positivos, acerca de sí mismos y de los demás.

En general, hubo una mejora en los niveles comunicacionales tanto interpersonal como social. Las conductas asertivas se incrementaron a lo largo del proceso, como alternativas a las conductas agresivas y pasivas que mostraron estos jóvenes al inicio del programa. Por lo tanto, la implementación del programa fortaleció sus habilidades y conocimientos para poder entender mejor la importancia de vivir, en estos tiempos difíciles, con la convicción de que la práctica congruente y asertiva de estas habilidades les conducirá a lograr sus deseos, objetivos y metas trazadas. Asimismo, les permitió comprender que con frecuencia las fuentes más grandes de satisfacción e insatisfacción en la vida están en nuestras relaciones personales, si bien hubo mejora en los niveles de comunicación, esto no es garantía de la modificación de los hábitos de vida de los adolescentes; ello implicaría un periodo de tiempo mucho más largo.

En cuanto a las dificultades que se presentaron a lo largo del desarrollo de esta investigación, se pueden mencionar algunas características de la población. Al inicio, los adolescentes se mostraron desconfiados (posiblemente por una percepción de amenaza), nada comunicativos, reservados, con cierta antipatía y resistencia a asistir al entrenamiento. Sin embargo, durante la aplicación del programa, llegaron a comprender la importancia del empleo de estrategias asertivas, manifestaron interés mayor capacidad

de participación en las diferentes actividades y deseos de poner en práctica lo aprendido. Es decir, se mostraron aptos para el cambio.

Alcances

El programa es considerado como un importante apoyo a esta población institucionalizada, en vista de que estos jóvenes se ven limitados en sus repertorios sociales por no haber tenido una estabilidad adecuada para un desarrollo apropiado de estas habilidades y por no contar con un modelo de referencia estable que caracterice la institucionalización.

Dicho programa también puede ser empleado como un instrumento de prevención, de conductas agresivas o pasivas que manifiestan tanto niños como adolescentes que se encuentran en un contexto familiar.

6. 2 RECOMENDACIONES

Considerando que este tipo de Programas se puede aplicar a cualquier población, se recomienda incentivar futuras capacitaciones para profundizar el tema tratado, como también otros temas orientados a que los participantes desarrollen y lo fortalezcan diferentes aspectos de su personalidad. En este sentido, es importante:

- Impulsar la orientación en las escuelas y colegios con temas específicos sobre habilidades sociales y otros, de acuerdo a la edad, para lograr una interrelación positiva.
- Promover la capacitación de maestros y otras personas que estén involucradas en el ámbito educativo, para que los estudiantes logren una formación integral.

Se recomienda apoyar al "C.E.I.F.M.A." con trabajos similares para que exista continuidad en el fortalecimiento de las habilidades interpersonales en el ámbito escolar, social, familiar, debido a las demandas de atención que presenta la población institucionalizada.

Fomentar en este tipo de población la comunicación con respeto y calidez las habilidades interpersonales básicas, así como la empatía y el interés por los problemas que enfrentan otros.

Programas como estos, permiten tomar conciencia sobre la importancia de adoptar comportamientos asertivos en el manejo de las habilidades sociales. El carácter interpersonal permitirá a los jóvenes facilitar e incrementar el buen desempeño de sus tareas y, por tanto, ser más eficientes.

BIBLIOGRAFÍA

AMBEX, C. (1997). *El desarrollo personal*. Madrid -- España: "Fundación de ayuda contra la drogadicción (FAD)

BANDURA, A. (1985). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. España: Alianza

BECVAR, R. (1994). *Métodos para la comunicación efectiva* (8va Ed.) México: Limusa, S. A.

BORELLES, M. y Yugar, Y. (1999). *Manual de capacitación* (1ra Ed.). Centro de atención integral de adolescentes (CAIA) Viceministerio de Asuntos de Género, Generación y Familia,

CABALLO, V. (1998). *Técnicas de terapia y modificación de conducta* (4ta Ed.) España: Siglo XXI, manuales psicología S. A.

CAMWATH, T. y MILLER, D (1989). *"Psicoterapia conductual en asistencia primaria"*. Barcelona: Martínez Rocha Manual práctico.

CORDOBA, R. A. (2003). *Comunicación verbal, proxemia y paralenguaje*. [Htt//html.rincondelvago.com/ proxemica-y-paralenguaje-comunicación-verbal.html](http://html.rincondelvago.com/proxemica-y-paralenguaje-comunicación-verbal.html).

DEBESSE, M. (1977). *La adolescencia*. Barcelona: OIKOS tau.

ENGLISH A. CH. *"Diccionario"*, 1977.

GIVAUDAN, M. y PICK S. (1995). *Yo papá, yo mamá*. México: Planeta. La forma responsable de educar y disfrutar con tus hijos e hijas.

GOLDSTEIN, A. y otros (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona -- España: Martínez Roca, S. A., programa de enseñanza.

HERNANDEZ, S. R. y otros (1991). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw — Hill Interamericana, S. A. de C. V.

HOFFMAN, L. y otros (1996). *Psicología del Desarrollo de hoy* (6ta Ed.). Madrid — España: Mcgraw -- Hill / Interamericana, S. A.

HUANCA, T. y NEMTALA C. (1981). *"La transferencia del entrenamiento y del efecto de la variable contextuales sobre el aprendizaje de las habilidades sociales en un grupo de adolescentes"*. La Paz -- Bolivia : Universidad Católica Boliviana. Tesis.

LAZARUS, R. y FOLKMAN, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca, S. A.

MALDONADO, II. W. (1998). *Manual de comunicación oral*. México Addison Wesley Longman, S. A. de C. V.

MERCADO, I. S. (2000) *"Modos de Crianza de padres de familia que inciden la formación de habilidades sociales de sus hijos, orientación cognitiva - comportamental"*. La Paz — U.M.S.A. Tesis.

MICHELSON, L. y otros (1987). *Las habilidades en la infliuida: evaluación y tratamiento*. Barcelona -- España: Martínez Roca, S. A.

MOSCOVICI, S. y otros (1985). *Psicología social I; Influencia y cambio de actitudes; individuos y grupos*. Barcelona — España: paidós, Ibérico S. A. I. C. F.

- MOSCOVICI, S. y otros (1986). *Psicología social II; Pensamiento y vida social; psicología Social y problemas sociales*. (1 ra. Ed.). Barcelona — España: Paidós, Iberia S. A. J. C. F.
- MORALES, J. F. y otros (1999). *Psicología Social* (2da. Ed.). Madrid – España: Mc (iraw – Hill/Interamericana, S. A. V.
- PAPALIA, D y WENDKOS, O. S. (1985). *Desarrollo Humano*. México: McGraw —1E11.
- PAPALIA, D. y WENDKOS, O. S (1992). *Desarrollo Humano*. Bogota — Colombia: McGraw
- PIAGET, (1998). *Seis Estudios de psicología*. (6ta Ed.). Buenos Aires: Ariel.
- PIERRE, S. y LUCIEN A. (1983). *Las relaciones interpersonales, ejercicios prácticos y fundamentos teóricos*. (2da Ed.). Barcelona: Herder.
- PICK, S. y otros (1995). *Planeando tu vida, programa de educación sexual y para la vida dirigido a los adolescentes*. (7ma Ed.). México: Grupo Planeta, manual para el instructor.
- PINELO, D. (1987). *Análisis del impacto de un paquete tecnológico de habilidades sociales*. La Paz — Bolivia: Universidad Católica Boliviana. Tesis.
- POPE, A. W. y otros (1996). *La mejora de la autoestima*. España: Martínez Roca, S. A.
- RICE, F. P. (1999). *Adolescencia: Desarrollo, relaciones y cultura*. Madrid España: Prentice May.
- RODRÍGUEZ, E. M. (1998). *Autoestima, clave del éxito personal* (2da Ed.). México: El manual moderno. S. A. de C. V.

RODRÍGUEZ, E. M. (1989). *Manejo de conflictos* (2da Ed.). México: EL manual moderno. S. A. de C. V.

RODRÍGUEZ, E. M. (1988). *Manejo de problemas y toma de decisiones* (2da Ed.). México: Manual Moderno, S. A. de C. V.

RODRÍGUEZ, M. E. Y Reque M. C. (1998) *Análisis y validación de un procedimiento y evaluación de las habilidades sociales, para la generación de competencias sociales*: La Paz; Universidad Católica Boliviana. Tesis.

SÁNCHEZ Z, E. R. (1992). *Aprendizaje asertivo*. La Paz — Bolivia: DÉBIL.

SHOR, A. "Diccionario" (1997)

TINTAYA, P. (1998) "*Operacionalización de variables*". La Paz — Bolivia; Edcon.

VARGAS, L. y BUSTILLOS De Núñez, G.(1992). *Técnicas participativas para la educación popular*, (5ta. Ed.). Lima Perú: tarea asociación de publicaciones educativas Horacio Urteaga, Programa coordinado de educación popular.

ANEXOS

ANEXO N° 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Abril				Mayo			Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Auterevelarse	x	x																									
Eseuchar			x	x																							
TALLER II : HABILIDAD EN LA COMUNICACIÓN NO VERBAL																											
Gestual				x																							
Mirada					x																						
Volumen y Tomo de Voz						x	x																				
Postura								x																			
Contenido y Fluidez								x																			
Expresión de Sentimientos									x																		
Señales Verbales no Verbales									x																		
TALLER III : AFRONTAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS																											
Conflicto																											
Negociación																											
Derechos																											
Post – Test																											
Clausura																											
Vaciado de Datos																x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

ANEXO N° 2

ACTIVIDADES DEL PROGRAMA PARA FORTALECER LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN Y EN EL AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS

GUÍA DEL PROGRAMA

TALLER N° 1 : HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

El presente taller se llevó a cabo en total 12 sesiones, distribuidas de acuerdo a las habilidades que se menciona a continuación :

1. AMBIENTACIÓN

Sesión N° 1.1 Dinámica : "El Fósforo"

Aplicación del Inventario

2. COMUNICACIÓN

Sesión N° 2.1 Dinámica : "Power"

3. PREGUNTAR Y PRESENTARSE

Sesión N° 3.1 Dinámica : "La Fiesta"

Sesión N° 3.2 Ejercicio : "La Persona Perdida"

Sesión N° 3.3 Ejercicio : "Diálogo"

4. DAR Y ACEPTAR CUMPLIDOS

Sesión N° 4.1 Técnica : "Te felicito amigo"

Sesión N° 4.2 Ejercicios : Situaciones: pasiva, agresiva, asertiva

5. AUTOREVELACIÓN

Sesión N° 5.1 Ejercicio : "Cuan expresivo soy"

Sesión N° 5.2 Técnica : "Rectángulo"

6. ESCUCHAR

Sesión N° 6.1 Técnica : "Las Tribus"

6.1. Empatía

Sesión N° 6.1.1 Técnica : "Yo soy tú., tú eres yo"

6.2. Parafraseo

Sesión N° 6.2.1 Dinámica : "Discusión con repetición"

TALLER N° 2: HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

De igual forma este taller se realizo en 9 sesiones en total, que se describen de la siguiente manera:

1. GESTOS

Sesión N° 1.1 Técnica : "Yo hablo en marciano"

Sesión N° 1.2 Ejercicio : "Que hable la mano"

Dinámica : "La mímica"

2. EL ACTO DE MIRAR.

Sesión N° 2.1 Ejercicio : "La desatención"

Ejercicio "El acto de mirar"

3. VOLUMEN Y TONO DE VOZ

Sesión N° 3.1 Ejercicio : "Volumen de Voz"

Ejercicio : "Manejo dela voz"

Sesión N° 3.2 Técnica : "Representación del tono de voz"

4. CONTENIDO Y FLUIDEZ

Sesión N° 4.1 Técnica : "Proyección de video"

5. EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS.

Sesión N° 5.1 Técnica "Identificar la expresión directa e indirecta de sentimientos".

Sesión N° 5.2 Ejercicio : "Que hable m. yo"

6. SEÑALES VERBALES Y NO VERBALES

Sesión N° 6.1 Ejercicio : "Presentación de situaciones, congruencia en la comunicación verbal y no verbal".

TALLER N° 3: AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS.

Finalmente se concluye con este taller, que comprendía un total 3 sesiones y una última resume el programa con el afán de reforzar los conocimientos y al mismo tiempo evaluar el aprendizaje de las habilidades

1. CONFLICTO

Sesión N° 1.1 Dinámica : "Cuál es la solución más adecuada"

2. NEGOCIACIÓN

Sesión N° 2.1 Ejercicio : "El crucero"

3. DERECHOS PERSONALES Y RESPONSABILIDAD.

Sesión N° 3.1 Dinámica : "Caso juzgado"

. REFORZAMIENTO GENERAL DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN

Sesión N° 4.1 Técnica : "Río revuelto y ganancia de pescadores"

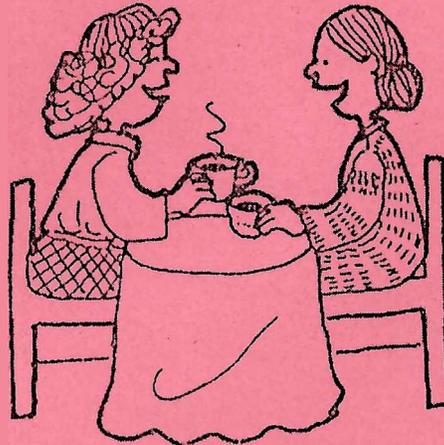
Sesión N° 4.2 Aplicación del Post Test

TALLER I

HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

¿Qué opinas
sobre..... ?

¿Yo pienso....?



TALLER N° 1: HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

Es la capacidad para manifestar palabras para mensaje en forma asertiva

1. AMBIENTACIÓN

Sesión N° 1.1

Dinámica: "El Fósforo"

Objetivo

Ayudar a conocerse mejor ente los miembros del grupo

Material

Cajas de fósforo

Tiempo

45 minutos

Procedimiento

- e Se invita a los participantes a colocarse en circulo.
- e Se expone en que va consistir la actividad.
- e Se pide a una persona voluntaria a iniciar.
- e Cada persona debe encender un palito de fósforo y en lo que se va quemando el palito comentar su vida, su nombre, sus cualidades personales, ocupación, hobbies, etc, de acuerdo de lo que cada uno quiere comentar.
- Mientras se produce las intervenciones se anota los nombres en cartoncitos para colgarlos luego en el pecho.

Finalizamos con la presentación del pkograma.

2. COMUNICACIÓN

Contenido

Comunicación es el proceso para la transmisión de mensajes.

Sesión N° 2.1

Dinámica "Power"

Objetivo

Introducir el concepto de comunicación y ayudar a los adolescentes a identificar los elementos que forman parte de un proceso de comunicación y de comprensión sobre la importancia de comunicarse claramente.

Material

Tarjetas escritas con diferentes emociones

Tiempo

60 minutos

Procedimiento

- Los jóvenes se colocan en parejas en un espacio amplio, donde se mueven libremente.
- Un componente de cada pareja, transmite a su compañero la emoción escrita en su tarjeta, utilizando solo una palabra "Power".
- Terminamos con los siguientes puntos de reflexión
- ¿Qué es la comunicación?, ¿Qué importancia tiene la comunicación?, importante conocer y comprender estos elementos?

Finalizando, con el reforzamiento del concepto el proceso y los elementos de acuerdo a la participación

Virreyes M. y Yugar, J. (999).

3. PRESENTARSE Y PREGUNTAR

Contenido

Presentarse es ponerse en presencia de otra persona y preguntar es hacer hablar al interlocutor.

Sesión No. 3. 1

Dinámica: "La fiesta".

Objetivo

Desarrollar la habilidad de presentarse y preguntar para iniciar y mantener una conversación.

Materiales o instrumentos

Papelógrafos y/o pizarra.

Marcadores o tiza.

Botellas con refresco y vacías.

Radio.

Sillas.

Tiempo

60 minutos.

Procedimiento

Se explica el objetivo de la actividad, luego se divide a los adolescentes en 2 grupos de 20 y 25, cada grupo por turno realiza la dinámica. Cada grupo dividido en subgrupos representan el rol asignado al azar para realizar la "fiesta". Un subgrupo conversa privadamente, otro presta atención a los invitados, otro pequeño subgrupo conversan sonrientes, todos se conocen menos un invitado extraño que solo conoce al que le ha invitado. El adolescente que hace el papel de extraño tiene que entablar conversación con una o más personas. Para finalizar la actividad se invita a comentar la habilidad y sacar sus propias conclusiones.

Finalmente se concluye resaltando la importancia de emplear los pasos asertivos para presentarse y preguntar, para iniciar y mantener una conversación en forma habilidosa.

Dinámica realizada por las autoras

Sesión No. 3. 2

Ejercicio: "La persona perdida".

Objetivo

Desarrollar la habilidad de preguntar.

Materiales o instrumentos

Papelógrafos (tipos de preguntas).

Sillas.

Tiempo

35 minutos.

Procedimiento

Previamente se explica el objetivo, se pide a un voluntario que salga del sitio donde todos están reunidos y se le dice: vas a identificar, a la "persona perdida" que está en esta sala, tienes cinco preguntas para poder hacerlo. Sólo se te puede contestar si o no. El resto de participantes eligen a un compañero del grupo que es la "persona perdida".

Entra el voluntario y empieza a preguntar, el resto no mira a la persona escogida.

Empieza a preguntar.

Se establece penitencias y premios si el compañero logra ubicar a la persona perdida.

Discusión. Ver la importancia de la formulación de preguntas claves y precisas. Luego se analizará el tipo de preguntas que se hicieron junto con el grupo.

•

Sesión No. 3. 3

Ejercicio: "Dialogo".

Objetivo

Practicar la habilidad de preguntar para iniciar y mantener una conversación.

Materiales o instrumentos

Papelógrafos y/o pizarra.

Sillas.

Tiempo

10 minutos.

Procedimiento

Explicar el objetivo del ejercicio y formar a los jóvenes en parejas "A" y "B". "A" formulara preguntas sobre lo que quiera tan personal e íntima a "B". "A" escucha las respuestas, capta la libre información que le da "B" para hacer más preguntas y profundizar aspectos revelados, luego invierten los papeles. Así proseguir unos minutos siguiendo la misma frecuencia.

Finalizar el ejercicio preguntando si fue fácil o difícil hacer preguntas y reflexionar sobre la importancia de poner en práctica los pasos de la habilidad de preguntar en forma hábil para iniciar y mantener una comunicación.

o Sánchez, F. R. (1992).

4. DAR Y ACEPTAR CUMPLIDOS

Contenido

Dar y aceptar cumplidos, es la capacidad para reaccionar de forma positiva y sincera ante los demás.

Sesión No. 4. 1

Dinámica: "Te felicito amigo".

Objetivo

Descubrir aspectos positivos de los demás para expresar y recibir los elogios, de forma sincera y directa.

Materiales o instrumentos

Papelógrafos y/o pizarra.

Marcador o tiza.

Lápices o bolígrafos.

Sillas.

Tiempo

70 minutos.

Procedimiento

Se explica el objetivo de la actividad, luego pedir a los participantes se sientan en semicírculo y se invita voluntariamente a uno de los participantes pasar al frente a sentarse en la silla central. Se pide a todos que se concentren en esa persona y traten de captar lo que más les guste, como ser: algún aspecto físico, su manera de ser o por algún logro.

Seguidamente cada participante por turno, expresa lo que siente en forma directa breve y sincera, utilizando la frase "me gusta de ti ...". mientras expresan lo que sienten o elogian deben mirar a la otra persona y quien lo recibe debe prestar atención y agradecer de forma sincera y directa (gracias te agradezco ese comentario).

A continuación se elige un voluntario para ir cambiando el turno, girando hacia la izquierda, que hayan pasado todos los miembros del grupo por la silla central.

Cuando haya terminado la ronda incluyendo el facilitador (a), preguntar a los participantes como se sintieron al hacer el papel de elogiar y ser elogiados.

Concluir la actividad señalando que el dar y recibir cumplidos significa que queremos decir algo positivo y agradable a la otra persona.

•

(1992).

Sesión No. 4. 2

Ejercicio: "Situaciones pasiva, agresiva y asertiva".

Objetivo

Que los adolescentes tomen en cuenta la importancia de aceptar cumplidos de forma positiva ante los demás.

Materiales o instrumentos

Apoyo didáctico (Fichas para cada situación).

Fapelógrafos y/o pizarra.

Marcadores o tizas.

Sillas.

Tiempo

60 minutos.

Procedimiento

Explicar el objetivo del ejercicio previamente, luego se inicia la actividad invitando a dos voluntarios para la presentación de una situación., uno de ellos hace el cumplido, el otro debe responder asertivamente, luego se invita a otros dos a realizar el mismo ejercicio, pero la respuesta del cumplido es agresiva Seguidamente pasan al frente otras dos parejas a realizar el mismo ejercicio, la respuesta del cumplido debe ser pasiva. Finalizada la presentación se pide a todos los participantes que diferencien cuál de las tres situaciones es la más efectiva.

Se concluye el tema resaltando la importancia de dar y aceptar cumplidos en forma asertiva para iniciar y mantener una conversación.

- Ejercicio modificado por las autoras en base a los guiones de práctica de Larry, M. y Otros (1987).

5. AUTOREVELACIÓN

Contenido

Autorevelacion, es la destreza para comunicar aspectos personales de la experiencia propia teniendo en cuenta las necesidades de los demás.

Sesión No. 5. 1

Ejercicio: "Cuán expresivo soy".

Objetivo

Lograr que los adolescentes tornen en cuenta la importancia de expresar aspectos personales de la propia experiencia en una conversación interpersonal.

Materiales o instrumentos

Papelógrafo y/o pizarra.

Material didáctico (Hoja con preguntas previamente realizadas).

Bolígrafos.

Sillas.

Tiempo

45 minutos.

Procedimiento

Explicar el objetivo de la actividad y luego repartir a los adolescentes hojas con 6 preguntas, pedir que respondan de acuerdo a la alternativa que describa su conducta y compartir estas respuestas (sus experiencias) con los compañeros que deseen.

• Sánchez, F. R. (1992).

Sesión No. 5. 2

Técnica: "Rectángulo".

Objetivo

Que los adolescentes expresen las experiencias íntimas y personales.

Materiales

Hojas de papel boon.

Sillas.

Lápices.

Tiempo

45 minutos.

Procedimiento

Se explica el objetivo de la actividad, luego repartir a los adolescentes hojas en blanco y pedirles que dividan en siete partes iguales, y deben escribir dentro de cada una de las divisiones las respuestas a las siguientes preguntas:

1. Cuatro cosas que hago bien.
2. Dónde paso mejor y ¿por qué?.
3. Tres personas que más hayan influido en mí y ¿por qué?.
4. Dos metas a realizar a los próximos años

5. Mi mayor logro y ¿por qué?.
6. Tres personas o cosas importantes para mí y ¿por qué?.
7. La vez que estado más enamorado.

Una vez que contestaron las preguntas, se reúnen los integrantes en círculo y van comunicando lo que escribieron. Luego preguntar como se sintieron al contar estas experiencias.

Para concluir señalar la importancia de manejar esta habilidad en forma hábil en una comunicación interpersonal.

- Sánchez, F. R. (1992).

6. ESCUCHAR

Contenido

Escuchar es oír con atención todos lo mensajes verbales y no verbales que emite el otro, manifestando conductas que indican que está prestando atención.

Se ingresa a desarrollar la habilidad de escuchar, previo diagnostico, a través de las siguientes preguntas:

Sesión N° 6.1

Técnica: "Las tribus"

Objetivo

Descubrir la importancia de saber escuchar.

Material

- Apoyo didáctico
- Anécdotas
- Papel sabana
- Marcadores

Tiempo

45 minutos.

Procedimiento

- Se explica el objetivo de la actividad.
- Se forman tres tribus o equipos ,luego se solicita un voluntario por equipo.
- Los voluntarios salen del ambiente para ser instruidos, al ingresar de nuevo, explican una anécdota que les impactó mucho.
- Se asigna a cada tribu una tarea a realizar: prestar atención, estar desatentos y actitudes exageradas en la desatención.
- Se finaliza el ejercicio con los siguientes puntos de reflexión:
 - ¿Sucedo esto con frecuencia?
 - ¿Qué sintieron los voluntarios al no ser escuchados?
 - ¿Por qué en la vida real suceden situaciones como esta?
 - ¿Cómo se escucha?

- Borelles, M. y Yugar (1999).

6.1 EMPATÍA

Contenido

Empatía significa ser capaz de sentir y comprender lo que la otra persona siente y piensa y darle a conocer que puede compartir esos sentimientos.

Sesión N° 6.1.1

Técnica: "Yo soy tú; tú eres yo" (juego de roles).

Objetivo

Que los participantes intenten ponerse en la piel del otro, desempeñar su rol y comprender sus emociones.

Material

- Sillas,
- Tizas,
- Estímulos (dulces)

e Papelógrafos

Tiempo

60 minutos (de 2 a 3 minutos por participante)

Procedimiento

- Presentar el objetivo de la actividad.
- Se invita a salir al frente a cada participante por turno, quién a la vez designa a otro salir al frente.
- Ambos intercambian sus roles y cada uno de ellos intenta ser el otro durante un mínimo de 2 a 3 minutos.
- Transcurrido el tiempo, el grupo comunica sus impresiones a los dos participantes que escuchan en silencio.
- Cuando todos los participantes han cambiado de roles, el grupo analiza sus emociones durante el ejercicio e intenta comprender el fenómeno de la empatía y sus consecuencias vitales.
- Se plantea los siguientes puntos de discusión:
 - ¿Se tiene la impresión de comprender mas a los demás con esta actividad?
 - ¿Por qué?
- Se concluye retroalimentando a los actores y reforzando el contenido del tema.

- Pierre, S. Lucien A. (1983)

6.2 PARAFRASEO

Contenido

Parfraseo, consiste en el proceso de reflejar lo que envía otra persona, es decir ponerse en el lugar del emisor.

Sesión N° 6.2.1

Dinámica: "Discusión con repetición".

Objetivo

Lograr que los adolescentes tengan en cuenta la habilidad de parafrasear verbalmente lo que se escucha del interlocutor y a la vez entiendan los sentimientos y permita el emisor ser entendido.

Material

- Papelógrafos
- Marcadores
- Tizas

Tiempo

60 minutos

Procedimiento

- Se expone el contenido y el objetivo del ejercicio
- Se invita a todos los adolescentes a sentarse en círculo, para discutir un problema que involucra a todos ejemplo la " sexualidad".
- Participan todas las personas que desean, sin embargo antes de dar su opinión cada persona repite de forma resumida la opinión del que habló inmediatamente antes.
- La persona cuya opinión se está resumiendo, aprobar o complementar la síntesis, para que pueda seguir adelante, la persona que desea opinar, la que a su vez resume el siguiente que haga uso de la palabra.

Al terminar el tiempo de discusión el grupo evalúa el funcionamiento con respecto a las siguientes preguntas:

¿Tiene en cuenta lo que dijo el anterior participante o simplemente expuso lo suyo?

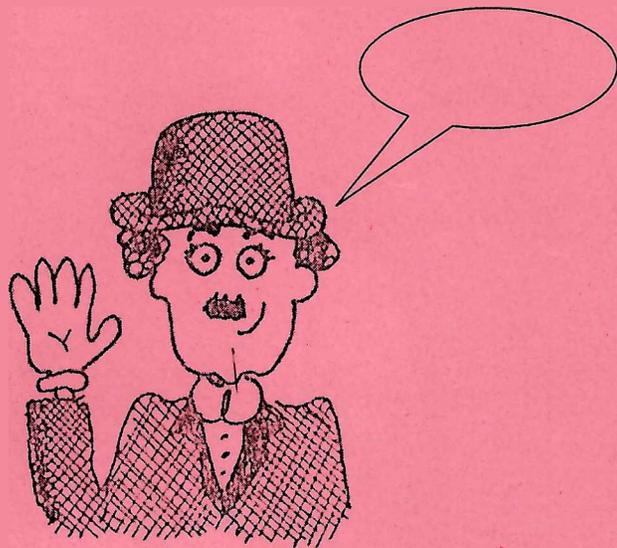
¿Qué pasa con mucha gente en una reunión des ésta clase?.

Se concluye el ejercicio, reforzando que para una escucha efectiva es importante emplear el parafraseo y la empatía.

- Sánchez, F. R. (1992)

TALLER II

HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN NO VERBAL



TALLER N° 2: DE HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Es la transferencia de significados sin la intervención de sonidos o palabras

1. GESTOS

Contenido

La comunicación no verbal es la transferencia de significados sin la intervención de palabras.

Sesión N° 1.1

Técnica: "Yo hablo en marciano".

Objetivo

Analizar la influencia de la comunicación no verbal sobre la calidad de la comunicación interpersonal.

Material

e Hojas papel bond, lápices, cinta adhesiva.

Tiempo

60 minutos.

Procedimiento

- Se presenta el objetivo de la actividad.
- Se divide el grupo en sub grupos de 6 a 8 personas, y cada sub grupos se divide en parejas, quienes por turno se colocan en el centro del grupo en silencio o sin palabras, cada uno de ellos intenta comunicar al otro sujeto un mensaje o un sentimiento durante dos minutos.
- e Cuando cada pareja acaba su turno los miembros del grupo escriben en un papel lo que creen haber percibido en los mensajes transmitidos.
- Luego comparan las notas escritas después de que todas las parejas hayan actuado.
- Se hace un análisis en función del objetivo planteado.
- Se termina poniendo énfasis sobre la importancia de la comunicación no verbal en las relaciones interpersonales.

- Pierre, S. y Lucien A. (1983).

Sesión N° 1.2

Dinámica : "Que hable la mano".

Objetivo

Que comprendan los mensajes no verbales.

Material

- Tizas y pizarrón.

Tiempo

30 minutos.

Procedimiento

- Se invita a formar parejas que hacen de A y B y se colocan uno frente a otro.
- El sujeto A tiene los puños cerrados y B intenta abrir sin utilizar el lenguaje.
- Luego B hace la misma acción.
- Terminado el tiempo se felicita a todos por su participación y se evalúa haciendo las

siguientes preguntas:

- ¿ Cómo se sintieron ambos?
- ¿ Lograron abrir el puño con facilidad?
- ¿ Qué dificultades tuvieron el la tarea?
- ¿ Cómo se estableció la comunicación no verbal en este ejercicio?

- Pick, S. y otros (1995).

Dinámica "La mímica"

Objetivo

Identificar la comunicación no verbal a través de los gestos.

Material

- Fichas didácticas.
- Estímulos (dulces, galletas).

Tiempo

45 minutos.

Procedimiento.

- Se forman grupos de 6 a 8 personas.
- Se solicita a cada participante realizar determinadas acciones con mímica unos dos minutos.
- Se muestra cada acción (escritas en tarjetas) que debe realizar cada participante, por ejemplo: estar feliz, pedir un favor, comer, etc.
- Se comenta la actividad realizada dando énfasis en la importancia de los gestos como medios de comunicación no verbal.
- Para finalizar se hace la auto evaluación.

- Sánchez, F. R. (1992)

2. MIRADA.

Contenido

Es el mirar a otra persona a o entre los ojos.

Sesión N° 2.1

Ejercicio: "La desatención".

Objetivo.

Mostrar que la desatención no favorece a la comunicación efectiva.

Material.

Recursos didácticos.

- Tizas y marcadores.

Tiempo

60 minutos.

Procedimiento

- Se invita a dos jóvenes (que hacen de modelos) a pasar al frente, que hacen de A y B.

- El sujeto A pregunta a B sobre un tema determinado (elaborado por las facilitadoras) y B contesta sin mirar a los ojos para nada, exagerando esta conducta, mirando a un lado y a otro lado, jugando con lápiz, dando la espalda, etc.

- Luego el mismo sujeto B pregunta:

¿Cómo se había sentido?

¿Cuan bien escuchado se había sentido?

El mismo sujeto B frente a la respuesta A reflexiona como uno se siente al mantener una comunicación de este tipo.

Se concluye el ejercicio felicitando a los actores por su participación y a la ves recalcando tomar e cuenta los pasos sugeridos, para escuchar con atención al interlocutor, en especial la de mirar a los ojos por unos segundos en una conversación.

- Sánchez, F.R. (1992).

Dinámica : "El acto de mirar".

Objetivo: Comprender que la mirada, es una expresión que tonifica las relaciones humanas.

Material

- Tizas, sillas, marcadores, etc.

Tiempo

20 minutos.

Procedimiento

- Se invita a los participantes a formar dos filas uno frente al otro.
- Se instruye primero estar dos minutos sin palabras ni ademanes con la sola mirada, segundo estar un minuto diciéndose una sola palabra (hola), tercero otro minuto diciéndose cuatro palabras: Hola como te llamas.
- Se toma en cuenta el tiempo cronométricamente, luego se comenta el ejercicio formulando las siguientes preguntas:

¿ Fue fácil mantener la mirada?

Se termina señalando sobre la importancia en el mantener la mirada en un tiempo determinado en una conversación y finalmente se procede a la auto evaluación sobre el tema.

• Sánchez, F.R. (1992).

3. VOLUMEN Y TONO DE VOZ

Contenido

Volumen de voz, es hacer que un mensaje llegue hasta un oyente potencial.

Sesión No. 3. 1

Ejercicio: "Volumen de voz".

Objetivo

Ver el efecto del volumen de voz.

Materiales o instrumentos

Pizarra y/o papelógrafos.

Apoyo didáctico (frase)

Tizas o marcadores.

Tiempo

20 minutos.

Procedimiento

Se invita a dos voluntarios, quienes se colocan al frente del salón, en los extremos lo más lejano posible.

Uno de ellos dice al otro: "me gustaría salir contigo" y el resto de la clase observa el efecto. Luego se acerca unos metros el que manda el mensaje y le repite lo mismo "me gustaría salir contigo"; el grupo notara un cambio en el efecto que causa el acercamiento. Después él se acerca a un metro de distancia y le dice lo mismo: "me gustaría salir contigo". Finalmente le dice lo más cerca posible con el mismo tono de voz. Seguidamente vuelven a realizar el mismo ejercicio, pero a medida que se acerca el que hace de actor principal va bajando el volumen de voz de acuerdo a la distancia.

Finalmente el grupo y los dos voluntarios, sacan sus propias conclusiones del efecto que tiene el volumen de la voz al dar un mensaje.

- Maldonado, II. W. (1998).

Ejercicio: "Manejo de la voz en base a números".

Objetivo

Desarrollar el manejo adecuado de la voz.

Material o instrumentos

Papelógrafos.

Mesa.

Sillas.

Tiempo

30 minutos.

Procedimiento

Se pide a todos los participantes que ejerciten con los siguientes números: cuenta hasta 7, incrementando el volumen de voz hasta el 4 y luego decremента del 5 al 7. Se concluye manifestando la importancia del volumen de voz adecuada y audible para lograr una comunicación efectiva.

- Sánchez, F. R. (1992).

TONO DE VOZ

Contenido

Tono de voz, es la variación de la voz y, sirve para comunicar sentimientos y emociones.

Sesión No. 3. 2

Técnica: "Representación del tono de voz".

Objetivo

identificar el tono de voz a través de las diferentes emociones.

Materiales o instrumentos

Ayuda didáctica.

Pizarra y/o Papelógrafo .

Tizas o .Marcadores.

Lápices.

Tiempo

15 minutos.

Procedimiento

Se invita a dos voluntarios pasar' al frente para que uno de ellos diga a su compañero el siguiente texto "Ven, tengo varias cosas que decirte" en diferentes tonos. Primero dice en tono normal, luego contento, triste, misterioso, enojado, divertido, etc, luego se invierte el papel.

Se concluye comentando sobre la actividad y la importancia de reconocer el tono de voz en la conversación.

e Maldonado, H. W. (1998).

4. CONTENIDO Y FLUIDEZ

Contenido

Contenido es el conjunto de significados que transmiten por medio de símbolos de una persona a otra. Fluidez, es la facilidad de expresión.

Sesión N° 4.1

Técnica: "Proyección de video"

Objetivo

Que comprenda la diferencia entre contenido y forma en la situación representada expresando en forma escrita y verbal.

Material o instrumentos

Video, VH., televisor, sillas, mesas, etc.

Tiempo

90 minutos.

Procedimiento

- Se expone brevemente el tema correspondiente de la actividad.
- Se presenta un video de una situación de la vida real apto para los adolescentes.
- Se pide a los participantes, que presten mucha atención, porque la misma será resumida por ellos dando su opinión personal.
- Luego se comparte el resumen de cada grupo, para analizar el contenido del video con las siguientes preguntas:

¿Dijeron lo que querían decir realmente?

¿Sus comentarios son apropiados a la situación?

¿Sus comentarios fueron claros, específicos y firmes y en primera persona?

Para concluir se refuerza el tema.

5. EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS

Contenido

Expresión de sentimientos, es la habilidad para expresar emociones de manera clara y fácil de recibir por el oyente.

Sesión No. 5. 1

Técnica: "Expresión directa e indirecta de sentimientos".

Objetivo

Lograr que los adolescentes identifiquen la diferencia de una expresión directa e indirecta de sentimientos.

Materiales o instrumentos

Papelógrafos y/o Pizarra.

Apoyo didáctico "Lista de aseveraciones".

Lápices.

Sillas.

Tiempo

15 minutos.

Procedimiento

Se explica el objetivo de la actividad previamente y se presenta a los adolescentes la lista que contiene cuatro aseveraciones con expresión directa e indirecta de sentimientos, quienes identifican estas aseveraciones en grupos de dos y tres y dar ejemplos relacionados con estas expresiones y deben dar ejemplos relacionados con estas expresiones

Para finalizar se explica la importancia de expresar los sentimientos en forma directa

- Sánchez, F. R. (1992).

Sesión No. 5. 2

Ejercicio: "Que hable mi Yo"

Objetivo

Lograr que los adolescentes practiquen la expresión de sentimientos en primera persona de forma directa y adecuada.

Materiales o instrumentos

Papelógrafos y/o pizarra.

Apoyo didáctico (Frases vagas y frases claras).

Marcadores o tizas.

Sillas.

Tiempo

30 minutos.

Procedimiento

Exponer el objetivo del ejercicio y pedir a los adolescentes dividirse en dos grupos, cada participante por turno saca un papel al azar que contiene una frase escrita por ejemplo, "es posible que si estoy de humor vaya contigo a la fiesta" y debe leer en voz alta, el grupo debe cambiar esta frase usando la palabra "Yo, "Yo no quiero ir a la fiesta. Se finaliza reflexionando y resaltando la importancia de la expresión de sentimientos en primera persona, en forma directa y habilidosa.

- Pick, S. y Otros (1995).

6. CONGRUENCIA DE LAS SEÑALES NO VERBALES Y VERBALES

Contenido

Es la habilidad para armonizar las señales no verbales y las verbales, es decir la comunicación sin palabras debe ser apropiada a las verbales.

Sesión No. 6. 1

Ejercicio: "Presentación de situaciones".

Objetivo

Mostrar la importancia de utilizar señales no verbales que ilustren lo que se dice para que el mensaje resulte más comprensible.

Materiales o instrumentos

Papelógrafos y/o pizarra.

Marcadores o tizas.

Sillas.

Tiempo

60 minutos.

Procedimiento

Explicar previamente el objetivo e iniciar la actividad invitando a dos voluntarios para la presentación de una situación, quienes hacen de "A" y "B". "A" se entera de una mala noticia en relación a "B" y le dice mirando a los ojos con expresión facial seria y de preocupación, siento mucho lo que ha sucedido ¿Puedo hacer algo para ayudar?, "B" responde gracias pronto mejoraran las cosas. "A" bueno, si quieres hablar con alguien llámame, "B" responde gracias.

Luego se invita a otros dos voluntarios de igual manera hacen de "A" y "B". "A" se encuentra casualmente con "B" que hace tiempo que no lo veía, su expresión es de sorpresa, de alegría, sonriente con un contacto ocular y el cuerpo vuelto hacia él, dice a "B" ¡Hola (nombre)! ¿Cómo te ha ido durante este tiempo? ¿Que alegría volver a verte! y "B" responde si ¿Qué tal te ha ido a ti?, "A" responde ¡muy bien! ¡Oh estoy muy sorprendido al verte!.

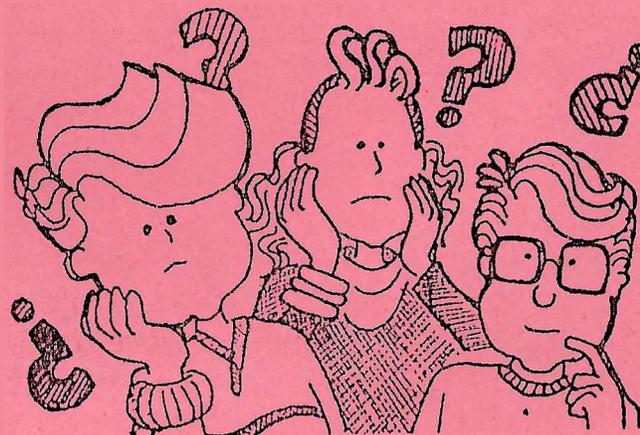
Se concluye reflexionando sobre la importancia de utilizar la comunicación no verbal acorde a la verbal, al expresar un mensaje en la comunicación interpersonal.

- Ejercicio modificado por las Autoras en base a los guiones de práctica de Larry M. y Otros (1987).

TALLER III

HABILIDADES SOCIALES EN EL AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS

¡Cuál es la solución más adecuada!



TALLER N° 3: HABILIDADES EN EL AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS

Es cualquier actividad que el individuo puede poner en marcha con el fin de enfrentarse a una situación conflictiva

1. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Contenido

Resolución de conflictos es la forma en que la gente soluciona los problemas que tiene con otras personas.

Sesión N° 1.1

Dinámica: ¿Cuál es la solución más adecuada?

Objetivo

Aprender a enfrentarse a los problemas, buscando alternativas para llegar a una solución asertiva.

Material

Fichas de trabajo.

Pizarrón, tizas, marcadores, sillas, etc.

Tiempo

.90 minutos.

Procedimiento

- Se explica a los participantes que lo primero que hay que hacer cuando se tiene un problema, es definirlo, es decir preguntase: ¿cuál es mi problema?, Y que tienen que intentar contestar en forma clara.
- Se les presenta una serie de ejemplos adaptados a su realidad con frases que intentan definirlos y pedirles que señalen la mejor opción.
- Luego se propone un ejemplo para ir solucionándolo entre todos, ejemplo: "mi problema es que Carlos, Pedro, Pablo y Juan se meten conmigo y me insultan todo el rato en el colegio y siempre me hacen rabiar".
- Se sigue explicando para hacer la siguiente pregunta: ¿Qué puedo hacer para solucionarlo?

Para lo cual se subdivide al grupo para que traten de buscar todas las posibles soluciones, con ayuda de la ficha, en la cual aparecen algunas alternativas de solución. Seguidamente se hace una apuesta en común y se van anotando en la pizarra todas las posibles soluciones. Para cada una de las soluciones se formula la siguiente pregunta: ¿Que pasaría si yo ², o sea tratar de fijar las consecuencias que tendrá cada solución. Seguidamente, se les pide que piensen y escojan la solución más adecuada para resolver el problema (planteado como ejemplo) haciendo la siguiente pregunta: ¿Cuál creo que sea la solución más adecuada?.

Finalmente cada grupo expone sus deliberaciones al resto de sus compañeros.

Se cierra la actividad señalando que normalmente las soluciones tienen sus ventajas e inconvenientes, y ellos deberán escoger la mejor.

- Ambex,

2. NEGOCIACIÓN

Contenido

Es el proceso de llegar a un acuerdo entre dos o más personas.

Sesión N° 2. 1

Ejercicio: "El crucero"

Objetivo

Que los participantes tomen en cuenta los componentes de la negociación para resolver conflictos.

Materiales

Apoyo didáctico (hojas dibujadas)

Papelógrafos, marcadores.

Estímulos (dulces, lápices)

Tiempo

60 minutos.

Procedimiento

- Se explica el objetivo de la actividad.
- Se presenta a los participantes un cuadro que contienen dibujos con 6 escenas, en que dos jóvenes que hacen de actores interpretan cada escena con frases que expresan su reacciones ante el mismo.
- El resto del grupo observa detenidamente las acciones en los participantes, para luego señalar en cuál de las escenas se hizo la negociación.
- Para terminar la actividad se refuerza la importancia de la comunicación eficaz para resolver un conflicto a través de la negociación.

- Rodríguez, E. M. (1989).

3. DERECHOS PERSONALES Y RESPONSABILIDAD

Contenido

Defender los propios derechos, es pedir consideración y un trato justo sin violar los derechos de los demás, es decir de forma apropiada. Responsabilidad es el cumplimiento de obligaciones, reconocer los errores y aceptar las consecuencias.

Sesión No. 3.1

Dinámica: " Caso juzgado".

Objetivo

Practicar la expresión libre de los derechos personales y el respeto por los derechos de los demás.

Materiales o instrumentos

Mesas.

Sillas.

Lista en pro y en contra del aborto.

Tiempo

30 minutos

Procedimiento

Esta es una actividad donde todos tienen derechos a expresar libremente sus opiniones, aun cuando sean distintas a los demás.

Dividir al grupo en dos equipos a los que se les asignarán los papeles de fiscales y abogados. Luego indicar al grupo que la actividad en la que todos participarán será "un juicio sobre el aborto", en el cual los abogados defenderán la práctica del aborto, los fiscales la acusarán y el facilitador(a) será el juez. Durante el juicio tanto los abogados como los fiscales discuten a cerca de lo adecuado o inadecuado del aborto, expresando su opinión respecto si es un método de control natal bueno o malo, si consideran conveniente o no la posibilidad de practicar el aborto en la adolescencia.

El facilitador (a) dará tanto a los abogados como a los fiscales una lista en pro y en contra del aborto, conceder de 10 a 15 minutos para desarrollar el juicio. Transcurridos los 10 ó 15 minutos de "juicio", el juez decidirá un receso indefinido y se tendrá cuidado de no forzar una conclusión de rechazo o aceptación del aborto favoreciendo la expresión de los derechos personales en los adolescentes y el respeto a la opinión de cada uno.

Cerrar el ejercicio haciendo énfasis en que una de las mejores formas de relacionarse con los demás es teniendo claro cuales son nuestros derechos personales y respetando los derechos de los demás.

● Pick, S. y Otros (1995).

4. REFORZAMIENTO "GENERAL" DEL PROGRAMA

Sesión No. 4. 1

Técnica: "En río Revuelto Ganancia de Pescadores".

Objetivo

Clasificar un conjunto de elementos de los temas desarrollados con el fin de reforzar y detectar el nivel de aprendizaje en los adolescentes.

Materiales o instrumentos

Cartulina.

Cuerda delgada o hilo grueso.

Clips que se doblan en forma de anzuelos.

Tiempo

45 minutos.

Procedimiento

La facilitadora prepara con anticipación "pececitos" de papel, en los cuales se escriben diferentes frases sobre el tema que se esté tratando, en cada uno poner solamente una idea.

Explicar el objetivo de la actividad. Luego hacer un círculo (pintado con tiza) , dentro del cual se colocan todos los peces. Se forman grupos de 8 adolescentes, a cada uno se le da un anzuelo (cuerda con un clip abierto) para que pesque al azar y el grupo debe responder la frase escrita. Se deja en claro que el equipo que responde más asertivamente será el ganador. Aquellos que pisen el círculo o saquen un pez con la mano deben regresar y se da una penitencia.

Concluir la actividad reflexionando y resaltando la importancia de una comunicación interpersonal asertiva para evitar conflictos.

e Vargas, L. Bustillos, G. (1992)

ANEXO N° 3
INSTRUMENTOS

INVENTARIO DE HABILIDADES SOCIALES

Nombres y Apellidos (iniciales) **Edad:**

Nivel Escolar:

Favor contestar el presente inventario, que pretende descubrir algunas de tus habilidades para tratar con otras personas. Para conocer mejor tus habilidades responde con sinceridad las siguientes afirmaciones marcando con una "X" en la alternativa que mejor describa tu conducta.

	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre
1. Busco la mejor manera de hacer una pregunta para iniciar una conversación.
2. Me presento saludando a la otra persona.
3. Alabo a las personas que sobresalen con palabras, abrazos, besos, etc.
4. Cuando me dicen que soy una persona responsable con mis tareas escolares, respondo agradeciendo.
5. Converso con personas que acabo de conocer tenias poco importantes.
6. En una conversación con personas que conozco bien expreso mis opiniones, sentimientos y experiencias.
7. Ilago saber que estoy escuchando a mi interlocutor moviendo la cabeza.
8. Me concentro en lo que estoy oyendo, ignorando otras cosas que ocurren a mi alrededor.
9. Repito las palabras de mi interlocutor para llegar a Un entendimiento preciso.
10. Pido en caso necesario a la persona con quien converso , me explique en que sentido está usando tal o cual palabra.
11. Los problemas de mis amigos me afectan con frecuencia.
12. Apoyo a quién necesita de mi ayuda.
13. En una conversación miro generalmente al rostro de la persona con quien hablo, para entender mejor el mensaje.
14. Con la mirada doy a conocer al receptor que me interesa el mensaje.

	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre
15. En una conversación hablo con un volumen de voz audible de acuerdo a la situación.
16. En una conversación generalmente me piden que vuelva a repetir lo que estaba hablando.	
17. Me acerco al interlocutor durante una conversación.	
18. Cuando me comunico con algún amigo me pongo frente a él, cara a cara.	
19. En una conversación hablo sin temor a equivocarme.	
20. Me gusta hablar con diferentes personas sin redundar sobre lo mismo.	
21. En una conversación determinada evito largas explicaciones.	
22. Argumento mis ideas de acuerdo a la situación.	
23. Digo directamente cuando algo me molesta, sin dañar a la otra persona.	
24. Expreso mis pensamientos y sentimientos en forma clara y precisa.	
25. Trato de evitar problemas con otras personas aceptando las diferencias de opiniones.	
26. Cuando tengo un problema con otra persona acepto acuerdos que satisfacen a ambos.	
27. Busco diferentes alternativas en la solución de un conflicto.	
28. Sugiero acuerdos favorables para ambos en una situación conflictiva.	
29. Acepto las diferencias de los demás tomando en cuenta las mías.	
30. Respeto y cumplo el acuerdo al que llegué sobre un problema.

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

HOJA DE OBSERVACIÓN CONDUCTUAL

Total participantes | |

Intervinientes

No intervinientes |

TEMA: OBSERVADOR

HABILIDAD: FECHA:

SESIÓN:

DATOS RELEVANTES:

No. de participantes activos en trabajos de grupo

Cuestiones o ideas suscitadas

.....
.....
.....
.....

Tareas de mayor interés y atención de los participantes

.....
.....
.....
.....

Ambiente de trabajo (tenso, tranquilo, entretenido, etc.)

.....
.....
.....
.....

Reacciones de los participantes y comportamientos no habituales en los Grupos

.....
.....
.....
.....

Observaciones:

.....
.....
.....
.....

HOJA DE AUTOEVALUACION

NOMBRE: EDAD:

HABILIDAD..... FECHA:

Rodea con un circulo la opción que expresa mejor tu opinión

1. La Habilidad me ha resultado:

- a) Interesantes
- b) Poco interesante
- e) Nada interesante

2. Mi participación ha sido:

- a) Activa
- b) Regular
- c) Pasiva

3. Lo que he aprendido me parece:

- a) Útil
- b) Poco útil
- c) Nada útil

4. En resumen esta Habilidad ha sido:

- a) Fácil
- b) Novedoso
- c) Difícil

ANEXO N° 4

APOYO DIDÁCTICO

HOJA DE PREGUNTAS :PARA EL EJERCICIO DE AUTOREVELACIÓN

Contesta estas preguntas muy sinceramente, de acuerdo a las instrucciones y comunica a tus compañeros, con los que desees.

A - Pienso que daría esta información a cualquier persona.

B - Daría esta información a personas o amigos (as) que conozco muy bien.

C - A nadie.

- 1. Los momentos infelices que pasé.
- 2. Los sueños de mi vida y los deseos no cumplidos.
- 3. Las cosas que me molestan actualmente.
- 4. Las personas con quienes estoy más resentido y por qué.
- 5. Mis relaciones sexuales, mis fantasías eróticas.
- 6. Las cosas de las que me avergüenzo de mi mismo.

HOJA DE PREGUNTAS PARA EL EJERCICIO 1)E AUTOREVELACION

Responde a las siguientes preguntas y comparte estos sentimientos con los compañeros que desees.

1. Cuatro cosas que hago bien.
2. Dónde paso mejor y ¿Por qué?.
3. Tres personas que más hayan influido en mi y ¿por qué?.
4. Dos metas a realizar a los próximos años.
5. Mi mayor logro y ¿Por qué?.
6. Tres personas o cosas importantes para mí y ¿Por qué?.
7. La vez que estado más enamorado.

LISTA DE ASEVERACIONES PARA LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS EN FORMA DIRECTA E INDIRECTA

Identificar las siguientes aseveraciones:

- "Tengo hambre".
- o "Aquella si fue una tarde preciosa".
- e "Estoy enojado por lo que llegaste tarde a nuestra cita".
- "Tengo sueño, cuando los invitados no se van".

EXPRESIONES EN PRIMERA PERSONA "HABLA MI YO"

Frases vagas

Cambiar las siguientes frases usando la palabra "Yo"

1. Es posible que si estoy de humor vaya contigo a la fiesta.

2. Como que lo de probar drogas me hace dudar.

3. He pensado que aunque soy bueno en el colegio tal vez no está bien que te haga tu trabajo.

4. He pensado en la posibilidad de que algún día tú y yo tengamos relaciones sexuales.

Frases claras

1. Yo no quiero ir a la fiesta.

2. Yo no quiero probar drogas.

3. Yo no te voy a hacer tu trabajo.

4. Yo quiero tener relaciones sexuales.

FICHAS
"PASOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS"

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA. Se trata de lograr una definición del "caso", dónde está el problema, qué es lo esencial.
2. BÚSQUEDA DE ALTERNATIVAS. Se trata de dar todas las soluciones posibles, sin detenerse, en principio, en el análisis riguroso de las mismas.
3. CONSECUENCIAS. Examinar y valorar las consecuencias de las diversas alternativas.
4. ELECCIÓN. Se elige la alternativa más favorable.

"AHORA TE TOCA A TI CONTESTAR"

Para definir bien el problema no hay que emplear frases abstractas, como por ejemplo: "Mi hermano es muy desordenado".

Hay que describir los hechos sin juzgarlos, como por ejemplo: "Mi hermano deja la ropa tirada en el suelo".

Fíjate en estas frases y señala cuáles son las que definen mejor el problema.

Ejemplo 1.

- a) Mi problema es que soy eallado.
- b) Mi problema es que no puedo con otros niños, no contesto cuando me preguntan algunos mayores, a veces me callo si algo se molesta, etc.

Ejemplo 2.

- a) Antonio se enfada muy a menudo.
- b) Antonio se pone colorado, grita y chilla.

Ejemplo 3.

- a) María es muy vergonzosa.
- b) Maria no se atreve a decir lo que piensa.

Ejemplo 4.

- a) Ahora, Juan obedece y recoge su habitación con más frecuencia.
- b) Juan ha mejorado mucho su comportamiento en casa.

¿QUÉ PUEDO HACER PARA SOLUCIONARLO?

- Quedarme callado.
- o Pegarles.
- Insultarles.
- Decírselo al profesor.
- Preguntarles por qué se meten conmigo y pedirles que no lo hagan.
- Decírselo a mis padres.
- Hacer que no les oigo.

"¿QUÉ PASARÍA SI YO...?"

Me quedo callado:

- Pensarán que soy un cobarde.
- Puede que se cansen y no me vuelvan a insultar.

Les pego:

- No podría con los tres, me darían una paliza.
- Les demostraría que soy un valiente.
- Me comportaré como un "matón"

Les insulto yo a ellos:

- Me seguirían insultando.
- ¿Y si me pegan?

Se lo digo al profesor:

- Me llamarían chivato.
- Les castigaré.

Se lo digo a mis padres.

- Llamarán a sus padres.
- Me consolarán.

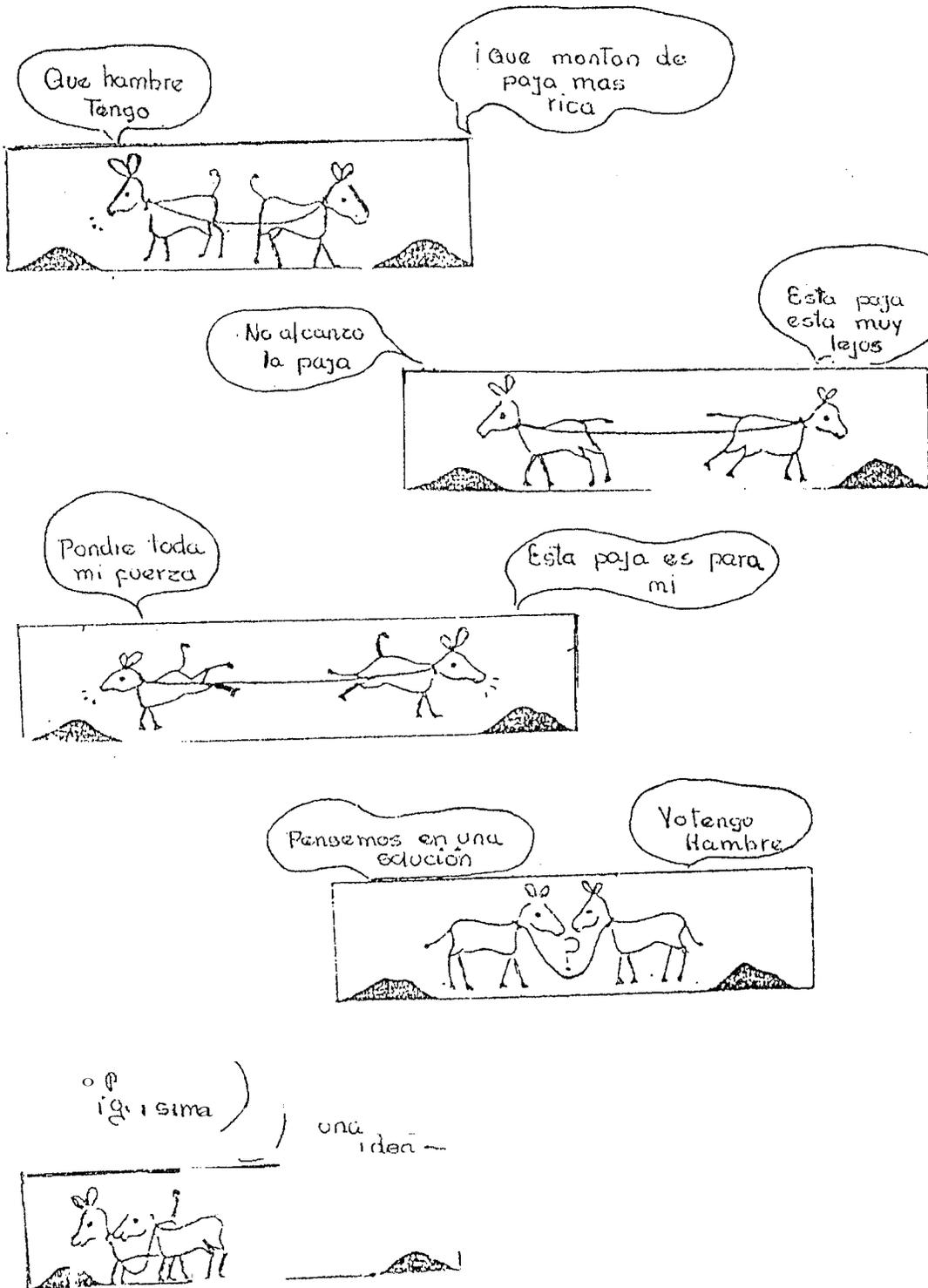
Les pregunto por qué se meten conmigo, les hago saber que me disgusta y les pido que no lo hagan:

- Demostraré que soy habilidoso.
- Puede que sigan insultándome.

Hago como que no les oigo:

- Me gritarán.
- © Quizá paren.

EL CRUCERO



ANEXO N° 5
FOTOGRAFÍAS

ENTRADA DEL CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL
"FÉLIX MÉNDEZ ARCOS"



PARTICIPACIÓN DE LOS JÓVENES EN LAS ACTIVIDADES



ACTIVIDADES RECREATIVAS



CONCLUSIÓN DEL PROGRAMA



CLAUSURA

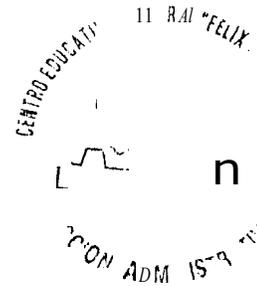


ANEXO N° 6

CARTAS

Centro Educativo Integral
"Félix Méndez Arcos",
Rigoberto Paredes 1299,
Tel.: 2488161, La Paz, Bolivia,
Casilla de Correo 12385 La Paz

La Par. 09 de **Noviembre** de 2004
DIR GRAL. CEIFMA N°022/04



CERTIFICADO

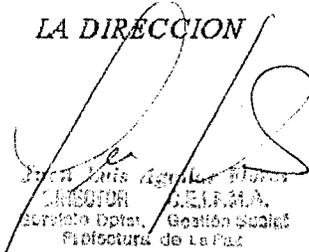
LA DIRECCION ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA DEL CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL FELIX MENDEZ ARCOS CEIFMA, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES CONFERIDAS YA PETICION DE LA INTERESADA.

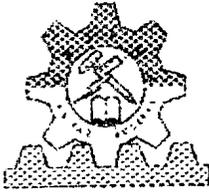
CERTIFICA:

*Que la señora Dorah Ortega Sanchez (Egresada de la Carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés) desarrollo su actividad **pre-profesional** en el C.E.I.F.M.A. ejecutando el Programa de Habilidades Sociales durante los **periodos** de Febrero a Julio de la gestión **presente** demostrando eficiencia y responsabilidad en el tiempo mencionado.*

Es cuanto tengo a bien certificar en honor a la verdad para fines consiguientes de la interesada.

C.c. Arch.
Personal.

LA DIRECCION

Dorah Ortega Sanchez
COORDINADORA CEIFMA
Escuela Dept. Gestión Social
Prefectura de La Paz



CEIFMA.,
C Centro Educativo Integral
"Félix Méndez Arcos".
R Rigoberto Paredes 1299,
T Tel.: 2488161. La Paz, Bolivia,
C Casilla de Correo 12385 La Paz

La La Paz, 09 de Noviembre de 2004
DIDIR GRAL. CHIFMA N°021/04



CERTIFICADO

LA DIRECCION ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA DEL CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL FELIX MÉNDEZ ARCOS CEIFMA, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES CONFERIDAS YA PETIC ION DE LA INTERESADA.

CERTIFICA:

Que la señora Albertina Brañez Borda (Egresada de la Carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés) desarrollo su actividad pre-profesional en el C.E.I.F.M.A. ejecutando el Programa de Habilidades Sociales durante los periodos de Febrero a Julio de la gestión presente demostrando eficiencia y responsabilidad en el tiempo mencionado.

Es cuanto tengo a bien certificar en honor a la verdad para fines consiguientes del interesado.

LA DIRECCION

C.c. Arch.
Personal.

PREFECTURA DE LA PAZ
SERVICIO DEPARTAMENTAL DE GESTION SOCIAL



%EGO

SPAS

ACREDITACION

La Paz 29 de Noviembre de 2004

DE CENTROS

BIO PSICO

SOCIALES

Señora:

LIC.

Directora de la carrera de psicología

Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

SERVICIO

Universidad Mayor de San Andrés

SOCIAL Y

FAMILIA

e

DEFENSORIAS

Señora Directora:

PROVINCIAS

Deseo Informarle que la ~~empresa~~ ALBERTINA BRAÑEZ BORDA ha
e el proyecto de "TORTALECIMIENTO DE LAS
HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN
AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS EN EL CENTRO EDUCATIVO
INTTEGRAL FELIX MENDES ARCOS".

PROGRAMAS

PROYECTOS

CENTROS

El trabajo realizado desde el mes de Febrero Julio del presente año, ha ayudado
los alumnos del Centro a mejorar la comunicación y Habilidades Sociales, Por
tanto se considera muy positivo para la institución.

HOGARES

INSTITUTOS

mismo agradecer a la Señora por la colaboración prestada.

PARA:

NIÑOS

HUERFANOS

DISCAPACITADOS

ADOLESCENTES

JOVENES

MUJERES

ADULTO MAYOR

e

Lic. Sandra Coca Chávez
Coordinadora del Área Psicológica

UNIDAD TECNICA DE ASISTENCIA Y FAMILIA

