

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE BARQUISIMETO
“DR. LUÍS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA”**

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL FORTALECIMIENTO DE LAS
RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES**

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Grado de
Magister en Orientación Educativa**

Autora: Elizabeth Ramírez

Tutor: Rosa Díaz

Barquisimeto, Diciembre de 2017

UNIVERSIDAD PEDEGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO LUIS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL FORTALECIMIENTO DE LAS
RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES**

Por: Elizabeth Ramírez

Trabajo de Grado de Maestría aprobado, en nombre de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, por el siguiente jurado, en la ciudad de Barquisimeto, a los 12 días del mes de Diciembre de 2.017

 Karelis Gonzalez C.I 9.629.205		 Olga Jimenez C.I.5.275019
	 Rosa Diaz C.I.10.778.049	

CONTENIDO

	PP
LISTA DE CUADROS.....	p.p. v
RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
MOMENTO	
I. COMIENZA LA TERTULIA.....	3
Inquietud que Orienta el Estudio.....	3
Propósitos de la Investigación.....	8
Propósito General.....	8
Propósitos Específicos.....	8
Justificación.....	9
II. ANTOLOGÍA PREVIA AL COLOQUIO.....	
Estudios Previos.....	11
Teorías que Sustentan el Estudio	14
La Comunicación.....	14
Relaciones Interpersonales.....	16
Comunicación Asertiva	16
Componentes de la Comunicación Asertiva	20
Estrategias de Comunicación Asertiva	21
Teoría Humanista	22
Teoría Cognoscitiva Social	24
III. EL RECORRIDO DE LA TERTULIA	
Naturaleza de la Investigación.....	26
Fases de la Investigación.....	28

Escenario de Estudio.....	29
Actores Sociales de la Investigación.....	29
Técnicas de Recolección de la Evidencia.....	29
Observación Participante.....	30
Diario de Campo	30
Análisis e Interpretación de la Información.....	31
Planos del Conocimiento.....	31
Epistemológico.....	31
Ontológico.....	31
Metodológico	31
Axiológico	32
 IV. LA TERTULIA DE LOS PROTAGONISTAS.....	 33
Fase I: Diagnóstico.....	33
Fase II. Elaboración del Plan de Acción.....	46
Fase III y IV Ejecución y Evaluación del Plan de Acción.....	49
 V. APORTE AL COLOQUIO.....	 106
 Reflexiones y Consideraciones Finales.....	 106
 REFERENCIAS	 110
 ANEXOS	 116
A Vista Fotográfica del Escenario de Estudio	117
B Sesión Diagnóstica.....	119
C SESIÓN N° 1.....	122
D SESIÓN N° 2.....	126
E SESIÓN N° 3.....	130
F SESIÓN N° 4.....	134
G SESIÓN N° 5.....	141
	150

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1 Derechos Humanos Asertivos	20
1 Planificación de la Fase I. Diagnóstico	34
2 Categorización de la Fase I. Diagnóstico.....	41
3 Plan de Acción.....	47
4 Planificación Sesión N°1 “Zona Comunic_Arte”.....	51
5 Categorización de Sesión N°1 “Zona Comunic_Arte”.....	57
6 Planificación Sesión N°2 “El Arte de Comunic_Arte”.....	64
7 Categorización de Sesión N°2. “El Arte de Comunic_Arte”.....	67
8 Planificación Sesión N°3 “La Hora de Comunic_Arte”.....	72
9 Categorización de Sesión N°3 “La Hora de Comunic_Arte”.....	79
10 Planificación Sesión N°4 “Copa Comunic_Arte”.....	82
11 Categorización de Sesión N°4 “Copa Comunic_Arte”.....	87
12 Planificación Sesión N°5 “Campaña Comunic_Arte”.....	93
13 Categorización de Sesión N°5 “Campaña Comunic_Arte”.....	10
	2

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO “LUÍS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA”
Maestría en Educación, Mención Orientación**

**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL FORTALECIMIENTO DE LAS
RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL PRIMER
AÑO DE LA E.T.C. “DR. AMBROSIO PERERA”**

Autor: Elizabeth Ramírez

Tutora: Prof. Rosa Díaz

Fecha: Diciembre de 2017

RESUMEN

La presente investigación se ubica en el paradigma socio-crítico y enfoque cualitativo bajo la modalidad de investigación-acción participante, enmarcado en la línea de investigación del docente en su rol de orientador, específicamente en el área de desarrollo personal-social. El propósito fundamental de esta fue desarrollar un plan de acción sobre la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales, dirigido a estudiantes del primer año de la E.T.C.R. “Dr. Ambrosio Perera” de Barquisimeto, Estado Lara. Para ello se tomó como actores sociales a veintinueve estudiantes de primer año, “B”, de quienes se recogió evidencias por medio de la técnica de observación participante. Esta información fue luego categorizada e interpretada a través del modelo Glaser, permitiendo diseñar y ejecutar un plan de acción protagonizado por las voces de sus actores sociales. La investigación se sustentó en una revisión detallada de referentes teóricos relacionados a la contextualización de la comunicación asertiva y relaciones interpersonales en el escenario escolar, así como en la teoría humanista de Rogers y del aprendizaje cognitivo social de Bandura. Una vez evaluado el plan de acción ejecutado, se procedió a reseñar los hallazgos emergidos, determinado que las experiencias vivenciadas permitieron a los participantes poner en práctica una comunicación asertiva que generó las reflexiones pertinentes para fortalecer sus relaciones interpersonales, convirtiéndolos en promotores de las mismas.

Palabras clave: comunicación, comunicación asertiva, relaciones interpersonales

INTRODUCCIÓN

“No hubo regreso para ninguno de los dos. Se marcaron, se influyeron, se desnaturalizaron, se modificaron mutuamente de un modo profundo”

Uslar (1996)

La educación, tal como labor institucional, debe cumplir más que una mera impartición y acumulación de saberes y de contenidos, su propósito fundamental es preparar para la vida, lo cual en la actualidad se ha convertido en un desafío frente a todas las circunstancias adversas que presenta el entorno, es por ello que, entonces, la comunicación viene a entrar en juego de manera decisiva en los roles que desempeña el docente.

En tal sentido, todo docente tiene la responsabilidad de usar las herramientas de que dispone en su quehacer diario para formar, no solo desde lo académico e intelectual, sino también desde lo humano y social a cada generación que pase por sus manos. No se trata de material inerte, sino precisamente de personas, individuos que participan expectantes de ser considerados como valiosos y no solo como objetos del saber ni mucho menos como objetos de estudio.

Es así como aparecen en el escenario educativo una cantidad de retos, desafíos y necesidades que pueden y deben abordarse desde la práctica diaria, pues resolverlos no se trata de un sencillo abordaje teórico, sino que implican intervenciones que germinan en las propias interacciones, muchas veces espontáneas e inconscientes de los actores sociales. Tal es el caso de las relaciones interpersonales en los jóvenes adolescentes que inician sus estudios de primer año de bachillerato en la E.T.C.”Dr. Ambrosio Perera”. Estas, tal como en todo individuo, son una necesidad, sin embargo comúnmente en la práctica puede observarse un notable deterioro en las mismas, pues han quedado expuestas a merced de los modelos de agresividad o sumisión que proliferan por doquier.

De allí que, este trabajo de investigación surge de la necesidad de promover a tiempo entre los estudiantes del primer año el fortalecimiento de sus relaciones

interpersonales por medio de la comunicación asertiva, entendiendo esta como la habilidad social que permite a las personas expresar con claridad sus ideas sin agredir a los demás, cumpliendo así con el propósito social fundamental de la educación: preparar para la vida.

En vista de ello, la presente investigación se llevó a cabo pretendiendo que los actores inmersos en ella protagonizaran la promoción de la comunicación asertiva para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales no solo en el aula, sino en todos los ámbitos de la vida.

Para esto se cumplió con cinco momentos. El primero de ellos llamado “Comienza la Tertulia”, pues en él se describen las primeras inquietudes respecto a la realidad observada. Estas fueron la inquietud que orientó el estudio, la necesidad o problema a resolver, el propósito general y los propósitos específicos y la justificación.

El segundo momento, titulado “Antología tras el Coloquio” da cuenta de los antecedentes relacionados con esta investigación y los aportes teóricos que sustentan la misma. Seguidamente, el tercer momento titulado “El Recorrido de la Tertulia”, en el que se describen los aspectos metodológicos del estudio, tales como la naturaleza y fases de la investigación, el escenario de Estudio, los actores sociales, la técnica empleada para la recolección de evidencias y los planos del conocimiento implicados en esta.

Por su parte, el cuarto momento fue titulado “La Tertulia de los protagonistas”, pues en esta aparecen las especificaciones de la fase diagnóstica extraída de las voces mismas de los actores, así como el diseño, ejecución y categorización de las evidencias recogidas en estas fases. Cabe mencionar que para la categorización se empleó el modelo Glater. Finalmente, en el quinto momento llamado “Aporte tras la Tertulia” aparecen las reflexiones de la investigadora a que dieron lugar las experiencias vividas en cada etapa de la presente investigación.

MOMENTO I

COMIENZA LA TERTULIA

Inquietud que Orienta el Estudio

La labor docente del nuevo milenio viene impregnada de un arsenal de retos y desafíos que van más allá del “ganarse la vida” por medio de la acumulación y transmisión de conocimientos teóricos o prácticos. Una mirada desde el aula en relación al ejercicio de la educación actual implica una reflexión más allá, inclusive, del debate de su propio origen, pues bien sea como vocación intrínseca o como elección circunstancial, refiere a una serie de decisiones y acciones que deberían encaminar el desarrollo intelectual, moral, físico y social de aquellos que se tiene a cargo en medio de una sociedad cambiante y cada vez más violenta a la vista de todos.

En este orden de ideas, la trascendencia del hecho educativo que hoy convoca a la reflexión radica en que se tiene la oportunidad de contribuir con la formación de los hombres y mujeres del mañana, quienes darán continuidad al engranaje social y cultural de la humanidad, destacándose así la relevancia del espacio escolar como un reflejo de la sociedad en la que está inmerso.

Este planteamiento, de acuerdo con Triana (2014), también supone, que el ambiente escolar constituye, por un lado el espacio propicio para la repetición de prácticas sociales aprendidas y, por otro lado, como palestra para la **necesaria transformación de la sociedad ante muchas de las trabas que la aquejan**, ya que ofrece la posibilidad de promover el desarrollo de las habilidades sociales que demanda con urgencia la realidad, a fin de potenciar el proceso comunicativo de la humanidad y manejar o prevenir situaciones problemáticas.

Lo expuesto genera inquietudes referente a la actuación que el docente ha desarrollado. Al respecto, Coronado (2008) afirma que todo educador puede y debe implementar las alternativas que sean necesarias a fin de cumplir con el objetivo primordial de la educación, como lo es contribuir con el pleno desarrollo de la personalidad del educando en todos los factores que lo integran: intelectual, corporal, afectivo y ético moral, indistintamente del nivel educativo que se atienda.

Esta posibilidad se convierte en una exhortación a la reorientación de la práctica docente hacia la promoción de una sociedad constituida por relaciones interpersonales saludables derivadas de la activa participación consciente en la adquisición y desarrollo de habilidades sociales que garanticen el aprovechamiento del potencial tanto individual como colectivo que, a su vez, permitan superar la crisis en los espacios educativos donde muchas relaciones parecen cargadas de irrespeto reflejado en agresiones físicas y verbales entre los estudiantes.

Enmarcada en esta realidad se encuentra la Escuela Técnica Comercial “Dr. Ambrosio Perera”, en la que se hace notorio que entre los estudiantes del primer año, al inicio de cada jornada, al entrar al aula y ocupar los lugares correspondientes frecuentemente se escuchan expresiones en tono de voz elevado para exigir que se desocupe su lugar tales como *“párate de ahí, burro, que ahí voy yo”*; *“no seas tú pilas, esa mesa y esa silla las busqué yo, busca tú las tuyas”*, *“te vas levantando de una vez de ahí, antes que te entre a patadas”*, *“vuela sin alas”*; además de los constantes empujones y manotazos por parte de algunas hembras hacia los varones si estos obstaculizan su paso.

Se observa también que en diversas oportunidades, al llamarse la atención a una sección, algunos estudiantes han hecho comentarios como *“ya vienen otra vez con lo mismo”*, *“solamente no tienen que ver lo malo”*, *“si hacemos algo bueno nadie nos felicita por eso”*, *“todo el tiempo, por uno pagan todos”*. Asimismo, es notorio que ante los llamados de atención individuales la respuesta más común es *“ah, sí, ni que yo fuera el único...”*, *“pero dígame a los demás”*, *“usted sólo me regaña a mí”*, *sin que se note un cambio o mejoría posterior a estos llamados*. De igual forma, en una oportunidad un estudiante al recibir un llamado de atención por parte de una docente

al no portar el uniforme de la manera establecida, respondió ***“un momentico profe, me va bajando el tono”***, mientras la miraba fijamente y la señalaba con el dedo, lo cual fue reportado por esta como un acto de rebeldía, desacato a la normativa y amenaza personal, evidenciándose el irrespeto hacia la figura docente. En el mismo orden de ideas, en una oportunidad, se abordó a una estudiante por haberse salido del aula sin permiso, quien hacía mención de la falta de respeto por parte de sus pares, expresando ***“no j..., no vuelvo a entrar, ya no aguanto más a los muchachos diciéndome que soy negra, prefiero quedarme sin nota”***. En otra ocasión, al conversar con un estudiante acerca de su bajo rendimiento expresó ***“salgo mal porque no entiendo, es que no me gusta interrumpir su clase para decir que no entendí, porque los demás sí entendieron y se van a burlar mío”***.

De igual forma, una docente comentó ***“le quité un examen a... por estar hablando y me dijo gritando 'sie profe, ella es la que me está diciendo, yo no le pregunté nada'”***. Al entregar la evaluación agregó ***“que Dios la perdone, oyó”***, lo que fue referido por la docente como un “chantaje psicológico” por parte del estudiante para disimular su agresividad ante el descontento.

Al respecto, la docente expresó ***“es triste que no podamos hacer más, se ve que les falta mucha asertividad en sus casas, la mayoría tiene una base muy frágil y reaccionan como se han acostumbrado a ser tratados.”*** Otra docente manifestó que ***“se nota que se comunican, pero no de forma asertiva; ellos prefieren gritar lo que sienten o no decirlo por costumbre o por precaución”***, mientras que otra educadora opinó que ***“no existe entre ellos asertividad porque ni siquiera ven ese concepto en ninguna parte”***. Asimismo, otra docente comenta ***“es que la forma como se relacionan solo puede ser producto de una cultura familiar en la que prevalece el irrespeto y la agresividad”***

Todas estas situaciones expuestas exhiben las notorias carencias en el área de la comunicación de los estudiantes, quienes reflejan estilos comunicacionales que dificultan las relaciones interpersonales saludables dado que evidencian poca o ninguna distinción de roles así como tampoco reflejan parámetros del buen trato hacia los demás, bien sea esto aprendido en el hogar o emergente del contexto escolar

Necesidad o Problema a Resolver

La acción comunicativa representa un papel de suma importancia en el hecho educativo, no solo por la impartición de saberes que pueda generarse a partir de ella, sino también por la magnitud de las implicaciones sociales que tal proceso propicia a partir de los diversos roles, reglas e interacciones que surgen de manera inevitable en el ambiente escolar entre docentes y estudiantes.

La comunicación humana y las consecuentes relaciones interpersonales que de ella derivan, va más allá del intercambio de palabras entre un emisor y un receptor. De acuerdo con Fragoso (1999), además de este intercambio la manera en que se lleva a cabo la expresión de un mensaje revelará significados e interpretaciones, infiriéndose que estos estarán basados en aspectos que encierran mensajes, si se quiere, paralelos, tales como la postura corporal, el tono de voz, entre otros. Es por esto que pueden notarse interacciones entre los estudiantes que se vuelven, al parecer de la nada, poco armoniosas, pues en cada emisión podría haber un mensaje doble. A veces basta un comentario de algún estudiante para detonar la burla, el sarcasmo o la respuesta agresiva del resto del grupo.

Es aquí donde autores como Riso (2002) distinguen entre comunicación asertiva y no asertiva, incluyendo en esta última tanto los comportamientos agresivos como los sumisos o pasivos que pueden llegar a regir la comunicación (p.9) y estos se evidencian en cualquier espacio, tanto dentro como fuera del aula. En este sentido, la comunicación asertiva cobra un valor estratégico en medio de un escenario educativo en el que no solo las palabras resultan motivos de malos entendidos, sino que, en general, cada día se hace más difícil lograr una comunicación que promueva relaciones interpersonales derivadas tanto en bienestar social como personal.

En consonancia con esto, Watzlawick, Beavin y Jackson (citados por García, s/f), afirman que la comunicación es un sistema en el que cada una de sus partes (o elementos) está relacionada de tal modo con las otras que un cambio en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y en el sistema total. Este planteamiento da cuenta del carácter de las relaciones interpersonales que se evidencia en muchos

espacios educativos, pero también en la sociedad en general pues, bien sean aprendidas en el hogar o no, a diario la escuela atestigua relaciones interpersonales poco saludables no solo entre los estudiantes, sino también en la relación con los docentes.

En este sentido, puede considerarse que el alcance de la comunicación en el aula, tal como lo señalan Monje y otros (2009), no solo deja como legado a las generaciones los contenidos curriculares, entendiéndose que, como auténtico escenario de encuentro humano y social, a diario se aprenden y enseñan modas, gustos, léxicos, comportamientos, estilos que influirán, positiva o negativamente, en la conducta futura así como en el desarrollo de aptitudes y actitudes en las más variadas esferas de la vida, por lo que no deben pasarse desapercibidas las manifestaciones expresadas por los estudiantes.

Se requiere, pues, según Fragoso (ob. cit.), el ejercicio de la docencia en la actualidad desde una redefinición del papel tradicional que en el siglo pasado se ejercía en un aula de clases, argumentándose esta necesidad en la insoslayable verdad planteada por Monje y otros (ob.cit.), quienes definen al docente como un ser humano capaz de participar en el desarrollo de nuevas generaciones y a los estudiantes como seres pensantes, capaces de tomar decisiones desde su constructo personal, enfatizando en la importancia de las relaciones interpersonales como parte de su proceso de desarrollo y resaltando a su vez, la urgencia de que el docente dirija acciones a fin de favorecer en dicho desarrollo.

Entonces, vale la pena que el docente, en todo nivel educativo, encamine acciones que le permitan contribuir con la formación y desarrollo de habilidades sociales que avalen el respeto al derecho y la dignidad tanto propia como ajena, desarrollando así la tarea social impuesta ante la evidencia de un hecho educativo que viene contemplando la necesidad de propiciar la reflexión e intervenir en la adquisición y desarrollo de capacidades que encaminen a la consolidación de una sociedad más humanista, en la que la comunicación asertiva cobra un valor estratégico para el establecimiento de relaciones interpersonales que contribuyan al logro de la sociedad que se espera para la actualidad y la posteridad.

No obstante y en contraposición a estos fines, en el escenario escolar de los estudiantes de primer año de la E.T.C.R. “Dr. Ambrosio Perera” se observa el auge de agresividad y violencia, evidenciando, no pocas veces con resignación, modelos comunicacionales y estilos de relaciones interpersonales entre los estudiantes que revelan una creciente crisis cargada de tratos hostiles considerados innecesarios, de sometimientos que truncan potencialmente el hecho educativo pues impide el pleno desarrollo de las actividades escolares y la sana convivencia en la cotidianidad, convirtiéndose al mismo tiempo en estilos comunicacionales que serán trasladados a otros espacios.

En consonancia con esta realidad, se considera que debe desarrollarse un plan de acción que pueda contribuir a fortalecer las relaciones interpersonales en los estudiantes por medio de la comunicación asertiva, de manera que los jóvenes puedan aprender a expresar sus sentimientos, percepciones u opiniones e incluso, defenderse sin dejarse manipular ni manipular a otros, distinguiendo con claridad los roles en sus distintas interacciones. A partir de allí se presentan las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los modelos de comunicación predominantes entre los estudiantes?

¿Qué elementos constituyen modelos no asertivos de la comunicación en los estudiantes del primer año de la E.T.C.R “Dr. Ambrosio Perera”?

¿Qué acciones tomar para reforzar las relaciones interpersonales en los estudiantes por medio de la comunicación asertiva?

¿Contribuirán estas acciones a fortalecer las relaciones interpersonales en los estudiantes?

Propósito General

Desarrollar un plan de acción para promover la comunicación asertiva en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en los estudiantes del primer año de la E.T.C.R “Dr. Ambrosio Perera”.

Propósitos Específicos

-  Diagnosticar los estilos de comunicación presentes en las relaciones interpersonales de los estudiantes del primer año y las posibles necesidades de fortalecimiento de las mismas.
-  Diseñar un plan de acción que permita promover la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales entre los estudiantes.
-  Ejecutar el plan de acción diseñado.
-  Evaluar la efectividad del plan ejecutado.

Justificación

El desarrollo de la sociedad depende, en gran medida, del desarrollo integral de cada uno de los individuos que la conforman. En este sentido, se considera necesaria la divulgación del conocimiento relacionado con la comunicación asertiva para un mejor desenvolvimiento en el desarrollo de relaciones interpersonales dado que una reflexión al respecto puede conllevar a un mejor funcionamiento de la vida familiar, institucional y social, que contribuya a la calidad no solo de las interacciones sociales, sino de la sociedad en general.

En consonancia con este planteamiento, Moreno (2011) asegura que la escuela es una de las instituciones que desarrolla las habilidades sociales de manera paralela a los programas de estudio y, a partir de esta afirmación se infiere que es necesario aprovechar esto para intervenir con acciones, tales como un plan de acción de comunicación asertiva que favorezca el desarrollo de estas capacidades que son de vital importancia, primeramente como individuo, como sociedad, estado y finalmente que favorezca el progreso del país en materia social, tal como lo señala la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en el artículo 103, según el cual toda persona tiene derecho a una educación integral que conlleve a una mejor calidad de vida en sociedad.

De esta manera, se evidencia que la interacción entre los actores de una sociedad es considerada de vital importancia en el desarrollo de la misma y debe ser regulada y sometida a determinadas normativas que conlleven a una conducta socialmente aceptada, de manera que esta investigación puede constituir una herramienta que permita el establecimiento consciente de acciones que promuevan el desarrollo de habilidades que generen interacciones sociales más armónicas, en las que los estudiantes defiendan sus derechos como ciudadanos, al tiempo en que cuidan del orden y derechos de los demás miembros de la sociedad, tal como lo determinan los objetivos específicos establecidos para el primer año del Subsistema de Educación Secundaria del Sistema Educativo Bolivariano (2007).

En este orden de ideas, esta investigación permite aportar un grano de arena en la construcción de soluciones ante la realidad institucional que presencia constantes rupturas de relaciones interpersonales y situaciones problemáticas. Además, puede destacarse la relevancia de la presente investigación a nivel académico y social ya que los efectos favorables de una intervención que fomente mejores relaciones interpersonales resultan indispensables en la formación escolar de los adolescentes de hoy, de manera que se les ofrezca con ello la posibilidad de incorporarse de manera eficaz en una sociedad y, de esta forma, estos se conviertan en promotores de comportamientos comunicativos que conlleven a una mejor calidad de vida en sociedad.

Asimismo, el presente estudio se enmarca en la Línea de Investigación de el Docente en su Rol de Orientador, aproximándose al área Personal-Social-Familiar de la Orientación, por cuanto propicia el desarrollo de procesos relacionados no solo con la persona como individuo, sino como actor inserto en un plano social en el que requiere tomar conciencia tanto de sí mismo como de los demás, tal como lo señala Salazar (s/f).

MOMENTO II

ANTOLOGÍA PREVIA AL COLOQUIO

Estudios Previos

La comunicación asertiva y su relación con el fortalecimiento de las relaciones interpersonales ha sido un tema de interés general en los últimos años tanto en el ámbito educativo como en diferentes esferas del quehacer social. Es por esto que, en el marco del estudio que se plantea, pueden referirse diversos trabajos de investigación que dan cuenta de la trascendencia que implica el desarrollo de la asertividad como habilidad social, especialmente en edades tempranas, ya que su aprendizaje podría repercutir en diversas formas en la vida adulta.

Para efectos de la presente investigación, luego de una minuciosa revisión bibliográfica, fueron seleccionados cinco (05) trabajos investigativos sobre la temática en cuestión, tomando en cuenta sus autores, años, títulos, metodología, objetivos y sus hallazgos o aportes que permitieran otorgar mayor solidez respecto a la temática abordada, reseñando los siguientes:

En el ámbito internacional se encuentra un estudio presentado por Coromac (2014), titulado “Estrategias de Asertividad como Herramientas para la Transformación del Conflicto en el Aula”, llevado a cabo en la Universidad Rafael Zaldívar, en Guatemala. Su objetivo fue promover estrategias de asertividad entre los docentes como herramientas para la transformación del conflicto en el aula. Este se trató de un estudio enmarcado en el paradigma socio-crítico, permitiendo que sus hallazgos sean considerados un aporte a los fines de la presente investigación ya que se evidencia que, cuando los docentes conocen y utilizan estrategias de asertividad ante situaciones de conflicto, éstas se multiplican a los estudiantes, quienes podrán mediar conflictos tanto entre pares como en otros ámbitos de interacción social.

Resulta considerablemente pertinente en este estudio, la premisa de que la asertividad puede adquirirse, aprenderse y desarrollarse, por lo que se recomienda fortalecerla de manera continua, demostrando por un lado, que la comunicación asertiva como habilidad social puede, como todas las habilidades, aprenderse; y por otro lado, esta puede promoverse y enseñarse para mejorar las relaciones interpersonales. Asimismo, puede considerarse que el desarrollo de estas habilidades podría favorecer no solo la integración de los adolescentes de primer año a la vida escolar, sino su desenvolvimiento en áreas no académicas, favoreciendo su formación integral.

A nivel nacional se encuentra el estudio de Zambrano (2015) titulado “La Comunicación Asertiva y el Manejo de Conflictos Laborales en Educación Básica Primaria” en la Parroquia Tamare del Municipio Mara del estado Zulia, fijándose como objetivo principal determinar la relación existente entre comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales. Este fue un estudio descriptivo de campo, bajo el enfoque cuantitativo, contextualizado en las áreas del conocimiento de comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales. En este estudio la investigadora concluyó que a medida que aumentan la comunicación asertiva aumenta de forma positiva el manejo de conflictos laborales.

En este sentido, se considera un aporte para la presente investigación dado que permite afirmar la relación existente entre la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en el ámbito escolar. Asimismo se asegura que en la actualidad la comunicación en los espacios educativos no se ha empleado de manera adecuada, por tanto se resalta la necesidad de que la comunicación asertiva se convierta en área de capacitación a los docentes, a fin de que estos puedan propiciar el aprendizaje significativo y asegurar el éxito en el proceso educativo y psicosocial de los estudiantes.

En cuanto al ámbito regional se encuentran los siguientes estudios:

Escalona (2013) realizó un estudio cuyo título es “Inteligencia Emocional de los Docentes en el Manejo de la Comunicación Asertiva con los Estudiantes de Educación Media General” con la finalidad de analizar el empleo de las habilidades

de inteligencia emocional de los docentes en el manejo de la comunicación asertiva en estudiantes de Educación Media General de la Unidad Educativa “Colegio 19 de Abril” de Cabudare, Municipio Palavecino, siguiendo la metodología de investigación de campo de carácter descriptivo.

En la investigación se llega a la conclusión que la mayoría de los docentes han desarrollado habilidades de inteligencia emocional, sin embargo existen debilidades de empatía y tolerancia hacia los estudiantes, por lo que considera que se deben reforzar estos aspectos de habilidades sociales para mejorar el manejo de la comunicación asertiva. Estos hallazgos se consideran relevantes ya que permiten considerar la necesidad de aprender a establecer relaciones interpersonales armónicas basadas en la comunicación asertiva no sólo en el ámbito escolar, pues estas pueden dar un valor agregado a las funciones que se desarrollarán en el resto de la vida, lo que sin duda podrá manifestarse en el ámbito social o laboral en un futuro.

Por su parte, González (2014) tituló su estudio “La Comunicación Asertiva como Estrategia dirigida a los Docentes para Mejorar las Relaciones Interpersonales”. Este, bajo un enfoque cualitativo, en la modalidad de investigación-acción planteó el propósito de desarrollar un plan de acción que permita la comunicación asertiva dirigido a los docentes para mejorar las relaciones interpersonales en la U.E.N “Largio Jiménez”, concluyendo que si los docentes tienen la disposición de aprender la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales, esto incidirá en un ambiente de convivencia laboral saludable en la institución.

Esta investigación permite evidenciar, por un lado la necesidad de promover el de la comunicación asertiva como alternativa para generar cambios favorables en las relaciones interpersonales y, por otro lado, otorga relevancia al papel de modelo que ejerce el docente frente a sus estudiantes como adulto significativo, de manera que guarda estrecha relación con la presente investigación dado que si el docente modela o propicia relaciones interpersonales basadas en la comunicación asertiva ejercerá un impacto en la forma en que se comunican los estudiantes en sus distintas interacciones.

Por último, Mosquera (2014) presenta un trabajo de investigación que lleva por título “Programa de Orientación basado en el Respeto y Tolerancia para Mejorar las Relaciones Interpersonales de los Estudiantes de Quinto Grado de la Escuela Bolivariana Estatal Quebrada Grande”, cuyo propósito explícito es ejecutar un plan de acción de orientación basado en el fomento de los valores de respeto y tolerancia para fomentar relaciones interpersonales favorables en los estudiantes.

Esta intervención se enmarca en el paradigma socio-crítico y fue llevada a cabo con un grupo de trece actores sociales del Quinto grado, seleccionados por presentar constantemente comportamientos inadecuados en el aula de clases, los cuales fueron impactados de manera que mejoraron sus relaciones interpersonales afianzando los valores tanto dentro como fuera del aula de clase.

De esta producción se destaca la posibilidad de fomentar mejores relaciones interpersonales en los estudiantes como principales actores sociales, aporte que se considera de provecho para la presente investigación en la medida en que evidencia que es posible fortalecer las relaciones interpersonales en el aula, así como también expone sus repercusiones positivas a nivel personal y social.

Como puede evidenciarse, de cada una de las investigaciones mencionadas puede extraerse la afirmación de que la comunicación asertiva requiere de un aprendizaje, así como también deriva de la anterior revisión la observación de que una comunicación poco asertiva tiene repercusiones negativas, mientras que lo contrario ejerce influencias positivas en múltiples aspectos de la vida, tanto a nivel personal como colectivo. Estos hallazgos permiten una consecuente reflexión en relación a la comunicación asertiva como una estrategia que puede fortalecer las relaciones interpersonales en el contexto educativo, así como contribuir con una mejor calidad de vida.

Teorías que Sustentan el Estudio

Comunicación

La palabra comunicación implica un campo semántico amplio, razón por la que resulta útil abordarla desde su etimología, que, según Aguilarte, Calcurián y Ramírez (2010) deriva del latín comunicatio y éste a su vez procede del sustantivo comunico, cuya traducción al castellano es participar en algo común. De esta forma, tanto el sustantivo comunicación, como el verbo comunicar, tienen su origen en la palabra comunis, raíz de la palabra comunidad, la cual señala la relación que se da entre individuos.

Esta definición etimológica permite, entonces, observar que, aunque en diversos contextos se interprete la comunicación como una necesidad inherente al individuo, su nacimiento está ligado a la interacción entre los miembros de una comunidad, siendo, por tanto, esencial en cualquier interacción humana en tanto que satisface necesidades individuales así como sociales, a partir de lo cual han girado no pocas teorías.

Dicho así, en el sentido más general, se entiende la comunicación como un proceso en el que un emisor desea transmitir o intercambiar un mensaje con un receptor, lo codifica de manera comprensible para el receptor y lo envía mediante un canal. El receptor, al recibir el mensaje, lo interpreta y responde de acuerdo a la comprensión del mismo.

Al respecto, Langevin (citado por Escalona, ob, cit.), propone que para que la comunicación resulte satisfactoria requerirá de elementos indispensables, tales como la precisión o claridad, la autenticidad y el respeto. Esta propuesta manifiesta la concepción de la comunicación como un hecho social, que requiere de la contemplación no solo de una necesidad individual de expresarse, sino también del otro, para lo cual se precisa, más allá de la necesaria codificación de un mensaje en determinado lenguaje (verbal o no), también el seguimiento de normas sociales aceptables.

En este orden de ideas, Matos (2009), explica la comunicación como un complejo proceso en el que confluyen tanto aspectos psicológicos como sociales, a partir de lo cual se infiere que las personas no sólo tienen la necesidad básica y fundamental de comunicarse con otros, sino también de vivir en comunidad con otros, de pertenecer a un grupo, de relacionarse con otras personas. De esta forma se entiende la comunicación como un hecho social que determina en gran parte las acciones de las personas, entre ellas la construcción inevitable de relaciones interpersonales.

Relaciones Interpersonales

Al igual que la comunicación, las relaciones personales son desarrolladas por los seres humanos desde los diferentes roles en que estos interactúan y en todas las áreas en que se desenvuelva, incluyendo la escuela. A estas relaciones dinámicas se les conoce como relaciones interpersonales. Estas se basan, de acuerdo a Zaldívar, (citado por Matos, ob.cit.) en la necesaria interacción no sólo con la persona sino con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida, totalmente diferentes unos de otros, en las que las actitudes derivadas de la personalidad de cada individuo inciden sobre las relaciones que establece con sus semejantes, por lo que es común que surjan conflictos en estas interacciones.

Al respecto Klisberg (citado por Matos, ob.cit.) plantea que la comunicación y las relaciones interpersonales forman un binomio indisoluble; atribuyéndoseles mayor relevancia e independencia, pues se entiende que no basta la mecánica recepción del mensaje emitido por un intérprete para generar una relación interpersonal, sino que, según Villamizar (citado por Armas, ob.cit), las relaciones interpersonales implican la forma en que los seres humanos interactúan, de lo cual se deriva que estas interacciones entre las personas influyen y son influidas por los otros, bien sea como padres e hijos, desde el hogar, o bien, como docentes, estudiantes o compañeros, desde las instituciones educativas.

En este sentido se destaca la necesidad de establecer el papel de la escuela como agente trascendental en la formación de relaciones interpersonales

significativas que se constatan en la formación integral, el rendimiento académico de los educandos y en el mejoramiento progresivo de su calidad de vida, por lo que se consideran estos aportes teóricos de relevancia para los fines de este estudio ya que pretende fortalecer las relaciones interpersonales en los estudiantes del primer año, de manera que impacten sus distintas interacciones bien sea entre pares, familiares, en la relación docente-estudiante y en sus futuras relaciones laborales.

Comunicación Asertiva

El vocablo asertivo, de aserto, según señala Yagosesky (2005), tiene su origen en el latín “asertus” y significa afirmación de la certeza de una cosa, entendiéndose como asertiva a aquella persona que afirma con certeza algo. Sin embargo, para hablar de comunicación asertiva primeramente se debe tener mayor precisión de lo que es asertividad.

Al respecto, Escalona (2013) la define como un proceso activo, directo y franco en el que se manifiesta la habilidad de expresarse así como de elegir cómo reaccionar y hablar de derechos cuando se considere apropiado. De acuerdo a lo anterior se entiende que esta práctica permite elevar la autoestima y ayuda a desarrollar la autoconfianza para expresar el acuerdo o desacuerdo cuando se cree que es importante, así como pedir a otros un cambio en su comportamiento si se considera ofensivo, sin olvidar el respeto a la dignidad del otro.

Este autor reconoce que la comunicación asertiva supone igualdad para todos, permitiéndole al individuo obtener beneficios personales dentro del entorno que le ha correspondido vivir, por tanto se le considera beneficiosa para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales al promover el desarrollo de conceptos saludables de autoestima, habilidad interpersonal afectiva y desarrollo personal.

En este orden de ideas, dadas las implicaciones que presenta la comunicación asertiva en relación a otras habilidades sociales, Garcés (citado por Camargo y Macías, 2011) sostiene que, precisamente, la aparición de los estudios en torno al tema aparecen ante la búsqueda de procesos no convencionales con miras al

favorecimiento de la calidad de las relaciones, *permitiendo deducir que* de ella deriva una posible optimización de las de las relaciones interpersonales en distintos ámbitos de la vida, bien sea a nivel familiar, institucional u organizacional.

En conformidad con este planteamiento, Gutiérrez (1996) presenta la comunicación asertiva, en primer lugar, como un “arte de comunicación profunda en la que el individuo refleja honestidad, claridad y firmeza al mismo tiempo en que desarrolla autodirección y autodisciplina” (p.16); infiriéndose que, como todo arte, no es resultado de la improvisación, sino del desarrollo de habilidades y práctica constante. En segundo lugar, el autor mencionado asegura que la asertividad es una técnica o herramienta que propicia el desarrollo positivo de relaciones interpersonales, enfatizando que su finalidad es brindar una mejor forma de vida.

En relación a este aporte, se destaca un enfoque humanista en el que la base del comportamiento asertivo es el respeto propio y a los demás, confluyendo así con la finalidad última de la educación venezolana, que se resume en la preparación sistemática de individuos aptos para una mejor calidad de vida en sociedad, otorgando mayor soporte a la presente investigación.

Asimismo, Barboza y Ramírez (citados por Camargo y Macías, ob,cit.), plantean que la comunicación asertiva favorece el desarrollo y progreso de la humanidad, desprendiéndose de esta afirmación el hecho de que como habilidad social avanzada, permite que el ser humano se desarrolle, promueve relaciones interpersonales sanas y facilita la expresión de pensamientos y los sentimientos de los participantes, promoviendo así la obtención y difusión de conocimientos, con el fin construir una identidad y una cultura.

No obstante, Castanyer (2003) plantea que nadie nace asertivo, sino que este tipo de comunicación es aprendido bien sea de manera directa o indirecta pues es un hecho notorio que en las relaciones interpersonales se definen diferentes estilos que emplean las personas para enfrentar las situaciones de la vida cotidiana, entre los que se consideran el estilo agresivo, pasivo y asertivo. En cuanto a estos estilos, se entiende que deben considerarse varios aspectos como los intereses de cada persona en la interacción, los sentimientos y pensamientos que se expresan en forma clara

ante el otro, el respeto por los derechos de los demás, la aceptación de los sentimientos y pensamientos de los otros, la habilidad para expresar el desacuerdo, pedir explicaciones y ser capaz de decir no; deduciéndose que estas son un conjunto de características que involucran a la persona desde su sentir hasta la posibilidad de entender y comprender al otro.

Este orden de ideas, de acuerdo a Castanyer (ob. Cit.) en la comunicación agresiva la persona no explica su opinión y no toma en cuenta la opinión de los demás, está más centrada en sí misma desconociendo por completo al otro. Por su parte, en la comunicación asertiva, la persona explica su opinión, pide aclaración cuando no entiende al otro, toma en cuenta los pensamientos y sentimientos de su interlocutor.

En el caso de la comunicación pasiva, Castanyer (ob. cit.) recalca que la persona en apariencia acepta la opinión de los demás a pesar de no estar de acuerdo, a fin de evitar la confrontación, pero dado que acumula hostilidad puede llegar el momento en que requiere desahogarse y termina en la manifestaciones de comportamientos agresivos, inadecuados con la persona y en el lugar menos propicio.

En relación al contexto escolar, resulta imperativo en la sociedad actual que los procesos comunicativos de sus protagonistas estén orientados no solo a la recepción de saberes, sino también a su desarrollo integral nivel intelectual, afectivo, cultural, social, deportivo, espiritual, para lo cual el fortalecimiento de las relaciones interpersonales por medio de la comunicación asertiva resulta favorecedor.

Esta afirmación resulta confirmada por Velásquez (2005) quien refiere que las personas que participan en programas de comunicación asertiva mejoran no solo en el desarrollo de otras competencias sociales, sino que además potencian su capacidad para resolver problemas interpersonales, destacando la asertividad como una competencia alimentadora de competencias ciudadanas, por lo que promoverla desde la escuela puede ser uno de los caminos más promisorios para la disminución de la agresión en las relaciones interpersonales a futuro en la sociedad, y en este caso resulta favorecedor ya que, por un lado, puede minimizar situaciones problemáticas

a lo largo de la trayectoria académica de los estudiantes y por otro lado, puede llegar a fortalecer las relaciones interpersonales de los mismos.

Componentes de la Comunicación Asertiva

Existen diversos aportes teóricos que señalan que una comunicación asertiva implica tanto componentes verbales como no verbales, además del ético. Tal es el caso de Ribeiro (1999), quien asegura que en la interacción todo el cuerpo comunica un mensaje, pues existen factores que van mucho más allá de las palabras, permitiendo inferir que, se haga por medio de un acto consciente o no, estas resultan susceptibles de ser interpretadas por los interlocutores de acuerdo a lo que se percibe más allá de la decodificación del signo lingüístico.

Entendiendo esto, Egúsquiza (2000) menciona componentes no verbales de la comunicación asertiva, definiendo la conversación como un instrumento verbal por excelencia del cual se hace uso para mantener relaciones sociales adecuadas, al tiempo que resalta la importancia de elementos como la duración del habla y la retroalimentación (feed back).

En cuanto a los componentes no verbales de la comunicación asertiva, la autora mencionada afirma que estos resultan inevitables ante la sola presencia de otras personas, pues se asegura que aunque un individuo decida no emitir el habla de manera verbal, emitirá mensajes de manera no verbal a través de su cara o su cuerpo que serán recibidos por un receptor tales como la mirada, la expresión facial, la postura corporal, los gestos y los elementos paralingüísticos, que incluyen el volumen, el tono y una velocidad apropiada que no genere distorsión en la comunicación.

Para que un mensaje se considere transmitido de forma asertiva, de acuerdo a la autora señalada, las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal. Asimismo, en cuanto al componente ético, no menos importante, Güell y Muñoz, citados por Armas (ob. cit.) señalan que se presupone en la conducta o comunicación asertiva que debe partirse del concepto de igualdad entre las personas,

pues ninguna persona tiene el derecho de aprovecharse de las demás. A partir de esto, Estévez (s/f) publica la Carta de los derechos asertivos, cuyo principal rasgo constituye el derecho universal de todo ser humano a hacer uso y defender sus derechos:

Cuadro 1

Los Derechos Humanos Asertivos.

- Derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
- En ocasiones, derecho a ser el primero.
- Derecho a equivocarse y a hacerse responsable de sus propios errores.
- Derecho a tener sus propios valores, opiniones y creencias.
- Derecho a tener sus propias necesidades y que éstas sean tan importantes como las de los demás.
- Derecho a experimentar y a expresar los propios sentimientos y emociones, haciéndose responsable de ellos.
- Derecho a cambiar de opinión, idea o línea de acción.
- Derecho a protestar cuando se es tratado de una manera injusta.
- Derecho a cambiar lo que no nos es satisfactorio.
- Derecho a detenerse y pensar antes de actuar.
- Derecho a pedir lo que se quiere.
- Derecho a ser independiente.
- Derecho a superarse, aun superando a los demás.
- Derecho a que se le reconozca un trabajo bien hecho.
- Derecho a decidir qué hacer con el propio cuerpo, tiempo y propiedades.
- Derecho a hacer menos de lo que humanamente se es capaz de hacer.
- Derecho a ignorar los consejos de los demás.
- Derecho a rechazar peticiones sin sentirse culpable o egoísta.
- Derecho a estar solo aun cuando otras personas deseen nuestra compañía.
- Derecho a no justificarse ante los demás.
- Derecho a decidir si uno quiere o no responsabilizarse de los problemas de otros.
- Derecho a no anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.
- Derecho a no estar pendiente de la buena voluntad de los demás.
- Derecho a elegir entre responder o no hacerlo.
- Derecho a sentir y expresar el dolor.
- Derecho a hablar sobre un problema con la persona implicada y, en los casos límite en los que los derechos de cada uno no estén del todo claros, llegar a un compromiso viable.
- Derecho a no comportarse de forma asertiva o socialmente hábil.
- Derecho a hacer cualquier cosa mientras no se violen los derechos de otra persona.
- Derecho a tener derechos.
- Derecho a renunciar o a hacer uso de estos derechos.

Fuente: Estévez(s/f) Revista Psicología. [Revista en Línea]

De acuerdo a esta tabla de derechos asertivos, todo ser humano tiene derecho a comunicarse de la manera que le permita expresar sus ideas y sentimientos, pero cuando esto se hace de una forma asertiva se asegura el mayor respeto, tanto hacia los demás como hacia sí mismo. En este sentido, las instituciones educativas como escenario de múltiples relaciones interpersonales, son un marco de referencia, donde se comunican también formas de relacionarse.

En este sentido, dado que la comunicación asertiva es una habilidad social que se puede desarrollar, debe considerarse su aplicación como orientadora de acciones a ejecutar para mejorar o fortalecer y las relaciones interpersonales, ya que, según Naranjo (2008), “repercute favorablemente en su autoconcepto, su autoestima y el desarrollo general de su personalidad” (p.26)., contribuyendo así al establecimiento de relaciones interpersonales adecuadas en los estudiantes, por lo que el conocimiento de los componentes verbales, no verbales y éticos de la comunicación asertiva guarda estrecha relación con la presente investigación.

Estrategias de Comunicación Asertiva

Al hacer mención de estrategias asertivas, Armas (ob. cit.), parafraseando a Pérez y Beltrán, las define como aquellos procedimientos que, sustentados en comunicación asertiva, fortalecen las relaciones interpersonales del individuo permitiéndole modificar la conducta ante el manejo de conflictos. Estas son:

Diferenciación de la asertividad, agresividad y pasividad.

- ♦ Tener un buen concepto de sí mismo, tomando en serio sus necesidades.
- ♦ Planificar sus mensajes, de esta manera se acrecentará la confianza y disminuirá la intimidación.
- ♦ Ser educado, manteniendo la calma al expresarse, sin invalidar el punto de vista de los demás.
- ♦ Disculparse cuando sea necesario y en el momento indicado, de manera que no se disminuya su valor ni genere falsas percepciones.
- ♦ No presionar a los demás, pues se dificultan así las relaciones personales.
- ♦ No amenazar, esto genera resistencia a la cooperación, debe más bien asegurarse de cumplir en calma lo que se promete.
- ♦ Aceptación de la derrota.

En relación a estas recomendaciones estratégicas, vale la pena reiterar que la aplicación de un plan de acción sobre comunicación asertiva debe practicarse de

manera consciente a fin de generar resultados positivos en las relaciones interpersonales de los estudiantes que repercutan no solo en la interacción entre pares, sino en el fortalecimiento de las mismas en todos los escenarios donde se desenvuelvan.

Teoría Humanista

La teoría humanista presentada por Rogers (citado por Mosquera, 2014), centra su atención en las capacidades del ser humano y sus posibilidades aprender, resaltando en el proceso educativo la reflexión, el razonamiento, la argumentación y la imaginación creadora que, en conjunto, dan lugar a un enfoque de educación centrada en el estudiante pues refiere a la conjunción de lo cognitivo y lo afectivo, es decir, al rescate la subjetividad en dicho proceso.

El punto básico de este enfoque es que está centrada en la personalidad. Lo que implica que la persona que requiere ayuda no es un ser dependiente sino una persona responsable, capaz de tomar decisiones que consciente o inconscientemente van a regular o controlar los pensamientos, sentimientos o comportamientos propios o de otros individuos.

Para Rogers, según Aguilarte y otros (ob. Cit), ese potencial y sus recursos representados en el deseo de aprender, de descubrir, aplicar conocimiento y experiencias que se liberan, afloran al exterior en ciertas circunstancias tales como un cierto tipo de relación entre el facilitador y el educando, propiciando en este descubrir en sí mismo su capacidad de utilizar esa relación para su propia maduración mediante la producción del cambio y el desarrollo individual.

Esa relación, de acuerdo a Aguilarte y otros (ob, cit.), en la medida en que el clima psicológico sea más favorable, será mucho más productiva en la promoción del crecimiento personal y en la liberación de la capacidad del individuo para comprender y gobernar su vida y para ello se considera importante la presencia de tres condiciones:

- 1) Autenticidad: mientras más se manifiesta el facilitador tal como es

mayor es la probabilidad de que la otra persona busque su propia autenticidad, que cambie y crezca de manera constructiva.

- 2) Aceptación: aprecio o estimación por el individuo como ser, como valores propios independientemente de su condición, conducta o sentimiento aun cuando en ocasiones parezcan contradictorias.
- 3) Comprensión empática de los sentimientos y pensamientos del educando sin evaluar, ni juzgarlo, facilitará la posibilidad de que explore con libertad dentro de sus vivencias más profundas tanto a nivel consciente como inconsciente.

En este sentido, puede considerarse que esta postura confiere a la educación, centrada en el individuo, una notoria oportunidad de contribuir con el pleno desarrollo de las sus capacidades, en la medida en que este se comprometa como sujeto del aprendizaje; lo cual puede desembocar en el desarrollo del potencial humano y en su repercusión en las relaciones con los demás, dejando claro que el estudiante deberá participar activa y responsablemente en el proceso de aprendizaje.

Esta teoría se vincula directamente con el tema en cuestión ya que plantea la posibilidad y el protagonismo de la persona al poder tomar decisiones, comprometerse y construir mejores relaciones interpersonales asumiendo un estilo adecuado de comunicación, siempre que se tomen en cuenta las condiciones que presenta el autor para lograr una persona independiente, segura de sí misma e integralmente operativa no solo en el entorno escolar, sino en todos los espacios. Además, indistintamente de sus elecciones, cada participante contribuirá al enriquecimiento del aprendizaje de sus pares, así como del de la investigadora.

Teoría Cognoscitiva Social

La teoría del aprendizaje social parte de la proposición de que el individuo no solo aprende de lo que hace, sino también de lo que ve hacer a otros. En este sentido, Bandura, de acuerdo a Escalona (ob. cit.), como el máximo exponente de la teoría del aprendizaje social se enfoca en determinar la medida en que aprenden los individuos, presentando una teoría de la personalidad que dice que el entorno del individuo causa el propio comportamiento.

Además, Bandura, de acuerdo a Aguilarte y otros (ob. Cit.) propone que el aprendizaje social está basado en una situación social en la que, al menos, participan dos personas: el modelo, que realiza una conducta determinada, y el sujeto, que realiza la observación de dicha conducta y cuya observación determina el aprendizaje, ubicando a este a la base de la transmisión cultural pues permite que las habilidades adquiridas por algún miembro de la comunidad puedan transmitirse al resto, sin que sea preciso que cada uno las adquiriera a partir de su propia experiencia. Este planteamiento, en el plano educativo otorga entonces, la posibilidad de generar en el contexto escolar experiencias que conlleven a una interacción y posterior aprendizaje, no solo de conocimientos teóricos, sino también habilidades, modelos y conductas, asignando al educando una responsabilidad respecto a su proceso educativo así como al de los demás.

Asimismo, según Aragón (2004), la teoría del aprendizaje social sostiene que la mayor parte de los determinantes de la conducta humana se localizan en la relación dialéctica y continua que existe entre un individuo y su entorno, es decir, que los comportamientos aprendidos por las personas y sus posteriores repercusiones sobre las relaciones interpersonales de estas, no se derivan de las explicaciones que hayan recibido respecto a estos, sino de la práctica y constante interacción del individuo con su entorno, otorgando una especial relevancia al papel que juegan el hogar y el entorno escolar. Es por esto que, de acuerdo al mismo autor, la teoría del aprendizaje social establece una vinculación estrecha de reciprocidad entre ambiente, conducta y factores personales.

Asimismo, la teoría del aprendizaje social, señala Escalona (ob. Cit.) plantea la figura del aprendizaje vicario, entendiéndose por este la capacidad de un individuo de extraer enseñanzas a partir de la observación de lo que otro hace. Este aporte resulta de gran interés en el ámbito educativo, ya que al emplearse las estrategias pertinentes podría convertir el aula de clases en un escenario que permita la clara observación de relaciones interpersonales afectadas por los distintos estilos comunicativos, a fin de que cada individuo construya su propia personalidad y, por ende, pueda prever las relaciones que desea establecer a partir de lo que sucede a otros, bien sea en la cotidianidad o, inclusive, a través de dramatizaciones.

Esta teoría guarda estrecha relación con la presente investigación, debido a que muchas de las relaciones interpersonales de los estudiantes, basadas en comunicación asertiva o no, pueden ser aprendidas por la observación e imitación de su entorno, bien sean los padres, docentes o sus compañeros y ellos mismos, desde su responsabilidad, podrán establecer o no los compromisos necesarios para llegar a fortalecer sus relaciones interpersonales por medio de una comunicación asertiva. Además, las bases teóricas de este aporte sustentan un modelo educativo no tradicional, dando lugar a una práctica educativa más participativa que permitiría la posibilidad de favorecer las relaciones interpersonales de los estudiantes del primer año no solo entre sus pares, sino que repercutirán en sus relaciones docente-estudiantes así como también , más allá del contexto educativo, en sus relaciones familiares

MOMENTO III

EL RECORRIDO DE LA TERTULIA

Naturaleza de la Investigación

"La diversidad de nuestras opiniones no viene del hecho que unos seamos más razonables que otros, sino del hecho que conducimos nuestros pensamientos por vías diferentes y no consideramos las mismas cosas".

René Descartes, 1637

La metodología en cualquier investigación permite definir como será abordado fenómeno en estudio. Asimismo, este abordaje requiere del análisis y congruencia entre el método, el enfoque filosófico del investigador y la tendencia epistemológica de la temática. Es así como en la investigación social, según Silverman (citado por, Torres 1997) las metodologías pueden ser definidas en términos generales como cuantitativa o cualitativa, de acuerdo al enfoque o punto de vista desde el cual se aborde la situación a resolver.

El presente estudio se encuentra enmarcado en el enfoque cualitativo de investigación siendo este distinguido por Pérez (s/f), entre otros elementos, por basarse en una descripción contextual detallada y rigurosa, haciendo posible un análisis interpretativo con énfasis en “las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (p.6) Este enfoque permite acercarse al fenómeno en estudio para conocer cómo es, considerando a los informantes como actores sociales que evidencian cómo es la realidad, reconociendo con ello que en la voz de estos actores se encuentra un capital cultural que forma parte de la realidad en estudio.

Asimismo, Taylor y Bodgan (2000) señalan que un estudio cualitativo no es un análisis impresionista, improvisado ni informal, aún cuando sea creativo, dado que no se encuentra fundamentado en una mirada superficial a un escenario o a personas, sino que es una pieza de investigación sistemática conducida con procedimientos rigurosos, aunque no necesariamente estandarizados. Estos procedimientos estarán determinados por la multiplicidad de posibilidades que derivan de la naturaleza misma del enfoque.

Además, Hurtado y Toro (1997) describen la investigación cualitativa como un enfoque de investigación en el que se pretende una comprensión holística del fenómeno social estudiado sin que este sea en manera alguno traducible al plano matemático, pues parte de una inquietud social e intenta dar sentido a dicho fenómeno basándose en interpretaciones, de allí su carácter inductivo, fenomenológico y hermenéutico.

De igual manera, y en congruencia con este enfoque, esta investigación se enmarca en el paradigma socio-crítico, entendiendo por este un conjunto de patrones o modelos en los que se concibe la crítica social como parte de un proceso en el que, según Alvarado (2008), el conocimiento se construye en base a las necesidades de los grupos, para lo cual se requiere de una reflexión constante entre la teoría y la práctica. De esta forma, esta investigación pretende, en atención a una inquietud observada, aplicar los aportes de la teoría existente en torno al fenómeno en cuestión.

En cuanto a la metodología, esta investigación se inscribe coherentemente en la modalidad de investigación-acción participativa, pues esta, de acuerdo a Sandín (s/f) se encuentra orientada a la práctica educativa con la intención de aportar información que promueva la intervención y mejora del proceso educativo y no de acumular conocimientos. De esta forma, no se llevó a cabo un estudio meramente descriptivo acerca de la comunicación asertiva y las relaciones humanas, sino que se intervino en el proceso educativo en la medida en que pudieron propiciarse relaciones interpersonales sanas entre los estudiantes, a partir de la implementación de un plan de acción que permitió desarrollar la comunicación asertiva.

En consonancia con esto, Sandoval (2002), expone que la particularidad más notable de la investigación- acción participativa descansa en que la comprensión en sí misma “no constituye el fin último de la investigación, sino que más bien se le ve como un medio para orientar la planeación de la acción social organizada” (p. 70), de manera que los esfuerzos realizados en esta investigación se conducen a la transformación de la realidad social hallada, a partir de las voces de los propios actores sociales involucrados en el proceso investigativo.

Fases de la Investigación

La presente investigación, de acuerdo al proceso de la investigación-acción participativa, atendiendo a Astorga y Van der Bijl (citados por Hurtado y Toro, ob.cit) responde a las siguientes fases:

1. Diagnóstico. En esta fase se identificaron las necesidades de los participantes en relación a las relaciones interpersonales y sus estilos de comunicación predominantes. Cabe mencionar que toda la información o evidencia recogida fue registrada por medio de relatos a partir de la observación participante y el diario de campo, para ser luego procesadas y categorizadas siguiendo las pautas ofrecidas por el modelo Glater y la naturaleza misma de la investigación.

2. Planificación. A partir de la información recabada, se procedió a categorizarla y elaborar un plan de acción en el que, por medio de la comunicación asertiva se fortalezcan las relaciones interpersonales de los estudiantes. Este plan no fue preconcebido, sino que respondió directamente a las necesidades observadas en la fase anterior, dado que su finalidad fue dar solución a un fenómeno en particular. Cabe mencionar que en este fueron incluidos los representantes en una de las sesiones a petición de los estudiantes.

3. Ejecución. En esta etapa se llevó a cabo el plan de acción que surgió en la fase anterior.

4. Evaluación. Esta fase permitió evaluar los resultados de las acciones ejecutadas. En esta se analizaron los logros y alcances de cada encuentro

llevado a cabo, permitiendo generar un cambio favorecedor en la realidad estudiada.

Planos del Conocimiento

Epistemológico

En este plano se implica el cómo se entiende y accede al conocimiento. En este sentido, se entiende al sujeto de estudio como co-investigador pues, según García y Rodríguez (1996), investigador e investigado interactúan, son inseparables y tienen una influencia recíproca. De allí que en esta investigación, se establece un acercamiento y una interacción entre la docente investigadora y los estudiantes, por medio de diversas estrategias que resultaron idóneas para esto, de manera que se reivindicó el protagonismo de los participantes al valorar sus distintas visiones de mundo.

Ontológico

Con este, según Díaz y Riveira (2008), se hace referencia a la perspectiva de la realidad y su naturaleza, entendiéndose que, bajo el enfoque cualitativo, la realidad puede considerarse múltiple así como holística. En éste sentido, se partió del reconocimiento de una realidad compleja ya que los actores sociales forman parte de una sociedad en la que cumplen diferentes roles, por tanto se concedió a los mismos un carácter protagónico, como individuos capaces de participar y transformar su propia realidad, reconociendo en ellos un capital cultural propio y, por tanto, con una visión del mundo válida que, al mismo tiempo, dio cuenta de un sistema social.

Metodológico

En congruencia el plano ontológico y los postulados del paradigma socio-crítico, se reconocen también diferentes formas de acercarse a la realidad, es decir que no hay una vía única para acceder al conocimiento de la realidad ni de alcanzarse el propósito planteado y, tal como señalan García y Rodríguez (ob. cit.), no se generaliza, sino que se desarrollan postulados. En este sentido, en la presente investigación se buscó la aproximación a una construcción de la realidad en función de la evidencia, por tanto, no se impuso un plan de acción, sino que el mismo surgió de la interacción con los actores sociales, abordando el fenómeno de estudio desde el carácter subjetivo de sus participantes.

Axiológico

En cuanto al nivel axiológico, según Sandín (ob. cit.), tiene que ver con los valores que envuelven a los sujetos de estudio en un entorno determinado, por lo que resulta eminentemente necesario tomar en cuenta las creencias y los principios éticos que tienen los actores, así como propiciar la sensibilización y reflexiones necesarias para que las relaciones interpersonales de los estudiantes en todos sus roles sean fortalecidas mediante la comunicación asertiva, lo cual abarca el aspecto moral que los participantes traen de sus hogares y que, sin lugar a dudas, resulta influyente en su desenvolvimiento.

Escenario de Estudio

La Escuela Técnica Comercial “Dr. Ambrosio Perera” se encuentra ubicada en la Urbanización Fundalara, Avenida Capanaparo con final de la Avenida Venezuela y pertenece a la Parroquia Santa Rosa, del Municipio Iribarren, en Barquisimeto, estado Lara. Esta institución atiende a 896 estudiantes en edades comprendidas entre 12 y 21 años, desde primer hasta sexto año, egresando estos como Bachiller Técnico Medio en diferentes menciones del área de comercio y servicios administrativos.

Gran parte de la población estudiantil no pertenece a las urbanizaciones adyacentes a esta casa de estudio, sino que provienen, en su mayoría, de otras comunidades, tales como Tierra Negra, Las Clavellinas, Chirgua, El Ujano, El Cercado, Lomas Verdes, El Cují, 23 de Enero e, inclusive, del Municipio Palavecino, así como del oeste de la ciudad.

Actores Sociales

Los actores sociales son definidos por Corbos (2010) como los informantes a quienes se les valora como personas activas de la investigación y quienes serán partícipes de los cambios que ellos mismos generarán, dejando de lado la perspectiva en la que se considera a los participantes, en este caso veintinueve (29) estudiantes del primer año “B” de la E. T. C. “Dr. Ambrosio Perera”, solo como sujetos pasivos, objetos de investigación; por el contrario se les confiere la distinción de protagonistas, coinvestigadores o actores sociales.

Técnicas de Recolección de Evidencias

Observación participante

Esta puede considerarse, según Sandoval (ob. cit.) como la primera técnica en la recolección de evidencias ya que permite, a diferencia de la observación no participante, establecer una observación “desde adentro” de la realidad humana, apoyando las impresiones en un diario de campo, entendiéndose este, de acuerdo al mismo autor, como el registro continuo de lo acontecido durante el proceso de la investigación.

De esta manera, la observación participante fue la técnica empleada para recabar las evidencias en todas las fases de la investigación, permitiendo así obtener de primera mano los aportes de los actores desde su propia realidad y contexto.

Instrumento

Diario de Campo

El diario de campo es un instrumento utilizado para registrar aquellos hechos susceptibles de ser interpretados, convirtiéndose en una herramienta que permite dejar constancia de las experiencias de manera oportuna, de la mano con la observación participante. En este sentido, Taylor y Bodgan (ob. cit.) señalan “la observación participante depende del registro de notas de campo completas, precisas y detalladas. Se deben tomar notas después de cada observación y de contactos más ocasionales con los informantes” (p. 74)

En este orden de ideas, para los fines de la presente investigación se registró en un diario de campo todas las notas consideradas de valor a partir de cada encuentro con los participantes, para luego ser analizadas. Estas notas incluyeron algunas ideas desarrolladas, algunos comentarios o frases aisladas y algunas transcripciones que se consideraron pertinentes a la realidad que se abordó.

Análisis e Interpretación de la Evidencia

Respecto al análisis y consecuente interpretación de toda la evidencia recabada, se empleó el modelo Glater debido a que, de acuerdo a González y Hernández (2011), en este se le otorga a esta fase la preponderancia de ser considerada clave en el proceso de investigación “porque de él emergen las significaciones sobre la realidad compleja de los actores” (p. 19). De esta manera, se tiene que los mismos actores construyen la cotidianidad y, por qué no, también la modificación de la realidad social que se pretende comprender.

Este modelo presenta la peculiaridad de abreviar en una tabla las evidencias, organizándolas en códigos o temáticas, descripciones, categorías (tanto emergentes de los actores sociales como creadas por el investigador) y las interpretaciones pertinentes sustentadas en un basamento teórico, de manera que hizo posible revisar

en la misma práctica si se daba cumplimiento a los propósitos planteados, tomando en cuenta siempre la visión de los participantes así como lo planteado por teóricos.

MOMENTO IV

LA TERTULIA DE LOS PROTAGONISTAS

Fase I. Diagnóstico

El objetivo de esta fase fue detectar las posibles necesidades que presentan los estudiantes del primer año de la Escuela Técnica Comercial “Doctor Ambrosio Perera”, como actores sociales, a fin de fortalecer sus relaciones interpersonales, no solo estudiante-estudiante, sino, en la medida de lo posible, en todas las áreas de la vida. Todo esto en vista de la realidad apreciada con anterioridad en la cotidianidad de la práctica docente, en la que se evidencia un deterioro no solo en las relaciones interpersonales entre pares, sino también en la relación docente- estudiante con notorias manifestaciones de estilos comunicativos predominantemente agresivos o sumisos, manifestados tanto de forma verbal como de forma no verbal.

Para llevar a cabo el propósito del diagnóstico se planificó una sesión en correspondencia con el tema a desarrollar (Ver cuadro 02), las cuales permitieron visualizar el comportamiento cotidiano de los actores sociales en su escenario habitual del aula de clases, escuchando así de primera mano sus referencias en cuanto a las relaciones interpersonales dentro y fuera del contexto escolar, en sus propias voces y expresiones cotidianas, empleando la técnica de la observación participante.

Cabe señalar que tanto la recolección como la posterior categorización de evidencias permitieron adquirir ideas a partir de las experiencias manifestadas por los actores, de manera que los significados emergieron de estas y, por tanto, como soporte y apoyo de la investigación, fueron usadas como instrumentos para la guía y elaboración de un plan de acción construido con los aportes de quienes participaron en el mismo.

Cuadro 2

Planificación Fase I. Diagnóstico

Propósito:

Indagar en los estudiantes del primer año acerca de sus relaciones interpersonales y sus estilos de comunicación predominantes

Contenido	Actividades	Técnica	Recursos	Tiempo
Estilos de Comunicación Relaciones interpersonales	Presentación. Explicación del contenido. Dinámica y formación de equipos “La cesta de frutas”. Una vez agrupados se entregará un caso a cada equipo para que comenten de acuerdo a sus experiencias diarias por equipo y luego comenten con todo el grupo. Al final, cada participante comentará un aspecto que considere que deba mejorar en su comunicación con los demás y un posible nombre para el ciclo de jornadas siguientes. Despedida.	Observación Participante Mesa Redonda	Humano: Investigadora Estudiantes Materiales: Papel Bond Fichas con casos Hojas blancas Cámara fotográfica	90 minutos

Fuente: Ramírez (2017)

Observación Participante

Sesión Diagnóstica

El día 02 de noviembre se llevó a cabo la sesión de dos (02) horas de clase planeada para diagnosticar los estilos de comunicación presentes en las relaciones interpersonales de los estudiantes del primer año con la asistencia de 17 estudiantes.

Una vez tomada la asistencia y chequeados los uniformes (C. O. Estos aspectos son exigidos por la institución), uno de los participantes gritó (C. O. sin motivo, aparentemente creyó que conformarían grupos de trabajo como en clases anteriores), **“no profe, si me va a poné con esta fea prefiero quedame solo”**, mientras señalaba a una compañera que no se defendió ni respondió nada (C.O. a pesar de la falta de respeto pública de su compañero).

Se inició la sesión con la dinámica “Cesta de frutas”. Para ello los participantes se ubicaron en el centro formando un círculo. A cada uno se les dijo en secreto el nombre de dos (02) frutas, coincidiendo todos en el nombre “melón”. Br dijo que ya se sabía la dinámica, por lo que le pedí entonces que la dirigiera él. Br caminó alrededor del círculo y dijo **“Vamos a hacer una cesta de frutas y vamos a echar los mangos”**. En ese momento dos participantes se recostaron al compañero del lado derecho. Todos se empezaron a reír. Asimismo, fue nombrando las piñas y los cambures. Los participantes decían emocionados **“a mí, llámame a mí”**. Di dijo **“ah, no, encima mío no se estén recostando, sie carajo”**. Cuando llegó el momento en que dijo **“vamos a echar los melones”** todos cayeron al piso, pues se recostaron y hasta empujaron al compañero del lado derecho. Todos se rieron y volvieron a sus lugares.

Respecto a la dinámica, al preguntar qué les pareció, Ro dijo **“que todos tenemos algo igual y que uno no puede estar pensando en hacerle maldades al otro, porque se cae”** (C. O. Ella fue una de las que, al no saber que todos se dejarían caer, trató de colgarse en el hombro del compañero)

Seguidamente se les indicó que debían formarse con un compañero y se les presentarían ocho fichas con situaciones comunicativas diversas, a fin de que

compartieran sus respuestas (Anexo B). Al principio ninguno quiso comenzar, pero al aclarar que por sus comentarios no serían sancionados casi todos empezaron a pedir la palabra.

La primera ficha decía “Si tu hermano(a) agarra tus cosas sin permiso:

A. Le pegas

B. Conversas con él calmadamente”.

Inmediatamente Es pidió la palabra y dijo **“Si mi hermano agarra mis cosas yo lo hablo calmadamente, porque mi hermano es mayor . La mejor forma de arreglar esas cosas es comunicándose”**. Luego Di señaló (C. O. muy espontáneamente, a pesar de ser la mayor parte del tiempo muy tímida) **“si me agarra las cosas le pego y tengo una pelea ahí bien chula”**. Jo dijo **“profe depende si él lo hace muchas veces, a la primera le hablo y si él lo sigue haciendo, le pego porque yo no agarro las cosas de él”**. Ca, en cambio dijo **“Si es algo privado herviría toda mi sangre, pero igual hablaría con mi mamá, no le puedo pegá, es menor que yo”**.

De igual forma, ante la situación MaL expresó **“yo no le pegara ya que mi hermana es menor que yo y como yo no la parí yo no le tengo que pegá, esos valores me los enseñó mi mamá; de pegale no”**. Luego de esta respuesta, Gu se reía a carcajadas y al preguntársele dijo **“Cuando me agarran las cosas yo les digo es que en la noche les va a jala los pies la llorona, bromas así, y ella empieza a llorá, pero está bien, quién la manda pué”**

La segunda ficha decía: “Si alguien expresa una opinión diferente a la tuya. . .

A- te burlas

B- lo escuchas con respeto”

Ante esta pregunta ninguno se ofreció voluntariamente a responder, por lo que se fue nombrando a algunos estudiantes para pedir su opinión. Mam dijo **“Yo lo escucho con respeto profe porque si me burlo del, después el se burlaría de mi”**. Al, en cambio expresó **“a mi hermano no lo escucho con respeto, porque nos ponemos a discutir”**

La tercera ficha decía “Si ofendes a alguien:

A. No te importaría lo que piense

B. Le pides disculpa”

Voluntariamente Di dijo ***“No me importaría lo que piense en el momento, pero después me sentiría mal y le pediría disculpa; pero no lo hago casi nunca, lo hago la minoría de las veces”***. Luego de este comentario, Sh continuó diciendo ***“Si es alguien que me está tratando de ofender o me cae mal lo ofendería y ya, pero si no fue así que sea mi mamá, le tengo que pedir disculpa, porque, de paso es mi mamá, profe claro, porque si le digo algo así me pega, porque yo le estoy faltando el respeto. Además, son distintas relaciones”***.

Al respecto, Da (C. O. quien poco asiste a clases y no porta uniforme reglamentario) sin pedir la palabra expresó ***“¡No jombre! Yo pienso que no, no y qué, yo pienso que no, no me interesa ”***, al preguntársele el porqué de su respuesta simplemente acotó ***“¡Poque no me interesa lo que piensen de mi pue!”***, mientras manoteó con su mano derecha (C. O. realizando un ademán y gesto de desagrado). Por su parte, Shh dijo ***“Yo le pidiera disculpa porque a mi no me gustaría que mi hicieran eso, que se burlaran de mí”***. Seguidamente Yo intervino diciendo ***“No pido disculpas. No me importa nadie ni nada cuando estoy amargada, pero cuando después reflexiono y sé quien es, pido disculpas”***.

Continuando con la sesión se dio lectura a la ficha cuatro, que decía “Si un compañero(a) no sabe leer bien:

A- le quitas el libro y lees tú

B- tendrías paciencia”

Rápidamente Jo respondió ***“No me burlaría sino que lo ayudaría para que leyera mejor”***. Después pidió la palabra Ma (C. O.), quien había permanecido en silencio toda la sesión hasta ese momento, ***“Yo lo dejaría y haría la b, yo pasé por lo mismo y yo sé lo que se siente cuando uno está empezando a leé y le quitan el libro, y se va a sentí mal porque le están tratando de decí a uno que uno no sabe leé, que uno no sabe nada, que la otra persona es más inteligente que yo”***. Ro, por su parte dijo ***“Ah, no profe, yo me desespero y se lo quito porque no voy a salir mal porque él no sepa leer bien”***

La quinta ficha rezaba “Si alguien te ofende:

a- Le respondo igual

b- aceptas sus disculpas”

Nuevamente intervino Da **“Si no me pide las disculpas y me sigue ofendiendo ahí le respondo otra cosa, pongo mala cara, pero si me pide la disculpas, ahí si le acepto las disculpas”**. El, por su parte dijo **“Si él llega así bravo y no me pide disculpas yo le, le respondo así como me está respondiendo él”**. En este momento, sin pedir la palabra Al expresó en voz alta (C. O. y de manera muy jocosa) **“Yo le digo váyase y se come un cerro de...”** y comenzó a reírse todo el grupo, luego agregé **“Que no me diga así porque yo no le estoy haciendo nada. O sea, si un amigo me ofendió él es el que me tiene que pedir disculpa no yo. A quienes sí les pido disculpa siempre es a mi familia pero no a mis hermanos”**.

La sexta ficha decía “ Si has peleado con alguien. . .

a- Le pones mala cara.

b- Tratas de explicarle”

Ro rápidamente dijo **“le trato de explicá, nojo, que no me diga así porque no me estoy metiendo con ella”**. Ve dijo **“si es una y que amiga, le pondría mala cara porque ella es la que me está respondiendo”**. Sh (C.O. quien es repitiente, luce desarreglada y se ve físicamente mayor que el resto de los estudiantes) dijo **“Le trato de explicá...”** En ese momento muchos de sus compañeros hicieron comentarios tales como **“¡Sí, cómo no!”**, entonces la estudiante dijo **“Bueno le pongo mala cara de verdá”**.

Asimismo, se le pidió su opinión a An, quien dijo en tono de voz muy bajo (C. O. y con bastante timidez) **“Bueno yo, si peleo con mi mamá yo me pondría brava pero después hablo con ella y le explico por qué me puse brava, pero si es mi hermana no, le pongo mala cara”**. También Ma expresó **“Hago lo mismo porque ella me está ofendiendo y yo también la voy a ofender, ella me está diciendo y yo no me voy a dejar de ella, a uno le han enseñado ojo por ojo y diente por diente, uno no se va a dejar de los hermanos ni de los compañeros”**.

Finalmente, Gu dijo **“Yo diría la b porque así sea mi hermano, cualquier persona adulta o en el salón a mi me han inculcado respeto, tolerancia, ajá, pero**

cuando estaba en tercero lo que pasó fue que uno de sexto me decía y me decía grosería y no aguanté y le di una patada. Me sentí mal y yo le dije fue a mi hermano, le dije 'decile que perdón, porque él comenzó... pero si me pasara eso en el liceo lo respetaría y le diría 'perdón porque me ha pasado este año y y lo he hecho'.

A raíz de este comentario muchos de los presentes pidieron la palabra. Ca explicó *“Si me ofende mi mamá, la disculparía, pero si es una compañera o una enemiga no, na guará le diría lo que se merece, que no me voy a rebajar. Ahora si es un profesor el que me ofende no le diría nada porque él me puede bajar puntos y yo no le puedo hacer nada, que se entienda con mi mamá”*. Para cerrar los comentarios de esta posible situación, se le dio la palabra a Ez, quien dijo *“Si es mi mamá no hago nada, pero si es algún compañero y me dice una grosería le digo que se calme que no quiero buscar problema...”*

La séptima ficha rezaba “Cuando los adultos discuten tu:

a. Los imitas. b. Evitas”

El nuevamente intervino diciendo *“ Yo los enfrentaría porque sé que están discutiendo ... y no le... no los imitaría porque ellos están discutiendo entonces yo los respeto pero tengo que tratá entonces, de hablá con ellos pa que no discutan tanto”*. Además, (C. O. con bastante claridad) agregó *“ Cuando discuten me siento mal porque son familiares y siempre uno quiere que estén en paz, que ten en armonía. Y cuando peleo con mi primo me dicen que no pelee, que deje de discutir, que tengo que respetá y valorá, que si estamos discutiendo que arreglemos ese problema pero cuando pelea mi mamá con mis tías, ¿Ellas no son familia también?”* Ma dijo *“ por eso yo les digo que con qué moral me va a decir eso porque si ella estaba peleando entonce cómo me va a decir a mi que no pelee. Cuando, están peleando no jombre, yo los dejo que se maten”*.

Seguidamente Jo expresó *“Eh, yo, cuando mi mamá estaba peleando con mi papá no me gustaba eso y no me gusta que discutan pué, porque se ve muy feo y me siento mal, pero cuando yo lo hago (comenzó a reirse) me siento es macho men”*. La mayoría de sus compañeros comenzó a reirse. Finalmente, An comentó *“Profe,*

sabe lo que pasó en la escuela, dos profesoras se agarraron a peleá, se agarraron los pelos. Pensamos que se iban a matá. Cuando uno ve a alguien discutiendo le dan también a uno así como ganas de peleá. También mi mamá estaba discutiendo con mi tía desde la sala y en la cocina se agarraron de verdá. ”

Seguidamente se hicieron reflexiones pertinentes acerca del trato que damos y que esperamos recibir al comunicarnos, por lo que Da expresó *“es que así sea un momento feo, debemos primero pensar con claridad”*.

Luego de esto pregunté *“¿Qué actividades sugieren para contribuir a mejorar las relaciones interpersonales?”* De inmediato la mayoría de las manos fueron levantadas. Al dijo *“profe, habla con los demás para saber que les gusta y que no, también puede ser un compartir o ver una película”*. Br dijo *“no si es salío, eso iba a decir yo. Profe, también puede ser darnos una charla, un taller o que hagamos dramatizaciones como uno quiere que lo traten”*. An expresó *“Profe puede ser como un reality, o más bien un rally o que hagamos folletos”*. Di expresó *“profe, pero tiene que ser como unas dinámicas con los representantes también o un taller para los padres pa que aprendan a hablar sin mentir y sin decinos groserías”*. Les di las gracias y pregunté qué nombre le podríamos dar a estas actividades y Shh dijo *“Hora de Comunic_Arte o el Arte de Comunic_Arte”*.

La sesión culminó sin haber podido presentar la última ficha, pues el tiempo de la clase había culminado y se asignó el contenido pertinente a la siguiente sesión.

Al finalizar un estudiante dijo *“ah, profe estuvo chulo, tráiganos más dibujos la próxima clase para que hablemos”*. Cabe destacar que durante la sesión participaron todos los asistentes, bien sea voluntariamente o bien porque se les pidió directamente su opinión.

Cuadro 3

Categorización de la Fase Diagnóstica

CÓDIGO Y TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN
R. I. (Relaciones Interpersonales)	A partir de las ocho fichas con situaciones comunicativas cotidianas y diversas, compartieron sus respuestas: “(…) An dijo ‘(…)si peleo con mi mamá …le explico por qué me puse brava, pero si es mi hermana no” “Ca explicó si es un profesor el que me ofende no le diría nada porque él me puede bajar puntos(…)”	+Si peleo con mi mamá *Roles + No le diría nada	Las relaciones interpersonales son desarrolladas por los seres humanos desde los distintos roles que estos cumplan y de acuerdo a Zaldívar (citado por Matos, ob. cit) estas relaciones guardan estrecha relación con las actitudes del individuo y su entorno. En este caso, se evidencia que los estudiantes reconocen diferencias notorias en las distintas interacciones con sus semejantes, privilegiando con relevancia algunas relaciones y desestimando otras por completo.
F. C. (Falta de Comunicación)	“A mi hermano no lo escucho con respeto, (…) nos ponemos a discutir”	+No lo escucho con respeto * Discusiones	Asimismo, para que existan buenas relaciones interpersonales debe haber una comunicación satisfactoria entre los actores y para ello, Langevin (citado por Escalona, ob. cit) asegura que se requiere de elementos indispensables, tales como la claridad y el respeto. Estos elementos resultan ausentes en algunos actos comunicativos, por lo que puede decirse que la mala comunicación de los informantes deviene en discusiones y revela malas relaciones interpersonales.

Fuente Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes * Categorías Creadas

Cuadro 3 (continuación)

Categorización de la Fase Diagnóstica

CÓDIGO Y TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN
E. C. (ESTILOS DE COMUNICACIÓN)	<i>“No se defendió (C.O. a pesar de la falta de respeto pública de su compañero)”</i> <i>“(…) cuando estaba en tercero (…) uno de sexto me decía y me decía grosería y no aguanté y le di una patada”</i> <i>“Si mi hermano agarra mis cosas yo lo hablo calmadamente (…) La mejor forma de arreglar esas cosas es comunicándose”</i> <i>“Ca, en cambio dijo “Si es algo privado herviría toda mi sangre, pero igual hablaría con mi mamá, no le puedo pegá”</i> <i>“Hago lo mismo porque ella me está ofendiendo y yo también la voy a ofender ... a uno le han enseñado ojo por ojo y diente por diente, uno no se va a dejar”</i> <i>“Yo le digo váyase y se come un cerro de....”</i> <i>“Cuando me agarran las cosas yo les digo es que en la noche les va a jala los pies la llorona”</i>	+No se defendió *Comunicación pasiva +No aguanté más +Le di una patada +hablar calmadamente *Autocontrol * Defensa sin agresión * Comunicación asertiva *Comunicación agresiva +Ofensas + Ojo por ojo + Uno no se va a dejar *Groserías * Intimidación	En cuanto a los estilos de comunicación, de acuerdo a la evidencia descrita, puede considerarse que la mayoría de los estudiantes no ha desarrollado la comunicación asertiva, pues esta, según Castanyer (ob.cit.) permite aumentar la autodisciplina así como el establecimiento de relaciones interpersonales más positivas, sin embargo, en la forma en que se relacionan con los demás se nota que algunos estudiantes evitan defenderse (estilo pasivo) y otros evidencian reacciones agresivas, por lo cual parece más generalizado y aceptado el estilo agresivo, siendo evidenciado de diferentes formas, bien sean estas verbales o no, así como también pueden considerarse provenientes del hogar.

Fuente Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Análisis de la Fase Diagnóstica

Esta fase permitió recolectar información relevante que resultó necesaria y útil para el desarrollo de la presente investigación. Una vez iniciada la actividad con los asistentes del primer año “B” de la E. T. C “Dr. Ambrosio Perera”, la mayoría de los participantes se mostraban deseosos de compartir sus experiencias y pensamientos en relación a la temática.

Esta participación espontánea permitió evidenciar que, en muchos casos se observa una clara diferenciación de las distintas relaciones interpersonales, pero también pudo observarse que se privilegian con respeto las relaciones con los padres y adultos por encima de las relaciones con los pares.

Asimismo, desde la perspectiva de la investigadora se pudo recoger información directa e indirecta, observando no solo las respuestas a nivel verbal, tales como el tono de voz y el vocabulario empleado, sino también a nivel no verbal, tales como los gestos, expresiones, el respeto al derecho de palabra, los ademanes, así como las evidencias del componente ético de la comunicación, aprendido en sus casas y en la práctica cotidiana, permitiendo evidenciar un predominio del estilo de comunicación agresivo aunque en algunos casos se observaron componentes del estilo asertivo y muy pocos casos de estilo de comunicación sumiso o pasivo.

Cabe destacar que este proceso de recogida de evidencia y su respectivo análisis no resultó instantáneo, sino que requirió de tiempo para darle sentido a una masa de datos cualitativos de donde emergieron los hallazgos o descubrimientos descritos.

De esta forma, puede decirse que en esta fase diagnóstica se generó la información oportuna para el diseño de un plan de acción que permita atender a las necesidades evidenciadas en cuanto al fortalecimiento de relaciones interpersonales por medio de la comunicación asertiva. Para ello, esta información ofrecida por los participantes del primer año fue interpretada y categorizada haciendo uso del modelo Glater, obteniendo las siguientes categorías emergentes y creadas (ver cuadro 2):

Categorías emergentes:

Si es mi mamá
No lo escucho con respeto
No se defendió
No aguanté más
No me voy a dejar
Le di una patada
Hablar calmadamente
Ofensas
Ojo por ojo
Uno no se va a dejar

Categorías creadas por la autora:

Roles
Discusiones
Estilo de comunicación pasiva
Comunicación asertiva
Comunicación agresiva
Defensa sin agresión
Autocontrol
Intimidación
Ofensas

Alcances y Logros de la Fase Diagnóstica

Los comentarios y opiniones manifestadas por los participantes de primer año permiten evidenciar desde su propio contexto la necesidad de ser orientados hacia una comunicación más asertiva para fortalecer las distintas relaciones interpersonales, en especial con sus pares, bien sean estos sus compañeros de clases o sus hermanos (mayores o menores). Asimismo, se pudo constatar de primera mano la relevancia del ejemplo dado en el hogar más allá de lo que se dice, pues es este el primer escenario donde las personas aprenden a interactuar y a recibir la influencia que marcará en gran parte sus actitudes en el resto de los escenarios y relaciones.

Puede decirse que, en este primer encuentro diagnóstico, los principales hallazgos fueron los siguientes:

Relaciones interpersonales (algunas privilegiadas y otras desestimadas)
Falta de comunicación
Estilo de comunicación agresivo (más común)

Estilo de comunicación pasivo (menos común)

Estilo de comunicación asertivo

En función de cada aspecto evidenciado en esta fase, se procedió a la elaboración de un plan de acción cuya ejecución pudiese contribuir con la solución a la necesidad planteada. Este plan consta de cinco (05) sesiones, considerando para ellas las propuestas planteadas por los mismos participantes, tales como talleres, charlas, dramatizaciones y rally relacionados con la comunicación asertiva y la forma en que tratan a los demás y quisieran ser tratados por los otros. También derivan de esta sesión los nombres con que se identificó cada sesión.

Fase II. Elaboración del Plan de Acción

Una vez recolectadas y categorizadas las evidencias ofrecidas por los actores del primer año “B” de la E. T. C. “Dr. Ambrosio Perera” a partir de la sesión diagnóstico, se logró adquirir ideas a partir de experiencias narradas, que fueron usadas como instrumentos para la guía y construcción de un plan de acción que permitiera atender las necesidades planteadas, siendo la naturaleza de este el resultado de la genuina producción humana, construido indirectamente por los propios participantes. De esta forma, emerge el siguiente plan de acción, cuyo propósito principal está orientado a fortalecer las relaciones interpersonales de los estudiantes del primer año por medio de la comunicación asertiva

Cuadro 3

Plan de Acción

Sesión	Título	Propósito	Duración
1	Zona Comunic-Arte (Taller teórico-práctico)	Reflexionar acerca de la necesidad de comunicación asertiva en las relaciones interpersonales	90 min.
2	El Arte de Comunic-Arte (Charla para padres)	Fomentar la comunicación asertiva en las relaciones familiares	45 min.
3	La hora de Comunic-Arte (Cine-foro)	Reflexionar acerca de las relaciones interpersonales y la importancia de comunicarse asertivamente	180 min.
4	Copa Comunic_Arte (Rally)	Promover las relaciones interpersonales positivas entre pares	90 min.
5	Campaña Comunic_Arte	Promover la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales en diferentes espacios	180 min.

Fuente: Ramírez (2017)

Justificación del Plan de Acción

Para dar atención a los hallazgos que se desprenden del diagnóstico, se diseñó un plan de acción que resultase significativo, acorde a los intereses manifestados por los propios protagonistas, con la intención de que pudiera propiciarse una transformación de la realidad observada. Este plan de acción está plenamente sustentado en la premisa humanista que concibe a la persona como un individuo responsable, capaz de tomar decisiones que repercutirán en sus manera de pensar y comportarse propias o de otros individuos.

De esta forma, no solo se consideraron todas las actividades sugeridas por los participantes, sino que estas fueron combinadas con aspectos de la cotidianidad que permitieran dar alcance al establecimiento de reflexiones y transformaciones positivas más allá de las aulas de clase, apelando con esto al aprendizaje social, desde el cual se reconoce en el intercambio de ideas, el aporte de cada individuo como un aspecto que enriquece de forma significativa el aprendizaje y favorece el acceso a los distintos estilos de aprendizaje, al tiempo en que también se reconoció al otro como

un ser valioso, merecedor del mismo respeto y consideración que se desea para sí mismo, siendo este el punto de partida de la comunicación asertiva como habilidad social que fortalece las relaciones interpersonales.

En este orden de ideas, se presentaron cinco sesiones, cada una con un propósito e intencionalidad que contribuyera al logro del propósito general de la presente investigación. Asimismo, cada una de estas sesiones incluyó una actividad de inicio que promoviera la participación y despertara el interés de los participantes, un desarrollo por medio de estrategias que dieran lugar al aprendizaje de los actores sociales de la forma menos tradicional posible y una actividad de cierre que permitió sellar, en la práctica, el aprendizaje. En este sentido, se presentan a continuación los propósitos que justificaron cada una de las sesiones delineadas.

1. “Zona Comunic_Arte”: Dar a conocer por medio de un taller teórico-práctico los distintos modelos de comunicación, sus características y efectos en las relaciones interpersonales, propiciando las reflexiones acerca de la necesidad de comunicarse asertivamente para mejorar las mismas.

2. “El Arte de Comunic_Arte”: Fomentar la comunicación asertiva en las relaciones familiares, por medio de una charla dirigida a representantes con respecto a estilos de comunicación, a petición de los mismos estudiantes, considerando que el hogar es el génesis de los valores y modelos de comunicación que se proyectan en otros espacios.

3. “La Hora de Comunic_Arte”: Establecer, por medio de un cine foro a partir de la película “La Cabaña”, las reflexiones acerca de las relaciones interpersonales así como la importancia de estas, su complejidad, barreras y su relación con la necesidad de comunicarse asertivamente .

4. “Copa Comunic_Arte”: Promover las relaciones interpersonales positivas entre pares por medio de un rally en el que, en cada estación, se afianzaran los conocimientos adquiridos y compartidos respecto a las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva.

5. “Campaña Comunic_Arte”: Promover la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales en diferentes espacios de la institución, por

medio de dramatizaciones y presentaciones orales respecto al tema en otras secciones, así como la elaboración de marcalibros para ser repartidos entre los miembros de la comunidad escolar y la elaboración de cartelera alusiva al tema.

Fase III y IV Ejecución y Evaluación del Plan de Acción

Para dar cumplimiento a esta etapa del proceso de investigación, una vez diseñadas las cinco (05) sesiones en base a la práctica de la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales, en oportunidad de la relación entre este contenido y el de la comunicación humana, sugerido para el grado en el área de Lengua, se procedió a ejecutarlas en el lapso comprendido desde el trece (13) de noviembre hasta el treinta (30) de noviembre del presente año. Cabe destacar que, al mismo tiempo, las evidencias recolectadas eran categorizadas y analizadas, a fin de mantenerse apegados al propósito de la investigación más que a los planes creados, pues, en el caso de que fuese necesario debería cambiarse el plan esbozado, teniendo en cuenta el impacto de las acciones llevadas a cabo en los estudiantes.

SESIÓN N° 1
“ZONA COMUNIC_ARTE”

Cuadro 4

Planificación Sesión N° 1 “Zona ComunicArte”

Propósito: Reflexionar acerca de la necesidad de comunicación asertiva en las relaciones interpersonales

Responsable: Prof. Elíizabeth Ramírez

Contenido	Actividades	Técnicas	Recursos	Tiempo
~Comunicación Asertiva Diferenciación de estilos no asertivos Características de la comunicación asertiva Ventajas de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales	Inicio: Saludo. Bienvenida. Dinámica “El Nudo”. Comentarios Desarrollo: Distribución en equipos para elaboración de recurso en relación al tema. Elaboración de recursos. Presentación oral por equipos Realimentación por parte de la docente Interacción con el grupo. Cierre: Presentación de dramatizaciones por equipos. Reflexiones Compromiso en Acta	Observación participante Exposición Lluvia de ideas Elaboración de presentación viso espacial Presentación oral	Humano Video beam PC Hojas Marcadores Ácta de compromisos Cámara fotográfica Diapositivas Láminas de papel bond Marcadores	45 minutos

Fuente: Ramírez (2017)

Observación Participante

Sesión 1

“Zona Comunic_Arte” (Taller teórico-práctico)

El día lunes 13 de noviembre de 2017, desde las 8:40 am hasta las 10:10 am se llevó a cabo la sesión planificada con los veintiún (21) asistentes de la sección 1° “B”, titulada “Zona Comunic_Arte”. Para ello se inició con un saludo, presentación y bienvenida, pidiendo a los presentes que se enumeraran del uno (01) al tres (03) y de esta manera formasen grupos de trabajo. Se llevó a cabo la dinámica “El Nudo”, en la que cada grupo conformado por siete (07) personas debían tomarse de manos, cruzando la derecha con la izquierda, conformando un nudo. Seguidamente, cada equipo debió desatar el nudo sin soltarse de las manos. Al realizar la dinámica se les pidió comentar la actividad, a lo que Yo comenté **“nos tuvimos que comunicar para poder desenredarnos”**.

Al respecto, Es explicó **“es muy incómodo, pero nos llevó a resolvernos entre nosotros de buena manera”**. Al preguntar a Es por la actividad de su equipo señaló **“no profe, nos soltamos porque era muy incómodo y me estaban apachurrando”**. Mientras que Br explicó **“a lo loco no podíamos hacerlo, pero hablando bien sí y nos fuimos acomodando como herramientas que nos favorezcan”**. Al preguntar qué relación podía establecerse entre la dinámica y la comunicación asertiva, a lo que Ve respondió **“que con la comunicación asertiva podemos resolver y superar las barreras”**. En este punto, había demasiado ruido dentro del aula, por lo que se pidió a los participantes hacer silencio y respetar tanto el derecho de palabra como la opinión de los demás, a lo que la mayoría asintió.

Una vez finalizados los comentarios de la dinámica de inicio, la docente indicó a los participantes que debían ubicarse en equipos de trabajo con el mismo grupo con el que participaron en la dinámica, haciendo la observación de que no debían arrastrar mesas ni sillas. Los estudiantes se organizaron en sus respectivos equipos sin hacer ruido de ningún tipo. Se les asignó un contenido teórico a cada equipo y se les indicó que tendrían 20 minutos para elaborar un recurso didáctico que les permita

presentarlo ante sus compañeros. Al equipo N° 1 se le asignó la temática “Comunicación asertiva”, al N° 2 “Estilos de comunicación agresiva y pasiva” y al equipo N° 3 “Relaciones interpersonales”

Transcurridos quince (15) minutos se les indicó que debían ir terminado, a lo que Al replicó **“na guará profe no nos va a dar tiempo de hacer nada”**. A partir de este comentario se les dio, en acuerdo, quince (15) minutos más, mientras se observó que cada equipo trabajaba organizadamente, involucrando a casi todos sus miembros y discutiendo las ideas que querían expresar. Una vez transcurrido el lapso establecido se les pidió que designaran uno o varios relatores para presentar la información.

Seguidamente, el equipo N° 1 realizó su intervención, designando para ello a Al, quien presentó la información teórica al respecto. La docente preguntó ¿Cómo entablar una comunicación asertiva cuando hay relaciones interpersonales conflictiva o malos entendidos? (C. O. la intervención del participante era eminentemente teórica, sin ningún ejemplo que permitiera establecer una relación con lo cotidiano) A lo que el joven contestó **“tenemos que calmarnos y decirle al otro por qué está mal, por ejemplo, que no pague el mal día conmigo”**. Además señaló **“la comunicación asertiva nos ayuda a evitar los problemas”**, ante lo cual la docente preguntó si ayudaba a evitar o a resolver problemas (C. O. el participante se mostró dudoso), respondiendo **“más bien ayuda a resolver los problemas”**. Luego Mam, quien era parte del mismo equipo, agregó **“la comunicación asertiva nos hace ser mejor persona y nos ayuda con las personas que nos rodean y con nosotros mismos. Además, si siempre andamos como en una nube negra, amargados no vamos a tener comunicación asertiva y vamos a herir a otros”**.

Inmediatamente el equipo N° 2 designó a Shh y a Sh para la presentación, quienes realizaron una exposición teórica del contenido respectivo. La docente intervino preguntando ¿Tendrá algo bueno manifestar un estilo de comunicación agresivo?, destacándose el comentario de Shh, quien señaló **“no, la persona agresiva puede tener muchos problemas y no tener confianza. En algún momento llegará otro agresivo y no dejará de tener problemas”**. Sh, por su parte

aportó, respecto a la pregunta realizada por la docente respecto a las consecuencias del estilo de comunicación sumiso, que **“estas personas son inseguras, toman sus decisiones por miedo a las opiniones de los demás, se burlan de ellos y tienen la autoestima baja. Esto les puede traer problema porque no tiene fuerza de voluntad”**. Al respecto MaL, quien era parte del mismo equipo, comentó **“profe, yo creo que es peor, cuando una persona es pasiva no se puede defender, se da más el bullying y saldría peor en el colegio, hasta le puede llevar a la muerte”**.

Una vez finalizada la tercera presentación, a manera de realimentación, la docente hizo una breve explicación de los temas, presentando unas diapositivas al grupo a fin de ser comentadas por todos los participantes. La primera en intervenir fue Di, quien dijo **“ser asertivo es tener un buen trato y hablar cuando se debe”**, luego He aportó **“uno no nace ya asertivo, eso se aprende, verdad”**.

Inmediatamente Ca dijo **“claro, eso depende de los valores que a uno le han enseñado”**. Al preguntar **“¿Podemos ser asertivos con todas las personas?”** Es comentó **“claro que no, no tenemos derecho a decirle que no a la mamá”**. Jo, entonces, aclaró **“eso depende de lo que sea o de lo que te mande, por ejemplo si son los corotos. . . no le vamos a decir que no groseramente porque me dan por la jeta”**. La mayoría del grupo estuvo de acuerdo con esta respuesta, (C. O. evidenciándose porque asentían con sus cabezas), entonces Al intervino diciendo **“uno es asertivo dependiendo de la persona que le vamos a hablar, depende como te traten. . .”** Am, interrumpiendo, dijo **“verdad, yo le digo a mi mamá que las rabias que agarró en la calle no las venga a pagar conmigo”**

A partir de este último comentario, la docente preguntó si resultaba asertivo o conveniente expresarlo de esta manera, a lo que la mayoría respondió que no. Al preguntar por qué no Ro señaló **“porque estamos bravos, las emociones nos dominan y se nos nubla todo y no decimos lo que queremos de manera asertiva, lo que hacemos es empeorar las cosas”** y Sh agregó **“sí y después nos arrepentimos”**. El señaló **“uno tiene que saber cuando debe hablar, porque si la persona está brava no vale la pena. . . eso se nota por el aspecto de la persona, con las expresiones ya entendemos”**. Continuando con la presentación se les hizo

repetir en voz alta los pasos para dar una respuesta asertiva. Al pedir un ejemplo de una situación en la que puedan aplicar los tres pasos presentados solo sonreían, pero ninguno tuvo una respuesta, hasta que Yo señaló **“profe a uno le cuesta porque la verdad no estamos acostumbrados a ser asertivos”**

En este momento Am se puso de pie para llevar algo a la papelera (sin avisar) y Gu ocupó su puesto, por lo que al regresar esta se oyó una interrupción y Gu manifestó **“profe, ella no está siendo asertiva; tiene que decirme 'permiso' no 'quítate'...”** lo que generó la risa de muchos de los presentes. Es , entonces, preguntó **“profe, ¿Podemos hacer una dramatización?”** a lo cual, una vez chequeada la hora, la docente accedió. Mientras un pequeño grupo de tres (03) participantes se organizaba para dramatizar, la docente hizo referencia a la necesidad de comprometerse con uno mismo y con los demás a fortalecer o mejorar las relaciones interpersonales mediante la comunicación asertiva, para lo cual todos los presentes debían firmar un compromiso en el acta de comunicación asertiva diseñada para esta sesión..

De esta forma, los participantes que voluntariamente se ofrecieron para dramatizar representaron una situación en la que dos de ellos invitaban al compañero a ir al “campito” (área cercana a la institución) a “echar vaina” y este, de diferentes formas se mantuvo firme en su decisión de decir no. Todos los presentes aplaudieron y se procedió a hacer circular el acta de comunicación asertiva rotulada con el título “Zona ComunicArte” para que cada quien escribiera su compromiso. Finalmente se procedió a leerla en voz alta, resaltando compromisos como **“Yo , Al no voy a gritar más a mi mamá”, “Yo, Sh . . . no voy a ponerle más sobrenombres a nadie”** ante lo cual todos los presentes aplaudieron (C. O: constantemente esta estudiante solía llamar por apodos a sus compañeros); **“Yo, El (. . .) no voy a decir más groserías a mis compañeros”**; **“Yo, Di (. . .) voy a tratar mejor a las personas”, “no responder mal”, “no ofender más”, “no se repucnante”, “pensar lo que voy a decir”**, entre otros.

Finalmente se agradeció a todos por su participación en la sesión, se procedió a organizar el aula distribuyendo las mesas y sillas ordenadamente en cinco columnas y se despidió invitándoles al siguiente encuentro.

Cuadro 5

Categorización del Sesión N° 1 “Zona Comunic_Arte”

CÓDIGO Y TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN
C. AS. (Comunicación Asertiva)	“(…)resolver y superar las barreras” “(…) calmarnos y decirle al otro por qué está mal (…)”. “(…) nos hace ser mejor persona y nos ayuda con las personas…” “(…) ser asertivo es tener un buen trato y hablar cuando se debe” “(…) eso se aprende”. “(…)depende de los valores” “(…) eso se nota (…) con las expresiones…” se mantuvo firme en su decisión de decir no	+ Resolver +Superar barreras +Calmarse *Confrontar * Ventajas + Ser mejor persona *Mejores relaciones interpersonales + Buen trato +Hablar cuando se debe +Se aprende +Valores * Componente no verbal * Firmeza + Decir “no”	La comprensión de la comunicación asertiva como una habilidad o capacidad que debe desarrollarse amerita, en primera instancia, de la diferenciación de esta con relación a otros comportamientos comunicativos, como lo son la agresividad y la sumisión, inhibición o pasividad. Asimismo, la profundización del concepto de comunicación asertiva acerca a los participantes a la necesidad de establecer relaciones interpersonales
C. A (Comunicación Agresiva)	(…) si siempre andamos (…) amargados vamos a herir a otros”. “(…)puede tener muchos problemas	+Amargados +Herir a otros +Muchos problemas	

Fuente Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Cuadro 5 (continuación)
Categorización del Sesión N° 1 “Zona Comunic_Arte”

CÓDIGO Y TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN
C. P. (Comunicación Pasiva)	“estas personas son inseguras, toman sus decisiones por miedo a las opiniones de los demás, se burlan de ellos y tienen la autoestima baja(...) no tiene fuerza de voluntad. “(...) es peor, cuando una persona es pasiva no se puede defender, se da más el bullying y saldría peor en el colegio, hasta le puede llevar a la muerte”.	+ inseguras +Miedo a las opiniones +Burlas +Baja autoestima +No tiene fuerza de voluntad + Es peor + No se puede defender +Bullying +Muerte *Desventajas	deseables, tal como señala Gutierrez (ob. cit) quien asegura que la asertividad es una técnica o herramienta que propicia el desarrollo positivo de relaciones interpersonales, enfatizando que su finalidad es brindar una mejor forma de vida.

Fuente Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Cuadro 5 (continuación)

Categorización del Sesión N° 1 “Zona Comunic_Arte”

CÓDIGO Y TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN
R. I. (Relaciones Interpersonales)	“(…)a la mamá no le vamos a decir que no …” “(…) estamos bravos, las emociones nos dominan y se nos nubla todo y no decimos lo que queremos de manera asertiva, lo que hacemos es empeorar las cosas	*Relaciones familiares * Emociones +Empeorar las cosas + Nos arrepentimos	Las relaciones interpersonales se dan desde todos los escenarios en los que se desenvuelve el individuo, es por esto que se evidencian distintas relaciones de acuerdo al rol que se ejerza en un momento determinado. Es así como existen las relaciones madre-hijo, relaciones entre pares, entre otras. Sin embargo todas ellas se encuentran vinculadas, como señala Zaldívar (citado por Matos, ob. cit) a las experiencias y emociones individuales, por lo que se requiere de autocontrol y la autodeterminación de comprometerse a mejorarlas por medio de una comunicación asertiva.
R Reflexión	“(…) no estamos acostumbrados a ser asertivos”	+No estamos acostumbrados	
C (Compromiso)	“(…) no voy a gritar más a mi mamá” “(…) no voy a ponerle más sobrenombres a nadie “(. . .) no voy a decir más groserías a mis compañeros”; “voy a tratar mejor a las personas”. “no responder mal”, “no ofender más”, “no ser repugnante”, “pensar lo que voy a decir”	+ No gritar + No poner sobrenombres + No decir groserías +Tratar mejor +No responder mal +No ofender + No ser repugnante + Pensar antes de hablar	

Fuente Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Análisis de la Sesión N° 1

Esta primera sesión resultó bastante productiva y participativa, a pesar de que en varias ocasiones hubo interrupciones entre compañeros. Al inicio ningún participante se negó a formar parte de la dinámica, al contrario se mostraban expectantes por el hecho de iniciar con una dinámica y por la presencia del vídeo beam en el aula. De igual forma, ninguno de los asistentes se negó a formar parte de un equipo de trabajo, sino que se integraron bajo un clima propicio para la realización del trabajo asignado. Pudo destacarse el orden de los participantes así como un manejo muy teórico de los contenidos a desarrollar, por lo que fue necesaria la introducción de preguntas generadoras por parte de la docente para propiciar la reflexión de los coinvestigadores de manera que propiciara la posibilidad de establecer una relación de los aspectos abordados con lo cotidiano.

Una vez presentadas las diapositivas con la información teórica fue que pudieron evidenciarse comentarios que reflejaban las reflexiones de los participantes respecto a la necesidad de una comunicación asertiva en las relaciones interpersonales, llamando la atención el hecho de que algunos participantes quisiesen presentar una dramatización sin que se les pidiera ni estuviese planificado.

En cuanto a las dinámicas llevadas a cabo, se consideran pertinentes ya que pudo establecerse relación directa con el tema así como también permitió el aprendizaje y la participación de todos los presentes respecto a los estilos de comunicación asertivo, sumiso y pasivo, la importancia y barreras de las relaciones interpersonales y el establecimiento de compromisos por parte de estos para entrenarse en una comunicación más asertiva a fin de mejorar sus relaciones interpersonales, objetivo primordial de esta sesión.

En relación a lo anterior se presentan las siguientes categorías:

Categorías emergentes

Resolver

Superar barreras

Calmarse

Ser mejor persona

Buen trato

Hablar cuando se debe
Valores
Decir “no”
Amargados
Herir a otros
Muchos problemas
Inseguras
Miedo a las opiniones
Burlas
Baja autoestima
No tiene fuerza de voluntad
Es peor
No se puede defender
Bullying
Muerte
Empeorar las cosas
Nos arrepentimos
No estamos acostumbrados
No gritar
No poner sobrenombres
No decir groserías
Tratar mejor
No responder mal
No ofender
No ser repugnante
Pensar antes de hablar

Categorías creadas:

Confrontar
Ventajas
Mejores relaciones interpersonales
Componente no verbal
Firmeza
Desventajas
Relaciones familiares
Emociones

Alcances y Logros de la Sesión N° 1

Al llevar a cabo el encuentro titulado “Zona Comunic_Arte”, en el que se abordó el contenido referido a los estilos de comunicación y las relaciones

interpersonales se logró captar la atención del grupo y obtener la participación de la totalidad de los participantes, además de generar las reflexiones pertinentes que permitieran dar alcance al objetivo de sensibilizar acerca de la necesidad de una comunicación asertiva en sus relaciones interpersonales.

Asimismo, se destaca el logro de que los participantes manifestaran libremente su deseo de representar una dramatización que reflejara lo aprendido de manera coherente, así como las manifestaciones sinceras al respecto que surgieron durante la explicación del tema que evidenciaron la poca familiaridad para fijar sus posiciones, dar explicaciones de estas y mostrarse comprensivos con el punto de vista de los demás en sus relaciones interpersonales.

De igual forma, la actividad final permitió establecer un compromiso voluntario por parte de los asistentes por medio de un acta para entablar una comunicación asertiva que les permita relacionarse mejor con el entorno, internalizando que esta sí es posible pero requiere aprenderse y practicarse.

SESIÓN N° 2
“EL ARTE DE COMUNICAR”
(CHARLA PARA PADRES Y REPRESENTANTES)

Cuadro 6

Planificación Sesión 2

“El Arte de Comunicarte” (Charla para padres)

Propósito: Fomentar la comunicación asertiva en las relaciones familiares

Responsable: Prof. Elíizabeth Ramírez

Contenido	Actividades	Técnicas	Recursos	Tiempo
~Comunicación Asertiva Diferenciación de estilos no asertivos Características de la comunicación asertiva Ventajas de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales	Inicio: Saludo. Bienvenida. Presentación de los integrantes. Ejecución de la dinámica “Engomados”. Comentarios Desarrollo: Explicación por parte de la docente acerca del contenido. Interacción con el grupo de participantes. Cierre: Reflexiones por parte de los asistentes respecto a lo aprendido. Establecimiento de compromisos relacionados con el tema .	Observación participante Exposición Lluvia de ideas Dinámica “Yo me comprometo a . . .”	Humano Video beam PC Hojas Marcadores Hoja de compromisos Cámara fotográfica	45 minutos

Fuente: Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Observación Participante

Sesión 2

“El Arte de Comunic_Arte” (Charla para Padres)

El día 15 de noviembre a las 8:30 am se llevó a cabo la charla titulada “Zona ComunicArte” con el propósito de fomentar la comunicación asertiva en las relaciones familiares. Para esta sesión estuvieron convocados veintisiete (27) representantes, de los cuales asistieron solamente siete (07). Este encuentro inició media hora luego de lo planificado dado que la llave del ambiente dispuesto para llevarse a cabo se partió, generando demoras. Para el inicio del mismo estaba planificada una dinámica titulada “Engomados”, sin embargo no se realizó. (C. O. Era notoria la indisposición de uno de los asistentes por la demora, además otras dos participantes tenían bebés en brazos, imposibilitando la realización de la misma).

Se dio inicio con un saludo, bienvenida y presentación de cada uno de los asistentes, recalcando las felicitaciones por haber acudido al llamado de manera preventiva. Seguidamente se introdujo al tema preguntando si sabían de qué se trataba la comunicación asertiva. Le preguntó **“¿asertividad tiene que ver con la aceptación?”**, a lo que la docente respondió que no, explicando entonces el concepto (C. O. resultó evidente el desconocimiento respecto al tema) Seguidamente se preguntó ¿Por qué será preferible una comunicación asertiva? A lo que K1 respondió **“claro profe, así uno les da el ejemplo y se evita tanto problemas con los muchachos”**, a lo que Le agregó **“además, si uno se siente maltratado no puede aprender bien”**.

Al explicar acerca del estilo de comunicación agresiva se preguntó qué beneficios tendría, a lo que Ra respondió **“ninguno, uno sabe que el cuero nunca es bueno para los muchachos, a ninguna edad”**, a partir de lo cual se explicó que no solo se trata de agresión física, además de explicar las características propias del estilo agresivo. Eu, levantó la mano para acotar **“Ay, profe, ese problema lo tengo yo con el mío, a mi me decían en la escuela que era un gallito de pelea. . . él tiene un carácter fuerte, mas sin embargo yo hablo con él y todavía lo controlo, pero no se crea, no es fácil”** De igual manera, Ya señaló **“na guará, profe, yo hablo con ellos pero ya no sé qué hacer, mis hijos son muy tremendos y me hacen explotar, ya quisiera esirme de viaje pa**

otro lado” Ante este comentario se ofreció la posibilidad de una orientación más personalizada, lo cual agradeció la representante.

Respecto al estilo de comunicación sumiso, se pidió a El (C. O. quien había estado sin participar y un poco distraída) que compartiera su opinión, señalando esta que **“es hasta un poco peor profe, porque las personas así se guardan todo y en cualquier momento revientan o son también más vulnerables de salir mal porque no van a decir en clase que no entienden. . . así es mi hijo, él habla mucho, pero en clase le da pena decir que no entiende y sale mal por eso”** De esta forma, se continuó explicando los tres pasos para ser asertivos (C. O. casi sin intervenciones, pues los representantes prácticamente intervenían solo si se les preguntaba).

Finalmente se hizo una reflexión acerca de la necesidad de establecer una comunicación asertiva en el hogar porque es la que se manifestará en otros espacios y se procedió a escribir y comentar sus compromisos para lograrlo, a lo que Kl respondió rápidamente **“yo me comprometo a gritar menos y hablar más”**, Eu señaló **“a seguir ayudándolo y que sienta 'tengo el apoyo' ”**; mientras que Ya dijo **“a estar pendiente. . . y a buscar la ayuda para controlar la ira porque a veces siento que me van a volver loca”**. Ra manifestó **“me comprometo a prestarle más atención porque uno se pone atareado y no les presta tanta atención”**. Le dijo **“yo voy a presta más atención cuando hablo, porque la verdad que la hija es más tremenda”** y El aseguró **“voy a ser más asertiva”**.

Acto seguido, se hizo entrega de la tarjeta “Los niños aprenden lo que viven”, dándose lectura colectiva. Finalmente, se despidió a los representantes agradeciendo nuevamente su asistencia, a lo que Ra comentó **“lo que es un bien para los hijos de uno nunca va a ser una pérdida de tiempo. Gracias a usted profesora”**, igualmente Eu al despedirse señaló **“muy buena la charla profe, me llevo todo lo que dijo para ponerlo en práctica”**. El resto de los representantes se despidió agradeciendo la actividad, a excepción de Ya, quien esperó que la docente recogiera los equipos para aceptar la orientación ofrecida, concretándose así la cita para la siguiente semana.

Cuadro 8

Categorización de Sesión N° 2

CÓDIGO Y TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN
EDC (ESTILOS DE COMUNICACIÓN)	“Le preguntó ¿asertividad tiene que ver con la aceptación?” “Ay, profe, ese problema lo tengo yo con el mío, a mi me decían en la escuela que era un gallito de pelea. . . él tiene un carácter fuerte, mas sin embargo yo hablo con él y todavía lo controlo, pero no se crea, no es fácil” “es hasta un poco peor profe, porque las personas pasivas se guardan todo y en cualquier momento revientan o son también más vulnerables de salir mal porque no van a decir en clase que no entienden. (...)”	*Asertividad *Desconocimiento + Comunicación agresiva *Agresiones físicas +Gallito de pelea * Mal carácter +Comunicación pasiva + Se guardan todo +Revientan *Timidez	La comunicación asertiva requiere de un aprendizaje por experiencia más que teórico, es por esto que se pretende involucrar a los familiares y así, desde el hogar, puedan generarse experiencias que contribuyan el desarrollo del ser humano, promoviendo relaciones interpersonales sanas que faciliten la expresión de pensamientos y sentimientos de los participantes, tal como sugieren, Barboza y Ramírez (citados por Camargo y Macías, ob, cit.)
R. I (Relaciones Interpersonales)	“(...) uno les da el ejemplo y se evita tanto problemas (...)”	*Relación padre-hijo + Da el ejemplo + Evitar problemas	

Fuente: Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Cuadro 8 (continuación)
Categorización de Sesión N° 2

CÓDIGO Y TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN
C (Compromiso)	“(…)Kl respondió “Yo me comprometo a gritar menos y hablar más” “El dijo “voy a ser más asertiva”.” “Eu al despedirse señaló “muy buena la charla profe, me llevo todo lo que dijo para ponerlo en práctica”.”	+ Gritar menos *Autocontrol *Pensar antes de hablar +Ser asertiva +Poner en práctica	Asimismo, desde la perspectiva humanista, el ser humano es capaz de tomar decisiones que permitan regular o controlar no solo sus propios pensamientos, sentimientos o comportamientos, sino también los de otros individuos, por tanto se considera que el compromiso asumido por los representantes debe, directa o indirectamente, influir sobre los estilos de comunicación de sus representados.

Fuente Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Análisis de la Sesión N° 2

Esta sesión resultó muy distinta de lo planeado, en primera instancia por la notoria inasistencia de la mayoría de los representantes, dejando ver asuntos de interés ajenos a esta investigación, tal como la responsabilidad de crianza.

En segundo lugar, , los inconvenientes suscitados con el ambiente dispuesto para llevar a cabo la charla propiciaron, al inicio un ambiente tenso, razón por la cual la investigadora decidió no realizar la dinámica planificada, sino entrar al abordaje del tema tratando de mantener la atención de los asistentes y propiciar la interacción.

De esta forma, pudo verse que la intervención de los participantes fue poca, mayormente originada en preguntas hechas por la docente responsable, sin embargo, estos comentarios resultaron de gran valor para evidenciar que, tal como lo señalan las técnicas asertivas, los asistentes pudieron diferenciar los tres estilos comunicativos – a pesar del notable desconocimiento del tema mostrado al inicio- al tiempo que reconocían como beneficioso el estilo asertivo para mantener mejores relaciones con sus hijos que resultaran de ejemplo y apoyo para que estos , a su vez , pudiesen establecer, por ejemplo, mejores relaciones con sus docentes y compañeros.

Es así como, a partir de este encuentro se tienen las siguientes categorías:

Categorías emergentes

Asertividad

Gallito de pelea

Guardan todo

Revientan

Da el ejemplo

Evitar problemas

Gritar menos

Ser asertiva

Poner en práctica

Categorías creadas

Desconocimiento

Comunicación agresiva

Agresiones físicas

Mal carácter

Comunicación pasiva

Timidez

Relación padre-hijo

Autocontrol

Cada una de estas categorías permite establecer una íntima correspondencia entre la necesidad de compromiso de los participantes para modelar un mejor estilo de comunicación que contribuya con el fortalecimiento de relaciones interpersonales de sus representados, repercutiendo estas en el aspecto académico.

Alcances y Logros de la Sesión N° 2

El hecho mismo de haberse llevado a cabo la actividad, a pesar de la poca asistencia, ya resultó un logro.

Asimismo, se considera un logro de gran alcance que los participantes manifestaran su compromiso no solo de forma escrita, sino que lo expresaron frente a los demás, así como también merece especial mención el hecho de que se haya valorado la actividad “como un bien para los hijos” y la información compartida digna de poner en práctica.

SESIÓN N° 3
“HORA DE COMUNIC_ARTE”

Cuadro 8

Planificación Encuentro N° 3 “La Hora de Comunic_Arte”

Propósito: Reflexionar acerca de las relaciones interpersonales y la importancia de comunicarse

Responsable: Prof. Elizabeth Ramírez

Contenido	Actividades	Técnicas	Recursos	Tiempo
~Importancia de la comunicación asertiva ~ Estilos de comunicación ~Las Relaciones interpersonales y su relación con la comunicación asertiva	Inicio: Saludo. Bienvenida. Dinámica “EL punto”. Se indicará al grupo que deben sentarse en forma de círculo para ver una película, de la que deberán tomar nota para luego comentar sus reflexiones. Desarrollo: Proyección del film “La Cabaña”, reconociendo en esta los distintos estilos comunicativos y su repercusión en las relaciones interpersonales. Se realizarán explicaciones en caso de que sea necesario. Interacción con el grupo estableciendo reflexiones sobre los temas evidenciados (previa investigación de los aspectos teóricos). Cierre: Cada participante comentará el aprendizaje construido en la sesión.	Observación participantes Cine-foro Lluvia de ideas	Humano TV Película “La Cabaña” Tarjetas de anotación Lápices Cámara fotográfica	130 minutos

Fuente: Ramírez (2017)

Observación Participante

Sesión N° 3

“La Hora de Comunic_Arte”

El día 25 de noviembre de 2017 se llevó a cabo el encuentro titulado “La hora de ComunicArte” desde las 10:30 am hasta la 1:10pm, con la asistencia de participantes en el aula nueve (09) de la E. T. C. “Dr. Ambrosio Perera” con el objetivo de reflexionar acerca de la necesidad de comunicación asertiva en las relaciones interpersonales. Para ello se dio la bienvenida a los participantes y se les indicó que debían sentarse en semicírculo, de frente al pizarrón. , preferiblemente sin mesas y esta vez sin atender al número de lista (C. O. Por normativa interna siempre deben sentarse en atención al número de lista, distribuidos en cinco (05) columnas). Los participantes acataron las instrucciones, sentándose uno al lado del otro, casi todos sin las mesas.

Para dar inicio, de acuerdo a lo planificado, se trazó un pequeño círculo con marcador azul en la pizarra blanca y se pidió a los presentes que, respetando las ideas y comentarios de los demás, cada uno dijera lo que veía. La mayoría de los participantes dijo que veía ***“un círculo pequeño pintado de azul”***, mientras que Es aseguró que veía una persona muy lejana, lo que desató risas entre sus compañeros; asimismo Jo aseguró que veía ***“el planeta Urano”*** (C. O. La mayoría se burló) y Al dijo ***“este el peor”, es*** a lo que Br respondió (C. O. Tratando de poner orden) ***“ya la profe dijo que sin burlarse de las respuestas de los demás”***.

Seguidamente la docente hizo la observación de que todas las respuestas eran válidas y ninguna menos importante que las demás porque cada quien tiene un punto de vista que debe tolerarse; sin embargo, se acotó la observación de que nadie hizo mención de las dos pizarras y la pared que también estaban frente a ellos, mencionando que de la misma forma en las relaciones interpersonales se fija la atención en “el punto azul” o lo negativo de las personas, sin apreciar el resto. Ante esto Ro dijo ***“es que siempre vemos son los regaños...”***

Mientras la mayoría de los participantes levantaba la mano para intervenir una de las asistentes se levantó conversando muy de cerca con otra compañera, al

llamársele la atención otro de los participantes dijo (C. O. a manera de burla) **“estas son marimacha”**, a lo que la joven que permanecía sentada respondió **“ustedes sí son mal pensao”**. Luego de esto se retomó el orden de las ideas y Jo explicó **“lo que la profe quiso decir es que no se debe fijar solo en el exterior de la persona sin ver el interior y sin considerar cómo se siente”**. Al respecto Es agregó **“yo reconozco todo lo malo de los demás nada más”**. Shh acotó **“es que las personas tienden a ver más lo negativo que lo positivo”**.

Al preguntar a los asistentes **“¿Qué consecuencias tendrá fijarse solo en el punto azul de los demás?”** Yr respondió **“nos afecta en no poder entablar una buena amistad con esa persona y no damos la oportunidad de destacar lo bueno que tienen”**. Es agregó **“sí, y nos volvemos rencorosos por eso”**. Al comentó (C. O. sin pedir la palabra, de manera sorpresiva y casi sin relación con el tema) **“algunas mamás están en contra de sus hijos. Uno pide permiso para salir y hace todo lo que les da la gana a ellas y nada. . .”** Br agregó al respecto **“verdad, por no decir de una vez no quiero que salgas. . . eso hace una persona asertiva”**. La docente comentó que aunque no siempre digan las cosas de la mejor manera, las madres casi siempre quieren el bien para sus hijos, pero resulta necesario ver más allá de “ese punto azul”, ante lo que la mayoría asentía con la cabeza y sonreía (C. O. a manera de afirmación)

Continuando con lo planificado, se presentó la película a proyectar, titulada “La Cabaña”, dándose la instrucción de estar atentos y tomar notas a fin de que estas sean comentadas en el cine-foro una vez culminada la proyección. Inmediatamente los participantes se dispusieron en sus asientos a prestar observar la película (C. O. Pudo verse que todos estaban muy atentos y tomaban notas, sin ningún tipo de distracción y sin que fuese necesario llamar la atención a ninguno de los asistentes durante las dos (02) horas de duración de la película).

Una vez finalizada la película se inició la plenaria, estableciendo como pregunta generadora **¿Qué estilos de comunicación se evidencian en la película y cómo son las relaciones interpersonales de sus personajes?.** Inmediatamente la mayoría levantó sus manos para intervenir. Se estableció el derecho de palabra de acuerdo al orden que

consideraba la docente, de manera que el primero en intervenir fue He, quien dijo **“el niño y la mamá son sumisos, se quedaban callados”** El acotó **“verdad, les daban cachetadas y tenían la oportunidad de decirlo a las autoridades y preferían quedarse callados”**. Ma además señaló **“y el papá era agresivo, pero también se sentía culpable”**. Gu, por su parte acotó **“ellos callaban por miedo”**. Shh puntualizó **“profe, nada justifica lo que hizo... además él no aplica las reglas de decir que no ni de decir lo que siente y tiene que aplicar una comunicación asertiva para un aumento de su autoestima”**

Respecto a las relaciones interpersonales del protagonista, Es señaló **“él crece igual, sumiso, con dolor por dentro y lleno de ira”**. Ve también observó **“ve a los demás, pero solo las cosas malas, por eso era muy distante”** (C. O. Con este comentario hacía referencia a la reflexión de la dinámica anterior, a saber “El punto azul”). Am señaló **“se mostraba agresivo”**, Al dijo **“será más bien sumiso, vive encerrado y alejado”**. El, al respecto dijo **“Mac estaba muy furioso porque siempre se guardó las cosas muy adentro y fue muy sumiso, por eso sus relaciones interpersonales eran muy confusas y veía la parte mala de las personas nada más”**. Ro señaló **“profe, la señora le dijo que como juzgaba era igual que asesinar”**. Ve nuevamente intervino para expresar **“la esposa de Mack sí era asertiva”** (C. O. Fue la única que hizo mención de esto)

En relación a esta misma temática, Am comentó **“unas personas intentan ayudarlo a seguir adelante, pero si él no deja no pueden hacer nada”**. El agregó **“por eso la señora le dijo que se la pasa todo el tiempo negativo y no entiende que lo quieren ayudar. . .”** Jo dijo **“es que lo que le pasó, de la agresión, lo dejó marcado para su futuro”**

Por su parte, El señaló **“pero él cambió su corazón y su forma de ser”**. Vi acotó **“Las personas asertivas no se sienten rencorosas porque expresan lo que sienten. El sana su dolor y crece como persona, se convierte en una persona asertiva al final”** Mam destacó **“pero pidió disculpas y le dio un abrazo a su padre”**. Shh agregó **“me agrada de que esté perdonando al padre. . . ya no está**

viendo solo el punto azul sino todo a su alrededor” (C. O. También hacía referencia a las reflexiones derivadas de la dinámica de inicio)

Finalmente, al preguntar ¿Qué aprendemos de esta película? Ro aseguró **“hay que tratar bien a los demás para que también nos traten bien, si no nos tratan bien nos sentimos mal”**. Acto Seguido, para finalizar el encuentro se dio instrucción a los participantes de escribir en la hoja “La Hora de ComunicArte” una reflexión personal respecto a la película y la temática planteada, teniendo, entre los comentarios los siguientes:

Ca escribió **“hay que ser asertivo, es saber hablar con las personas de forma correcta”**. MaL, por su parte escribió **“nos enseña que no siempre hay que ver el círculo negro de las personas, que antes de hablar mal de ellas o pensar mal de los demás deberíamos conocerlos (. . .) embes de criticar deberíamos pensar en ayudar o perdonar (. . .) hay que ser una persona asertiva, perdonar para poder sanar las eridas”** (C. O. esta participante estableció una conexión entre la dinámica de inicio, la película y la temática planteada)

He, por su lado reflejó **“que cuando a uno lo maltratan no hay que quedarse cayado y vivir con el dolor siempre”**. En consonancia con esto, el texto se Shh reza **“No hay que vivir callado y en agresión, hay que ser positivos y perdonar”**. Gu explicó **“Aprendemos a ser una persona asertiva, por que es mejor, por que es una persona sumisa es aquella persona que calla lo que le pasa y una persona agresiva se alimenta del daño, de rencor (...) y en ninguna parte cuadra, es decir, al agresivo siempre lo van a criticar y se va a poner más agresivo”**.

Ro explicó **“siempre hay que ser asertivo y no callar, aunque pase cosas malas, hay que expresar las emociones”**. Di expresó **“yo aprendí que nadie es perfecto y todos somos iguales y que si yo estuviera en le lugar de Mack fuera asertivo, aunque me doliera se lo diría a alguien que le tidiera confiansa”**. Asimismo, Jo escribió **“la vida no es lo que deseas, no importa lo que pase no se debe jugar a la gente por sus errores, hay que ver lo positivo de ella”**, mientras Sh acotó **“yo aprendí que tenemos que ser asertivos”**.

La reflexión de Ve decía **“Aprendí que es malo agredir a una persona y siempre hay que ser asertivos y no guardarnos nuestro rencor, hay que expresar bien lo que sientes”**, mientras que la de Ma rezaba **“yo soy sumisa porque me alejo mucho de la gente y e tenido problemas en la que no le digo a nadie” (. . .) aprendí que no hay que estar alejado de los demás ni maltratar o burlarme de otros que tienen problemas. . . ”**. Am también escribió **“Uno aprende que es mejor ser asertivo, porque aunque igual va a sufrir, puede expresar mejor su punto de vista sin ofender, sin juzgar y se tendrán mejores relaciones”**.

Finalmente, se hallaron dos (02) reflexiones sin nombre (C. O. tal vez los participantes olvidaron anotarlo). La primera de ellas reza **“Aprendemos a nocer maltratados, diciendo la verda sin ser mal gente y noser agresivo”**. La segunda decía **“Debemos aprender a decir las cosas en el momento preciso, en el momento más indicado y sin necesidad de sentir mal a los demás ni a si mismos”**

Cuadro 9

Categorización de Sesión N° 3

CÓDIGO Y TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN
R. I. (RELACIONES INTERPERSONALES)	A partir de la dinámica de inicio “(...)Shh acotó “es que las personas tienden a ver más lo negativo que lo positivo”. “Al preguntar a los asistentes “¿Qué consecuencias tendrá fijarse solo en el punto azul de los demás?” Yr respondió “nos afecta en no poder entablar una buena amistad con esa persona(...)” “(...)El, al respecto dijo “Mac estaba muy furioso porque siempre se guardó las cosas muy adentro y fue muy sumiso, por eso sus relaciones interpersonales eran muy confusas (...)” “(...)al preguntar ¿Qué aprendemos de esta película? Ro aseguró “hay que tratar bien a los demás para que también nos traten bien, si no nos tratan bien nos sentimos mal(...)”	+ Ver lo negativo +Buena amistad *Barreras de relaciones interpersonales +Relaciones Confusas + Tratar bien	Los participantes ofrecieron sus reflexiones respecto a la necesidad de una comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales, dejando ver aportes de gran significatividad con implicaciones más allá del contexto escolar. Al respecto, Torres (1997) reconoce que la expresión por medio de la comunicación asertiva permite al individuo obtener beneficios personales dentro de su entorno, considerándose esto beneficioso en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales así como para el desarrollo personal del individuo.

C. A (COMUNICACIÓN ASERTIVA)	“(…) Shh puntualizó “profe, nada justifica lo que hizo... además él no aplica las reglas de decir que no(…)” “(…)Vi acotó “Las personas asertivas no se sienten rencorosas porque expresan lo que sienten. El sana su dolor y crece como persona, se convierte en una persona asertiva al final (…)” “(…)Am también escribió “Uno aprende que es mejor ser asertivo, porque aunque igual va a sufrir, puede expresar mejor su punto de vista sin ofender, sin juzgar y se tendrán mejores relaciones”.	+Decir no + No se sienten rencorosas * Crecimiento personal * Sana expresión +sin ofender +sin juzgar +Mejores relaciones *Fortalecimiento de relaciones interpersonales	
---	--	--	--

Fuente: Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Análisis de la Sesión N° 3

Este tercer encuentro resultó profundamente productivo, dado que los participantes estuvieron atentos y pudieron realizar transferencias de los conocimientos teóricos aprendidos en la sesión anterior. Ya desde el inicio pudo contarse con un clima de respeto y apertura para aprender y llevar lo teórico al plano cotidiano, evidenciado en la participación de todos los asistentes y los comentarios realizados respecto a la actividad de inicio. Al escuchar la reflexión referente a la dinámica “El Punto”, la mayoría asentía con la cabeza en señal de aceptación o veracidad de lo que se comentaba en relación a las relaciones interpersonales.

Durante el desarrollo de la sesión pudo notarse la concentración de todos los asistentes, sin ningún tipo de interrupción dentro del aula, por el contrario, durante las dos (02) horas aproximadamente de la duración de la película, todos estuvieron tomando notas, en silencio y muy atentos, lo cual se demostró al momento de la plenaria pues casi todos estuvieron muy dispuestos a participar y muy receptivos a los comentarios tanto de la docente como de sus demás compañeros, reforzando unos los comentarios de los otros. Pudo notarse que todos los presentes podían distinguir los estilos de comunicación asertivo, sumiso y agresivo, comentaban sus características, los identificaban en los personajes de la película y además reflexionaban acerca de las causas y consecuencias de cada uno de estos estilos. Cabe señalar que la mayoría de los comentarios apuntaban acerca de las consecuencias del comportamiento sumiso y la necesidad de una comunicación más asertiva en las relaciones interpersonales.

En relación a las dinámicas empleadas, pueden considerarse efectivas porque lograron calar en los participantes pues establecieron conexiones entre ellas, es decir, lo reflexionado en la dinámica de inicio fue mencionado durante la plenaria e incluso en las reflexiones finales como un aprendizaje digno de poner en práctica en sus relaciones cotidianas.

De esta manera, en función del ordenamiento de este encuentro y los aportes de los coinvestigadores en la tertulia ofrecida por estos, aparecen en escena importantes

contribuciones que se consideran esenciales para la categorización de las mismas, entre las que se encuentran:

Categorías Emergentes

Ver lo negativo
Buena amistad
Relaciones Confusas
Tratar bien
Decir no
No se sienten rencorosas
Sin ofender
Sin juzgar
Mejores relaciones

Categorías Creadas

- *Barreras de relaciones interpersonales
- * Crecimiento personal
- * Sana expresión
- *Fortalecimiento de relaciones interpersonales

Alcances y logros de la Sesión N° 3

Con la ejecución del tercer encuentro “La Hora de Comunic_Arte ”, en el que se proyectó la película “La Cabaña” a fin de considerar el tema de la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, se logró captar la atención de los participantes además de generar las reflexiones pertinentes que permitieron al grupo considerar la necesidad de establecer una comunicación más asertiva para tener mejores relaciones interpersonales, dando así alcance cabalmente a lo planteado como objetivo de la sesión.

Asimismo, destacan como logros el clima de respeto y tolerancia en que se desarrolló la clase y los aportes personales de cada uno en sus reflexiones sin interrupción de ninguna índole. Puede también señalarse como logro la valoración que los participantes hicieron de considerar la oportunidad de apreciar aquello que se considera bueno en las personas que les rodean.

SESIÓN N° 4
RALLY COPA COMUNIC_ARTE

Cuadro 10

Planificación Sesión N° 4 Copa Comunic_Arte

Propósito: Promover las relaciones interpersonales positivas entre pares

Responsable: Prof. Elíizabeth Ramírez

Contenido	Actividades	Técnicas	Recursos	Tiempo
~Comunicación Asertiva Diferenciación de estilos no asertivos ~Barreras en las relaciones interpersonales ~Ventajas de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales	Inicio: Saludo. Bienvenida. Distribución en equipos para realización de actividad. Se organizan cuatro equipos mixtos. Cada equipo deberá identificarse con un nombre y un grito de guerra relacionado con la temática. Se hará entrega de un sobre con instrucciones y el equipo debe seguir en un recorrido por una ruta de estaciones, cumpliendo con determinadas tareas, las mismas orientadas a la importancia de las sanas relaciones interpersonales y la comunicación asertiva Cierre: se realizará plenaria para comentar la experiencia	Observación participantes Rally por estaciones Plenaria	Humano Sobre con instrucciones por equipo Hoja de control Avisos Mecate Tarjetas de contenido	45 minutos

Fuente: Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Observación Participante

Sesión N° 4

“Copa Comunic_Arte”

El encuentro correspondiente a la sesión número cuatro se llevó a cabo en la cancha de la E. T. C. “Dr. Ambrosio Perera” el día 28 de noviembre del 2017, desde las 10: 15 am hasta las 11:40 am. El mismo tuvo por nombre “Copa Comunicarte” y se realizó con la participación de treinta y un (31) participantes. Para dar inicio a la actividad se reunió en un círculo a la sección 1° “B” a fin de leer el instructivo “Copa ComunicArte” diseñado por la docente (ver Anexo). Esta lectura se dificultó debido al ruido que había alrededor.

Al establecer como norma que todos debían participar, Da (quien es repitiente y no había asistido a las sesiones anteriores, pero regularmente nunca participa en ninguna actividad grupal) dijo ***“na profe, pero yo me siento mal, yo no voy a hacer nada”***, por lo cual se le invitó a participar hasta donde pudiese. En este momento (C. O. de manera sorpresiva) tres (03) estudiantes del 6° Contabilidad y dos (02) de 2° “D” se acercaron para preguntar si podían participar, petición a la que se accedió ningún inconveniente. Los tres (03) participantes de 6° año fueron ubicados cada uno a cargo de una estación, mientras que los de 2° “D” fueron ubicados cada uno en un equipo.

Seguidamente se procedió a formar cuatro (04) equipos enumerándose para ello del uno(01) al cuatro(04). Luego, de acuerdo al orden del instructivo, se dio un tiempo aproximado de tres (03) minutos para que creasen un nombre y una consigna. Pudo observarse que todos los equipos estuvieron participando en la creación de los mismos (C. O. en todos los equipos casi todos manifestaban entusiasmo, sin embargo también pudo notarse en cada grupo un integrante que parecía más apático).

La docente aprovechó este tiempo para explicar a los encargados de las estaciones en qué consistían cada una. Pudo notarse que estos participantes habían despejado la cancha para poder realizar la actividad. Al volver al grupo, mientras la

mayoría se reía o probaban consignas, Al y Jo se golpeaban jugando, por lo que se les llamó la atención.

Asimismo, mientras la docente realizaba un recorrido por cada equipo pudo escuchar que Di decía ***“la consigna aquí es 'muérete' ”***, por lo que se hizo la observación de las condiciones que la misma debía tener y que habían sido descritas en el instructivo. Al continuar el recorrido, en el equipo 2 Lu (C. O. Una de las estudiantes de otra sección) cantaba la canción ***“vampiro, vampiro...”*** como consigna mientras sus compañeras reían, por lo que también se hicieron orientaciones al respecto. Por su lado, los equipos 3 y 4 ya tenían fijados sus nombres y consignas de acuerdo a lo requerido.

Una vez transcurrido el tiempo, la docente pidió que, en orden, diesen a conocer sus nombres y consignas, solicitando que cada grupo se presentase con entusiasmo. El equipo 1, conformado por cinco (05) estudiantes dijo ***“somos los tenebrosos y nuestra consigna es comunícate”***, aplaudiendo luego de su presentación. El equipo 2, conformado por seis (06) participantes, dijo ***“somos ETC”*** y, entre risas, presentaron su consigna coreando juntas y aplaudiendo ***“Hablamos con actitud, actitud, actitud...”***.

Asimismo, el equipo 3, integrado por ocho (08) participantes (C. O. Mucho más organizados que el resto, pero también menos entusiasmados) gritaron juntos ***“somos pereristas”***, pero al presentar la consigna solo dos (02) miembros gritaron ***“increíbles y asertivos, somos los pereristas de 1º año”*** (C. O. en este equipo se encontraba una participante de otra sección). Finalmente, hizo su presentación el equipo 4, conformado por siete (07) integrantes, quienes gritaron juntos ***“somos los asertivos y nuestra consigna es sí se puede”***. En este momento todos los equipos aplaudieron (C. O. la mayoría dejaba ver entusiasmo y expectativas)

Respecto a este momento, resulta necesario acotar que cuando el equipo 4 se disponía a presentar la consigna, Al (uno de sus miembros) repetidas veces gritaba una diferente a la del grupo, por lo que se le llamó la atención, pero al reincidir la docente le asignó como tarea encargarse de la estación 1, junto al participante de 6º año ubicado allí. El estudiante se disculpó y acató la instrucción.

Para dar continuidad a la sesión se procedió a explicar cada estación a los participantes. El primero en participar fue el equipo “Los Tenebrosos”, quienes se dirigieron a la estación 1, donde ninguno de sus miembros deseaba ser atado; sin embargo Mam aceptó dando inicio a su recorrido. En todo momento el equipo estuvo unido y ayudándose, dejando escuchar comentarios como ***“dale, que sí vamos a ganar”***

Se continuó la actividad con el equipo “ETC” (C. O. Quienes a pesar de tener la consigna más contagiosa, mostraban menos entusiasmo). Estos realizaron el recorrido de forma más dispersa, dejándose oír comentarios como ***“ah, no, yo solita estoy trabajando, que vengan los demás también”*** (C. O. los miembros estaban alrededor, pero ciertamente no estaban ayudando a la joven en esa oportunidad), generando este comentario que se integraran más.

Seguidamente, “Los pereristas” realizaron su recorrido con deseo de ser los ganadores, mostrando energía y entusiasmo en casi todos sus miembros. Estos dejaron escuchar comentarios como ***“hay mucho sol, pero hay que trabajar en equipo”***

Finalmente, “Los asertivos” realizaron su recorrido mostrando gran unidad y apoyo unos con otros, lo cual les permitió hacerlo en menor tiempo que el resto de los equipos.

Una vez terminada la actividad física, la docente los reunió agradeciendo su participación y solicitando que hiciesen comentarios al respecto, en especial si consideraban que el rally se relacionaba con los temas abordados en sesiones anteriores y cuáles serían sus reflexiones al respecto. Los participantes entregaron la hoja de control.

La primera en intervenir fue Da, quien con una evidente sonrisa dijo en voz alta y de forma clara ***“profe, lo que más me gustó es que participamos todos, ninguno se quedó por fuera”***. Los compañeros asintieron y la docente la felicitó de manera directa por su participación, reiterando la invitación a participar siempre. Luego de esto, Es señaló ***“profe esto se relaciona con todo porque para poder solucionar teníamos que comunicarnos y no a la mala, tenía que existir un respeto”***. Yr,

además, agregó ***“hay que ser cortés sin dejarse, pero tampoco sin ofender a los demás”***

Al respecto Yo recalcó ***“es verdad, y además es una forma diferente de ver que debemos siempre superar los obstáculos y no dejar que nos atrasen y es mejor trabajar en equipo”***. Luego Di agregó ***“en la estación 2 había que poner en práctica el respeto, la cortesía y la amabilidad y uno no sabía”*** (muchos se rieron). Ro, por su parte, señaló ***“en la estación 3 había que poner en práctica la comunicación asertiva y el respeto para lograr saber cómo reaccionar”*** a lo que Jo agregó ***“sí, era 'respeto para que te respeten'”***.

Seguidamente Al (C. O. quien fue separado de su equipo al inicio por intentar sabotear la actividad) pidió la palabra, comentando ***“bueno, yo aprendí la unidad, se veía que tenían que estar unidos para ganar y que tus actos tienen consecuencias”*** (C. O. Con esto último hacía referencia a lo sucedido en su caso).

Finalmente, la docente realimentó y estableció reflexiones acerca de la naturaleza de la actividad y el provecho que podía tener para la vida cotidiana, a lo que Mam quiso agregar ***“todo tenía relación profe, cada estación tenía que ver con los temas que hemos hablado, la primera con las relaciones interpersonales, la segunda con la cortesía, los valores y la comunicación asertiva y la tercera con las respuestas agresivas, sumisas y asertivas”***.

Inmediatamente sonó el timbre que anunciaba la finalización de la hora de clase, de manera que la docente anunció al equipo ganador y todos aplaudieron y se retiraron a la siguiente clase.

Al observar las hojas de control pudo notarse que todos los equipos coincidieron en mencionar valores como ***“compañerismo, cortesía, convivencia, tolerancia y respeto”***. Asimismo, las reflexiones en cada estación fueron similares, resaltando hallazgos como ***“para tener buena comunicación con los que nos rodean debemos ser tolerantes”***, ***“las relaciones interpersonales son importantes”***, ***“todo se puede pedir con cortesía”***, ***“debemos defendernos sin ofender”***, entre otros.

Cuadro 11

Categorización de sesión N° 4 “Copa Comunic_Arte”

CÓDIGO Y TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN
V Valores	“(…) Al observar las hojas de control pudo notarse que todos los equipos coincidieron en mencionar valores como “compañerismo, cortesía, convivencia, tolerancia y respeto (…) todo se puede pedir con cortesía”	+Respeto +Compañerismo +Convivencia +Tolerancia +Cortesía	Los hallazgos evidenciados en este encuentro permiten señalar que los participantes están relacionando los aspectos teóricos con vivencias cotidianas en el ámbito educativo, de manera que pueden hacerse más conscientes de la forma en que llevan sus relaciones interpersonales entre pares y cómo estas se ven afectadas por la ausencia o presencia de valores. Al respecto, Aguilarte y otros (ob. cit) exponen que el ámbito educativo juega un rol protagónico en el desarrollo del ser social, por lo que es necesario entablar y propiciar una comunicación asertiva que les permita imitar actitudes que favorezcan sus relaciones interpersonales.
PA Participación activa	“(…) La primera en intervenir fue Da, quien (…) dijo en voz alta “profe, lo que más me gustó es que participamos todos, ninguno se quedó por fuera” .	+ Participamos todos	
TEE Trabajo en equipo	“(…) Al (C. O. quien fue separado de su equipo al inicio por intentar sabotear la actividad) pidió la palabra, comentando “bueno, yo aprendí la unidad, se veía que tenían que estar unidos para ganar”	+Estar unidos	
CAS Comunicación Asertiva	“(…)Es señaló “profe esto se relaciona con todo porque para poder solucionar teníamos que comunicarnos y no a la mala, tenía que existir un respeto” . “(…) Ro, por su parte, señaló “en la estación 3 había que poner en práctica	+No a la mala +Saber cómo reaccionar	

Fuente: Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Cuadro 11 (continuación)

Categorización de sesión N° 4 “Copa Comunic_Arte”

CÓDIGO Y TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN
R Reflexión	<i>la comunicación asertiva y el respeto para lograr saber cómo reaccionar”</i> “(…) Asimismo, las reflexiones en cada estación fueron similares, resaltando hallazgos como (...) <i>“debemos defendernos sin ofender”</i> “(…)Mam quiso agregar <i>“todo tenía relación profe, cada estación tenía que ver con los temas que hemos hablado, la primera con las relaciones interpersonales, la segunda con la cortesía, los valores y la comunicación asertiva y la tercera con las respuestas agresivas, sumisas y asertivas”</i>.	+Defendernos sin ofender * Diferenciación +Relación con los temas +Poner en práctica	Asimismo, la participación activa y el trabajo en equipo son aspectos que se consideran inherentes a la formación integral del educando, afirmándose que al incluir estos se estaría, en buena parte, preparando a los individuos para afrontar desafíos que permitan, como señala Naranjo (ob. Cit), el desarrollo de habilidades sociales como un marco de referencia que permita fortalecer las relaciones interpersonales adecuadas.
RI Relaciones Interpersonales	“(…) Asimismo, las reflexiones en cada estación fueron similares, resaltando hallazgos como <i>“para tener buena comunicación con los que nos rodean debemos ser tolerantes”, “las relaciones interpersonales son importantes”</i>	+Buena comunicación con los que nos rodean * Importancia	

Fuente: Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Análisis de la Sesión N° 4

Al inicio del encuentro el contexto resultaba desfavorable pues era al aire libre y había demasiados estudiantes alrededor, por lo que era difícil escucharse. No obstante, el incorporar a los estudiantes de 6° año que quisieron resultó ser de gran utilidad ya que se encargaron de despejar el área de la cancha para poder trabajar en función del propósito del encuentro, el cual era promover las relaciones interpersonales positivas entre pares.

Cabe mencionar que cada una de las estaciones fue diseñada para generar la sana interacción en las relaciones estudiante- estudiante, así como también para generar una reflexión en relación a las temáticas abordadas en las sesiones anteriores y su estrecha relación con los valores y compromisos asumidos de forma individual. De esta manera, en la estación 1 “Entre Barreras” un estudiante por equipo debía caminar atado con un mecate en búsqueda de unas tarjetas que, luego debía organizar con su equipo y leerlas todos en voz alta. Las tarjetas hacían referencia a las barreras de las relaciones interpersonales, evidenciadas físicamente en la dificultad de caminar atados. Pudo verse que la mayoría no estableció esta relación

En la estación 2, llamada “Lo cortés no quita lo valiente” los integrantes debían formar un círculo y excluir de él a uno de sus miembros, quien debía buscar la manera de ingresar al círculo, mientras sus compañeros debían impedirlo, a menos que este solicitara entrar usando la frase “por favor”. Esta actividad fue la que quedó más marcada, pues entre risas, empujones y gritos pudieron valorar la importancia de simplemente solicitar las cosas con cortesía. Todos los equipos lo comentaron en su hoja de control.

Finalmente, en la estación 3 titulada “¿Quién quiere ser millonario?” en primer lugar debían seleccionar a un miembro del equipo que realizara una demostración de talento. Luego de esto se presentaba a cada equipo una hoja con una situación en la que existía irrespeto, dándoles cuatro (04) opciones a fin de que seleccionaran la respuesta más asertiva. En relación a la intención de la primera parte era promover el reconocimiento de talentos y virtudes en sus pares, observando que solamente dos

equipos hicieron mención de ello, uno en la hoja de control y el otro en el momento en que se ejecutó la actividad, aplaudiendo y felicitando a la participante que cantó.

Respecto a la segunda parte de la estación, en uno los casos se confundió el comportamiento sumiso con el asertivo, mientras que en los demás siempre acertaron la respuesta correcta y explicaron el porqué de esta, reconociendo a su vez las respuestas agresivas y la sumisas.

Por último, al realizar el cierre pudiese llegar a considerarse este como el momento más significativo, pues al escuchar los comentarios de los participantes pudo evidenciarse que no solo se trató de una actividad física o diferente en la que debieron interactuar como compañeros, sino que, por un lado la presencia de personas ajenas a la sección le concede a la experiencia un valor agregado y, por otro establecieron una relación y reflexión respecto a la importancia de llevar lo aprendido en clases al plano real de lo cotidiano, los valores enseñados desde el hogar, el cumplimiento de normas establecidas y las relaciones diarias.

Otro aspecto a destacar es que no fue sino hasta finalizada la actividad que un solo participante preguntó por el puntaje de la misma, lo cual apunta, a juicio de la investigadora, a la disposición del grupo por participar y aprender sin el mero interés cuantitativo de todo cuanto se realiza en el proceso de enseñanza-aprendizaje al que se está acostumbrado. De esta forma, puede concluirse que la naturaleza del grupo así como la participación de personas externas a la sección, resultaron factores determinantes para conseguir con éxito el cumplimiento de la actividad.

Categorías Emergentes

Respeto
Compañerismo
Convivencia
Tolerancia
Cortesía
Participamos todos
Estar unidos
No a la mala
Saber cómo reaccionar

Relación con los temas

Poner en práctica

Defendernos sin ofender

Buena comunicación con los que nos rodean

Categorías creadas

Diferenciación

Importancia

Alcances y Logros de la Sesión N° 4

En esta sesión pueden destacarse diversos alcances debido a la disposición y apertura del grupo de coinvestigadores en cada una de las actividades ejecutadas. En primer lugar destaca la integración de todos los miembros de la sección, quienes estuvieron de acuerdo en realizar el rally en horas libres de su respectivo horario de clase y en el área de la cancha, aunque no portasen uniforme deportivo ese día.

En segundo lugar, resalta la disposición a aceptar las condiciones y normas de la actividad sin que hubiese mayor muestra de interrupciones ni desmotivación, lo que permitió desarrollar la actividad en su totalidad. Asimismo, se destaca como un alcance la participación y receptividad de los cinco (05) estudiantes ajenos a la sección, así como la participación de dos (02) estudiantes que, generalmente no asisten a clases ni participan en las actividades de aula.

En tercer lugar, merece especial atención el interés mostrado en participar en la ronda final de reflexiones, sin las cuales la actividad habría resultado inconclusa, pues los participantes pudieron concienciar la necesidad de aplicar lo aprendido tanto en el aula como en sus hogares, haciendo con esto énfasis en los valores mencionados que, hasta el momento, no habían sido mencionados en las sesiones anteriores.

SESIÓN N° 5
CAMPAÑA COMUNIC_ARTE

Cuadro 12

Planificación Sesión N° 5 Campaña Comunic_Arte

Propósito: Promover la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales en diferentes espacios

Responsable: Prof. Elíizabeth Ramírez

Contenido	Actividades	Técnicas	Recursos	Tiempo
~Comunicación Asertiva Diferenciación de estilos no asertivos ~Barreras en las relaciones interpersonales ~Ventajas de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales	Inicio: bienvenida. Dinámica “El Repollo” (Solo con voluntarios) Reflexiones y comentarios al respecto. Desarrollo: Se formarán cuatro (04) equipos de trabajo, a cada uno se le asignará un caso para ser discutido y presentar la respuesta más asertiva. Luego de discutir las en sus equipos deberán ser representadas ante sus compañeros. Se harán las consideraciones al respecto. Seguidamente a cada equipo se le asignará una tarea para promover la comunicación asertiva en la institución. Cierre: Se finalizará colocando la canción “Palabras” para luego comentar las reflexiones finales	Dinámica grupal Estudio de Casos Dramatización Elaboración de marcalibros y cartelera. Dramatización Presentación oral Lluvia de ideas	Papeles con penitencias. Casos Frases asertivas Cartulina Pega Imágenes Marcadores PC Cornetas Canción “Palabras”	180 minutos

Fuente: Ramírez (2017)

Observación Participante

Sesión N°5

Campaña Comunic_Arte

El día 30 de noviembre del 2017 se llevó a cabo el encuentro titulado “Campaña Comunic_Arte” desde las 10:10 am hasta la 1:10 pm con la participación de la sección 1° “B”. Para dar inicio a esta, luego de las actividades de rutina, se solicitó a cinco (05) estudiantes que anotasen en una hoja una penitencia y estos accedieron a hacerlo. Además se pidió la colaboración de cinco voluntarios para realizar la dinámica “El repollo”. Ante la solicitud, se ofrecieron siete (07) participantes, siendo aceptados todos.

Seguidamente se explicaron las variantes del juego: el repollo debía ser pasado entre los voluntarios organizados en círculo previamente, al ordenar la docente que se detuviera en manos de alguno, este debía responder una pregunta alusiva a los contenidos vistos. Si la respuesta era incorrecta debía cumplir la penitencia descrita en la hoja del repollo, pero si era correcta podía seleccionar a cualquiera de sus compañeros para que la ejecutase.

De esta forma, el primero en responder a la pregunta de la docente ***“¿Qué importancia tienen los temas trabajados en el aula?”*** fue Gu, quien dijo (C. O. se notaba divagando) ***“me sirve mucho, he hecho nuevas amistades”***, generando risas entre muchos de sus compañeros, de manera que debió cumplir la penitencia de realizar flexiones. La segunda en responder fue Ar, a quién se le preguntó ***“¿Qué desventajas tiene el estilo de comunicación agresiva?”*** y cuya respuesta fue ***“tiene la desventaja de que no nos ganamos la confianza de las personas ni su amistad porque no nos comunicamos bien con nadie”***.

La anterior respuesta que fue aceptada por el grupo, por lo que escogió a dos compañeras para cumplir la penitencia de bailar bachata (C. O. Una de ellas era quien había escrito la penitencia en la hoja). Ve dijo ***“no, yo no estoy jugando”***, pero al recordársele las variantes del juego accedió a pasar y bailar siempre que fuese con una compañera y sin que quedara registro fotográfico. Algunos de los presentes

corearon una canción y las jóvenes cumplieron la penitencia. De esta manera se dio fin a la dinámica, dando un aplauso para los voluntarios.

Seguidamente se hicieron los comentarios de la dinámica realizada, resaltando el aporte de Gu, quien *dijo “se relaciona con relaciones interpersonales, cómo nos vamos a relacionar”*. Al preguntarse a Ve acerca de su experiencia, **dijo “me sentí mal, pasando pena. . . porque yo escribí esa penitencia pero no me metí a jugar para que le tocara a otro”**. Al respecto, Ro señaló *“por eso uno no debe tratar a la gente con maldad, porque uno no sabe como lo van a tratar después”*. También Da observó *“hay que tener en cuenta que lo que hagamos después podemos pasar por esa situación también”*.

Finalmente, Ar (C. O. a manera de reflexión) comentó *“sí... yo le pregunto a mi mamá si a ella le gusta que la regañen y dice que no, pero sí le gusta regañarme a cada rato... Ahora veo que este no es un buen ejemplo como tal, porque si me porto mal su deber es corregirme”*. La docente comentó acerca de la necesidad de ponerse en lugar del otro y de considerar la relación entre el trato que se da y el que se recibe. Luego de esto, ordenó que se enumerases del 1 al 4 para asignar las siguientes actividades, conformando así cuatro (04) grupos.

Una vez establecidos los equipos de trabajo se asignó a cada uno un posible caso con cuatro (04) opciones de respuestas para ser discutido y evaluado entre sus miembros y, posteriormente, dramatizado dando explicación acerca de las respuestas seleccionadas y argumentando las razones por las que se desestimaron las demás opciones. Una vez transcurridos quince (15) minutos se dio inicio al ciclo de dramatizaciones. (C. O. ningún equipo solicitó ayuda a la docente ni manifestó alguna duda).

El primer equipo dramatizó una situación en la que una madre guardó un postre en la nevera para comerlo más tarde y uno de sus hijos se lo comió, por lo que indagó entre ellos y al saber que había sido su hija le pidió que le comprase otro y que no volviese a repetirse. Al ver la situación, Di expresó *“na guará no me diga más”* (C. O. con este comentario dejaba ver la molestia que le causaba imaginarse la

situación). Al preguntarse a la sección si consideraban que esta sería una respuesta asertiva, todos estuvieron de acuerdo.

Respecto a las demás opciones, Gu señaló **“reclamarle a todos no es asertivo porque no todos tuvieron la culpa”**. JoA, respecto a otra opción dijo **“si se compra otro y se queda callada sería pasiva, sumisa, está aceptando el abuso”**, mientras que El, refiriendo otra opción señaló, **“si le dice que compren otro entre las dos no debe ser, si uno se lo deja pasar se va a acostumbrar”**.

El segundo equipo representó una situación en la que un taxista reclamaba con insultos a una estudiante por no pagar el pasaje “completo”. La joven, antes de bajarse pidió respeto y trató de explicar al chofer el porqué debía pagar solo la mitad y luego bajó de la unidad de transporte. La sección nuevamente coincidió en que esta respuesta resultaba asertiva, a diferencia de las demás opciones. Respecto a una de estas, Sh señaló **“Insultarlo también no es una opción, porque si hablamos de asertividad hay que respetar también cuando te vas a defender”**.

Asimismo, MaG acotó **“bajarse sin decir nada solo es evitar conflictos sin arreglar nada, uno se tiene que explicar”**. A su vez, Br señaló **“Y si le paga el pasaje completo es ser sumiso, porque está haciendo lo que otro quiere que haga”**.

El tercer equipo simuló una situación en un aula de clases en la que una estudiante toma sin permiso la cartuchera de su compañero y este al darse cuenta se dirige hacia ella, toma su cartuchera, le pregunta qué necesita y se lo presta, pero le dice que no lo vuelva a hacer (C. O. Esta evidenció una respuesta agresiva). Ante el hecho otras compañeras también intervinieron.

La sección aprobó la respuesta e inmediatamente, Ar señaló **“profe, de paso que le agarré su cartuchera me puse brava, así es la gente aquí”**, Gu, al respecto acotó **“es que no es lo que normalmente pasa, lo común te es que griten desde el asiento que se lo devuelvas”**. MaL agregó **“pero si todos reaccionamos así, solo porque los demás lo hacen eso es ser sumisos”**. A partir de estos comentarios, la docente hizo reflexiones en torno a la necesidad de compartir la información obtenida si era valorada como apropiada, a fin de marcar la diferencia positivamente.

Finalmente, el cuarto equipo realizó una lectura dramatizada de la fábula “Seis ciegos y un elefante”. Gu fue el primero en emitir una opinión, diciendo ***“tenían diferentes opiniones y no se pusieron de acuerdo porque creyeron que lo que ellos decían era más importante que lo que decían los demás”***. Am señaló ***“la relación interpersonal de ellos era incorrecta porque se gritaron y no se escucharon”***. Shh, por su parte agregó ***“las relaciones interpersonales entre ellos se rompieron porque si uno no escucha se rompen las relaciones”***. Da puntualizó ***“yo aprendí de ahí que no hay que ser tan terco y escuchar.”***

Al culminar las dramatizaciones se pidió una reflexión respecto a la importancia del tema abordado, ante lo cual He señaló ***“definitivamente uno nunca tiene que ser agresivo”***, mientras MaL señaló ***“este tema es muy bueno porque nos enseña a defendernos pero respetando a los demás”***. Ka señaló ***“nos ayuda a expresarnos y actuar de manera apropiada con las demás personas, defendernos pero que la otra no se sienta mal psicológica ni emocional ni físicamente”***, mientras Al dijo ***“sí, nos ayuda a no hacer bullying”***.

De esta misma manera, MaG agregó ***“uno tiene que aprender a ser mejor con los demás y tratarlos mejor así sea mamá, papa hermanos o compañeros, porque cualquier día uno puede llegar a necesitar a esa otra persona”***, mientras que Di señaló ***“es que como dice el nombre de la clase, comunicarse no es solo hablar, es un arte”***; además agregó ***“profe lo que pasa es que algunos tratan mal a los demás solo por burlarse y uno no sabe cómo reacciona y por eso responde agresivamente, pero ahora lo voy a pensar bien antes de responder”***. Finalmente Jo señaló ***“me enseña a ser asertivo, a no discutir y a enseñar a otros”***.

A partir de este último aporte se les explicó que a continuación debían realizar una campaña para promover una comunicación más asertiva que permita mejorar las relaciones interpersonales, ante lo cual la mayoría se mostró bastante dispuesta. La docente preguntó ¿Creen ustedes que se justifica esta campaña? Obteniendo como respuesta unánime ***“sí hace falta”***. Shh expresó ***“claro, profe, todo el mundo trata mal, hace falta”***, mientras que Al señaló ***“si todo es al revés, este tema sirve de mucho, hace falta que los demás también lo aprendan”***.

De esta forma, se procedió a asignar a los equipos 1 y 2 la tarea de realizar marcalibros alusivos al tema para ser entregados en algunas secciones, acompañando la entrega de una breve explicación del tema y una invitación a sumarse. Para ello se les entregó material. El equipo 3 debía emplear los recursos entregados por la docente para realizar una cartelera con la información pertinente y el equipo 4 debía hacer la lectura dramatizada de “Seis ciegos y un elefante” empleando los recursos visuales entregados por la docente, además de una breve exposición en un aula de clase. Inmediatamente, todos los equipos se dispusieron a organizarse y trabajar. (C. O. en ningún momento debió llamarse la atención a ninguno)

Una vez transcurridos cinco (05) minutos, los integrantes del equipo 3, aseguraron estar listos para dirigirse a otra sección, por lo que se les acompañó al aula 2, donde se hallaba una sección de 1° año en clases, organizada en forma de círculo. La docente investigadora solicitó permiso a la docente de aula para realizar la intervención y esta accedió, de manera que los participantes entraron al aula y con voz fuerte y clara realizaron la dramatización con la atención de todos los oyentes. Una vez terminada, Es explicó ***“esto se trata sobre la comunicación asertiva, que uno debe respetar las ideas de los demás y saber tratar mejor a las personas porque si no se dañan las relaciones, como le pasó a los ciegos”***. Los oyentes aplaudieron y, (C. O. De forma espontánea y sonriente) una joven expresó ***“gracias por el tema”***. Al pedir sus comentarios al respecto una joven dijo ***“yo vi que uno tiene que estar seguro de sí mismo”***, ante lo cual un compañero respondió ***“pero no se trata de esto, ellos dijeron que aunque uno esté seguro de sí mismo tiene que escuchar y respetar a los demás”***.

En este sentido, la docente de aula ***agregó “muy buen tema, gracias. Sí, Jor... tiene razón, el hecho de que estés seguro de ti no quiere decir que vayas a atropellar a los demás y hace falta ser más asertivos para llevarse mejor”***. Finalmente todos aplaudieron y el equipo salió del aula.

Al entrar al aula, los equipos 1 y 2 manifestó tener listos los cuarenta y cinco (45) marcalibros, por lo que se pidió al equipo 4 que se mantuvieran en el aula y la organizaran como fue encontrada al principio y la docente acudió con los equipos al

aula 3, donde se encontraba la sección 4° Turismo, se solicitó la autorización de la docente de aula quien sonriente aceptó que diesen la información.

Una vez que los participantes entraron al aula 3 los oyentes dejaron de realizar sus actividades y prestaron atención a Yr, quien realizó la presentación de sus compañeros y señaló ***“Venimos a compartirle de la comunicación asertiva, que consiste en uno defenderse de los demás y no aceptar los abusos, pero sin tratar mal a los demás, con respeto y así llevarse mejor con las personas”***.

Seguidamente, Jo *expuso* ***“Hay tres formas de comunicarse, una es la sumisa, que no debe ser porque se deja llevar por los demás y siempre abusan de su confianza y no se defiende; la otra es la agresiva, que todos la conocemos, responden mal y son groseros en el trato con los demás y la otra, que es la que estamos trabajando, es la asertiva, que consiste en uno expresarse sin faltarle el respeto a los demás y sin dejárselo faltar tampoco. Gracias y espero que les haya gustado, ahora mis compañeros van a entregarle un marcalibro de recuerdo”***.

Al finalizar esta participación, se dio las gracias a la docente de aula, quien afirmó ***“muy bueno el tema chicos, felicitaciones, lo hicieron muy bien”***. Al salir del aula aún quedaban muchos marcalibros, pues la sección visitada era poco numerosa, entonces He dijo ***“pero vamos a darle estos a los que están en el patio”***, idea que fue aceptada por la docente haciendo la acotación que debían entregar el material haciendo una invitación a ser más asertivos.

De esta forma, los participante, hicieron entrega de los marcalibros restantes entre los estudiantes y personal encontrados en el patio central de la institución y en algunas Coordinaciones, incluyendo a la Subdirectora Administrativa, quien al recibir el marcalibro afirmó ***“muchas gracias, está muy buena la iniciativa, muy buena campaña, me quedo con el detallito de recuerdo”***. (C. O. Pudo notarse bastante receptividad de la mayoría de las personas que recibieron el material, a pesar de que todos eran estudiantes de grados superiores)

Al disponerse a entrar al aula de clase algunos miembros del equipo 4 solicitaron quedarse ayudando al equipo 3 a culminar la cartelera (C. O. en este momento estaba bastante adelantada), a lo cual se accedió. La docente aprovechó de

hacer sugerencias para la culminación de la cartelera y recordarles un tiempo máximo de culminación de diez (10) minutos, aproximadamente, ya que eran las 12: 46 pm.

La docente volvió al aula con el resto del equipo y, al incorporarse los estudiantes que se hallaban realizando la cartelera, se procedió a preguntar cómo se habían sentido. Al dijo ***“na profe, bien, somos los mejores, pero ahora falta que la gente quiera aprendé... porque si le cuesta a uno...”*** (casi todos sus compañeros rieron) El dijo, ***“es que Al no quiere aprendé que lo que le digan a uno no justifica que uno sea grosero”***. Al respondió ***“es verda, pero voy a intentar cambiar”***. Di señaló ***“es que claro, para eso hicimos un compromiso, uno se tiene que proponé”*** (C. O. esta participante hacía alusión al acta de compromiso que firmaron en el primer encuentro).

Al respecto, Es acotó ***“es verdad, nada justifica la agresividad, uno tiene que saber que tratar bien a la gente lo beneficia es a uno mismo”***. Seguidamente, se procedió a colocar la canción “Palabras”, de Redimi2. Todos los participantes la escucharon en silencio. Al pedirles que, para finalizar, la comentaran MaM señaló ***“que hay que pensar antes de decir las cosas, si vas a decir lo que no es bueno, mejor cierra la boca”***. Shh dijo ***“esa canción demuestra que siempre va a existir un agresor, alguien que nos critique, pero eso no nos debe dejar de hacer soñar”***.

El, por su parte, señaló ***“tiene que ver con el tema, hay que tener cuidado con lo que dices porque puedes llegar a agredir, puedes causar daño y formar parte del bullying verbal, ¿Verdá profe?”*** La docente asintió y dio la palabra a MaL, quien aseguró ***“tenemos que pensar lo que vamos a decir, porque aunque uno por fuera diga que eso no le importa, la verdad es que sí hiere... a mí me ha pasado”***. A este comentario Ca añadió ***“es verdad, quedas herido por eso hay que aplicar ‘a palabras necias, oídos sordos’ ”***. Finalmente JoA señaló ***“eso tiene que ver con la autoestima y los valores”***.

En ese momento sonó el timbre de salida, sin embargo Es explicó ***“me gustó mucho todo profe. Las palabras tienen poder, por eso uno tiene que decir las cosas bien, tenemos que defendernos de los agresores sin hacer daño a los demás, saber decir las palabras correctas, porque hay palabras que derriban”***.

Se finalizó la sesión agradeciendo a todos por la participación. Una vez que el aula quedó limpia y ordenada, la docente se dirigió, en compañía del equipo 3, además de los participantes que quisieran, a visualizar la cartelera. Ve dijo ***“quedó chulita profe, verdá”***, mientras que Yo dijo ***“se entiende clarito el tema, los felicito muchachos”***. Estos agradecieron y se retiraron.

Cuadro 13
Categorización de Sesión N° 5

CÓDIGO Y TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN
ECAS (Estrategias de la Comunicación Asertiva)	“(…) Al preguntarse a la sección si consideraban que esta sería una respuesta asertiva... Gu señaló “reclamarle a todos no es asertivo porque no todos tuvieron la culpa”. Respecto a las dramatizaciones “(…) Br señaló “Y si le paga el pasaje completo es ser sumiso, porque está haciendo lo que otro quiere que haga”. “(…)Sh señaló “Insultarlo también no es una opción, porque si hablamos de asertividad hay que respetar también cuando te vas a defender”. “(…) Gu fue el primero en emitir una opinión, diciendo “tenían diferentes opiniones y no se pusieron de acuerdo porque creyeron que lo que ellos decían era más importante que lo que decían los demás”. Respecto a la canción, “(…) Man acotó “que hay que pensar antes de decir las cosas, si vas a decir lo que no es bueno, mejor cierra la boca”. “(…) El dijo, “es que Al no quiere aprendé que lo que le digan a uno no	*Diferenciación de estilos comunicativos. + no es asertivo + hacer lo que otro quiere *Sin amenazas +Respetar +más importante *Tener un buen concepto de sí mismo y de otros *Planificar mensajes +Pensar bien *Ser educado	El conocimiento de aspectos tanto teóricos como vivenciales respecto a comunicación asertiva conlleva a la aplicación de estrategias que permitan lograrla, de allí que sea necesario comprometerse consigo mismos para desarrollar una mejor comunicación, más humana y armoniosa a la vez, de manera que, según Pérez y Beltrán(citados por Armas, ob. cit), permitan la clara diferenciación de los estilos comunicativos, un adecuado concepto de sí mismos y de sus necesidades, la planificación de mensajes sin amenazas ni presiones, la aceptación de la derrota y el ofrecer disculpas a fin de cultivar mejores relaciones interpersonales.

	<i>justifica que uno sea grosero</i> . “(...) Finalmente, Ar (C. O. a manera de reflexión) comentó <i>“sí... yo le pregunto a mi mamá si a ella le gusta que la regañen y dice que no, pero sí le gusta regañarme a cada rato... Ahora veo que este no es un buen ejemplo como tal, porque si me porto mal su deber es corregirme</i> ”.	+ No justifica *Aceptar la derrota	
--	---	---	--

Fuente: Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Cuadro 13 (cont.)

Categorización de Sesión N° 5

CÓDIGO Y TEMÁTICA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS	INTERPRETACIÓN
FRI (Fortalecimiento de Relaciones Interpersonales) AC (Agentes de Cambio)	“(…)“<i>es que Al no quiere aprendé que lo que le digan a uno no justifica que uno sea grosero</i>”. Al respondió <i>“es verdad, pero voy a intentar cambiar”</i>. “(…)Al respecto, Es acotó <i>“es verdad, nada justifica la agresividad, uno tiene que saber que tratar bien a la gente lo beneficia es a uno mismo”</i>. Respecto a la canción “(…)”. Finalmente JoA señaló <i>“eso tiene que ver con la autoestima y los valores”</i>. “(…)Es explicó <i>“me gustó mucho todo profe. Las palabras tienen poder, por eso... tenemos que defendernos de los agresores sin hacer daño a los demás (…)”</i>. Al dramatizar en otra sección “(…)Es explicó <i>“esto se trata sobre la comunicación asertiva, que uno debe respetar las ideas de los demás y saber tratar mejor a las personas porque si no se dañan las relaciones, como le pasó a los ciegos”</i>	*Elección personal +Cambios +Tratar bien a la gente *Calidad de vida +Valores +Defenderse +Sin hacer daño +Mejor con los demás	Las relaciones interpersonales, desde todas las dimensiones, se ven directamente Afectadas por las particularidades individuales, sin embargo también pueden verse notoriamente modificadas, como en este caso, desde el quehacer educativo, en especial si se confiere a los estudiantes la posibilidad de ser ellos mismos agentes de cambio, propiciando, tal como se espera, el verdadero mejoramiento progresivo de su calidad de vida.

	“Finalmente Jo señaló <i>“me enseña a ser asertivo, a no discutir y a enseñar a otros”</i>. “(…)Al pedir sus comentarios al respecto una joven dijo <i>“yo vi que uno tiene que estar seguro de sí mismo”</i>, ante lo cual un compañero respondió <i>“pero no se trata de esto, ellos dijeron que aunque uno esté seguro de sí mismo tiene que escuchar y respetar a los demás”</i> “(…)la Subdirectora Administrativa, quien al recibir el marcalibro afirmó <i>“muchas gracias, está muy buena la iniciativa, muy buena campaña, me quedo con el detallito de recuerdo”</i>.”	+ Enseñar a otros +ellos dijeron +buena campaña	
--	---	--	--

Fuente: Ramírez (2017)

+ Categorías Emergentes

* Categorías Creadas

Análisis de la Sesión N° 5

El último encuentro, titulado “Campaña Comunic_Arte” fue, sin lugar a dudas, protagonizado en su totalidad por los participantes, co-investigadores de este trabajo. Este resultó ser intensamente provechoso y fecundo, no solo por las diferentes estrategias y actividades llevadas a cabo en él, sino por los aleccionadores comentarios ofrecidos por los participantes desde el inicio hasta el final.

El propósito de esta sesión consistió en promover la comunicación asertiva para fortalecer las relaciones interpersonales en diferentes espacios, lo cual quedó evidenciado en todo momento, sin embargo, más allá del logro del propósito, la espontaneidad y fluidez de los participantes en sus intervenciones (dinámica, dramatizaciones, presentaciones orales ante otro público, elaboración de marcalibros y cartelera y audición y comentarios de una canción) deja ver la íntima correspondencia existente entre la comunicación asertiva y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y las categorías halladas así lo demuestran.

Categorías emergentes

No es asertivo
Hacer lo que otro quiere
Tratar bien a la gente
Respetar
Más importante
Pensar bien
No justifica
Valores
Defenderse
Sin hacer daño
Mejor con los demás
Cambios
Enseñar a otros
Ellos dijeron
Buena campaña

Categorías Creadas

Diferenciación de estilos comunicativos.
Tener un buen concepto de sí mismo y de otros
Planificar mensajes
Elección personal

Calidad de vida
Aceptar la derrota
Ser educado
Sin amenazas

Alcances y Logros de la Sesión N° 5

Una vez finalizada y analizada la quinta sesión, resulta insuficiente enumerar los logros obtenidos en ella, sin embargo, para los fines de esta investigación se considerará como logros la participación activa y permanente de los actores sociales, ya que todos los asistentes participaron. Asimismo, se evidenció al unísono el reconocimiento y diferenciación de los estilos comunicativos y su respectiva concienciación por parte de los participantes, al mismo tiempo en que se fomentó en estos la reflexión constante respecto a los temas tratados.

Por otro lado, pudo evidenciarse durante la ejecución de esta sesión, una escala de valores propia de la formación no académica de los participantes; pudiendo mantenerse en todo momento un ambiente de disertación y respeto por las ideas ajenas. Además, sumado a ello se notó receptividad por parte de la comunidad pererista al recibir la información ofrecida en presentaciones en las que los participantes demostraron solidez y claridad en las ideas que quisieron expresar dentro y fuera del aula, propiciando el fortalecimiento de las relaciones interpersonales por medio de una comunicación más asertiva y despertando por medio de las actividades llevadas a cabo, la reflexión y el interés en otros actores.

MOMENTO V

APORTE AL COLOQUIO

Reflexiones y Consideraciones Finales

Una vez finalizado el recorrido en esta tertulia en la que la investigadora no fungió dueña de la verdad, sino que esta emergió del protagonismo de todos los actores sociales, a saber, docente, estudiantes del primer año y representantes, puede considerarse que los efectos logrados ejercieron una influencia recíproca. Tal como diría Uslar (1996) “No hay modo de estar en presencia de otro ser humano sin que ese ser humano nos modifique y nosotros lo modifiquemos a él en alguna forma, y mucho más en una inmersión de esta magnitud” (p. 11)

De esta forma, puede asegurarse que por medio de la investigación-acción participante, enmarcada en el paradigma socio-crítico, sí logró accederse al mundo de todos los actores y modificarse positivamente. Claro está, el propósito de esta investigación no pretendió, de modo fantasioso, desaparecer inmediatamente las necesidades en el ámbito de las relaciones interpersonales, pero sí promover la comunicación asertiva para que estas sean fortalecidas desde la reflexión interior de cada actor, lo cual puede considerarse logrado una vez ejecutado el plan de acción diseñado para ello, siendo imprescindible apelar a la promoción per se de valores como el respeto, la tolerancia, entre otros.

Puede afirmarse con certeza que existe una realidad: se halló un escenario de gritos, malos tratos, intolerancia, timidez y, oportunamente, se sentaron las bases para palpar un escenario de valoraciones, compromisos y reflexiones respecto a encaminarse a una comunicación más asertiva para tener mejores relaciones interpersonales en general.

En relación al aspecto metodológico, puede considerarse que habría resultado frustrante imponer teorías y planes sin considerar el carácter subjetivo y las necesidades de los participantes, porque jamás hubiesen tenido lugar respuestas tan profundas, sentidas y aleccionadoras como permitió dejar en evidencias, por medio del modelo Glater, la naturaleza de esta investigación.

Se considera, pues que en los estudiantes del 1° Año “B” de la E. T. C. ”Dr. Ambrosio Perera” se está promoviendo la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales, no solo en el aula, sino también en otros espacios por lo que este equipo puede considerarse “catalizador” de un cambio favorecedor que no los impacta solo a ellos, sino a la investigadora y a los demás miembros de la institución, así como a sus familiares más allegados.

Cada dinámica y estrategia empleada pretendía presentar situaciones que permitieran poner en práctica la información teórica, lo cual, en efecto, pudo observarse abiertamente, demostrando que con las herramientas ofrecidas, los participantes pueden comunicarse de mejor manera, aún cuando las circunstancias no fueren las más armoniosas, dejando la invitación abierta a que sean agentes de cambio, miembros más asertivos de una sociedad que pide a gritos el compromiso para construir mejores relaciones.

Tal como puede verse, el plan germinado en las propias necesidades e ideas de los actores permitió conocer, reformular, fomentar y practicar una comunicación más asertiva y las evidencias demuestran que así se fortalecieron las relaciones interpersonales, pero lo más importante es el valor de las experiencias vividas, porque podrían ofrecer un repertorio de respuestas a los jóvenes que inician su andar en bachillerato, brindando con estas un bagaje que permita poner en práctica el estilo asertivo, considerando que este favorecerá en el futuro su rendimiento académico (por ejemplo, al defender sus derechos) como en lo personal, mediando para resolver situaciones incómodas en la cotidianidad

Finalmente, se deja abierta la invitación a los docentes para que, desde la práctica diaria, con las herramientas que se tengan a la mano, ejerzan con optimismo el rol de orientador, pues hay un escenario repleto de protagonistas en potencia,

expectantes y deseosos de hacer oír sus voces en la tertulia diaria del quehacer educativo. No hace falta un título rotulado de “Orientador” sobre un escritorio en un Departamento de Bienestar Estudiantil para aportar un grano de arena. Cada quien, desde su espacio puede comprometerse con su propia labor, con la vida y con aquellos de quienes formará parte importante de su vida, al menos durante un año escolar

En lo personal, la realización de esta investigación ofrece un terreno fértil a la sensibilización y reconocimiento de una gran verdad: si se quieren estudiantes, hijos, amigos, pareja o padres asertivos, primero hay que serlo. Nadie puede dar lo que no tiene, por tanto si quieren disfrutarse al máximo relaciones interpersonales, con sus altas y sus bajas, deben propiciarse.

Asimismo, resulta significativamente aleccionadora la necesidad de aprender a escuchar, permitiéndose interpretar genuinamente las expresiones captadas, ya que, bien sea que provengan de padres, hijos o estudiantes, todos viven sienten, piensan y proponen, de manera que sus voces, tan dignas como la propia, merecen ser escuchadas, toleradas y reconocidas. En este sentido, el mayor alcance de la presente investigación devino en el crecimiento tanto personal como profesional, así como en la renovación de compromisos para ser un agente de cambio que promueva una mejor convivencia dentro y fuera del ambiente escolar.

REFERENCIAS

- Aguilarte, Calcurián y Ramírez (2010) *La Comunicación Asertiva como Estrategia para Fortalecer las Relaciones Interpersonales en los Docentes*. [Resumen en línea] Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad Central de Venezuela. Facultad de Humanidades y Educación. Núcleo Barcelona. Disponible: <http://saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/2479/1/Tesis%20Completa.%20PDF.%20.pdf> [Consulta: 2015, abril 25]
- Alvarado, L (2008) *Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas*. [Resumen en línea] Trabajo de grado de maestría no publicado. Instituto Pedagógico de Miranda. Disponible: <http://dialnet-caracteristicasMasRelevantesDelParadigmaSociocritico.pdf> [Consulta: 2015, abril 25]
- Aragón, E. (2004). *Evaluación psicológica en el Área Clínica*. México: Pax.
- Armas, S. (2011). *La Comunicación Asertiva como Estrategia para Fortalecer las Relaciones Interpersonales en los Estudiantes*. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto Pedagógico Barquisimeto.
- Camargo, G. y Macías, E. (2011). *Desarrollo de Habilidades Sociales como Estrategia de integración al Bachillerato*. [Resumen en línea] Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad a Distancia de Yucatán, México. Disponible: http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/2852/1/TECE_CamargoReinosoGina_2014.pdf [Consulta: 2015, Abril 20]
- Campos, C. (2002). *La Autoestima y la Asertividad. Su efecto en el desempeño del Practicante Docente en el Aula y en el Rendimiento Académico. Caso, Estudiantes de la Especialidad de Educación Comercial de la UPEL-IPBLBPF*. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto Pedagógico Barquisimeto.
- Castanyer, O. (2003) *Asertividad: Expresión de una sana autoestima*. Bilbao, España. Editorial Desclée de Brouwer, S. A. 3ª edición.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial
- Corbos, A. (2010) *Construcción del perfil del profesional de la Orientación. Estudio Cualitativo basado en la opinión de sus protagonistas en Málaga*. [Resumen en

- línea] Tesis Doctoral no publicada. Universidad de Málaga. Facultad de Ciencias de la Educación , España Disponible: [http://repository/_Ana_Corbos_2010. pdf](http://repository/_Ana_Corbos_2010.pdf) [Consulta: 2015, Abril 20]
- Coromac, M. (2014) *Estrategias de Asertividad como Herramientas para la Transformación del Conflicto en el Aula*. [Resumen en línea] Trabajo de Grado de Maestría no Publicado. Universidad Rafael Saldívar, Guatemala. Disponible: [http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/67/Coromac-Maria. pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/67/Coromac-Maria.pdf) [Consulta: 2017, Diciembre 2]
- Coronado, (2008) *Investigación en Comunicación en la UISEK: Una década a la sombra o tras las huellas de los paradigmas*. [Documento en línea] Trabajo de Grado de Maestría no Publicado. Universidad Internacional Sek, Quito, Ecuador. Disponible: [http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/119/1/Investigaci%C3%B3n%20en%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20en%20la%20UISEK. pdf](http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/119/1/Investigaci%C3%B3n%20en%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20en%20la%20UISEK.pdf) [Consulta: 2015, Junio 14]
- Currículo Básico Nacional, (2007) *Sistema Educativo Bolivariano*. Caracas Venezuela.
- Díaz, L y Riveira, A. (2008) *Responsabilidad Social y Práctica de la Sexualidad de un Grupo de Jóvenes del Cantón de Esparza*. [Resumen en línea] Tesis Doctoral no publicada. Universidad de Costa Rica, Sede Occidente Disponible: [Consulta: 2015, Junio, 20]
- Egúsqiza, O. (2000). *La Asertividad. Modelo de Comunicación en las Organizaciones* [revista en línea]. Disponible: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad. htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm) [Consulta: 2013, Noviembre 26]
- Escalona, M. (2013) *Inteligencia Emocional de los Docentes en el Manejo de la Comunicación Asertiva con los Estudiantes de Educación Media*. Trabajo de grado de maestría no publicado. Centro de Investigaciones Psiquiátricas, Psicológicas Y Sexológicas de Venezuela Sede Centro Occidental.
- Estévez, C. (s/f) *Tabla de los Derechos Humanos Asertivos*. Revista Psicología. [Revista en Línea] Disponible: <http://es.paperblog.com/derechos-asertivos-69475/> [Consulta: 2013 Noviembre 26]
- Fragoso, (1999) *La comunicación en el salón de clases*. *Razón y Palabra* 13. [Revista en Línea] Disponible en: [http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n13/comsal13. html](http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n13/comsal13.html). [Consulta: 2015, junio, 14]

- García y Rodríguez, G (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada: Ediciones Aljibe.
- González (2014) *La Comunicación Asertiva como Estrategia Dirigida a los Docentes para Mejorar las Relaciones Interpersonales en la U. E. N Largio Jiménez Aregue, Municipio Torres, Estado Lara*. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto Pedagógico Barquisimeto.
- González y Hernández (2011) *Interpretación de la evidencia cualitativa*. Barquisimeto, Venezuela: Ediciones Gema C. A.
- Gutiérrez, F. (1996). *Incremento de la Asertividad en educadores: Una Estrategia para Optimizar el Clima de Aprendizaje*. [Resumen]. EVEMO, 6, 201-204.
- Hurtado y Toro (2007) *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Caracas, Venezuela: Editorial CEC, SA.
- Matos, E. (2009). *Comunicación y Relaciones Interpersonales entre Directivos y Docentes*. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad del Zulia. 692 Facultad de Humanidades y Educación. División de Estudios para Graduados. Disponible: http://tesis.luz.edu.ve/tde_busca/arquivo.php?codArquivo= [Consulta: Abril, 20]
- Monje y otros (2009) *Influencias de los Estilos de Comunicación Asertiva de los Docentes en el Aprendizaje Escolar*. Trabajo de Maestría no Publicado. Universidad Cooperativa de Colombia. Disponible: <file:///C:/Users/Yikter/Downloads/Dialnet-InfluenciaDeLosEstilosDeComunicacionAsertivaDeLosD-3114295.pdf> [Consulta: 2015, Junio 19]
- Moreno, M. (2011). *Desarrollo de Habilidades Sociales como Estrategia de integración al Bachillerato*. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad a Distancia de Yucatán, México. Disponible: <http://posgradofeuady.org.mx/wp-content/uploads/2011/09/Moreno-MariaMOCE2011.pdf> [Consulta: Marzo, 17]
- Mosquera (2014). *Programa de Orientación basado en el Respeto y Tolerancia para Mejorar las Relaciones Interpersonales de los Estudiantes de Quinto Grado de la Escuela Bolivariana Estatal Quebrada Grande*. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto Pedagógico Barquisimeto.
- Naranjo, M. (2008) *Relaciones Interpersonales Adecuadas Mediante Una Comunicación Y Conducta Asertivas*. Revista Electrónica “Actualidades

- Investigativas en Educación” [Revista en línea] Disponible <http://revista.inie.ucr.ac.cr/autores/controlador/Article/accion/show/articulo/relaciones-interpersonales-adequadas-mediante-una-comunicacion-y-conducta-asertivas.html> [Revista en línea] [Consulta, 2015, abril 25]
- Pérez, G. (s/f). *Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes*. [Documento en línea] Disponible en https://psicologiaysociologia.files.wordpress.com/2013/03/gloria-perez-serrano_-cap-1-2.pdf [Consulta : 2015, abril 26]
- Ribeiro, L. (1999). *La Comunicación eficaz*. I[Documento en línea] Disponible en http://icipfg.com/repositorio/MIA/comunicacion_ve_eficaz.pdf [Consulta : 2015, mayo 26]
- Riso, W. (2002) *Cuestión de dignidad*. Bogotá. Colombia. Editorial Norma.
- Rosales, G. (2008). *Plan de Adiestramiento en Comunicación Asertiva para el Personal Administrativo de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador*. Instituto Pedagógico “Luís Beltrán Prieto Figueroa”. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto Pedagógico Barquisimeto.
- Salazar, V (s/f) *Proyecto para la Creación de las Líneas de Investigación. Subprograma de Orientación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador; Instituto Pedagógico “Luís Beltrán Prieto Figueroa”*. [Folleto]
- Sandín, M. *Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones* [Documento en línea Disponible:]http://www.postgrado.unesr.edu.ve/acontece/es/todosnumeros/num09/02_05/capitulo_7_de_sandin.pdf [Consulta, 2015, abril 27]
- Sandoval, C. (2002) *Investigación Cualitativa*. [Documento en Línea] Disponible en <https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf> [Consulta: 2015, Mayo 29]
- Taylor, S y Bodgan, R. (2000) *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Tercera Edición. Ediciones Paidós.
- Torres, D. (1997). *La Comunicación Oral en las Relaciones Didácticas*. Revista de Ciencia de la Educación. N° 173. Caracas.
- Triana, P. (2014) *El Debate como Estrategia Didáctica para el Mejoramiento de la Expresión Oral*. [Documento en línea. Disponible: <http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8231/Tesis.pdf?sequence=>] Trabajo de Grado no Publicado. [Consulta: 2015 Abril, 30]

- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Subprograma de Maestría en Orientación. (2013). *Curso de Escritos Expositivos Formales. Instituto Pedagógico “Luis Beltrán Prieto Figueroa”*
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Vicerrectorado de Investigación y Posgrado. (2010). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Uslar, A. (1996) *Visión de América* [Documento en línea] Disponible en <https://es.slideshare.net/elenamadelin1/arturo-uslar-pietri-16586173> [Consulta: 2017, Noviembre 25]
- Velásquez, A. (2005) *Desarrollo de la Asertividad. Comparación entre dos intervenciones pedagógicas*. Trabajo de grado de maestría no publicado. [Documento en línea] Universidad de los Andes. Centro de Investigación y Formación en Educación (CIFE) Maestría en Educación, Bogotá. Disponible: http://cife.uniandes.edu.co/tesis/ana_maria_velasquez.pdf
- Yagosesky, R. (2003). *La Comunicación asertiva*. I[Documento en línea] Disponible en <http://excelencia.com/html/articulos> [Consulta : 2015, mayo 26]

ANEXOS

ANEXOS A

VISTA FOTOGRÁFICA DEL ESCENARIO DE ESTUDIO

[ANEXO A1]

VISTA FOTOGRÁFICA DEL ESCENARIO DE ESTUDIO



ANEXOS B
FASE DIAGNÓSTICA

[ANEXO B1]

MATERIAL UTILIZADO EN LA SESIÓN DIAGNÓSTICA

¿CÓMO ME COMUNICO?	
<i>A continuación se le presenta una serie de situaciones a fin de que usted las discuta con sus compañeros y comenten las respuestas que comúnmente darían...</i>	
1. Si tu hermano(a) agarra tus cosas sin permiso:	
A. Le pegas	B. Conversas con él calmadamente
2. Si alguien expresa una opinión diferente a la tuya...	
A- te burlas	B- Lo escuchas con respeto
3. Si ofendes a alguien:	
A. No te importaría lo que piense	B. Le pides disculpa
4. Si un compañero(a) no sabe leer bien:	
A- le quitas el libro y lees tú	B- Tendrías paciencia
5. “Si alguien te ofende:	
A. Le respondo igual	B. Aceptas sus disculpas
6. Si has peleado con alguien...	
A. Le pones mala cara.	B. Tratas de explicarle
7. Cuando los adultos discuten tu:	
A. Los imitas.	B. Evitas
ELABORADO POR PROF. ELÍZABETH RAMÍREZ	

[ANEXO B2]

REGISTRO FOTOGRÁFICO



ANEXO C

SESIÓN N° 1

ZONA COMUNIC_ARTE

[ANEXO C1]

Desarrollo de Dinámica “EL Nudo”



[ANEXO C2"]

Registro Fotográfico del Desarrollo de Taller



ACTA DE COMPROMISO "ZONA COMUNIC_ARTE"

Zona Comunic_Arte.
ACTA DE COMPROMISOS

Hoy, 22 de noviembre de 2017 me comprometo a:

Yo Diómar me comprometo a no responder mal sin importar lo que me digan.

Yo Sharick me comprometo a no ser mala

Yo Elbis me comprometo a no ofender más.

Yo Ronald me comprometo a no ser agresivo

Yo Kariangel me comprometo a no ser Repugnante

Yo Brayann me comprometo a no ser agresivo

Yo, Duskary, me comprometo a No Ser Agresiva Cuando Me Ofenden.

Yo, Ambar me comprometo a pensar lo que voy a decir para no ofender a nadie y compartir mis opiniones de buena manera.

Yo Jose me comprometo a no molestar a nadie y ayudar más a mis compañeros.

Yo, Veronica me comprometo a no agredir a mis compañeros y ofenderlos.

ANEXOS D

SESIÓN N° 2

“EL ARTE DE COMUNICAR ARTE”

[ANEXO D 1]

Desarrollo del Conversatorio



Tarjeta Entregada a los Presentes



[ANEXO D3]

Acta de Compromiso

Zona Comunic_Arte.
ACTA DE COMPROMISOS

Hoy, 23 de noviembre del 2012 me comprometo a:

- * Yo, Yaguelin, Escalona, me comprometo a estar más pendiente y a buscar ayuda para controlar mi ira,
- Yo, Rafael me comprometo a prestarle más atención cuando hable mi hijo.
- Yo, Klaidimar me comprometo a hablar menos y gritar menos.
- Yo, Elisabeth voy a ser más asertiva.
- * YO, LEIDY VOY A PRESTAR MÁS ATENCIÓN CUANDO HABLO.
- Yo, Enrie voy a darle más apoyo.

ANEXOS E

SESIÓN N° 3

“LA HORA DE COMUNICARTE”

[ANEXO E 1]

PELÍCULA “LA CABAÑA”

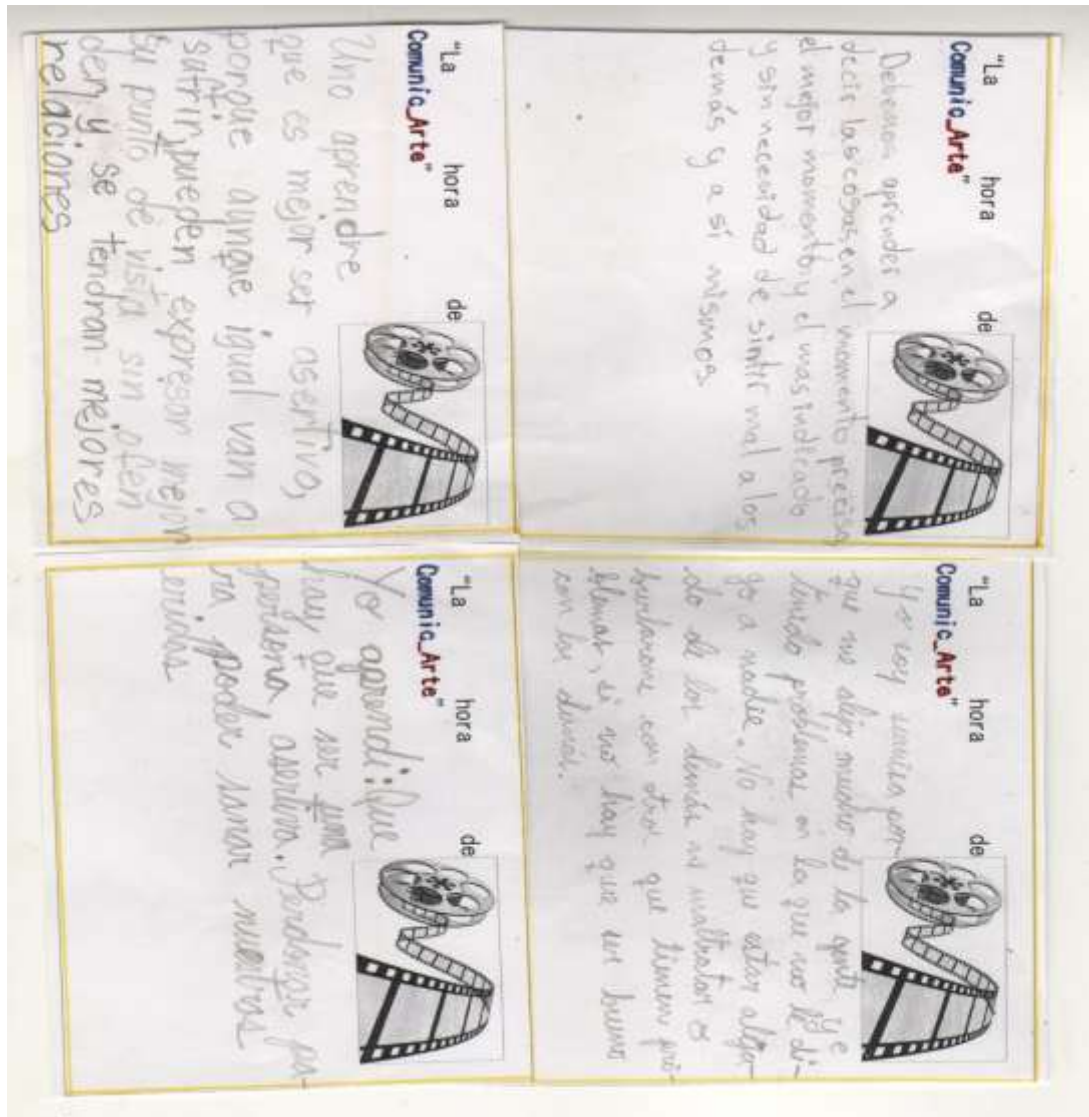


[ANEXO E 2]

Fotografías del desarrollo de la sesión



Comentarios En Formato "Hora de Comunic_Arte"



ANEXOS F

SESIÓN N° 4

Rally “COPA COMUNIC_ARTE”

[ANEXO F1]

Equipos Participantes en el Rally (Tenebrosos, ETC, Pereristas y Asertivos)



[ANEXO F 2]

Registro Fotográfico Estación 1 “Entre Barreras”



[ANEXO F3]

Registro Fotográfico Estación 2 “Lo cortés no quita lo valiente”



[ANEXO F4]

Registro Fotográfico Estación 3 “¿Quién quiere ser Millonario?”



ANEXO F5]

Registro Fotográfico de la Plenaria Final



[ANEXO F6]

Hoja de Control "Copa Comunicarte"

Hoja de Control "Copa ComunicArte" 

Estación	Referencia técnica	Valores	N° Participantes	Duración	Aprendizaje
1	Relaciones humanas	tolerancia	# 8	4 min 52 seg	trabajar en equipo

Hoja de Control "Copa ComunicArte" 

Estación	Referencia técnica	Valores	N° Participantes	Duración	Aprendizaje
01	Relaciones interpersonales	Aceptación	4	7 min 51 seg	Hacer balance y tener una buena comunicación

Hoja de Control "Copa ComunicArte" 

Estación	Referencia técnica	Valores	N° Participantes	Duración	Aprendizaje
1	Tratamiento			2:24	Aprender

Hoja de Control "Copa ComunicArte" 

Los Tenebrosos

Estación	Referencia técnica	Valores	N° Participantes	Duración	Aprendizaje
Entre Barreras	Relaciones interpersonales	El compañerismo	5	5 min 20 seg	que las relaciones interpersonales son importantes
La Cuestión no está en el valor	La Costicia	ser cortés	5	5 min 10 seg	que todo se pide con cortecia
¿Quién quiere ser invisible?	la comunicación Asertiva	el respeto	5	5 min 10 seg	respetar a los demás para que te respeten a ti mismo

ANEXOS G

SESIÓN N° 5

“CAMPAÑA COMUNIC_ARTE”

[ANEXO G 1]

Registro Fotográfico Dinámica “El Repollo”



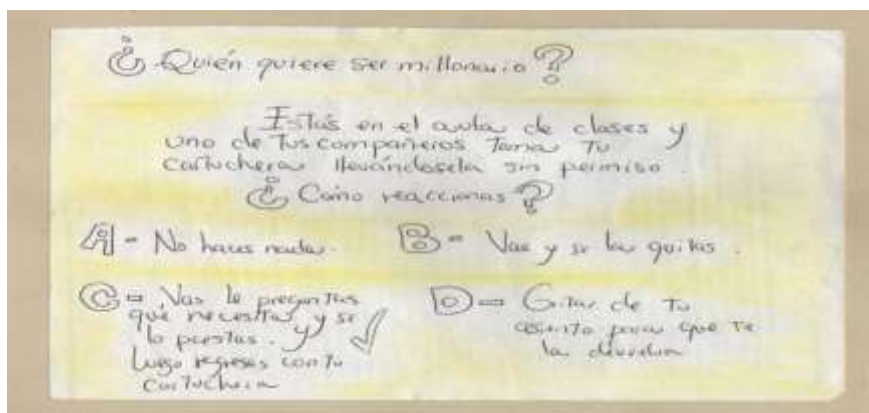
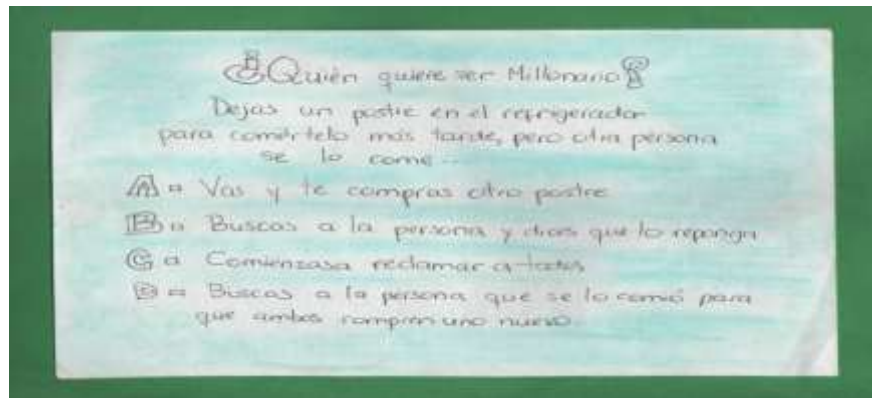
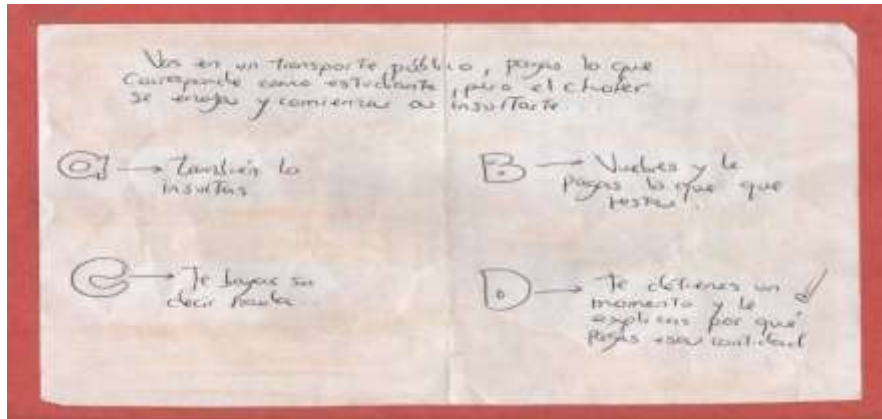
[ANEXO G2]

Registro Fotográfico de Dramatizaciones Estudio de Caso



[ANEXO G3]

Recurso ¿Quién Quiere ser Millonario? (Casos para Dramatizar)



[ANEXO G 4]

Registro Fotográfico de “Campaña Comunic_Arte” (Dramatización)



Seis hombres ciegos y un elefante.

Había una vez seis hombres ciegos que vivían en Indostán, que querían ampliar sus conocimientos y aprender cómo era un elefante, por lo que decidieron que cada uno, por la observación del tacto, podría satisfacer a su mente.

El primero, al acercarse al elefante, chocó contra su lado ancho y fornido, por lo que en seguida empezó a gritar:

"¡Bendito sea Dios! ¡El elefante es muy similar a una pared!"

El segundo, palpándole el colmillo, gritó:

"Oh! lo que tenemos aquí, es muy cilíndrico, suave, y aguzado. Para mí esto es muy claro, esta maravilla de elefante es muy parecido a una lanza".

El tercero se acercó al animal y tomó la trompa, la cual se retorció en sus manos. Así, audazmente dijo:

"Yo veo", acotó, "que el elefante es igual que una serpiente"

El cuarto extendió su ávida mano Y se posó sobre la rodilla:

A lo que más esta bestia maravillosa se parece, es muy llano", comentó él; "Es bastante claro que el elefante es semejante a un árbol".

El quinto, que se arriesgó a tocar la oreja, dijo: "Hasta el hombre más ciego puede decir a lo que esto más se parece:

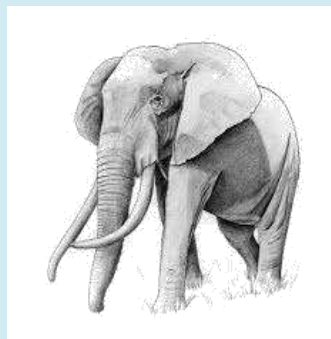
Niegue el hecho quien pueda, esta maravilla de elefante es igual que un abanico".

El sexto, en cuanto empezó a tentar a la bestia, asió su cola oscilante.

"Yo veo", dijo él, "que el elefante es como una sogá".

Y así, estos hombres de Indostán continuaron disputando ruidosa y largamente.

Cada uno se mantenía en su propia opinión, siempre más rígida y fuerte, por lo que no podían llegar a un acuerdo ya que, como podemos ver, aunque cada uno estaba en parte en lo cierto, todos estaban errados



Anónimo

[ANEXO G 6]

Registro Fotográfico de “Campana Comunic_Arte” (Elaboración y distribución de Marcalibros)



[ANEXO G 7]

Registro Fotográfico de “Campaña Comunic_Arte” (Elaboración de Cartelera)



[ANEXO G 8]

Letra de Canción "Palabras"



Tú dirás y escucharas... Palabras cada
día...

Que pueden sembrar amor, dolor,
tristeza o alegría...

Ten cuidado al hablar las palabras
tienen vida, para bien o para mal, ten
cuidado porque hay...

Palabras que marcan, que hieren y que
matan, Los sueños los anhelos y las
ganas de vivir...

Hay palabras que derriban y te golpean
el alma Hay palabras que condenan,
dañando el corazón...

Y duelen...y duelen... y duelen... y
duelen...

No sirves, no cuentas, no vales nada,
No puedes, no hables, no eres nada,
Eres un tonto, fea retrasada, Pedazo
de animal igualada,

Dime si alguna vez te han dicho algo
parecido, Dime si alguna vez con
palabras te han herido, Ofendido al
grado de sentirte oprimido,

Una expresión que te dejó destruido,

El problema no es solo que te
ofendiste, Si no esa mentira sobre ti
que te creíste, Te confundiste y
dejaste de volar, De soñar, y en un
desierto te detuviste,

Cuando hay quienes tienen corazón
de roca,

De la abundancia de su corazón habla
su boca, te toca, Volverte a levantar y
caminar y no dejarte derribar de las,
de las...

Hay palabras como armas de
destrucción, Que penetran hasta el
centro de tu corazón, Causando
heridas amargas, Heridas que guardas
y cargas,

No dejes que un invalido argumento,
Ahogue tu vida en el sufrimiento, Son
cadenas con ella no te condenes
Nadie cambiará lo ya Dios dijo que tu
eres

Esquiva las palabras que quieran
dañarte,

Palabras que no se parezcan a lo que
soñaste,

Escúchalo todo y reten lo bueno,

No uses tu boca para sembrar veneno,
Pide perdón a quien clavaste la
espada,

Si no tienes nada bueno que decir no
digas nada,

Habla vida, habla amor, habla
esperanza,

Devuélvele a alguien la confianza...



CURRICULUM VITAE

Nombres: Elíizabeth Alejandra Apellidos: Ramírez Colmenárez. ESTUDIOS REALIZADOS: UPEL-IPB. Profesor: Lengua y Literatura, -Mención Honorífica: Magna Cum Laude. IBT Dios es Amor. Instructora en Teología. Mención: Educación Cristiana. IBT Dios es Amor. Licenciada en Teología. Mención: Educación Cristiana CURSOS REALIZADOS: II Congreso Nacional de Medios De Comunicación Y Educación Taller “Impacto Televisivo”, Seminario “José Martí en Nuestra América”, I Jornada de la Investigación Lingüística y Literaria en homenaje al Centenario del Natalicio de Pablo Neruda, Ciclo de Conferencias “Patologías del Lenguaje”, Taller “Acercamiento a La Gramática Generativa Transformacional”, Taller “Análisis Del Texto Dramático” , Simposio Internacional “La Sociedad Global”, I Jornada de Investigación Estudiantil. EXPERIENCIA LABORAL: Docente de Aula en E.T.C. “Ambrosio Perera” Año Escolar: 2001-2002 hasta la fecha, Desarrollo de Ponencia: “El Sincretismo Presente en Cuentos Indígenas de la Inter-etnia Larense ” en el marco de la “I Jornada de la Investigación Lingüística y Literaria” Homenaje al centenario del natalicio de Pablo Neruda 1904-2004, Desarrollo de Ponencia: “Propuesta de una Secuencia Didáctica para la enseñanza de Castellano y Literatura en el 8º Grado de la U.E. Rafael Villavicencio ” en el marco de la “I Jornada de la Investigación Estudiantil – Abril 2005”.