Universidad Rafael Landivar
Facultad de Humanidades
Departamento de Psicología

Efectividad de un Programa en Comunicación Asertiva para Incrementar Habilidades Sociales en Adolescentes que Presentan Agresividad entre Iguales.

Marixa Elizabeth Alvarado Alvarado

Guatemala de la Asunción, Enero de 2009

Universidad Rafael Landívar
Facultad de Humanidades
Departamento de Psicología

Efectividad de un Programa en Comunicación Asertiva para Incrementar Habilidades Sociales en Adolescentes que Presentan Agresividad entre Iguales

Tesis

Presentada al Consejo de la Facultad de Humanidades

Por

MARIXA ELIZABETH ALVARADO ALVARADO

Para optar al título de

PSICÓLOGA CLÍNICA

En el grado académico de

Licenciada

Guatemala de la Asunción, Enero de 2009

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

RECTORA	**Licda. Guillermina Herrera**
VICERRECTOR ACADÉMICO	**Lic. Rolando Alvarado, SJ**
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO	**Lic. Ariel Rivera**
SECRETARIA GENERAL	**Licda. Fabiola Padilla Beltranena**

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA	**M.A. Hilda Caballeros**
VICEDECANA	**Dra. Ruth Piedrasanta**
SECRETARIO	**Lic. Ernesto Burgos Fetzer**
DIRECTOR DEPTO. PSICOLOGIA	**Dr. Vinicio Toledo**
DIRECTOR DEPTO. EDUCACIÓN	**M.A. Hilda Díaz de Godoy**
DIRECTORA DEPTO. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	**Licda. Nancy Avendaño**
DIRECTOR DEPTO. LETRAS Y FILOSOFÍA	**Lic. Ernesto Loukota**
REPRESENTATES DE CATEDRÁTICOS	**M.A. Patricia Melgar**
ANTE EL CONSEJO DE FACULTAD	**Lic. Manuel de Jesús Arias**
REPRESENTANTES DE ESTUDIANTES	**Lorena María Hernández**
ANTE CONSEJO DE FACULTAD	**Lucía del Rosario Mayorga**

ASESORA Y EXAMINADORA DE TESIS

ASESORA	**M.A. Ana María Jurado**
EXAMINADORA DE PRIVADO	**Licda. Laura Villegas**

Universidad Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
Teléfono: (502) 24262626 ext. **2440**
Fax: **24262626 ext. 2486**
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
Guatemala, Ciudad. 01016

FHS/am-CI-17-09

Guatemala,
13 de Enero de 2009

Señorita
Marixa Elizabeth Alvarado Alvarado
Presente.

Estimada Señorita Alvarado:

De acuerdo al dictamen rendido por el Revisor Examinador de la Tesis titulada: "**Efectividad de un programa en comunicación asertiva para incrementar habilidades sociales en adolescentes que presentan agresividad entre iguales"**, presentada por la estudiante **Marixa Elizabeth Alvarado Alvarado**, carné No. **21632-00**, el Secretario de la Facultad de Humanidades AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESIS a la estudiante, previo a optar al título de Licenciada en Psicología con énfasis en área Clínica.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Licenciado Ernesto Burgos Fetzer
SECRETARIO DE FACULTAD

Universidad Rafael Landívar
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

*am
c.c.file

En todo amar y servir
Ignacio de Loyola

Universidad Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
Teléfono: (502) 24262626 ext. **2440**
Fax: **24262626 ext. 2486**
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
Guatemala, Ciudad. 01016

FHS/am-CI-17-09

Guatemala,
13 de Enero de 2009

Señorita
Marixa Elizabeth Alvarado Alvarado
Presente.

Estimada Señorita Alvarado:

De acuerdo al dictamen rendido por el Revisor Examinador de la Tesis titulada: "**Efectividad de un programa en comunicación asertiva para incrementar habilidades sociales en adolescentes que presentan agresividad entre iguales"**, presentada por la estudiante **Marixa Elizabeth Alvarado Alvarado**, carné No. **21632-00**, el Secretario de la Facultad de Humanidades AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESIS a la estudiante, previo a optar al título de Licenciada en Psicología con énfasis en área Clínica.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Licenciado Ernesto Burgos Fetzer
SECRETARIO DE FACULTAD

Universidad Rafael Landívar
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

*am
c.c.file

En todo amar y servir
Ignacio de Loyola

DEDICATORIA

“Al Dios de la Vida Creador de todo lo que Existe”

Por ser Dios **Padre y Madre**, por amarme y acogerme con ternura en su infinita bondad, por ser el “**AMIGO FIEL**” que sostiene mis pasos en cada momento, pero sobre todo por amarme y aceptarme tal como soy y haber permitido que hoy, culmine mis estudios a nivel de licenciatura.

A mis padres:

José Ángel Alvarado y Rosa Alvarado de Alvarado.

Quienes siempre han sido un pilar fundamental en mi vida. Por ser ejemplo de esfuerzo y tenacidad, pero sobre todo por trasmitirme la fe y confianza en Dios para conseguir las metas propuestas.

A mis Hermanos:

Ángel Remberto, Hugo Roberto, María Ramona (+Ángel) Fátima del Rosario, José Alvarino, José Rafael, y Manuel de Jesús Alvarado Alvarado.

Que siempre me han respetado y apoyado en cada desición de mi vida.

A mi Congregación:

Que siempre me ha valorado y apoyado a estar atenta a dar una respuesta con fidelidad al servicio del Reino en los más necesitados.

En especial a mi Provincia de el “Divino Salvador” en los 800 años de Fundación de la Orden Franciscana “Restituyamos todo al Señor con las palabras y la vida”.

A mis Compañeros y Compañeras de Promoción:

Por ser personas con las que compartí momentos especiales a nivel estudiantil, de amistad, convivencia y compañía.

Especialmente a:
Rosa Helena Bonilla, Linda Posadas, Rodrigo Emilio Gómez, Paulina Samayoa, Luis Beltrán, Irlanda Cárdenas, Iván Bautista, Gaby Caballos, y José Hernández.

GRACIAS!!!

AGRADECIMIENTOS ESPECIALES

Universidad "Rafael Landivar" "Alma Mater"

Por el apoyo siempre brindado, porque me albergó durante los años de estudio y me formó para servir a la sociedad.

Especialmente a los Catedráticos:

Lic. Manuel Arias, Licda. Cynthya Brenes, Lic. César López, Licda. Laura Villegas, Dr. Julian Sinibaldy, por su objetividad, profesionalismo, y calidad humana, porque me han ayudado a desarrollar un pensamiento analítico y crítico enmarcado dentro de la proyección social del bien común.

Colegio Santa Familia: Antigua

Por haber sido el lugar que me otorgó la oportunidad de realizar mi intervención profesional con los estudiantes de primero básico.

Obras Sociales del Santo Hermano Pedro

Por ser la Institución que me ha brindado la oportunidad de servir a las demás personas a través del encuentro, que a la vez ha sido de gran bendición en mi crecimiento personal y espiritual.

En especial a mi Fraternidad: Padre José Contran, Fray Francisco Solís, Hna. Ana Digna Mejía, Esmeralda Navidad, Berta Alicia Torres, y Morena Elizabeth Pérez.

A todas las Personas que me brindaron su apoyo en la ejecución del Proyecto.

Con cariño especial a mi **Grupo de Vida:** Norma Alicia Moreno, Ricardo Bendaña, Diana Antillón, Omar Carrera, Leticia Rodríguez y Erick Garcia, me han enseñado mucho, admiro su libertad interior, su amor, alegría y entrega hacia los demás, gracias por hacerme participe de su amistad, de su cariño, gracias queridos hermanos y amigos.

Gracias por su presencia en el mundo **Gracias por la sonrisa amable y la mano amiga, que encontré y me hizo ligero el camino.**

"Nada te puedo dar que no exista ya en tu interior. No puedo proponer ninguna imagen que no sea tuya… Sólo te estoy ayudando a hacer visible tu propio universo".

Herman Hesse.

ÍNDICE Página

I. INTRODUCCIÓN 03

1.1 Características del desarrollo en adolescentes de 12 a 15 años 11
1.2 Asertividad 16
1.3. Agresividad 20
1.4 Comunicación 22
1.4.1 Diferencia entre comunicación pasiva, asertiva y agresiva 26
1.4.3 Elementos que mejoran la comunicación 28
1.5 Habilidades Sociales 29

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 32

2.1 Objetivos 34
2.2 Variables 36
2.3 Definición de variables 36
2.4 Alcances y límites 38
2.5 Aporte 39

III. MÈTODO 41

3.1 Sujetos 41
3.2 Instrumento 43
3.3 Procedimiento 47
3.4 Diseño 49
3.5 Metodología Estadística 50

IV. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS 52

V. DISCUSION DE RESULTADOS 65

VI. CONCLUSIONES 71

VII. RECOMENDACIONES 72

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 74

IX. ANEXOS 80

X. Lista de Cotejo

Programa de Comunicación Asertiva

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar si la aplicación de un programa en Comunicación Asertiva mejora las Habilidades Sociales en un grupo de adolescentes que presentan agresividad, entre iguales. Se realizó una investigación de tipo Cuasi-experimental; el diseño utilizado fue el pre-test y pos-test con grupo control y experimental.

Se realizó la pre-selección de los sujetos de estudio a través de una lista de cotejo, a 42 estudiantes de primero básico. Se seleccionaron a 24 estudiantes que cumplían con los requisitos de inclusión: Estudiantes de ambos sexos, entre las edades de 12 a 15 años de la jornada matutina que presentan agresividad física o verbal entre iguales. Por medio de la Escala de Habilidades Sociales se evaluaron a los 24 sujetos. De la muestra se asignaron de forma aleatoria a 12 sujetos para constituir el grupo experimental y 12 sujetos para el grupo control (uno de los sujetos no se presentó al pre-test). Al inicio, los resultados del pre-test demostraron que los grupos eran equitativos y que el nivel de Habilidades Sociales que se presentaba en ambos grupos era similar. Se aplicó el programa de Comunicación Asertiva de 12 sesiones al grupo experimental. Ésta les brindó un espacio creativo y de interrelación. Se observaron cambios en la actitud, ya que como grupo se logró integración y apoyo mutuo. Así mismo, facilitó que los sujetos expresaran sus sentimientos, opiniones y pensamientos de manera apropiada respetando los derechos de los demás, lo cual contribuyó a que disminuyeran las conductas agresivas.

Se comprobó que existe diferencia estadísticamente significativa en la escala 2, luego de aplicado el programa de comunicación asertiva en el grupo experimental, entre el pre-test y pos-test, el 86% de los sujetos, aprendió a defender sus derechos; sin embargo, debido a factores ajenos a la investigación, en las demás escalas no existió un cambio significativo; el grupo experimental logró los mismos niveles con respecto al grupo control. Por lo anterior no se acepta la Hipótesis Nula No. 2, solo para la escala 2: Los resultados en las otras escalas se acepta la Hipótesis Nula No. 2. ya que no hubo ningún cambio significativo.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchas personas presentan déficit en las relaciones interpersonales, la población adolescente no es la excepción. Se observa que dicha población con frecuencia tienen dificultades en el desempeño social; al defender sus derechos personales, expresar pensamientos, emociones y creencias en forma directa, honesta y apropiada.

Del Prette y Del Prette (2002), citando a Cungi, describen la forma de interactuar con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. La comunicación asertiva permite reducir ese estrés, enseña a defender los legítimos derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. Cuando se es una persona asertiva hay una mayor fluidez en las relaciones interpersonales.

Para que los adolescentes tengan una mayor estabilidad emocional y, por tanto, disminuyan los índices de agresividad dentro del ambiente escolar, es necesario que tengan esquemas de una sana comunicación, pensamientos más asertivos, que les ayuden a generar relaciones y comportamientos saludables con las personas.

El interés por los aspectos evolutivos del desempeño social es relativamente antiguo en la psicología. Prácticamente todas las teorías del desarrollo abordan cuestiones de la socialización y la importancia de las interacciones y relaciones sociales para el desarrollo de la salud mental. Del Prette et al. (2002) citan a autores como Bellack, Versen, Matso, Kevin y Box, quienes han mostrado preocupación por las consecuencias derivadas de los déficit de habilidades sociales en etapas formativas de la vida del individuo, reconociendo que ello pueden comprometer fases posteriores de su ciclo vital.

Esa preocupación por las evidencias al respecto de una relación entre la falta de aserción y una variedad de problemas psicológicos como la delincuencia juvenil, desadaptación escolar, el suicidio, además de síndromes clínicos como la depresión y la esquizofrenia.

Fensterheim y Baer (1976) definen al individuo asertivo como una persona que tiene una personalidad activa, y al mismo tiempo define sus propios derechos y no presenta temores en su comportamiento. Además, estos autores opinan que una persona asertiva se caracteriza por la libertad de expresión, una comunicación directa, adecuada, abierta y franca, la facilidad para comunicarse con toda clase de personas y su comportamiento es respetable, al mismo tiempo que acepta sus limitaciones.

La comunicación asertiva y efectiva requiere práctica. El aprendizaje de la comunicación interpersonal se facilita cuando se ha practicado la autoestima. Cuando las personas se comunican, con todo lo que son, es un espacio admirable ya que las personas manifiestan lo que hay en ellas en cuanto a sus valores, experiencias de vida, ética, sentimientos, ideologías (Aguilar y Aguilar, 2001).

La comunicación conlleva cogniciones importantes de inteligencia emocional para solución de problemas, creatividad, imaginación, amor y diversas habilidades que lograrán que una persona pueda irse identificando consigo misma, en su creciente identidad y en su capacidad de ser con el otro de una manera asertiva (Aguilar, 2002).

Por esta razón, en la presente investigación se busca indagar si la implementación del Programa en Comunicación Asertiva, incrementa las habilidades sociales en los adolescentes de género femenino y masculino, de 12 a 15 años que presentan agresividad, del Colegio Santa Familia. Por tanto, el punto central del presente trabajo, además de su inferencia en la prevención para una adolescencia y adultez lo más sana posible, es el incremento de las habilidades sociales.

Se aporta a los adolescentes del Colegio Santa Familia, estrategias de respuesta más asertivas en su comunicación que faciliten el intercambio de buenas relaciones y una interpretación del entorno más adecuado, de manera que puedan alcanzar un desarrollo integral y óptimo.

Entre las investigaciones realizadas a nivel nacional se encuentra la de Weymann (2006), quien realizó un estudio de tipo pre-experimental. El objetivo del estudio fue comprobar la efectividad del Programa de Entrenamiento de la Comunicación Asertiva basado en Habilidades Cognitivas. Se trabajó con una muestra de 11 personas de nivel administrativo y técnico, equivalente al 50% de los empleados de una empresa dedicada a la comunicación en televisión de la ciudad de Guatemala. Este programa fue desarrollado en 12 sesiones de una hora cada una, realizando una sesión semanal. Se utilizó la escala Multidimensional de la Asertividad (EMA) de Flores y Díaz-Loving, con la finalidad de medir el nivel de asertividad antes y después de la aplicación del programa de entrenamiento. Se concluyó que el programa de entrenamiento fue eficaz en mejorar el nivel de asertividad de manera estadísticamente significativa.

El estudio cuasi-experimental efectuado por Cuellar (2005) estuvo orientado a comprobar si la aplicación de un Programa de Asertividad incrementaría el nivel de autoestima. El estudio se llevó a cabo con un grupo de niñas y niños entre 9 a 14 años que cursaban cuarto y quinto primaria, quienes asisten al Centro de Atención a la Familia y al Niño Maltratado CAFNIMA. Para medir la autoestima se utilizó la Escala de Autoestima A-E, que fue realizada por Pope, Mchale y Craihead. Se concluyó que debido a factores ajenos al experimento, la autoestima en el grupo control logró los mismos niveles que el grupo experimental, por lo cual no existió un cambio estadísticamente significativo en la investigación. Así mismo, Escobar (1998) investigó la conducta asertiva en 107 adolescentes entre los 14 y 18 años del tercero básico de tres Institutos del Municipio de Tecún Umán y el Instituto Privado Mixto Rafael Landívar en el Departamento de San Marcos.

Descubrió que los adolescentes tienen capacidad asertiva, lo cual se evidenció con los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba INAS 87. Además, dio a conocer la importancia de que cada adolescente conozca y desarrolle la capacidad de afirmación de sí mismo, para su crecimiento personal.

Por otra parte, Orozco (1988) efectuó un estudio que buscaba clarificar "Nivel de Asertividad en relación con el estado emocional del Adolescente." En esta investigación utilizó una muestra de 75 adolescentes entre las edades de 13 a 15 años de edad, a los cuales administró el inventario INAS-87, para medir la asertividad y el C.E.P. para evaluar el estado emocional. La investigación fue de tipo expost factum. Concluyó que el nivel de afirmación de sí mismo puede definir que existan o no cambios emocionales, además que los sujetos asertivos tienden a aumentar su estabilidad emocional debido a la confianza personal.

Por otra parte, Mazariegos (2006) realizó una investigación de tipo descriptiva, en el Centro de Atención a la Familia y al Niño Maltratado CAFNIMA – y tuvo como objetivo determinar si existe correlación significativa entre las habilidades sociales y la resiliencia en los alumnos de dicha institución comprendidos entre las edades de 12 a 17 años. Los instrumentos utilizados fueron: el "Cuestionario de Habilidades Sociales de Goldstein", elaborado especialmente para adolescentes, el cual está conformado por 50 preguntas que integran diferentes habilidades. También se utilizó el "Cuestionario de Características Resilientes de Grotberg", con el cual es posible caracterizar a adolescentes y niños resilientes a través de expresiones en su lenguaje. Los resultados obtenidos demostraron que sí hay una correlación positiva y significativa entre habilidades sociales y resiliencia, lo cual indica que quienes posean habilidades sociales pueden presentar características resilientes.

Lepe (2007) realiza su tesis con el objetivo de analizar los estilos de comunicación presentes en la relación de pareja; además, introdujo una propuesta de un programa de asertividad para mejorar la comunicación en la pareja.

Se realizó con una muestra de dos parejas y dos mujeres que asisten al Instituto de Psicología Dr. "José Pacheco Molina" de la Universidad Rafael Landivar. Además, realizó con un grupo de discusión, con diez psicólogos clínicos que ejercen su profesión. Fue un estudio de tipo descriptivo. El muestreo se realizó de forma aleatoria, tomando en cuenta los casos que se atienden en el Instituto de Psicología, que llenaron ciertas características. Además, se utilizó este mismo tipo de muestreo, en los grupos de discusión.

Se utilizó una entrevista a profundidad y se elaboró un cuestionario que se utilizó para evaluar los estilos de comunicación presentes en la relación de pareja. La primera se elaboró partiendo de la escala planteada por Beck. Contiene 20 ítems abarcando los cuatro estilos de comunicación mencionados como indicadores de esta investigación. Se tomó en cuenta los estilos de comunicación que se observaron dentro de las entrevistas, se concluye que si en la pareja no existe la comunicación como base fundamental de su relación, sería difícil conocer a la otra persona, sus debilidades, sus fortalezas.

Así también, en el ámbito internacional ha sido un tema estudiado desde hace décadas. Un estudio sobre asertividad fue desarrollado en España por Garaigordobil (2000), quien diseñó un programa de intervención grupal para adolescentes con el objetivo de evaluar sus efectos en las variables conductuales y cognitivas de interacción social. La muestra estuvo formada por 174 adolescentes entre 12 y 14 años de los que 125 fueron asignados al azar a la condición experimental mientras que 49 fueron sujetos de control. Evaluó antes y después de administrar un programa de 60 actividades para estimular aspectos de

la asertividad como: la comunicación, la interacción amistosa y cooperación, comprensión y expresión de emociones, la identificación de percepciones, así como el aprendizaje de técnicas de resolución.

Se utilizó para ello los instrumentos: Auto-Informe de Conducta Asertiva (ADCA-1), Escala de asertividad (EA), Cuestionario de Estrategias Cognitivas de Resolución de Situaciones Sociales (EIS), La Batería de Socialibilización (BAS-3) y el Inventario de Altruismo (CAI). Los resultados indicaron un incremento significativo de la Auto Asertividad, las Conductas Sociales Asertivas, las Conductas de Liderazgo, las Estrategias Cognitivas Asertivas de la solución de Situaciones Conflictivas.

Olweus (2004) realizó una investigación en Bergen, Noruega, con 2,500 estudiantes de sexo masculino y femenino de cuarto a séptimo grado, entre 10 y 15 años de edad, pertenecientes a 14 escuelas del nivel de educación primaria y 23 escuelas del nivel secundario. De este estudio el autor calcula que alrededor de 84,000 escolares de las escuelas de educación primaria y secundaria de Noruega estaban implicados en problemas de agresiones “de vez en cuando”. Este porcentaje equivale a un alumno de cada siete. Este estudio también aportó la información que una parte considerable de las agresiones eran obra de alumnos mayores.

García (2005) realizó una investigación en España en la cual puso en práctica un programa de entrenamiento en habilidades interpersonales y cognitivas de solución de problemas con un grupo de niños cuya edad estaba dentro del rango de 11-15 años. A través del fomento de esas habilidades cognitivas de solución de problemas interpersonales se pretendía actuar para promover la aceptación de la integración de niños ciegos en el ciclo escolar correspondiente y adicional fomentar la disminución del rechazo a tal integración. La muestra estaba compuesta por 118 alumnos de ambos sexos, pertenecientes a distintas escuelas.

De esta muestra, 59 fueron integrantes del grupo control y 59 del grupo que fue entrenado. Se realizó un pre- test antes del entrenamiento y un post – test después de éste para poder evaluar el efecto obtenido. El punto central del estudio se centró en la delimitación de las actitudes y su relación con aspectos cognitivos de la personalidad.

En este caso, se comprobó que el participar en el programa no sólo potencia actitudes positivas sino que detiene el aumento en las negativas.

Garay (2004), en Córdoba, Colombia, realizó una investigación de tipo descriptivo, en la cual se analizó 150 casos de violencia en escuelas públicas de distintos barrios de Córdoba. Los instrumentos que utilizó fueron la entrevista y la observación de campo. Detectó que casi el 90 por ciento eran cometidos por adolescentes provenientes de la clase media empobrecida. La autora concluye que el colegio aparece como el ámbito donde se manifiesta una violencia que, en realidad, se origina en los conflictos relacionados con la crisis social. Advierte una diferencia cualitativa en la violencia ejercida por ambos sexos. La de los varones es más abierta y adoptan formas físicas más extremas, mientras que en las mujeres es más de tipo verbal.

Verdugo y Caballo (1996) realizaron una investigación en Salamanca sobre las habilidades sociales de alumnos ciegos y deficiencia visual. La evaluación se llevó a cabo en colegios ordinarios y recibían el apoyo de profesores itinerantes de la ONCE; así mismo, se utilizó un sistema comprensivo y multimodal en el que se utilizaron distintas fuentes de información y distintos instrumentos (autoinformes, informes de los padres, informes de los profesores y observación sistemática en el ambiente natural). Los resultados mostraron que los alumnos con deficiencia visual obtenían puntuaciones más bajas en: adecuación de la interacción uno a uno, apariencia, lenguaje corporal, habilidades verbales, habilidades de juego y habilidades de asertividad.

Por otro lado, Robinson (1988) investigó sobre el impacto de un programa de capacitación en el desarrollo de habilidades cognitivas para generar actitudes vitales, que introdujo el servicio correccional de Canadá. El objetivo era enseñar a los delincuentes las habilidades intelectuales necesarias para mantener un estilo de vida libre de crímenes. La muestra global consistía de 2,125 delincuentes; todos los sujetos de la muestra fueron objeto de por lo menos 12 meses de seguimiento luego de su puesta en libertad. El estudio mostró una reducción de reincidencia de un 11% en el caso de quienes completaron el programa de capacitación. La reducción en repetición de condena fue aún mayor.

En resumen, las investigaciones realizadas comprueban que este fenómeno de déficit en las relaciones interpersonales, en la población adolescente está presente de modo significativo, manifestándose a través de la violencia en las diversas formas y en diferentes contextos sociales y sus causas son variadas; entre ellas, la desintegración familiar, cultura de violencia, mensajes agresivos a través de los medios masivos de comunicación. La preocupación por las evidencias al respecto de una relación entre la falta de aserción y una variedad de problemas psicológicos como la agresividad, delincuencia juvenil, desadaptación escolar. Es importante tomar en cuenta la fundamental importancia de enseñar a los adolescentes a desarrollar una comunicación asertiva, facilitando un nivel de vida más aceptable; su esencia radica en la habilidad para transmitir y recibir mensajes haciéndolo de forma honesta, profundamente respetuosa, directa y oportuna.

Luego de haber citado algunas investigaciones realizadas, respecto a las variables objeto de estudio en la presente investigación, se hace necesaria una descripción clara sobre el marco teórico de la comunicación asertiva, como una herramienta útil para incrementar relaciones interpersonales más funcionales, directas y auténticas.

1.1 Características del desarrollo en adolescentes de 12 a 15 años

El paso de la niñez a la edad adulta está marcado por un largo periodo de transición conocido como la adolescencia. Las dificultades y conflictos por los que atraviesan los adolescentes entre gran actividad y letargo, excitación y depresión, rebelión y enfrentamiento a las normas establecidas. Todos los adolescentes sienten la necesidad de establecer su propia identidad, alguna manera de responder a la eterna pregunta ¿Quién soy yo? Todos se enfrentan a la necesidad de ganarse la vida y ser miembros independientes de la sociedad (Grupo Océano, 1985).

Papalia, Wendkos y Duskin (2005) presentan en su texto los ocho períodos del ciclo vital. Se mencionan a continuación para enmarcar el desarrollo de las edades que se tratará en esta investigación:

CONCEPTO	PERIODO DE EDAD
Período prenatal	De la concepción al nacimiento
Infancia y primeros pasos	Del nacimiento a los 3 años
Niñez temprana	De los 3 a los 6 años
Niñez intermedia	De los 6 a los 11 años
Adolescencia	De los 12 a los 19 años
Edad adulta temprana	De los 20 a los 40 años
Edad adulta intermedia	De los 40 a los 65 años
Edad adulta tardía	De los 65 años en adelante

Fuente: Papalia et al. (2005).

De la misma forma, a continuación se coloca una tabla más descriptiva referente a la adolescencia, como los autores mencionados la presentan, ya que es sobre la que se trabajará:

Periodo de Edad	Desarrollo físico	Desarrollos cognitivos	Desarrollos psicosociales
Adolescencia- 12 a 19 años de edad-	Durante la pubertad, niños y niñas pasan por un estirón de crecimiento adolescente. Los cambios biológicos de la pubertad señalan el final de la niñez, dan por resultado un rápido aumento de estatura y peso, cambios en las proporciones y forma corporales y la adquisición de la producción de las hormonas sexuales. Por lo general la salud es mejor que en cualquier otro momento del ciclo vital.	Los adolescentes entran al nivel más alto de desarrollo cognoscitivo, las operaciones formales, cuando desarrollan la capacidad para el pensamiento abstracto, empiezan a integrar lo que han aprendido en el pasado con los desafíos del presente y hacer planes para el futuro.	Una preocupación central durante la adolescencia es la búsqueda de la identidad, la cual tiene componentes ocupacionales, sexuales y de valores. Las interacciones familiares cambian durante los años de la adolescencia. Las relaciones con los hermanos suelen volverse más iguales y distantes durante la adolescencia. El grupo de pares tiene influencia positiva y negativa. Los adolescentes que suelen ser rechazados por los pares suelen tener los mayores problemas de ajuste. Las amistades, se vuelven más íntimas y brindan más apoyo en la adolescencia.

Fuente: Papalia et al. (2005).

Nicolson, y Harry (2002) describen que la adolescencia es una etapa de transición entre la infancia y la edad adulta. La transición o cambio se efectúa no solamente desde el punto de vista biológico (aumento de peso, talla y secreciones hormonales), sino que se extiende a esferas psíquicas, sociales, intelectuales y sexuales. Se considera que la adolescencia temprana, comienza entre los 10 y los 13 años y la adolescencia tardía termina entre los 18 y los 22 años.

Esta preparación de cuerpo y mente, proviene no solamente de sí mismo, sino que se conjuga con su entorno, el cual es trascendental para que los grandes cambios que la naturaleza produce en él lo hagan llegar a la edad adulta.

Así también, estos autores, en cuanto al desarrollo cognitivo, anotan que empieza la etapa de las operaciones formales, desarrollan la capacidad para el pensamiento abstracto, esto les da una nueva y más flexible forma de manipular la información. Pueden integrar lo que han aprendido en el pasado con los desafíos del presente y hacer planes para el futuro. En cuanto lenguaje, el vocabulario, la gramática y las sintaxis se hace cada vez más sofisticado. Los adolescentes pueden definir y discutir abstracciones como amor, justicia y libertad.

De la misma forma que lo anterior, se presentan los datos que Nicolson y Ayers (2002) presentan que la teoría del desarrollo psicosocial de Erikson, en cuanto a la comprensión que tienen de sí las personas frente a la sociedad, así como también la percepción de los otros sobre el sujeto.

Etapa	Edad
De confianza frente a desconfianza	De los 0 a los 18 meses
De autonomía frente a vergüenza y duda	De los 18 meses a los 3 años
De iniciativa frente a culpa	De los 3 a los 6 años
De laboriosidad frente a inferioridad	De los 6 a los 12 años
De identidad frente a confusión de papeles	12 a los 19 años, adolescencia
De intimidad frente a aislamiento	Edad adulta temprana
Generatividad frente a estancamiento	Edad adulta intermedia
Integración del yo frente a desesperación	Edad adulta tardía

Fuente: Nicolson et al. (2002).

Erikson ubica el rango de 12 a 19 años dentro de la etapa de identidad frente a confusión de roles (identidad frente al conflicto del papel), que es la etapa de la adolescencia (12 a 19 años). El individuo se enfrenta con la tarea de lograr una síntesis trascendiendo las identificaciones infantiles y adoptando los roles sociales previstos. La búsqueda de la identidad a la que Erikson definió como una concepción coherente del yo, formada por metas, valores y creencias con las cuales la persona está solidamente comprometida, resulta central durante los años de la adolescencia; consideró además que el primer peligro de esta etapa era la confusión de identidad (o papel), la cual demora de manera considerable la adquisición de la adultez psicológica. Sin embargo, es normal cierto grado de conflicto de identidad, lo cual explica la aparente naturaleza caótica de gran parte de la conducta adolescente y la dolorosa autoconciencia de los jóvenes. La identidad se forma en la medida en que los jóvenes resuelven tres problemas principales: la elección de una ocupación, la adopción de valores en qué creer y por qué vivir y el desarrollo de una identidad sexual satisfactoria. El logro de la identidad personal requiere también que el adolescente desarrolle una filosofía que le proporcione un medio para evaluar los acontecimientos de la vida. Si no logra alcanzar un sentido de identidad personal, la duda de sí, la difusión del rol y la confusión le llevarán al sometimiento a los otros o al alejamiento de los demás; los individuos experimentan las posibilidades conflictivas y, si resuelven esos conflictos, se crea un auto- concepto positivo. El adolescente le preocupa también establecer unos objetivos profesionales y, en principio, aspira a alcanzar unos roles ocupacionales poco realistas y muy idealizados, se identifican a menudo más con esos “héroes”, que con sus padres, contra quienes se revelan.

La transición de la niñez, a la vida adulta ofrece oportunidades para el crecimiento, no sólo en las dimensiones físicas sino también en la competencia cognoscitiva y social, la autonomía, la autoestima, y la intimidad. En cuanto al desarrollo físico Nicolson et al. (2002) refieren que el crecimiento es más resuelto y hay notables diferencias en estatura y suelen tener buena salud en general y es baja la mortalidad en esta etapa de la vida.

De acuerdo a Elkind, citado por Papalia et al. (2005), las características inmaduras del pensamiento adolescente se manifiesta en seis formas:

1- **Idealismo y carácter crítico**. A medida que los adolescentes prevén un mundo ideal, se dan cuenta de lo lejos que está de serlo el mundo real, del cual hacen responsable a los adultos. Se vuelven sumamente conscientes de la hipocresía y con su razonamiento verbal agudizado, disfrutan las revistas y animadores que ataquen las figuras públicas con sátira.

2- **Tendencia a discutir**: Los adolescentes buscan constantemente la oportunidad de probar y demostrar sus nuevas habilidades de razonamiento.

3- **Indecisión:** Los adolescentes pueden mantener en la mente muchas alternativas al mismo tiempo, pero debido a su inexperiencia, carecen de estrategias efectivas para elegir entre ellas.

4- **Hipocresía aparente**: Los jóvenes adolescentes a menudo no reconocen la diferencia entre la expresión de un ideal y los sacrificios que es necesario, hacer para estar a la altura del mismo.

5- **Autoconciencia**: Los adolescentes ahora pueden razonar acerca del pensamiento, el suyo y el de otras personas; sin embargo, en su preocupación por su propio estado mental a menudo suponen que todos los demás están pensando en lo mismo que ellos piensan.

6- **Suposición de ser especial e invulnerable:** Elkind usa el término fábula personal para denotar la creencia de los adolescentes de que son especiales, que su experiencia es única y que no están sujetos a las reglas que gobiernan al resto del mundo.

Se concluye que los adolescentes en los rangos de edad de los 12 a los 15 años están en pleno desarrollo de habilidades sociales y de comunicación, están más volcados a sus pares. De igual manera puede ser una época muy positiva para desarrollar la asertividad, como herramienta clave que les permita expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, haciendo lo que se considera más apropiado para sí mismo, defendiendo los propios derechos, intereses o necesidades sin agredir u ofender a nadie, ni permitir ser agredido u ofendido y evitando situaciones que causen ansiedad.

1. 2 Asertividad

La asertividad es una habilidad comunicativa que fomenta la confianza y la autoestima, se manifiesta cuando el individuo tiene la capacidad de expresar lo que piensa y siente sin experimentar sentimientos de culpa y, además, puede mantener el respeto hacia la otra persona.

La asertividad se relaciona de manera intrínseca con la certeza, veracidad, firmeza y la seguridad que una persona tiene en decir las cosas. La conducta asertiva consiste en la expresión adecuada de cualquier emoción que no sea la ansiedad hacia otras personas, convirtiéndose así en el arte de relacionarse con los demás para lograr alcanzar relaciones interpersonales satisfactorias.

Los principios asertivos identifican el modelo de efectividad personal que parte del profundo respeto al yo. Se parte del principio del profundo respeto que se tiene como persona: el yo, el cuerpo, el ser, sólo al sentar tal respeto, se puede respetar a los demás.

Las técnicas asertivas trabajan con factores cognitivos y se utilizan en terapia de conducta.

El que una interacción resulte satisfactoria depende de que la persona se sienta valorada y respetada, y esto, a su vez, no depende tanto del otro, sino de que el individuo posea una serie de habilidades para responder correctamente y convicciones o esquemas mentales que hagan sentirse bien al individuo con él mismo.

Rimm y Masters (1981) señalan que la conducta asertiva es la conducta interpersonal que implica la expresión honesta y relativamente recta de los sentimientos. La asertividad beneficia al individuo en dos formas significativas: Se considera que comportarse de manera asertiva inspirará en el individuo un mayor sentimiento de bienestar. Se admite que al comportarse de manera más asertiva, la persona será más capaz de lograr recompensas sociales significativas, obteniendo así mayor satisfacción de la vida.

Castanyer (2004) define que la asertividad es la habilidad personal que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás; es una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva. La comunicación asertiva, asegura o ratifica las opiniones propias en situaciones interpersonales y tiende a mantener auto-refuerzos, facilitando la expresión de sentimientos positivos como el afecto o el elogio y conductas interpersonales satisfactorias en todos los niveles.

Ellis (1988) hace mención del coste de provocarse sentimientos de pánico, ira o autocompasión es enorme; consciente o inconsciente la persona escoge sus pensamientos que le impiden mantener conductas asertivas. La persona siempre tiene la capacidad y el poder de cambiar sus intensos sentimientos de ansiedad, decepción y hostilidad; también es capaz de pensar científicamente en sus relaciones consigo mismo y con los demás, de cuestionar las propias creencias irracionales que a menudo son inflexibles y rígidas.

Según Riso (2002) existen derechos asertivos que constituyen una estructura básica para la sana participación de cada individuo en toda relación humana. Son declaraciones sobre las verdaderas responsabilidades para consigo mismo y acerca de la aceptación de la condición de seres humanos, que señala límites prácticos a lo que a los demás pueden esperar de la persona.

1. El derecho a ser tratado con dignidad y respeto.
2. El derecho a experimentar y expresar sentimientos.
3. El derecho a tener y expresar opiniones y creencias.
4. El derecho a cambiar de opinión.
5. El derecho a cometer errores y a ser responsable de ellos.
6. El derecho a decir “No lo sé”.
7. El derecho a ser independiente.
8. El derecho a pedir información.
9. El derecho a tener éxito y a fracasar.
10. El derecho a estar solo.
11. El derecho a estar contento.
12. El derecho a no ser lógico.
13. El derecho a hacer cualquier cosa sin violar los derechos de los demás.
14. El derecho a no ser asertivo.
15. El derecho a decidir qué hacer con el propio tiempo.

Es importante resaltar que para que estos derechos asertivos tengan un efecto fortalecedor en la comunicación y al mismo tiempo ésta no sea perjudicada, debe existir una relación de confianza, donde predomine el diálogo y la comprensión.

Fensterheim y Baer (1976), indican que hay tres niveles para trabajar el desarrollo de la asertividad:

1. Primer Nivel: Se refiere a las conductas elementales, como establecer contacto visual, permanecer erguido, hablar con una voz lo bastante alta para que la oigan los otros.

2. Segundo Nivel: Se refiere a las artes básicas de la aserción, la capacidad de decir no cuando se quiere decir no, y comunicar sentimientos y pensamientos de modo abierto y directo.

3. Tercer Nivel: Se refiere a la conducta en interacciones más complejas con otras personas: conducta de adaptación en situaciones de trabajo, capacidad para formar y mantener un círculo social y el logro de amistades personales íntimas.

La asertividad es un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la agresividad y la pasividad. No obstante la agresividad es un estilo de comunicación; hace referencia a un conjunto de patrones de actividad que pueden manifestarse con intensidad variable, incluyendo desde la pelea física hasta los gestos o expansiones verbales que aparecen en el curso de cualquier negociación, caracterizándose por la sobre-valoración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los puntos de vista de los demás.

Las técnicas de comunicación asertiva, ayudan al individuo en sus relaciones interpersonales, a expresar y mantener sus puntos de vista, se basa además en la disminución de su ansiedad social, enseñándole recursos para solucionar problemas, trabajando el control de la agresividad.

1.3 Agresividad

La conducta agresiva es un comportamiento que impide la comunicación fluida entre las personas; ésta puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes. El componente no verbal puede incluir gestos hostiles o amenazantes, como esgrimir el puño o las miradas intensas e incluso los ataques físicos.

Roca (2005) define la agresividad como una forma de conducta no-asertiva que consiste en no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás y, en su forma más extrema, incluye conductas como ofenderlos, provocarlos o atacarlos.

La conducta agresiva está estrechamente relacionada con la ira. La ira y la agresividad suelen ser resultado de la falta de asertividad, es decir, de no saber defender los propios derechos de forma adecuada.

Caballo y Simón (2002) describen la agresividad como un abanico de expresiones conductuales de intensidad variable, incluyendo componentes verbales y no verbales, físicos y psicológicos. Con el fin de conseguir distintos propósitos en el curso de cualquier transacción social. La agresión instrumental (funcional) es aquélla que despliega una serie de conductas verbales y no verbales, tales como gritar, amenazar, iniciar peleas, dañar, romper, emplear lenguaje y gestos groseros, teniendo lugar en un medio socio afectivo al cual se intenta controlar, pero que posee consecuencias reciprocas de refuerzo. La adquisición temprana de un estilo de actuación agresivo puede ser causa en el futuro de otros trastornos más específicos, como el fracaso escolar, la conducta antisocial, el abuso de sustancias psicoactiva y la delincuencia durante la adolescencia.

Nicolson et al. (2002) exponen las características de las personas que presentan conductas agresivas:

- ✓ Pueden adoptar la forma de agresiones físicas verbales, intimidaciones y crueldad hacia los iguales.
- ✓ Pueden haber dificultades para desarrollar y mantener relaciones entre iguales.
- ✓ La identificación de un acto agresivo varía dependiendo de las creencias personales y de las normas sociales y culturales.
- ✓ La conducta agresiva se manifiesta en diversos grados y es relativamente frecuente en la adolescencia.
- ✓ Con frecuencia, se registra una baja tolerancia a la frustración, irritabilidad y conductas de oposición.

Nicolson y Harry (2002) mencionan algunos tipos de conducta agresiva:

- ✓ Física o verbal: agresión utilizando la violencia física o el maltrato verbal. La agresividad verbal puede ser directa amenazas, comentarios hostiles o indirecta como comentarios sarcásticos, y puede ir acompañada de conductas agresivas no verbales, como gestos hostiles, tono de voz elevado entre otros.
- ✓ Instrumental: la intención consiste en adquirir un objeto, territorio o privilegios.

Por otra parte, Argüelles y Rodríguez (2003) describen que las conductas agresivas se caracterizan por la defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva, que trasgrede los derechos de las otras personas.

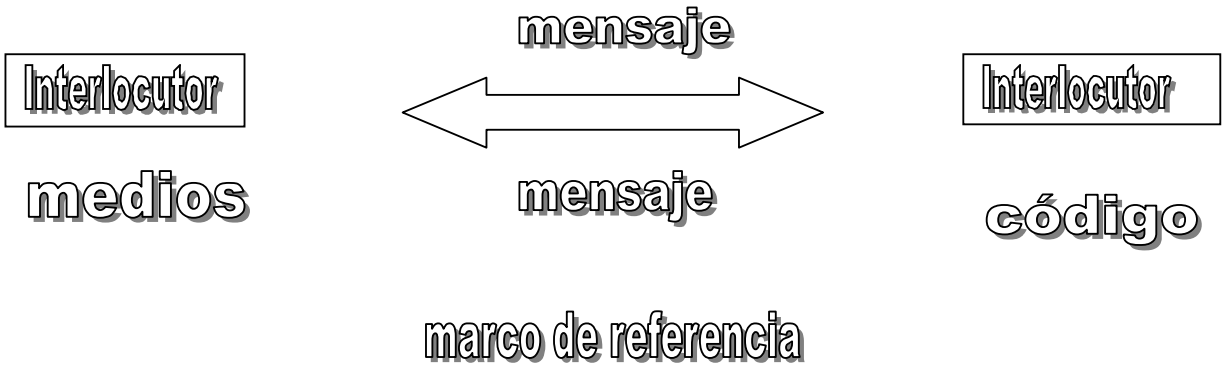
Asimismo en el desarrollo de relaciones interpersonales sanas es necesaria la comunicación asertiva que es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar las ideas y sentimientos o defender los legítimos derechos sin la intención de perjudicar a otras personas, actuando desde un estado interior de autoconfianza.

1.4 Comunicación

La comunicación es la base de las relaciones humanas; una persona tiene necesidad, de relacionarse con los demás, de comunicarse, de sentirse valorada, respetada y escuchada. Comprender al otro, lo que él dice y hacerse comprender, depende de la comunicación; comunicar involucra compartir un modo de vida, pensamiento, actitud y conducta.

La utilización del lenguaje hablado en la comunicación varía de un individuo a otro, y se relaciona con la cultura, la clase social y la educación de la sociabilidad.

Roca (2005) define la comunicación como un proceso que tiene lugar entre dos o más personas, en el que uno de los participantes expresa algo, a través de signos verbales o no verbales, con la intención de influir de algún modo en los pensamientos, las emociones o el comportamiento de quien recibe el mensaje.
Gularte, Solís y Calderón (2001) menciona que la comunicación es un proceso que se va construyendo poco a poco, y que involucra varios elementos:



Fuente: **Gularte et al. (2001).**

Aguilar (2002) describe que existe un modelo guía, en el cual el individuo necesita de elementos básicos que le permitan mantener patrones de pensamientos asertivos y saludables, lo que le ayudará al sujeto a que sus emociones sean sanas y pueden promover sentimientos saludables. Esto permite mejorar su comunicación con los demás, autoestima, estado de relajación, productividad, logro de misiones y metas. Se especializa en los aspectos de pensamiento-conducta, emoción, relación con los demás, aunados con los valores básicos como el amor por sí mismo, por los demás, respeto, amor a la vida, derechos y valores humanos.

De acuerdo a Poyatos, citado por Del Prette y Del prette (2002), la conversación verbal, posee signos que regulan el intercambio verbal y posibilitan la comprensión de lo que se habla. Aunque lo verbal pueda ocurrir o dejar de ocurrir en una interacción social cara a cara, lo no verbal siempre está presente y tiene un significado importante en la comunicación. Poyatos realizó una investigación donde demuestra que, en una comunicación, al menos el 35% del significado es verbal, en comparación con 65% de intercambio no verbal.

Según Del Prette et al. (2002), existen varios componentes del contenido verbal, entre ellos: Hacer preguntas, pedir cambio de conducta, lidiar con las críticas, pedir/dar retroalimentación. Existen otros componentes más obvios como son opinar, elogiar, agradecer, solicitar favores justificarse y usar el pronombre “yo”.

- **Hacer preguntas**: La habilidad de formular interrogantes depende, en gran medida, de la discriminación de los diferentes tipos de preguntas (en cuanto a su función, forma y contenido) y de la habilidad para emplearlas de manera adecuada, seleccionándolas de acuerdo con las condiciones generales y objetivos de la interacción.

- **Pedir cambio de conducta**: Solicitar un cambio de conducta es un recurso educativo con el cual las personas tienen experiencia a lo largo de la vida desde las primeras etapas del desarrollo. Este componente es muy importante para ambos polos de la interacción, ya que favorece una discriminación de las conductas que deben ser evitadas.

De acuerdo con Bower y Bower, citado por Del Prette et al. (2002), la petición del cambio de conducta debe incluir la descripción de comportamiento que se pretende suprimir, la expresión de desagrado que causa, la especificación de la conducta que sería indicada y las posibles consecuencias de cambiarla.

Reacción de un maestro ante un comportamiento aconsejable de un estudiante, ejemplo para el uso de la regla: “Usted está hablando muy alto (descripción de la conducta), esto me está molestando (expresión de desagrado), repita todo lo que dijo en voz más baja (especificación del cambio) y en seguida lo atenderé (consecuencia positiva para el cambio)”.

- **Lidiar con las críticas**: Por más competente que la persona sea en las relaciones sociales, con frecuencia se encuentra con personas que reprueban su manera de pensar y de comportarse, expresándolo mediante críticas. Las críticas que se reciben pueden ser divididas en verdaderas o falsas e involucran diferentes habilidades de manejo.

a- La crítica verdadera puede ser expresada de modo inadecuado por su contenido, forma y ocasión. En relación con la crítica adecuada, la mejor manera de enfrentarla es escucharla con atención, reflexionar sobre su utilidad para modificar las propias ideas y pensamientos. La crítica verdadera, más adecuada, también debe ser atendida con cuidado aunque, de ser posible, se solicitará, por ejemplo: “coincido con sus observaciones, más le pido que hable más bajo”.

"estoy de acuerdo con sus opiniones sobre mi conducta, pero podemos conversar sobre esto en forma privada", "usted está en lo correcto en una parte de sus juicios, pero no siempre me comporto de esa forma".

b- La crítica falsa y recurrente involucra la habilidad de rechazar y esclarecer al interlocutor sin vacilaciones. Las recriminaciones del tipo "mas usted también hace eso y aquello....", aunque muy comunes, la mayoría de las veces no surten el efecto deseado y pueden motivar al interlocutor a mencionar otras cosas desfavorables, alimentando una discusión inútil e irrespetuosa de ambas partes. En lugar de discutir, se debe disentir con firmeza del interlocutor y dar ejemplos de sus equivocaciones, esperando que éste modifique su posición.

Lidiar eficazmente con críticas falsas involucra, también, la habilidad de expresar desacuerdo a través de la comunicación no verbal, como el movimiento de la cabeza, la mirada reprobadora y la expresión facial de desagrado.

- **Dar/recibir retroalimentación:** Esta designación fue tomada de la electrónica por las ciencias de la comunicación manteniendo en parte el significado de la retroalimentación. En la electrónica se describe la operación involucrada en el concepto, como una parte de la energía salida de un mecanismo que regresa como entrada produciendo una regulación del sistema.

En las relaciones sociales, la retroalimentación se ajusta a ese significado, el cual puede operar manteniendo o alterando el patrón de conducta. De ahí la importancia de los elementos pedir y dar retroalimentación; solicitarlo permite a la persona regular su patrón de conducta ajustándolo, a las demandas de la interacción.

1.4.1 Diferencia entre la comunicación pasiva, asertiva y agresiva

Comunicarse parece algo fácil, pues todos los días las personas se comunican por medio del lenguaje o de sus gestos. La comunicación eficaz no consiste únicamente en el intercambio de palabras con una o varias personas sino además es una serie de elementos que influirán positiva o negativamente, como lo son las reacciones visuales, la postura, los movimientos, gestos y expresiones de la cara, la voz , el lenguaje, originalidad y sobre todo la seguridad que da el conocimiento que tenga el individuo acerca del tema que se esta discutiendo.

Las personas se comunican de tres formas: de forma pasiva, agresiva o asertiva; todos los seres humanos emplean las tres formas pero predomina una según la situación en la que se encuentre la persona.

1- La comunicación pasiva: Se manifiesta cuando la persona por temor no expresa lo que piensa, siente o cree porque piensa que no es importante, o porque ¿qué van a pensar de ella?, es común que éstas personas no digan que no a una petición, aunque no quieran hacer lo que les pidan, termina diciendo que sí y sobrecargados de responsabilidades porque el temor, la vergüenza les impiden decir no. Esta manera de actuar es pasiva y hace sentir mal a la persona consigo misma.

2- La comunicación agresiva: Es aquella que la persona usa cuando grita, dice palabras ofensivas, amenazantes expresa lo que piensa, siente y lo que cree de manera que ofende, lastima y hace sentir mal a los demás; en este tipo de comunicación, la persona cree tener la razón. En el fondo, cuando la persona habla de manera agresiva, lo que hay es un sentimiento de inseguridad; éste tipo de comunicación rompe las relaciones, crea un clima de temor y corta la comunicación.

3- La comunicación asertiva: Es la forma de aprender a decir lo que la persona piensa, siente y cree de manera apropiada, con un tono de voz adecuado, de forma directa y honesta, expresándose de manera respetuosa pero firme.

Este tipo de comunicación lleva a la persona a aprender a escuchar, a no imponerse sobre los demás y tratar de comprender al otro, llegar a acuerdos, a expresar sus sentimientos, reconocer lo bueno que tienen las personas y expresarlo. Aprender a decir no sin sentirse culpable y sin dar tantas explicaciones.

Castanyer (2004) describe la comunicación pasiva, asertiva y agresiva, a continuación se coloca una tabla más descriptiva referente a los tipos de comunicación, como la autora lo presenta.

Comunicación Pasiva	**Comunicación Asertiva**	**Comunicación Agresiva**
• Evitación de la mirada • Bajo volumen de voz • Patrón de habla vacilante • Postura corporal tensa • Movimientos corporales nerviosos o inapropiados • Respuestas vacilantes: Mis pensamientos no son importantes; mis necesidades tampoco. Yo no soy nadie: tú eres superior"	Contacto visual directo • Nivel de voz conversacional • Habla fluida • Gestos firmes • Postura erecta • Respuestas directas: "Esto es lo que yo pienso. Esto es lo que yo quiero. Así es como veo la situación"	• Mirada fija • Volumen de voz elevado • Habla fluida/rápida • Gestos de amenaza • Postura intimidatoria: "Esto es lo que yo pienso, tú eres estúpido por pensar de forma diferente. Esto es lo que yo quiero lo que tú quieres no es importante. - tus sentimientos no cuentan"

Fuente: **Castanyer (2004)**

Aguilar (2002) puntualiza la comunicación como un proceso dinámico que se va alcanzando constantemente, y puesto que involucra a dos personas o más, no queda ésta, exenta de error.

La comunicación asertiva busca que la persona experimente su propio bienestar, lo que supone un verdadero amor hacia sí misma, una verdadera autoestima, y una autentica y gozosa auto-aceptación, cuyo resultado es un sentido interior de celebración con ella misma, al poder expresarse con naturalidad y confianza;

mejora las relaciones interpersonales y construye nuevos modelos de comunicación, eliminando el temor y la violencia en las relaciones.

1.4.2 Elementos que mejoran la comunicación

Hay varios elementos que pueden ayudar a optimizar la comunicación. De acuerdo a Hall, citado por Del Prette et al. (2002), menciona algunos como la postura física, especialmente: Contacto visual, los ojos son considerados como el instrumento principal del ser humano para captar información y efectuar el reconocimiento del ambiente físico y social. Una mirada puede comunicar diferentes disposiciones: mantener al interlocutor a distancia, animarlo a que se aproxime, castigarlo, establecer complicidad entre otras. Del Prette et al. (2002) hace mención de otros componentes importantes a tener en cuenta en la comunicación entre ellos una postura natural, cómoda y relajada, dialogar con el otro sin cruzar los brazos o sentado como si estuviera a punto de irse; es importante en la comunicación ir asintiendo periódicamente de forma que se manifieste el interés por lo que se dice, siempre de forma natural; así mismo, cuando se escucha a una persona es bueno suspender toda actividad que lo distraiga del otro o pueda mostrar poco interés por el emisor.

Así mismo, Aguilar (1995), expresa que una buena comunicación interpersonal eficaz y satisfactoria es una fuente importante de salud, de calidad de vida y de resultados positivos en general. En la comunicación el valor y la actitud de respeto son esenciales, así como también reconocer sinceramente lo positivo que hacen los otros, una expresión verbal adecuada, saber hablar, oír y alegrarse con naturalidad agradeciendo los elogios que den los otros.

Aguilar (1995) precisa finalmente, la importancia del respeto como la llave de oro *de la comunicación, ya que hay diferentes elementos para la comunicación, sin embargo, el respeto es la actitud profunda, es un valor que lleva a considerar los derechos de las otras personas.

Las expectativas y creencias se refieren a las suposiciones que tiene sobre las consecuencias (favorables o desfavorables) de sus propios comportamientos.

En un estudio realizado por Caballo y Buela, citado por Del Prette et al. (2002), verifican que existe una relación estadística significativa entre pensamientos negativos y baja habilidad en la comunicación; se puede decir que las creencias y las expectativas influyen de modo considerable en el comportamiento.

Del Prette et al. (2002) refieren que otros de los componentes en el buen desempeño de la comunicación, son el auto-conocimiento y las expectativas y creencias. El auto-conocimiento va más allá de las capacidades de auto-observación, es decir de describir los propios comportamientos y el contexto donde ellos ocurren, además por las consecuencias medidas por el ambiente social.

El conocimiento de los propios comportamientos debe involucrar la capacidad de evaluarlos con relación a las demandas propias del ambiente y de monitorear el desempeño, identificando las propias emociones, los comportamientos a ellas relacionados, los valores subyacentes y las auto-reglas.

1.5 Habilidades Sociales

El aprendizaje de las habilidades sociales son necesarias en la formación del individuo desde su infancia, cuyas herramientas le sirven en la vida cotidiana para relacionarse con los demás. Las habilidades sociales son estrategias aprendidas de forma natural y se adquieren mediante reforzamiento positivo y directo de las habilidades. También se adquieren mediante aprendizaje observacional, mediante retroalimentación interpersonal y mediante el desarrollo de expectativas cognitivas respecto a las situaciones interpersonales.

Del Prette et al. (2002) describen las habilidades sociales como la capacidad del individuo en presentar un desempeño que garantice, de modo simultáneo:

La consecución de los objetivos de una situación interpersonal, mantenimiento de la relación con el interlocutor, mejoría de la autoestima, ampliación de los derechos humanos socialmente establecidos.

Roca (2005) define las habilidades sociales como una serie de conductas, pensamientos y emociones, que aumentan las posibilidades de mantener relaciones interpersonales satisfactorias y de conseguir un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas.

Castanyer (2004) anota que las habilidades sociales están enfocadas a desarrollar exclusivamente los déficit conductuales del sujeto, orientándose al comportamiento externo que exhiba a la persona con problemas de asertividad.

La misma autora anota las formas básicas de comportamiento asertivo en las interrelaciones interpersonales que existen: Asertividad positiva: Expresión adecuada de lo bueno y valioso que se ve en las otras personas.

1. Respuesta asertiva elemental: Expresión llana y simple de los propios intereses y derechos. Las típicas situaciones en las que es necesario utilizar esta forma básica de respuesta asertiva son interrupciones, descalificaciones, desvalorizaciones, entre otras. Siempre que la persona se sienta pisoteada en su dignidad por otro u otros. Ejemplo: por favor, no insistas ya te he dicho que no puedo. Lo importante es que lo que se diga se haga en un tono de voz firme y claro, pero no agresivo.
2. Asertividad empática: Planteamiento inicial que transmite el reconocimiento hacia la otra persona y un planteamiento posterior sobre los propios derechos e intereses.
3. Respuesta asertiva ascendente: Elevación gradual de la firmeza de respuesta asertiva. Cuando la otra persona no se da por aludida ante los intentos de asertividad e ignora los derechos de la otra persona, se hace necesario no ceder terreno por no insistir, sino aumentar escalonadamente y con paciencia la firmeza de la respuesta inicial.

4. Asertividad subjetiva: Este tipo de respuesta se utiliza en los casos en los que se tiene claro que el otro no ha querido agredir conscientemente. Ejemplo: “Cuando tú haces..” Descripción objetiva del efecto del comportamiento del otro. “El resultado es que yo...” Descripción de los propios sentimientos. “Entonces yo me siento.” Descripción de lo que se quiere del otro. “Preferiría....”
5. Respuesta asertiva frente a la agresividad. Esta respuesta se utiliza como defensa ante ataques agresivos y aclarar dudas ante una persona que no es asertiva.

En resumen, las indagaciones realizadas por expertos en el ámbito de la adolescencia describen el inicio de dicho periodo con la pubertad madurez fisiológica que termina con el status social del adulto. Describen además, que las conductas agresivas se caracterizan por la defensa de los derechos personales de una manera inapropiada, que trasgrede los derechos de las otras personas. Por otra parte el desarrollo de las habilidades sociales es una fuente importante de salud, de calidad de vida y de resultados positivos para los adolescentes. La comunicación asertiva es una herramienta que enriquece el crecimiento personal e interpersonal, facilitando las relaciones interpersonales auténticas y satisfactorias en un clima de libertad, respeto y responsabilidad.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En el diario vivir y en las relaciones con los demás, los individuos se enfrentan con la violencia. Éste es un problema sociocultural que afecta a todo tipo de personas, sin embargo, la preocupación por la conducta violenta en la juventud está presente a nivel internacional, pues la violencia juvenil constituye una de las dificultades que afecta a las sociedades, ya que se ha instalado y ha contaminado los distintos escenarios de la sociedad.

En Guatemala, la palabra violencia es de uso común y frecuentemente se observa a jóvenes involucrados en actos violentos. Según la UNESCO (2004), en este país se ha desarrollado una cultura de violencia de la que ha resultado una actitud de falta de respeto y un sentimiento de desconfianza. Las estadísticas muestran que tanto en Guatemala como en otros países, los adolescentes presentan comportamientos difíciles y agresivos, peleas, acusaciones y amenazas sin tener en cuenta los sentimientos de los demás, así como una incapacidad para auto-controlarse, para relacionarse con los otros, y dificultad en el manejo de emociones.

Tanto en la vida escolar, familiar y social, cada individuo tiene una constante necesidad de relacionarse con los demás. En el marco de las relaciones interpersonales, existen las no asertivas: cuando se manipula la voluntad para fines de proyectos de otras personas, dejan que los demás decidan por ellas son incapaces de negarse y siguen diciendo “sí”, aunque esto les haga sentir luego desvaloradas e ignoradas en sus necesidades.

Los adolescentes integran una población en riesgo por la etapa de confusión que les caracteriza. Por las razones expuestas, los adolescentes se convierten en un grupo esencial para el estudio y análisis de diferentes fenómenos que permitan revisar, reestructurar y reorientar la formación de los sistemas educativos y preventivos, y así brindar una gama de alternativas y herramientas que les califica

a ésta como una cultura de violencia, que se produce a través de la familia, la escuela y los medios de comunicación como agentes centrales de los procesos de socialización.

En el Colegio “Sagrada Familia” de Antigua Guatemala, departamento de Sacatepéquez, se observan adolescentes que presenta dificultades en las relaciones interpersonales, manifestando conductas no asertivas cargadas de agresividad, conducta que se despliega de manera automática ante ciertos estímulos externos y cesan ante inhibiciones muy específicas. La agresividad alimenta la semilla de la violencia en los jóvenes; conducta intencional y dañina, que utiliza la fuerza sobre una persona para obligarla a realizar algún comportamiento que no quiere hacer; las consecuencias que este tipo de acciones tiene en los estudiantes, tales como la complicación en las relaciones sociales que establecen a lo largo del desarrollo dificulta la integración de los adolescentes en el ambiente social, familiar y escolar. Por ello, se hace necesario fortalecer las habilidades sociales a través de una intervención terapéutica basada en un programa de comunicación asertiva como una estrategia que les enseñe a incrementar la aserción en el intercambio de las relaciones interpersonales.

El fenómeno del déficit en las relaciones interpersonales, en la juventud, es una realidad manifestada de diversas formas en diferentes contextos sociales y sus causas son variadas. Entre ellas, la falta de carencia en el modelado de conductas asertivas en el ambiente familiar y social, así como poco fomento a los valores como el respeto a sí mismo y hacia los demás; la desintegración familiar, mensajes agresivos a través de los medios de comunicación; lo cual interviene de manera significativa en la falta de habilidades sociales a nivel de conductas.

La técnica de la comunicación asertiva es una alternativa práctica que permite a la persona expresarse de una manera no ambigua y le ayuda a desarrollar su potencial personal.

Esto involucra tres aspectos importantes: definir claramente los objetivos de acuerdo a los valores, la capacidad de darlos a conocer y la audacia para defenderlos sin agresividad. Por lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación.

¿Un programa de comunicación asertiva incrementa las habilidades sociales en un grupo de adolescentes que presentan agresividad entre iguales del Colegio Santa Familia en Antigua Guatemala?

2.1 Objetivos

Objetivo General

Establecer si la aplicación de un programa en comunicación asertiva mejora las habilidades sociales en un grupo de adolescentes que presentan agresividad, del Colegio Santa Familia en Antigua Guatemala.

Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de habilidades sociales en un grupo de adolescentes que presentan agresividad previo a la aplicación del programa comunicación asertiva.

- Aplicar programa comunicación asertiva para incrementar habilidades sociales en los adolescentes.

- Evaluar habilidades sociales en las adolescentes al finalizar el tratamiento.

2.2 Hipótesis

2.2.1 Hipótesis alterna general

La comunicación asertiva incrementa las habilidades sociales de los adolescentes que presentan agresividad entre iguales del Colegio Santa Familia.

2.2.2 Hipótesis alternas y nulas específicas

H1. Existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confianza de 0.05 en la escala Global de la Escala de Habilidades Sociales, en el pre-test de los grupos control y experimental antes de iniciar el Programa de Comunicación Asertiva.

Ho1. No existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confianza de 0.05 en la escala Global de la Escala de Habilidades Sociales, en el pre-test de los grupos control y experimental antes de iniciar el Programa de Comunicación Asertiva.

H2. Existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confianza de 0.05 en la escala global de la Escala de Habilidades Sociales entre el pre-test y el pos-test del grupo experimental al implementar el Programa de Comunicación Asertiva.

Ho2. No existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confianza de 0.05 en la escala global de la Escala de Habilidades Sociales entre el pre-test y el pos-test del grupo experimental al implementar el Programa de Comunicación Asertiva.

H3. Existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confianza de 0.05 en la escala global de la Escala de Habilidades Sociales, entre pre-test y pos-test del grupo control luego de implementar el programa en Comunicación Asertiva.

Ho3. No existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel de confianza de 0.05 en la escala global de la Escala de Habilidades Sociales entre el pre-test y pos-test del grupo control luego de implementar el programa de Comunicación Asertiva.

2.2 Variables

Variables de estudio

Variable Independiente:

Programa de Comunicación Asertiva.

Variable Dependiente:

Habilidades Sociales.

- ✓ **Variables controladas:**

Género de los participantes: Femenino y Masculino

Lugar de estudio: Colegio Santa Familia, Antigua Guatemala

Edad de los participantes: Adolescentes de 12 a 15 años que presentan agresividad entre iguales.

- ✓ **Variables no controladas:**

Nivel de interés hacia el programa.

Religión de los participantes.

Estructura familiar.

Predisposición genética a la agresión.

2.3 Definición de variables

2.4.1 Conceptual

Programa de Comunicación Asertiva.

Océano (2000) anota que programa es un proyecto ordenado de actividades, a realizar para alcanzar metas, con recursos previamente determinados, es decir un conjunto de instrucciones ordenadas correctamente que permiten alcanzar un fin específico.

Castanyer (2005) describe que la comunicación asertiva es la capacidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. El comportamiento externo de la persona asertiva manifiesta: seguridad, contacto ocular directo, pero no desafiante, habla fluida, relajación corporal, comodidad postural. Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, defensa sin agresión, honestidad, capacidad de hablar de propios gustos e intereses, capacidad de discrepar abiertamente, capacidad de pedir aclaraciones, decir no, aceptar errores.

Habilidades Sociales.

De acuerdo a Villanueva, citado por Roca (2005), define que las habilidades sociales son un conjunto de hábitos (a nivel de conductas, pensamientos y emociones), que permiten al individuo mejorar relaciones interpersonales, sentirse bien, obtener lo que se quiere, y conseguir que los demás no impidan a la persona lograr sus objetivos. También define las habilidades sociales como la capacidad del individuo en relación con los demás en forma tal que consiga un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo.

Gismero (2002) describe que la habilidades sociales son una herramienta que ayuda a expresar sentimientos tanto positivos como negativos en una gran diversidad de contextos interpersonales, disminuyendo así posibles conflictos. Una conducta socialmente habilidosa es el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales el individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando en todo ello a los demás.

2.4.2 Operacional

Programa de Comunicación Asertiva.

En esta investigación el programa que se utilizó en un grupo de adolescentes con problemas de agresividad entre iguales; se impartió en 12 sesiones de 90 minutos cada una, realizando, dos sesiones por semana. Se trabajó de manera grupal, para incrementar habilidades sociales. Y fue a través de las siguientes técnicas: Habilidades sociales, asertividad, autoestima, pensamientos y creencias, comunicación y comunicación no-verbal, herramientas de la comunicación, manejo de la ira, responder asertivamente a las críticas, manejo de la ansiedad y conflictos interpersonales.

Habilidades Sociales.

Se midió a través de la Escala de Habilidades Sociales, que fue elaborada por Gismero para adolescentes y adultos. La prueba contiene 33 items, que comprende seis factores que se consideran importantes para evaluar habilidades sociales, las cuales son:

1. Auto-expresión en situaciones sociales.
2. Defensa de los propios derechos.
3. Expresión de enfado.
4. Decir no y cortar interacciones.
5. Hacer peticiones.
6. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

2.4 Alcances y límites

En esta investigación se trabajó con estudiantes de primero básico, del género femenino y masculino. El estudio se realizó en un contexto urbano e incluyó sujetos pertenecientes a la edad de 12 y 15 años.

Los resultados obtenidos de esta investigación sólo aplican a los adolescentes con problemas de relación entre iguales del Colegio Santa Familia, no podrán ser generalizados a poblaciones con características diferentes a las de la muestra. Es importante señalar que una de las limitantes que se encontró en la aplicación del instrumento es que no ha sido validado para el contexto Guatemala; sin embargo la investigadora, en otras oportunidades a aplicado la Escala de Habilidades Sociales por lo que, se partió de una experiencia previa en la aplicación del instrumento y se utilizó la estrategia de explicar ítems por ítems antes de su aplicación, para salvaguardar la confiabilidad del instrumento.

Otra de las dificultades que se encontró es que existen pocas investigaciones sobre el tema.

2.6 Aporte

El aporte de la presenta investigación es de tipo práctico, su aplicación consistió en determinar si el Programa en Comunicación Asertiva, incide en el incremento de las habilidades sociales de los adolescentes de 12 y 15 años, que presentan agresividad entre iguales. Fortalecer la dinámica de las relaciones interpersonales; ejercitarse en la expresión de sentimientos, opiniones y pensamientos en el momento oportuno, de la forma adecuada sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. A través del presente trabajo, se busca fortalecer los esfuerzos de investigación, análisis, prevención e intervención psicológica.

Con los resultados de este estudio se beneficia al Colegio Santa Familia, al igual que a los maestros que laboran en el establecimiento, para poder aplicar el programa en intervenciones futuras.

Para los participantes, el beneficio es proporcionarles herramientas que mejoren sus habilidades sociales y esto les facilite una calidad de vida satisfactoria.

La investigación intenta enriquecer los conocimientos sobre opciones de atención psicológica a adolescentes que presentan déficit en las relaciones sociales, con el fin de disponer de material de consulta adicional para estudiantes y docentes de la institución, así como para estimular la investigación sobre este tema. Puede ser además un aporte para futuras investigaciones al respecto tomando una población mucho mayor y aumentando el rango de las edades, ya que la variable independiente puede aplicarse a ello.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La población en estudio son todos los adolescentes de 12 a 15 años que presentan agresividad entre iguales, de primero básico del colegio Santa Familia en Antigua Guatemala. El criterio para la selección de estas edades es que en esta edad, el adolescente se relaciona con otros de una manera más frecuente, ya que cada vez pasa más tiempo en el colegio y con sus pares en diferentes ámbitos, y el poder comunicarse bien con ellos se vuelve especialmente importante.

La pre-selección de los sujetos del estudio se realizó a través de una lista de cotejo con características específicas (ver anexo I). Dicha lista se envió a los maestros, quienes de acuerdo con criterios específicos como: El o la estudiante encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelear, interrumpe la clase y rompe las normas a menudo, se enoja con facilidad y muestra dificultad para que le pase, culpa a los demás de todas las cosas que le suceden en clase, entre otras para realizar la pre-selección de los sujetos, quienes debían llenar arriba de los diez ítems, además de la observación que los maestros realizaron durante las clases. El tamaño de la población se determinó de acuerdo a los datos sobre el número de estudiantes que presentan agresividad entre iguales, siendo un total de 24 estudiantes. De la muestra se asignaron de forma aleatoria a 12 sujetos para constituir el grupo experimental que participó en el programa de comunicación asertiva; los 12 adolescentes que forman el grupo control, se les impartió un taller similar al que recibió el grupo experimental, posterior al trabajo de investigación.

Los 24 estudiantes identificados con problemas de agresividad presentan las características generales siguientes: Estudiantes de ambos sexos, entre las edades de 12 a 15 años de la jornada matutina que presentan agresividad física o verbal entre iguales.

La lista de cotejo constaba de quince ítems, los estudiantes que llegaron arriba de los 10 ítems, fueron quienes formaron parte del estudio. Se tomaron en cuenta bajas notas a criterio de los maestros. No se tomaron en cuenta religión, ni nivel socio-económico al momento de seleccionar la muestra.

El trabajo de campo de la presente investigación se llevó a cabo en la Ciudad de Antigua Guatemala, en el Colegio Santa Familia. Ésta es una institución de ayuda social que tiene como principal objetivo brindar atención y ayuda a personas con escasos recursos económicos.

Tabla 3.1

Características de los sujetos del grupo control y grupo experimental.

	Sujeto	Edad	Sexo
CONTROL	1	13	f
	2	13	f
	4	14	f
	3	13	m
	5	12	m
	6	13	f
	7	13	f
	8	13	f
	9	13	m
	10	15	f
	11	12	f
	12	13	f
EXPERIMENTAL	Sujeto	Edad	Sexo
	1	13	m
	2	14	m
	3	13	m
	4	14	m
	5	15	m
	6	14	m
	7	13	m
	8	14	m
	9	13	m
	10	14	m
	11	13	m
	12	15	f

3.2. Instrumento.

Para la ejecución de la investigación se utilizó la Escala de Habilidades Sociales, elaborada por Elena Gismero Gonzáles de la Universidad Pontificia de Comillas, Madrid. Dicha prueba se utiliza para evaluar la aserción y las habilidades sociales y abarca 6 áreas importantes al respecto.

Para la interpretación del significado de cada subescala o factor, Gismero (2000), brinda una descripción de cada una de ellas:

I. Auto expresión de situaciones sociales: Trata de los objetivos a alcanzar, conservando la relación con los demás. Refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea y sin ansiedad, en distintos tipos de situaciones: reuniones sociales, grupos, tiendas, colegios, universidades etc. Obtener una alta puntuación indica facilidad para las interacciones en tales contextos y para expresar las propias opiniones y sentimientos.

II. Defensa de los propios derechos: La persona defiende los propios derechos respetando los derechos de los demás. Una alta puntuación refleja la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo tales como no dejar “colarse” a alguien en una fila o en una tienda, pedir a alguien que hable en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, entre otros.

III. Expresión de enfado o disconformidad: Informa sobre la expresión honesta de sentimientos negativos. Bajo este factor subyace la idea de no evitar conflictos o confrontaciones con otras personas; una puntuación alta indica la capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y/o desacuerdo con otras personas. Una puntuación baja indicaría la dificultad para expresar discrepancias y el preferir callarse lo que a uno le molesta con tal de evitar posibles conflictos con los demás (aunque se trate de amigos o familiares).

IV. Decir no y cortar interacciones:

Refleja la habilidad para terminar interacciones que no se quieren mantener como con amigos que quieren seguir charlando en un momento en que se desea interrumpir la conversación, o con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo la relación, así como negarse a prestar algo. Se trata de un aspecto de la aserción en que lo crucial es poder decir "no" a otras personas, y cortar las interacciones a corto o a largo plazo- que no se desean mantener por más tiempo.

V. Hacer peticiones:

Esta dimensión refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que se desea, que un amigo que devuelva algo que se le prestó o en un restaurante donde a la persona no le traen algo tal como lo pidió y quiere cambiarlo o en una tienda le dieron en otras ocasiones mal el cambio. Una puntuación alta indicaría que la persona que la obtiene es capaz de hacer peticiones semejantes a éstas sin excesiva dificultad, mientras que una baja puntuación indicaría la dificultad para expresar peticiones de lo que se quiere a otras personas.

VI. Iniciar interacciones positivas:

Este factor se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto (una conversación, pedir una cita…) y de poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago o hablar con alguien que resulte atractivo. Se trata de intercambios positivos. Una puntuación alta indica facilidad para tales conductas, es decir, iniciativa para iniciar interacciones con el sexo opuesto y para expresar espontáneamente lo que le gusta de la otra persona. Una baja puntuación indicaría dificultad para llevar a cabo espontáneamente y sin ansiedad tales conductas. La prueba se administra en forma individual o colectiva y su tiempo de aplicación es aproximadamente de 10 a 15 minutos, sin embargo, no hay límite de tiempo para responderlo.

Dicha prueba puede ser utilizada con adolescentes y/o adultos, de cualquier estrato social y cultural; es necesario que la persona pueda leer para responder las preguntas o bien hacérselas de forma oral siguiendo el esquema del mismo. La Escala de Habilidades Sociales, en su versión definitiva, consta de 33 items, 28 de los cuales están redactados en el sentido de falta de déficit de habilidades sociales y 5 de ellos en el sentido positivo.

Consta de cuatro alternativas de respuesta, siendo éstas no me identifico en absoluto; puede que alguna vez me ocurra; aproximadamente actúo o me siento así; actuaría así la mayor parte de las veces. El puntaje global está directamente relacionado con la capacidad de aserción en diferentes contextos y con la capacidad de expresar habilidades sociales.

El análisis factorial final ha revelado 6 factores que se miden en la presente prueba: auto expresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y la escala global.

Los ámbitos de aplicación de dicha prueba son el clínico y el investigativo. Por otro lado, las contestaciones anotadas por el sujeto en el mismo ejemplar se corrigen y puntúan de una manera simple. Se despega la primera hoja del impreso autocorregible, en la hoja de copias aparecerán marcadas las respuestas del sujeto, rodeando los puntos que se consiguen con la alternativa elegida.

Las respuestas a los elementos que pertenecen a una misma subescala están en una misma columna y, por tanto, sólo es necesario sumar los puntos conseguidos en cada escala y anotar esa puntuación directa en la primera casilla de cada columna. Finalmente, el puntaje global es el resultado de sumar las seis casillas de las subescalas y su resultado se anotará también en la casilla que está debajo de las anteriores.

Estas puntuaciones directas no son interpretables por sí mismas y es necesario obtener unas puntuaciones transformadas por medio de los baremos presentados en el manual del test. En su construcción, la EHS ha pasado por varias etapas, desde una primera formulación de elementos en número suficiente como para poder elegir tras los análisis pertinentes, aquéllos que mejor representan el constructo y llegar a los 33 ítems actuales. El instrumento se construyó partiendo de la revisión de la literatura y con un formato tipo Likert. Con fines de tipificación, las muestras recogidas para la elaboración del instrumento fueron 3:

Un primer grupo de adultos (N= 354) y las otras formadas por niños y adolescentes (N=1,015), que ha permitido conocer el funcionamiento de la EHS en este tipo de sujetos. En la elaboración de los baremos se partió de las distribuciones empíricas de cada grupo para obtener las puntuaciones centiles; estas puntuaciones expresan el porcentaje de sujetos de la muestra normativa a los que se supera o iguala una determinada puntuación directa. Dichas puntuaciones, atendiendo a las tablas de áreas bajo la curva normal, se transforman en puntuaciones típicas. Al final de la prueba se encuentra el baremo, uno para adultos y uno para jóvenes, en cada bloque se encuentran las 6 columnas correspondientes a los 6 factores, junto a la columna de la puntuación global.

La Escala de Habilidades Sociales es un instrumento, que tiene una alta consistencia interna como se expresa en su coeficiente de confiabilidad de alfa = 0.88. Evalúa algunos de los componentes claros para la conducta asertiva, como: el iniciar y finalizar interacciones, la expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, la defensa de los propios derechos, el expresarse en situaciones sociales, manifestar las propias opiniones o hacer peticiones.

El instrumento cuenta con una validez de constructo, pues se puede confirmar que el significado atribuido al constructo medido (aserción) es correcto. Se puede considerar que los ítems del instrumento tienen validez de contenido:

su formulación se ajusta en general a lo que comúnmente se entiende por conducta asertiva, es decir, parece legítimo denominar aserción a lo que reflejan esas formulaciones. También se da por supuesto que la mera validez de contenido no es suficiente para garantizar que las respuestas significan lo que la autora del instrumento pretende que signifiquen y que son muchas las variables que pueden intervenir en las respuestas y no sólo el mero contenido de los ítems. Los materiales necesarios para la aplicación de la prueba son los siguientes: El ejemplar auto-corregible (material fungible que incluye los elementos y el perfil), el manual de Escala de Habilidades Sociales, consta con la descripción general del test, fundaments teóricos, corrección, interpretación y puntuación, descripciones de las escalas y subescalas, justificación estadística y las normas de aplicación.

3.3 Procedimiento

1. Primeramente se llevó a cabo un escrutinio para determinar el tema del estudio cuasi-experimental, establecer la pregunta de investigación, perfil preliminar y estudio de factibilidad. Se eligió el tema de investigación con la idea de aportar un estudio científico en el incremento de habilidades sociales en adolescentes.

2. Se buscó información a través de la indagación de diversas fuentes: desde entrevistas con profesionales, especialistas en adolescentes, habilidades sociales y comunicación asertiva, libros de texto, revistas científicas, tesis inéditas y publicaciones en Internet.
3. Se hizo la redacción del planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, variables y operacionalización de variables.

4. Se presentó una carta a la directora del Colegio Santa Familia con el objetivo de pedir autorización para llevar a cabo la presente investigación.

5. Se consultó a un profesional en Asertividad para revisar el programa de Comunicación Asertiva que se utilizó.

6. Se envió una lista de cotejo con características específicas a los maestros, para realizar la pre-selección de los sujetos de estudio.

7. Se desarrolló una actividad rompe hielo, y después de la presentación correspondiente, se realizó el rapport con los adolescentes.

8. Se realizó la explicación y aplicación del pretest a los adolescentes del grupo control y experimental seleccionados del Colegio Santa Familia.

9. Posteriormente, se procedió a asignar a los grupos al azar a la muestra y a calificar el instrumento a través de la plantilla propia de la prueba.

10. La aplicación del Programa de Comunicación Asertiva se realizó con el grupo experimental en 12 sesiones, asistiendo dos veces por semana de 8:00 a 9:30 a.m. para cada una de las sesiones.

11. Al finalizar las intervenciones se realizó el post-test tanto al grupo control, como el grupo experimental, de la misma forma que el pre-test, desarrollando una actividad rompe hielo, dando la instrucción y llevando a cabo la aplicación y calificación de la prueba.

12. Consecutivamente se pasó a la obtención de los datos finales y tabular los resultados obtenidos, a partir de la discusión conclusiones y recomendaciones pertinentes para determinar si existe o no, una diferencia estadísticamente significativa en los índices de habilidades sociales de un grupo de adolescentes de 12 y 15 años del colegio Santa Familia.

3.3. Diseño de la Investigación

La estrategia que se utilizó en ésta investigación, para obtener la información requerida y cubrir los objetivos propuestos corresponde a Diseño Cuasi-experimental. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2003), los diseños cuasi-experimentales son propios de la investigación cuantitativa y se requiere la manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles efectos.

Según Hernández et al. (2003) el diseño cuasi-experimental es un estudio en que se manipulan intencionalmente una o más variables independientes (supuestas causas antecedentes), para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre una o más variable dependientes (supuestos efectos consecuentes), dentro de una situación de control para el investigador.

Hernández et al. (2003) argumentan que este diseño cuenta con punto de referencia inicial que es la administración de pre-test a los grupos que componen el experimento.

El diseño se diagrama de la siguiente manera:

G1 O X O

G2 O __ O

De acuerdo a Hernández et al. (2003), en este diagrama las iniciales representan los siguientes conceptos:

* G- grupo de sujetos
* X- tratamiento experimental
* O- medición a los sujetos del grupo. Si aparece antes del tratamiento, se trata de un pre-test y si aparece después del tratamiento se trata de un pos-test.

Según Hernández et al. (2003), los diseños cuasi-experimentales son muy parecidos a los experimentos “puros” solo que en este tipo de diseño no se asignan al azar los grupos control y experimental, ni se emparejan, porque tales grupos ya están constituidos por motivos diferentes al experimento. Otro elemento clave es la aplicación del pre-test y pos-test, que tiene como finalidad analizar si los grupos son equiparables o no, además de proporcionar información de la población antes y después de aplicar el programa de Comunicación Asertiva, con lo cual se logra comprobar y comparar los resultados obtenidos en ambos grupos.

3.4 Metodología Estadística

La técnica de análisis estadístico que se utilizó es la Prueba de T de Student, la cual fue calculada con el programa SPSS (Statistical Program for Social Science) versión 16.0 para Windows. Por medio de éste se obtuvo las estadísticas necesarias para comprobar la efectividad del programa de comunicación asertiva. (Freund y Simon, 1994). La T de Student es útil con poblaciones pequeñas, es decir N<30, evaluando así los resultados antes y después.

Las operaciones estadísticas que se utilizaron para describir los resultados se definen de la siguiente manera:

a. T de student: Es la curva de distribución muestral que se utiliza para muestras de medias menores que treinta. Para efectos de esta investigación se utilizó la T de Student (Freund et al., 1994).

b. Media: De acuerdo a Freund et al. (1994), es la medida de tendencia central más utilizada y puede definirse como el punto de equilibrio en la distribución. La media aritmética puede obtenerse sumando el valor de los datos de la muestra y dividiendo entre el número de éstos.

c. Desviación estándar: Es una medida de la dispersión de un conjunto de datos. Es pequeña si los valores se acumulan estrechamente alrededor de la media y es amplia si los valores se acumulan en forma esparcida alrededor de la media. Mide el promedio de las desviaciones de la media. Para calcular la desviación estándar se debe calcular el valor medio; y hallar las diferencias entre los valores observados y el valor medio; después, elevar al cuadrado estas diferencias y se suman; se divide el resultado entre el número de elementos de los obtenidos en una medida y, finalmente, se extrae la raíz cuadrada positiva de la varianza (Freund et al., 1994).

IV. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación se describen los resultados alcanzados en el presente trabajo de investigación. Éstos se obtuvieron a través de la Escala de Habilidades Sociales, que fue elaborada por Gismero para adolescentes y adultos. Para la interpretación de los resultados se tomó la Prueba t de Student, la cual fue calculada con el programa SPSS (Statistical Program for Social Science) versión 16.0 para Windows.

Tabla 4.1

Grupo Experimental Resultados de puntuaciones directas y centiles del Pre –test.

Sujeto	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	P.B Global	Pc Centil
1.	19	12	6	9	15	10	71	5
2.	22	12	6	19	11	12	82	15
3.	21	9	12	18	11	6	77	10
4.	10	9	6	8	17	9	59	4
5.	19	12	8	17	14	12	82	15
6.	17	8	8	12	11	5	61	4
7.	28	11	14	24	19	16	112	90
8.	13	7	7	10	8	9	54	3
9.	24	14	12	15	15	17	97	50
10.	19	11	11	16	15	10	82	15
11.	16	7	7	9	12	11	62	4
12.	19	9	9	18	20	13	88	40
Total **Media** **Percentil** **Por subescala**	227 18.9 15	133 11 15	109 9.8 35	177 14.6 40	173 14.4 30	136 11.3 25	927 77.2 160	 13.3

Resultados del pretest que se realizó al grupo experimental para determinar los índices de Habilidades Sociales.

Escala 1: Auto expresión en situaciones sociales.
Escala 2: Defensa de los propios derechos.
Escala 3: Expresión de enfado o disconformidad.
Escala 4: Decir No y cortar interacciones.
Escala 5: Hacer peticiones.
Escala 6: Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

La tabla 4.1, contiene los resultados del Pretest del grupo experimental. Muestra el nivel de habilidades sociales globales individual de los sujetos de estudio, el nivel de habilidades sociales por escalas de la población y el nivel de habilidades sociales global poblacional. Los resultados son presentados en centiles (Pc), en donde el nivel más bajo del intervalo de probabilidad es 1, el nivel promedio 50 y el nivel más alto es 99.

Los resultados globales individuales indican que en los adolescentes se encuentran cuatro de los niveles más bajos de habilidades sociales con centiles de 3, 4, 4, y 5 el nivel más alto es de 90 , el sujeto que ocupa el lugar No. 9 está con un centil de 50 a un nivel medio.

A nivel de escalas, las más bajas son la número 1: **Auto expresión en situaciones sociales** y la escala 2: **Defensa de los propios derechos** ambas con una media de 15: Le sigue la escala 6: **Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto** se encuentra en una media de 25. Por el contrario, las escalas 4: **Decir no y cortar interacciones** y el número 3: **Expresión de enfado o disconformidad** son las de mayor puntuación a nivel percentil. A nivel global, el nivel de habilidades sociales según los resultados del Pretest es de 13.3, lo cual se considera bajo, ya que el nivel medio es 50 y el nivel más alto es 99.

Tabla 4.1.2

Grupo Experimental Resultados del Pos –test.

Sujeto	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	P.B Global	Percentil
1.	16	14	9	21	14	8	82	15
2.	15	7	7	12	10	11	62	4
3.	18	16	10	13	15	14	86	20
4.	15	9	8	10	17	9	68	5
5.	21	14	13	14	13	11	86	20
6.	17	10	10	16	17	9	79	10
7.	27	16	14	16	15	14	103	65
8.	15	10	6	8	14	11	64	4
9.	24	14	12	17	18	16	101	60
10.	26	15	12	12	14	8	87	25
11.	19	12	7	8	11	12	69	5
12.	19	11	9	14	18	13	84	30
Total	218	150	120	165	181	142	971	
Media	18.1	12.5	10	37.7	15	11	80.9	
Pc: centil Por subescala	10	30	35	99	40	25	219	38

Resultados del Post test que se realizó a los sujetos para determinar los índices de Habilidades Sociales.

Se pueden observar en la tabla 4.1.2 los resultados obtenidos en el Postest. de manera similar a la tabla 4.1, muestra el nivel de habilidades sociales globales individual de los sujetos de estudio, el nivel de habilidades sociales por escalas de la población y el nivel de habilidades sociales global poblacional.

Los resultados son presentados en centiles (Pc), en donde el nivel más bajo es 1, el nivel medio 50 y el centil 99 que es el nivel más alto.

Se puede comprobar que los resultados globales individuales obtenidos en la tabla 4.1.2 indican que cuatro de los sujetos se encuentran en los niveles más bajos de habilidades sociales con centiles de 4, 4, 5, y 5, siendo los niveles más altos: 65 y 60, lo que significa que los sujetos que ocupan el lugar siete y nueve, se encuentran ligeramente arriba de la media poblacional. A nivel global, el nivel de habilidades sociales según los resultados del Postest es de 38, lo cual arroja una diferencia ligeramente arriba en relación a los resultados del pretest de la media de 13.3.

Tabla 4.2
Grupo Control Resultados de puntuaciones directas y centiles del Pre –test.

Sujeto	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	P.B Global	Pc Centil
1.	19	18	10	13	12	8	80	19
2.	15	8	4	9	14	11	61	15
3.	14	11	9	12	13	17	76	14
4.	20	8	9	14	19	15	85	20
5.	13	9	8	13	15	11	69	13
6.	19	10	4	17	13	11	74	19
7.	19	14	10	18	18	11	90	19
8.	26	14	12	13	9	11	85	26
9.	24	9	9	20	12	15	89	24
10.	21	11	15	16	16	16	95	21
11.	23	10	12	18	13	14	90	23
Total	213	122	102	163	154	140	894	
Media	19.3	11	9.2	15	14	13	81	
Pc: centil Por subescala	15	15	20	40	30	45	165	15

Resultados del pretest que se realizó a los sujetos para determinar los índices de Habilidades Sociales.

La tabla 4.2, contiene los resultados del Pretest del grupo control. Muestra el nivel de habilidades sociales globales individual de los sujetos de estudio, el nivel de habilidades sociales por escalas de la población y el nivel de habilidades sociales global poblacional. Los resultados son presentados en centiles (Pc), en donde el nivel más bajo del intervalo de probabilidad es 1, el nivel promedio 50 y el nivel más alto es 99.

Los resultados globales individuales indican que en los adolescentes se encuentran en niveles más bajos de habilidades sociales con centiles de 13, 14, y 15 el nivel más alto es de 26.

A nivel de escalas, las más bajas son la número 1: **Auto expresión en situaciones sociales** y la escala 2: **Defensa de los propios derechos** ambas con una media de 15. Le sigue la escala 3: **Expresión de enfado o disconformidad**. Se encuentra en una media de 20. Por el contrario, las escalas 4: **Decir no y cortar interacciones** y el número 6**: Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto**. Son las de mayor puntuación a nivel percentil. A nivel global, el nivel de habilidades sociales según los resultados del Pretest es de 15, lo cual se considera bajo.

Tabla 4.2.1
Grupo Control Resultados de puntuaciones directas y centiles del Post –test.

Sujeto	Escala 1	Escala 2	Escala 3	Escala 4	Escala 5	Escala 6	P.B Global	Pc Centil
1.	15	7	9	14	8	8	61	15
2.	17	17	12	14	16	17	93	17
3.	20	9	7	18	14	15	83	20
4.	20	13	10	16	15	10	84	20
5.	20	10	11	18	18	13	90	20
6.	17	14	13	15	16	16	91	17
7.	22	14	9	13	10	13	81	22
8.	15	15	13	12	15	17	87	15
9.	23	10	12	18	13	14	90	20
10.	14	13	14	15	16	10	82	14
11.	18	10	13	19	13	12	85	18
Total	201	132	123	172	154	145	927	
Media	18.2	12	11	15.6	14	13	84.2	
Pc: centil Por subescala	10	25	50	50	30	45	210	19

Resultados del post test que se realizó al grupo control para determinar los índices de Habilidades Sociales.

Se pueden observar en la tabla 4.2.1 los resultados obtenidos en el Postest. de manera similar a la tabla 4.2, muestra el nivel de habilidades sociales globales individual de los sujetos de estudio, el nivel de habilidades sociales por escalas de la población y el nivel de habilidades sociales global poblacional.

Los resultados son presentados en centiles (Pc), en donde el nivel más bajo es 1, el nivel medio 50 y el centil 99 que es el nivel más alto.

Tabla 4.3

Estadísticos Descriptivos Grupos Control y Experimental antes de aplicar el Programa de Comunicación Asertiva.

	Grupo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. De la media
Escala 1 pre	Control	11	18.7273	3.87533	1.16846
	Experimental	12	17.3333	7.24046	2.09014
Escala2pre	Control	11	11.3636	3.00908	.90727
	Experimental	12	9.0833	3.57919	1.03322
Escala3pre	Control	11	9.3636	3.26413	.98417
	Experimental	12	8.3333	3.70094	1.06837
Escala4pre	Control	11	14.5455	2.87623	.86722
	Experimental	12	13.8333	6.37942	1.84158
Escala5pre	Control	11	14.4545	2.91079	.87764
	Experimental	12	12.7500	5.36190	1.54785
Escala6pre	Control	11	12.6364	2.73030	.82322
	Experimental	12	10.0000	4.72902	1.36515
Pre-Global	Control	11	81.0909	10.22208	3.08207
	Experimental	12	77.2500	17.03005	4.91615

En la tabla anterior se pueden observar los resultados obtenidos en el pretest tanto en el grupo control como el experimental. En dicha tabla se hace ver que las escalas: mantienen unas medias parecidas, por lo tanto el grupo control como el experimental son similares al inicio del programa.

Tabla 4.3.1

Prueba t para Muestras Independientes: Grupo Control y Experimental antes del Programa.

		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilate-ral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia
Escala 1-pre	Se han asumido varianzas iguales	1.846	.189	.568	21	.576	1.39394	2.45578
	No se han asumido varianzas iguales			.582	17.111	.568	1.39394	2.39457
Escala 2-pre	Se han asumido varianzas iguales	.026	.873	1.645	21	.115	2.28030	1.38582
	No se han asumido varianzas iguales			1.658	20.861	.112	2.28030	1.37502
Escala 3-pre	Se han asumido varianzas iguales	.170	.684	.705	21	.488	1.03030	1.46087
	No se han asumido varianzas iguales			.709	20.975	.486	1.03030	1.45259
Escala 4-pre	Se han asumido varianzas iguales	5.055	.035	.339	21	.738	.71212	2.09781
	No se han asumido varianzas iguales			.350	15.577	.731	.71212	2.03555
Escala 5-pre	Se han asumido varianzas iguales	1.959	.176	.935	21	.361	1.70455	1.82401
	No se han asumido varianzas iguales			.958	17.249	.351	1.70455	1.77935
Escala 6-pre	Se han asumido varianzas iguales	1.448	.242	1.617	21	.121	2.63636	1.63084
	No se han asumido varianzas iguales			1.654	17.857	.116	2.63636	1.59415
Pre total	Se han asumido varianzas iguales	2.175	.155	.648	21	.524	3.84091	5.92792
	No se han asumido varianzas iguales			.662	18.246	.516	3.84091	5.80239

La tabla 4.3.1 responde a los resultados entre el pre-test de los grupos control y experimental, ninguno de los valores es menor a .005, lo que significa que no hay diferencia estadísticamente significativa en el pre-test en ninguna de las áreas,

antes de iniciar el programa, lo que confirma que ambos grupos estaban de forma similar previo al inicio del programa de Comunicación Asertiva. Por lo cual se acepta la Hipótesis Nula No. 1

Tabla 4.4

Prueba t Grupo Experimental Antes y Después del Programa.

	Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Escala_1 pre	17.3333	12	7.24046	2.09014
Escala_1post	19.4167	12	4.46111	1.28781
Escala_2 pre	9.0833	12	3.57919	1.03322
Escala_2 post	12.3333	12	2.93361	.84686
Escala_3_pre	8.3333	12	3.70094	1.06837
Escala_3_post	9.7500	12	2.56285	.73983
Escala_4_pre	13.8333	12	6.37942	1.84158
Escala_4_post	13.4167	12	3.80092	1.09723
Escala_5_pre	12.7500	12	5.36190	1.54785
Escala_5_post	14.6667	12	2.57023	.74196
Escala_6_pre	10.0000	12	4.72902	1.36515
Escala_6_post	11.3333	12	2.57023	.74196
Global_pre	77.2500	12	17.03005	4.91615
Global_post	80.9167	12	13.30385	3.84049

Se pueden notar los estadísticos descriptivos del grupo experimental tanto antes como después de aplicado el programa. Se observan que el número de participantes fue de doce sujetos, y también se pueden apreciar las respectivas medias. Se puede comprobar que en éste caso en el post el grupo se convierte en más homogéneo con respecto a la desviación típica obtenida que es más pequeña al inicio del programa, lo cual cobra sentido porque los cambios individuales hacen diferencia al final, además se puede comprobar que el error típico de la media es más pequeño en el pos test.

Tabla 4.5

Prueba t para Muestras Relacionadas Grupo Experimental.

		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	t	gl	Sig. (bilateral)
	Escala 1-pre – Escala-1-post	-2.08333	5.66422	1.63512	-1.274	11	.229
	escala2pre - Escala2post	-3.25000	4.57513	1.32073	-2.461	11	.032
	Escala3pre - Escala3post	-1.41667	2.96827	.85686	-1.653	11	.126
	Escala4pre - Escalaa4post	.41667	7.66881	2.21379	.188	11	.854
	Escala5pre - Escala5post	-1.91667	4.98102	1.43790	-1.333	11	.209
	Escala6pre - Escala6post	-1.33333	3.55050	1.02494	-1.301	11	.220
	Pretotal - Postotal	-3.66667	10.21882	2.94992	-1.243	11	.240

Se puede comprobar que sí existe diferencia estadísticamente significativa en la escala 2 (significancia menor que 0.05), luego de aplicado el programa de comunicación asertiva. Por lo tanto se puede decir que en dicha escala las diferencias son más allá de las esperadas, por lo que se puede rechazar el azar, es decir que la diferencia estadísticamente significativa no se debió a la casualidad si no que se presentó un cambio. En el resto de áreas no existió cambio significativo.

Para conocer el impacto de la diferencia entre el antes y el después de aplicado el programa, no es suficiente con saber si existe diferencia significativa o no, es necesario acudir al cálculo del tamaño del efecto que en este caso es de 1.10, lo que significa que siguiendo los criterios de la tabla, la mejora fue del 86% de los sujetos luego de aplicado el programa en la escala Defensa de los propios derechos, lo que significa que el 86% de sujetos aprendieron a defender sus derechos (escala 2). Por lo tanto no se acepta la Hipótesis Nula Número 2, sólo para la escala 2 y en las otras escalas se acepta la hipótesis 2 nula.

Tabla 4. 6

Prueba t grupo control antes y después.

		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
	Escala 1 pre	18.7273	11	3.87533	1.16846
	Escala 1 post	17.6364	11	2.57964	.77779
	Escala 2 pre	11.3636	11	3.00908	.90727
	Escala 2 post	12.1818	11	2.92637	.88233
	Escala 3 pre	9.3636	11	3.26413	.98417
	Escala 3 post	11.3636	11	2.33550	.70418
	Escala 4 pre	14.5455	11	2.87623	.86722
	Escala 4 post	15.1818	11	2.31595	.69829
	Escala 5 pre	14.4545	11	2.91079	.87764
	Escala 5 post	14.1818	11	2.89200	.87197
	Escala 6 pre	12.6364	11	2.73030	.82322
	Escala 6 post	13.0909	11	2.98176	.89904
	Pre-total	81.0909	11	10.22208	3.08207
	Pos-total	83.6364	11	8.47671	2.55582

*El sujeto que ocupaba el número 9 en el pretest, fue suspendido del Colegio; por tanto, Sus resultados no se incluyen en este análisis estadístico.

En la tabla 4.6 se pueden observar los resultados descriptivos del grupo control tanto antes como después de aplicado el programa; el número de participantes fue de once sujetos, (estaban programados doce sujetos, sin embargo, el día de la aplicación del pre- test, uno de los participantes fue suspendido del colegio), por lo cual no realizó el pre test) , también se pueden apreciar las respectivas medias.

Tabla 4.6.1
Prueba t para Muestras Relacionadas, Grupo control.

	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	t	gl	Sig. (bilateral)
Escala - 1-pre – Escala-1-post	1.09091	5.48552	1.65395	.660	10	.524
Escala- 2-pre – Escala-2-post	-.81818	4.95617	1.49434	-.548	10	.596
Escala- 3-pre – Escala-3-post	-2.00000	3.68782	1.11192	-1.799	10	.102
Escala- 4-pre – Escala-4-post	-.63636	3.66804	1.10596	-.575	10	.578
Escala-5-pre – Escala-5-post	.27273	3.97721	1.19917	.227	10	.825
Escala-6-pre – Escala-6-post	-.45455	4.15605	1.25310	-.363	10	.724
Pretotal - Postotal	-2.54545	15.45551	4.66001	-.546	10	.597

Se puede observar que no existe diferencia estadísticamente significativa en ninguna de las escalas luego de aplicado el programa de comunicación asertiva.

El grupo Control se quedó igual no hubo diferencia estadísticamente significativa. Por lo tanto se acepta la hipótesis nula 3 los resultados no arrojan ninguna diferencia estadísticamente significativa.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de la investigación fue determinar si la aplicación de un programa en comunicación asertiva mejora las habilidades sociales en un grupo de adolescentes que presentan agresividad, del Colegio Santa Familia en Antigua Guatemala.

Del Prette y Del Prette (2002), demuestran el interés por los aspectos evolutivos del desempeño social, a si como; las consecuencias derivadas del déficit de habilidades sociales en las etapas formativas de la vida del individuo, reconociendo que ello puede comprometer fases posteriores de su ciclo vital. La comunicación asertiva y efectiva requiere práctica. El aprendizaje de la comunicación interpersonal se facilita cuando se ha practicado la autoestima. Cuando las personas se comunican, con todo lo que son, es un espacio admirable ya que las personas manifiestan lo que hay en ellas en cuanto a sus valores, experiencias de vida, ética, sentimientos, ideologías (Aguilar y Aguilar, 2001). Estas metas estaban presentes en el desarrollo de cada una de las sesiones del programa de Comunicación Asertiva.

En el pre test se evidenció que no hubo diferencia estadísticamente significativa, ya que la media de la puntuación S de la escala de habilidades sociales, son similares antes de aplicar el Programa de Comunicación Asertiva, en el grupo control y el grupo experimental, por lo que se consideró que la muestra es significativa.

En ésta investigación se presentan las puntuaciones directas y centiles que muestra el nivel de habilidades sociales globales e individual de los sujetos de estudio, el nivel de habilidades sociales por escalas de la población y el nivel de habilidades sociales global poblacional.

A nivel global, en el grupo experimental, el nivel de habilidades sociales según los resultados del Pos-test es de 38, lo cual comprueban que el nivel de habilidades sociales fue mayor en los resultados del pos-test en comparación del pre-test y la diferencia entre ambos es ligeramente significativa en relación a los resultados del pre-test de la media que fue de 13.3.

En el caso del presente estudio la significancia estadística, calculada con la t de Student, indica una diferencia estadística del 0.32 en la que se puede comprobar que el grupo experimental mejoró positivamente luego de su participación en el programa de Comunicación Asertiva. Existe diferencia estadísticamente significativa en la escala 2 (significancia menor que 0.05). Por lo tanto se puede decir que en dicha escala las diferencias son más allá de las esperadas, la diferencia estadísticamente significativa no se debió a la casualidad si no que se presentó un cambio en los resultados.

Para conocer el impacto de la diferencia entre el antes y el después de aplicado el programa, se acudió al cálculo del tamaño del efecto que en este caso es de 1.10, lo que significa que siguiendo los criterios de la tabla, la mejora fue del 86% de los sujetos luego de aplicado el programa en la escala Defensa de los propios derechos, lo que significa que el 86% de sujetos aprendieron a defender sus derechos (escala 2). Con este resultado al igual que el obtenido por Weymann (2006) En relación a los beneficios del Programa de Entrenamiento de la Comunicación Asertiva, con lo cual se concluye que el programa de entrenamiento fue eficaz en una de las escalas, al comprobar que es una inversión que genera resultados tangibles.

La aplicación del Programa para incrementar habilidades sociales en adolescentes es eficaz, pero requiere además, de diferentes elementos externos a la investigación como: espacio físico adecuado, asistencia por parte de los integrantes del grupo, realización de las tareas, así como contar con el material estipulado para cada sesión.

Los grupos fueron asignados al azar y aunque fueron equiparables, no se logró emparejar por lo que en el grupo experimental participaron once jóvenes del sexo masculino y únicamente una persona del sexo femenino, no obstante el grupo control estuvo formado por nueve jóvenes del sexo femenino y tres jóvenes del sexo masculino, por lo que la investigadora considera que dichos factores influyeron en las demás escalas que no hubo modificación ya que el grupo experimental logró los mismos niveles en el grupo control es decir en las demás escalas no existió un cambio significativo en la investigación; éste resultado converge con el de Cuellar (2005) quien aplicó un programa de asertividad con el objetivo de incrementar la autoestima en los niños y niñas, con lo cual concluyó que no existió un cambio estadísticamente significativo en la investigación. Siendo un programa estructurado de manera similar al del presente estudio ya que se realizó en sesiones de una hora realizadas de manera periódica.

Se logró comprobar a través de los resultados que la asertividad es una habilidad que se puede desarrollar y que como en el estudio realizado por Garaigordobil (2000) los resultados indicaron el incremento significativo de conductas sociales asertivas. De esta misma manera existe convergencia de este estudio con los resultados obtenidos por Garcia (2005) quien realizó un programa de entrenamiento en habilidades interpersonales y cognitivas de solución de problemas con un grupo de niños para incrementar actitudes positivas, se realizó un pre-test antes del entrenamiento y un post-test después de éste para evaluar el efecto obtenido; concluyendo la eficacia en la participación del programa no sólo para potenciar actitudes positivas, si no en detener el aumento de las actitudes negativas.

Otros investigadores se han interesado en la situación del adolescente. En Guatemala, Escobar (1988) realizó un estudio sobre la conducta asertiva, descubrió que los adolescentes tienen capacidad asertiva, lo cuál se evidenció con los resultados obtenidos, además dio a conocer la importancia que cada adolescente conozca y desarrolle la importancia la capacidad de afirmación de sí mismo, para su crecimiento personal. En otros países, investigaciones como la de Verdugo y Caballo (1996) quienes realizaron una investigación sobre habilidades sociales habilidades sociales de alumnos ciegos y deficiencia visual. Los resultados mostraron que los alumnos con deficiencia visual obtenían puntuaciones más bajas en: adecuación de la interacción uno a uno, apariencia, lenguaje corporal, habilidades verbales, habilidades de juego y habilidades de asertividad; además, estos alumnos establecieron menos interacciones sociales que sus compañeros sin deficiencia visual; y cuando interactuaban, lo hacían de forma individual con mayor frecuencia que el grupo de alumnos sin deficiencia visual.

Asimismo, Robinson (1988) investigó sobre el impacto de un programa de capacitación en el desarrollo de habilidades cognitivas para generar actitudes vitales, que introdujo el servicio correccional de Canadá. El objetivo era enseñar a los delincuentes las habilidades intelectuales necesarias para mantener un estilo de vida libre de crímenes. La muestra global consistía de 2,125 delincuentes; todos los sujetos de la muestra fueron objeto de por lo menos 12 meses de seguimiento luego de su puesta en libertad. El estudio mostró una reducción de reincidencia de un 11% en el caso de quienes completaron el programa de capacitación. La reducción en repetición de condena fue aún mayor.

Los resultados confirman que los adolescentes tienen un nivel significativo de probabilidad de desaprender conductas desadaptativas y de aprender esquemas de una sana comunicación, a si como pensamientos más asertivos, que les ayuden a generar relaciones y comportamientos saludables con las personas y de ésta manera puedan tener una mayor estabilidad emocional y, por tanto, disminuyan los índices de agresividad dentro del ambiente escolar.

La transición de la niñez, a la vida adulta ofrece oportunidades para el crecimiento, no sólo en las dimensiones físicas sino también en la competencia cognoscitiva y social, la autonomía, la autoestima, y la intimidad. En cuanto al desarrollo físico Nicolson et al. (2002) refieren que el crecimiento es más resuelto y hay notables diferencias en estatura y suelen tener buena salud en general y es baja la mortalidad en esta etapa de la vida. Por la situación de los sujetos de esta investigación, que han tenido la oportunidad de participar en un grupo consolidando su identificación, el compañerismo y la amistad, lo cual les llevó a surgir solidaridad que fue como un motor impulsándoles para seguir respondiendo a los desafíos, personales y académicos desde esa integración, unidad y cohesión como grupo les ha permitido surgir desde el desarrollo del potencial creativo de cada adolescente.

En esta investigación el programa de Comunicación Asertiva les brindó a los adolescentes un espacio creativo y de autoayuda. Se observaron cambios en la actitud desde la segunda sesión, en dónde en la mayoría se mostraron satisfechos de recibir dicho programa. Aunque no se sistematizó, se observó en el aula, el respeto y cumplimiento a las normas establecidas por ellos, el grupo logró prácticas propias, reglas a las que todos se sujetaron y les dio la oportunidad de confiar en que el otro; como el respeto mutuo, hablarse entre los miembros del grupo sin gritar, apoyarse, entre otros; a si como la integración; los participantes disfrutaban y festejan el hecho de estar juntos como grupos, a si como celebrar los logros comunes y los logros individuales, desarrollando, la cohesión del grupo.

También se observó el interés en las sesiones cuando en la cuarta sesión los sujetos estaban entusiasmados de manera significativa, ya que al final de la sesión, se preparó un recorrido en las instalaciones de Obras Sociales del Hermano Pedro para visitar a los niños con capacidades especiales e interactuar convivir y compartir, para ayudarles que cuando ellos se menos valoren piensen que hay otros seres humanos con menos oportunidades y que viven felices y que ello les ayude a aceptarse incondicionalmente como personas con fortalezas y debilidades.

Otros autores han obtenido resultados similares en el intento de incrementar habilidades sociales, tal es el caso de Lepe (2007), quien analizó los estilos de comunicación presentes en la relación de pareja. En esta investigación se concluyó que la asertividad es importante para mejorar la comunicación en las parejas. Es por ello que el programa de Comunicación Asertiva, se enfocó en producir cambios cognitivos y conductuales, con los cuales lograran una mejor estabilidad emocional, brindando herramientas para que por si mismos logren afrontar diferentes situaciones de forma adecuada, sobre todo en la etapa de la adolescencia, ya que es un periodo crítico, tal como lo menciona Nicolson et al. (2002) la adolescencia es un tiempo de cambios difíciles y confusión, ocurre entre la infancia y la edad adulta.

En síntesis, en esta investigación el programa Comunicación Asertiva fue un medio adecuado para lograr incrementar en los adolescentes las habilidades sociales en la escala No 2: **Defensa de los propios derechos** con relación al pre-test pero no con relación a las demás escalas. Por lo anterior, se hace necesario continuar las investigaciones sobre el incremento de habilidades sociales en adolescentes que presentan agresividad.

VI. CONCLUSIONES

- ✓ Los resultados obtenidos de la prueba t para muestras independientes del grupo experimental y grupo control antes de aplicar el programa acepta la hipótesis nula No. 1, ya que en la escala de habilidades sociales mantienen medias parecidas, por lo tanto no muestra diferencia estadísticamente significativa a un nivel de 0.05 ambos grupos antes de iniciar el Programa de Comunicación Asertiva.

- ✓ Los resultados derivados de la prueba t para muestras relacionadas del grupo experimental no se acepta la Hipótesis nula 2, solo para la escala 2: Defensa de los propios derechos como consumidor. Se puede comprobar que sí existe diferencia estadísticamente significativa en la escala 2 (significancia menor que 0.05). Los resultados en las otras escalas se acepta la Hipótesis nula 2, ya que no existió diferencia estadísticamente significativa entre el pre-test y el pos-test del grupo experimental luego de aplicado el Programa de Comunicación Asertiva.

- ✓ Los resultados obtenidos de la prueba, no existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel de 0.05 en la escala de habilidades sociales de los adolescentes que presentan agresividad entre iguales del colegio Santa Familia, entre pre y pos-test del grupo control luego de implementar el programa en Comunicación Asertiva. El grupo Control se quedó igual no hubo diferencia estadísticamente significativa. Por lo que se acepta la hipótesis nula 3.

- ✓ Con el resultado obtenido en el programa se concluye que la comunicación asertiva es una habilidad que se puede aprender y reforzar por medio de técnicas cognitivas mejorando así las relaciones interpersonales entre miembros en de un grupo.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados de la investigación, se hacen las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se recomienda la aplicación del Programa “Comunicación Asertiva” en adolescentes que presenten conductas agresivas.

- ✓ Así mismo, se recomienda aplicar el Programa “Comunicación Asertiva” en sujetos de sexo femenino para determinar si existe diferencia estadísticamente significativa en comparación a grupos de sexo masculino.

- ✓ El Programa para mejorar habilidades sociales en adolescentes que presentan agresividad “Comunicación Asertiva” puede ser de utilidad en otras instituciones como empresas y escuelas públicas, como una opción para disminuir dichas conductas, debido que a nivel nacional se vive en un clima de violencia, donde el proporcionar herramientas para actuar de una manera más asertiva los ayudara a acoger las diferentes situaciones sin recurrir a la violencia.

- ✓ El Programa para mejorar habilidades sociales “Comunicación Asertiva” en adolescentes sea aplicado en forma individual para observar las diferencias en los resultados, efectuando los cambios necesarios en las actividades que requieran ser grupales.

- ✓ Se recomienda realizar otros estudios en los cuales se apliquen a los sujetos de estudio mayor número de sesiones del Programa en comunicación asertiva para observar si existe diferencia estadísticamente significativa en la media de las puntuaciones S en la Escala de Habilidades Sociales, con relación a la presente investigación.

- ✓ Se sugiere aplicar el Programa “Comunicación Asertiva” a la población en general que estudia en el Colegio Santa Familia, para proporcionar herramientas a los adolescentes de modo que aprendan nuevas formas de resolver adecuadamente situaciones que generan comportamientos agresivos en diferentes ámbitos y situaciones.

- ✓ Se invita al Colegio “Santa Familia”, a que continúe con la apertura de implementar Programas que ayuden a mejorar la estabilidad emocional y conductual de los niños y adolescentes.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Achaerandio, L. (2000). Iniciación a la Práctica de la Investigación. Guatemala: Reproducciones. Universidad Rafael Landívar.

2. Alan, K. (2,000) Modificación de la conducta y sus aplicaciones prácticas. (2da. Ed.) México: Manual Moderno.

3. Aguilar, E. y Aguilar G. (1995). Guía para educadores, despierta a la vida con valores III, me comunico. (2º ed.) México: Árbol Editorial.

4. Aguilar, E. (2002). Elige la comunicación. México: Árbol Editorial.

5. Bandura, A. y Ribes, E. (1978). Modificación de Conducta. Análisis de la Agresión y la Delincuencia. México: Trillas.

6. Beck, J. (2000). Terapia cognitiva, Conceptos Básicos y de Profundización Barcelona: Gedisa.

7. Beleña M. y Beleña M. (2005) Habilidades Cognitivas En Solución de Problemas Interpersonales en Mujeres Delincuentes, Efectos del Programa de Entrenamiento en Dimensiones sobre Criterios de Respuesta Cualitativa. Universidad de Valencia, España. [En red]. Disponible en: <http://www.3.usal.es /html>.

8. Bonet, J. (1997). Sé amigo de ti mismo. Manual de autoestima. España: Sal Terrae.

9. Buscaglia, M (1998). Autoestima (En Red). Disponible en: http:// www.contusalud.com/website/folder/sepapsicologiaautoestima.htm

10. Caballo, V. y Simón, M. (2002). Manual de Psicología Clínica Infantil y del Adolescente. Trastornos específicos. España: Ediciones Pirámide.

11. Castanyer, O. (2006). La Asertividad: Expresión de una sana autoestima. (25êd.) Bilbao, España: Editorial Desclée de Brou wer.

12. Cuellar, L. (2005). Efectividad de un programa de asertividad y autoestima en niños y niñas maltratados. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

13. Cungi, C. (1999) Saber Afirmarse: El entrenamiento asertivo. España, Editorial Mensajero.

14. Del Prette, Z. y Del Prette A. (2002). Psicología de las habilidades sociales. México: Editorial Manual Moderno.

15. Dyer, W. (1976). Tus zonas erróneas. New York: Funk and Wagnalis.

16. Dorado, C. (1996). Aprender a Aprender, Estrategias y Técnicas. (En red). Disponible en http://WWW. xtec. Es /htlm.

17. Escobar, L. (1998). Conducta Asertiva en los alumnos del nivel básico de los institutos del nivel básico de los institutos de Tecún Umán. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

18. Ellis, A. (1981) Manual de Terapia Racional Emotiva. Bilbao: Henao.

19. Ellis, A (1988). Usted puede ser feliz .Terapia racional emotiva para superar la ansiedad y la depresión. España: Paidos.

20. Fensterhein, H. y Baer J. (1976). No diga sí cuando quiere decir no. Barcelona: Grijalbo.

21. Freund, J. y Simón G. (1994). Estadística elemental. (8va. ed.) México: Nick Romanelli.

22. Fondo de las Naciones Unidas para la Niñez [UNICEF], (2003). La reducción de la pobreza comienza por la niñez. Actualidad Internacional y Latinoamericana. (En Red). Disponible en: www.elalmanaque.com

23. García, J. (2005). Habilidades cognitivas solución de problemas interpersonales. Investigación en escuelas públicas. España.

24. Garay, M. (2004). Violencia en las escuelas. Investigación en escuelas públicas. Córdoba: Colombia.

25. Guilar, R. (2003). Adquisición de Habilidades Cognitivas, factores en el Desarrollo inicial de la competencia experta. Biblioteca virtual, Universidad de Alicante, España. (En red). Disponible en: http:WWW.Cervantes Virtual.com htlm.

26. Gismero, E. (2000). Escala de Habilidades Sociales, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid: Manual Tea.

27. Garaigordobil, M. (2000). Intervención con adolescentes: Impacto de un programa en la asertividad y en las estrategias cognitivas de afrontamiento de situaciones sociales. Universidad del País Vasco. España.

28. Garaigordobil, M. (2000). Intervención Psicológica en la Conducta Agresiva y Antisocial con Niños. (En red) Disponible en: http://www.psicothema.com/pdf/3014.pdf

29. Gularte, E., Solís, A. y Calderón, C. (2001). Dialogando se entiende la gente. Procesos de Comunicación S.A. Guatemala, C. A.

30. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación. (3ª. Ed.) México: Mc Graw-Hill.

31. Hernández, E. (2004). Conductas agresivas en la Infancia. (En Red). Disponible en: http://www.zonapediatrica.com/mod-htmlpages-display-pid.

32. Lange, L. (1981). Manual de Terapia Racional Emotiva. Bilbao: Henao.

33. Lepe J. (2007). Estilos de comunicación presentes en la pareja con problemas de relación. Programa de Asertividad para mejorar la Comunicación en la Pareja. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

34. Lima, K. (1993). Bloqueo de la capacidad asertiva y sus efectos en el adolescente. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

35. Mazariegos, A. (2006) Correlación entre las habilidades sociales y la resiliencia en los adolescentes de 12 a 17 años del centro de atención a la familia y al niño maltratado. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

36. Magaz, A. (1999). Programa de entrenamiento en habilidades sociales. España, Grupo Albor-Cohs.

37. Marsellach, G. (2000) La autoestima en los adolescentes. (En Red) Disponible en: hhttp://ciudadfutura.net/psico/articulos/autoestima.

38. Merani, A. (1997). Diccionario de psicología. México: Editorial Grijalbo, S.A

39. Nicolson, D. y Harry A. (2002). Problemas de la adolescencia. España: Narcea, S.A.

40. Orozco, A. (1988). Nivel de asertividad en relación con el estado emocional del adolescente. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

41. Océano (2000). La adolescencia Volumen IV. Barcelona, España: Orbis, S.A.

42. Olweus, E. (2004). Investigación, Porcentaje de escolares implicados en problemas de agresiones. Bergen Noruega.

43. Pagano, R. (1999). Estadística para las ciencias del comportamiento. (5º ed.) México: Internacional Thomsom Editores.

44. Papalia, D., Wendkos, S. Y Feldman, D. (2005). Desarrollo Humano (9º ed.) México: McGraw-Hill.

45. Powell J. (1974). La Relación de amor a través de la Comunicación. (4º ed.) España, Bilbao. Sal Terrae.

46. Prado, O. (1990). Talleres de Relaciones Interpersonales Como Medio Propiciatorio de Cambio de Actitud. Tesis, Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.

47. Riso, W. (1988). Entrenamiento Asertivo. Aspectos conceptuales, evaluativos y de intervención. Medellín, Colombia: Norma.

48. Riso, W. (2002). Cuestión de dignidad, aprenda a decir no y gane autoestima, siendo asertivo. (19ºed.) Bogotá, Colombia: Norma.

49. Roca, E. (2005) Cómo mejorar tus habilidades sociales. México: ACDE .

50. Rimm, D. y Masters, J (1981). Terapia de la Conducta.Técnicas y hallazgos empíricos. México: Trillas.

51. Robinsón D. (1988). Factores que influencian la eficacia de la capacitación de habilidades cognitivas. (En red). Disponible http://WWW.Csc.gt.ca/htlm/.

52. Rodas, A. (1992) Autoestima e ideas irracionales. Tesis Inédita, Universidad Rafael LandÍvar, Guatemala.

53. Romero M., Casas F. y Carbelo B. (2004). La Autoestima. (En red) Disponible en http://www,pntic.mec.es/recursos/autoestima.html.

54. Satir, V. (1989) Herramientas de Comunicación. México: Pax.

55. Stevenson, W. (1981). Estadística para administración y economía. México: Oxford University Press.

56. Spencer, J (2002). Apuntes sobre la Autoestima. (En red). Disponible en: http://www.ecovisiones.cl/colaboraciones/autoestima.htm.

57. Sánchez, M. (2005). Autoestima. (En red). Disponible en: http://www.desapn.es/autoesti/psico/autoestima.html.

58. Salmuri, F. (1991). La aserividad, (En Red). Disponible en: http://www.geocities.com/esalac/asertividad.html.

59. Tercero G. (2005) Efectividad de un Programa sobre Autoconocimiento y Autocontrol en Conductas Agresivas. Tesis Inédita, Universidad Rafael LandÍvar, Guatemala.

60. Tierno, B., Escaja, A. (1998). Procesar como personas: Autoestima. (En Red) Disponible http.//www.geocities.com/Athens/Olympus/.htm.

61. Garavito M. [UNESCO], (2004). Violencia Política e Inibición Social. (En red). Disponible en: http://portal.unesco.org/es/ev.php-Sectión=201.html

62. Verdugo, M y Caballo C. (1996). Desarrollo de un Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales de alumnos con deficiencia visual integrados en Colegios ordinarios. Salamanca. España. Disponible (En red) www. usal.es/inico/investigación/jornadas/.htm.

63. Vicerrectoría Académica de la Universidad Rafael Landivar (1996). Guía general para realizar trabajos de investigación en la U.R.L. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.

64. Wayne, W. (2007). Tus zonas erróneas, guía para combatir las causas de la infelicidad. (3ra. Ed.) México: Editorial Random House Mondadori.

65. Weyman, S. (2006). Efectividad del Programa de Entrenamiento de la Comunicación Asertiva basado en Habilidades Cognitivas. Tesis inédita.

Nunca culpes a los demás por tu situación. Eres lo que eres por tu propia decisión. Trabaja cada día por edificarte a ti mismo ayudando a los demás procurando una vida sobria y sin rencores, odios y ambiciones. Haz a un lado el pesimismo, mira hacia arriba, aférrate a Dios con sencillez y camina siempre adelante.

Marixa Elizabeth Alvarado.

ANEXOS

Lista de Cotejo

Nombre del estudiante_____
Edad_____ **Grado** _____ **Sección**_____

Instrucciones: Marque con una x todas aquellas conductas que presente él o la adolescente.

	SI	**NO**
1. Pide disculpas a los demás cuando ha hecho algo que sabe que está mal.	☐	☐
2. Comparte sus cosas con los demás.	☐	☐
3. Defiende sus derechos dando a conocer a los demás cuál es su punto de vista.	☐	☐
4. Encuentra otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelear.	☐	☐
5. Les expresa a los demás de modo claro, pero no con enojo, cuando ellos han hecho algo que no le gusta.	☐	☐
6. Cuando sus compañeros lo molestan generalmente discute con ellos.	☐	☐
7. Interrumpe la clase y rompe las normas a menudo.	☐	☐
8. Se enoja con facilidad y muestra dificultad para que le pase.	☐	☐

		SI	NO
9.	Culpa a los demás de todas las cosas que le suceden en clase.	☐	☐
10.	Se mantiene a la defensiva.	☐	☐
11.	Si alguien lo golpea accidentalmente le responde golpeándolo también.	☐	☐
12.	Le gusta buscar problemas.	☐	☐
13.	Cuando las personas no están de acuerdo con él o ella, discute con facilidad.	☐	☐
14.	Cuando está frustrado, muestra el enojo que tiene.	☐	☐
15.	Es resentido, desafiante e insolente.	☐	☐

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

1. Datos Generales

Lugar: Colegio Santa Familia, Antigua Guatemala
Fecha: Del mes de julio a septiembre.
Año: 2,008
Descripción: El programa de comunicación asertiva tiene como fin incrementar el nivel de habilidades sociales en los adolescentes que estudian primero básico del colegio Santa Familia.

El programa consiste en una serie de actividades estimuladoras de las habilidades sociales en las cuales se utilizan técnicas como la narrativa y técnicas plásticas el dibujo, metáforas, sociodramas, música, relajación el modelado y el collage. Está organizada en 12 sesiones de 90 minutos dos veces a la semana.

Las sesiones se realizarán de manera grupal, en donde cada integrante trabajará, de manera individual, dentro de un ambiente en donde compartirán los materiales las emociones sentimientos y pensamientos. Todas las sesiones se dividirán en cuatro partes: Dinámica de ambientación, intervención teórica, se les darán las instrucciones del trabajo a realizar, individual y grupal, se realizará evaluación, puesta en común.
Los temas a tratar en las sesiones son los siguientes:

1. Habilidades sociales
2. Asertividad
3. Autoestima
4. Pensamientos y creencias
5. Comunicación y comunicación no verbal
6. Manejo de la ira
7. Técnicas para controlar la ira
8. Responder asertivamente a las críticas
9. Manejo de la ansiedad
10. Conflictos interpersonales

2. Objetivo del Programa

Desarrollar actividades de estimulación y expresión, que fomenten el equilibrio en las relaciones sociales y la defensa de los derechos propios y ajenos.

3. Materiales y Recursos

Cañonera, computadora, dvd, cds, grabadora, material audiovisual, pliegos de papel bond, fotocopias (hojas de trabajo) cartulinas, crayones, lápices, revistas, goma, tijeras, periódico, hojas de papel en blanco.

Sesión 1:

Objetivo especifico:

Propiciar un clima de confianza y cercanía entre los integrantes del grupo mediante el desarrollo de la sesión, para lograr el éxito en el proceso y en los efectos del programa de Comunicación Asertiva.

Tema	Actividad	Material	Tiempo
Presentación Rapport	✓ **Presentación de la terapeuta y adolescentes:** Dinámica de presentación y ambientación: Se les repartirá gafetes con el nombre de cada participante y luego se formarán parejas: se les dará un tiempo de 10 minutos para que cada persona diga a su pareja: Lo que le gusta de su físico y de su personalidad, los sueños o metas que quieren alcanzar; y lo que le gusta de sus amigos. Luego a cada participante le toca presentar a su pareja. ✓ **Explicación del programa objetivos y metas**. Explicación de la importancia y el valor de la participación y colaboración, por parte de los participantes en el programa. ✓ **Aclaración de dudas.** ✓ **Establecimiento de normas de convivencia por parte de los adolescentes:** Se realizará por medio de la dinámica de lluvia de ideas: Se escribirán en la pizarra y posteriormente se escribirán en un árbol que se llevará dibujado en cartulina en donde se escriba las normas que expresen los adolescentes. ✓ Se entregará un cuaderno que utilizarán como diario personal donde anotarán la evaluación de cada día.	Gafetes Presentación en power point. Cd en video. Pizarra, tiza, cartulina, marcador. Cuadernos.	25 minutos. 20 minutos. 10 minutos. 25 minutos. 10 minutos.

Sesión 2:

Objetivo especifico:

Estimular pensamientos y conductas deseables, que incrementen las relaciones interpersonales de manera satisfactoria que facilite a los participantes el crecimiento intrapersonal e interpersonal.

Tema	Actividad	Material	Tiempo
Habilidades Sociales	✓ **Dinámica de integración:** El grupo se divide en sub-grupos. Dentro y fuera. Los dos grupos están viéndose cara a cara. El grupo de adentro se mueve y el de fuera se queda fijo. La coordinadora hace una pregunta y al contestarla se mueve el grupo. La coordinadora hará diferentes preguntas tales como ¿El deporte que más me gusta es? ¿Por qué? ¿En caso de incendio las primeras tres cosas que salvaría a parte de mi familia serían ¿ Por qué ? En un segundo momento la coordinadora presenta las preguntas para ser discutidas en grupos de seis personas. ¿Las personas que más conocí en éste ejercicio son ¿ Por qué ? La respuesta que más me sorprendió fue? ¿De éste grupo la persona que se siente como me siento yo, es ¿ Por qué ?	Computadora, cañonera, presentación en power point.	15 minutos. 25 minutos.
	✓ **Exponencia:** Habilidades sociales en Power Point**.**	Revistas, cartulinas.	10 minutos.
	✓ **Aclaración de dudas.**		
	✓ **Trabajo en equipo dentro de la sesión:** En grupos de cinco realizar un collage donde plasmarán las emociones y los sentimientos que experimentan cuando una relación interpersonal es fuente de bienestar y la diferencia cuando se convierte en fuente de malestar; luego elegirán a un representante para que explique el trabajo realizado a sus compañeros.	Pelota con preguntas.	25 minutos
	✓ **Cierre de la sesión:** Por parte de los participantes se formara un circulo en donde por medio de una pelota los adolescentes expresaran lo aprendido en la sesión.		15 minutos
	✓ **Tarea de casa:** Se les motivará a que escriban las metas que quieren alcanzar al finalizar el programa, que lo coloque como carátula de su diario personal.	Cuaderno.	

Sesión 3:

Objetivo especifico:

Compartir con los adolescentes las ventajas de la práctica del modelo asertivo en las relaciones interpersonales de colegio, en el hogar y con los amigos.

Tema	Actividad	Material	Tiempo
Asertividad	✓ **Dinámica de Consolidación del grupo**: Se le entregará a cada participante una hoja de periódico indicándoles que la tiren al suelo y les sirva como puente para pasar sobre ella, de forma que entre todos puedan construir el camino para llegar a la meta. ✓ **Intervención Magistral:** Se presentará síntesis de las ventajas del modelo asertivo, los derechos y deberes asertivos; la presentación se realizará en power point. ✓ **Aclaración de dudas.** ✓ **Trabajo en grupo**: En grupos de cinco personas realizarán una dramatización, en donde los adolescentes presentarán las características de las personas asertivas. ✓ **Puesta en común:** Compartirán con el grupo la expresión honesta y relativamente recta de las emociones y sentimientos que experimentan cuando realizan una conducta asertiva. Se realizará un círculo con todos los adolescentes luego la coordinadora gira una botella al centro del círculo y responde la persona a la que esté señalando la botella (por parte de la abertura de la botella) con diferentes preguntas tales como: ¿Qué aprendió en la sesión? ¿Qué sentimientos experimentó cuando realizo una conducta asertiva? ¿Cual era la disposición que traía antes de iniciar la sesión? Cuando ésta persona contesta gira ella nuevamente la botella y a quien quede señalando a ella le tocará responder la nueva pregunta. ✓ **Tarea de casa**: Escribirán en su diario lo que experimentaron en esta sesión.	Periódico Computadora Cañonera Presentación en power point Botella y preguntas	10 minutos. 25 minutos. 10 minutos. 25 minutos. 15 minutos 05 minutos

Sesión 4:

Objetivo especifico:

Fortalecer los sentimientos de valía personal y la aceptación incondicional de sí mismos, reconociendo los logros y cualidades de sí mismos y en los demás.

Tema	Actividad	Material	Tiempo
Autoestima	✓ **Dinámica de introducción al tema**: Se entregará una hoja de papel bond a cada participante, donde escribirá un logro y tres cualidades que crea tener, luego la colocará en la pared en donde cada compañero del grupo le escribirá una cualidad, en tríos leerán las cualidades que han encontrado. ✓ **Intervención Magistral:** Exponencia de las Aes de la autoestima: Aprecio, aceptación, afecto, atención y cuidado de las necesidades. Se realizará una presentación en power point. ✓ **Trabajo individual:** Se les pedirá que en el diario escriban en dos columnas en una sus logros y en la otra sus cualidades. Luego dibujar el árbol de la autoestima: en la copa del árbol donde están los frutos escribirán algunos de sus logros y en la parte de las raíces escribirán las cualidades. ✓ **Trabajo en clase**: Se les entregará de manera individual una hoja de frases incompletas para que la realicen durante la sesión, la cual será recogida posteriormente por la terapeuta. ✓ **Puesta en común**: Se realizará un círculo con todos los adolescentes y se pasarán una pelota con diferentes preguntas tales como: ¿Qué aprendió en la sesión? ¿Qué sentimientos experimentó? ¿Cual era su disposición antes de iniciar la sesión? Las preguntas serán contestadas de manera personal conforme les toque la pelota. ✓ **Tarea de casa:** Escribir en su diario lo que experimentaron en esta sesión	Hojas de papel bond. Computadora Cañonera. Presentación en power point. Diario personal. Hojas de trabajo auto-aplicables. Pelota con preguntas en relación al tema.	15 minutos. 25 minutos. 10 minutos. 10 minutos. 20 minutos.

Sesión 5:

Objetivo especifico:

Reconocer las distorsiones cognitivas y descubrir la influencia que juegan los pensamientos irracionales y propiciar los pensamientos que facilitan la asertividad.

Tema	Actividad	Material	Tiempo
Pensamientos y Creencias	✓ **Exponencia :** Papel que juegan los pensamientos, creencias irracionales básicas y las creencias que facilitan la asertividad. Se realizará por medio de una presentación en power point. ✓ **Dinámica de consolidación del tema**: Realizar la actividad "Programa de Televisión": habrá un invitado que expondrá su situación, el conductor del programa dará la palabra a los invitados del público (el resto del grupo), que le dirá diferentes formas de resolver la situación presentada y se escribirán en una cartulina. ✓ **Trabajo en clase:** Se formarán grupos de cinco personas para que trabajen durante la clase y se hará entrega de una pequeña historia por grupo, donde los adolescentes escribirán las creencias que facilitan la asertividad en la determinada historia. ✓ **Puesta en común:** Se realizará un círculo con todos los adolescentes y se pasarán una pelota con diferentes preguntas tales como: ¿Qué aprendió en la sesión? ¿Qué sentimientos experimentó? ¿Cual era su disposición antes de iniciar la sesión? Las preguntas serán contestadas de manera personal conforme les toque la pelota. ✓ **Tarea de casa:** Escribir en su diario lo que experimentaron en esta sesión.	Computadora Cañonera, presentación en power point. Cartulina. Hoja de trabajo auto-aplicable. Pelota con preguntas. Cuaderno.	25 minutos. 15 minutos. 20 minutos. 15 minutos. 05 minutos.

Sesión 6:

Objetivo especifico:

Estimular la comunicación intragrupo, y el desarrollo de hábitos de escucha activa, mediante la comunicación asertiva fundamentada en los valores del respeto y la tolerancia hacia los diferentes puntos de vista.

Tema	Actividad	Material	Tiempo
Comunicación y comunicación no verbal.	✓ **Dinámica de introducción al tema**: Se realizará la dinámica del teléfono descompuesto, se le dará un mensaje al primer participante y se le pedirá que lo pase a la persona que sigue, hasta finalizar; luego se le pedirá al último participante que exprese en vos alta el mensaje que finalmente le llegó y luego se le pedirá al primer participante que exprese lo que se le dijo inicialmente. ✓ **Exponencia :** Comunicación eficaz. En formato de power point. ✓ **Aclaración de dudas.** ✓ **Dinámica**: Adivinar un objeto por el tacto: El ejercicio se llevará a cabo se tapará los ojos a los participantes y se les ofrecerá una muñeca para que adivinen qué es, permitirles que toquen cada participante una parte diferente de la muñeca. Después de tocar la pequeña superficie que se le permite y siempre manteniendo los ojos cerrados, cada participante intentará adivinar cuál es el objeto que ha tocado. Se concluye que, del mismo, cada persona percibe la realidad de forma diferente, complementaria y que la realidad siempre es mucho más que aquello que percibimos. ✓ **Cierre de la sesión:** Puesta en común: Se realizará un círculo con todos los adolescentes y se pasarán una pelota con diferentes preguntas tales como: ¿Qué aprendió en la sesión? ¿Qué sentimientos experimentó? ¿Cual era su disposición antes de iniciar la sesión? Las preguntas serán contestadas de manera personal conforme les toque la pelota. **Tarea de casa**: Registrar en el diario una lista de pensamientos irracionales y pensamientos asertivos. Reflexión por escrito del leguaje inapropiado.	Cañonera, computadora, Presentación en power point. Un pañuelo, una muñeca. Pelota con preguntas.	15 minutos. 25 minutos. 10 minutos. 15 minutos. 20 minutos. 05 minutos.

Sesión 7:

Objetivo especifico:

Identificar situaciones problema para los miembros del grupo, expresar y comprender emociones negativas asociadas a situaciones concretas, y adquirir estrategias en el manejo de la cólera.

Tema	**Actividad**	**Material**	**Tiempo**
Manejo de la ira	✓ **Trabajo en clase**: Los adolescentes responderán en el salón de clase en su diario personal la pregunta ¿Cómo puedo expresar mis sentimientos sin utilizar la violencia? En las diferentes situaciones que se le presentan; luego en parejas intercambian resoluciones e impresiones. ✓ **Exponencia Magistral**: sobre el manejo de la ira y los pensamientos y creencias que favorecen la ira. Se realizará en power point. ✓ **Ejercicio en clase de forma individual**: Se les pedirá que piensen en una situación crítica que hayan vivido en esa semana y cómo respondieron a ella, y cuáles son los pensamientos que les llevan a actuar de forma violenta, escribir las posibles opciones para controlar conductas agresivas. Luego se enriquecerá en forma grupal, analizando qué hizo que tomaran esa decisión. ✓ **Trabajo en grupo:** Se formarán grupos de cinco personas se les darán pequeñas historias de relaciones interpersonales, se pondrán de acuerdo y presentarán alternativas en el manejo de la ira por medio de la herramienta del sociodrama. ✓ **Cierre de la sesión**: De forma verbal un representante de cada grupo dará un pequeño resumen de la sesión, expresando de que se dieron cuenta el día de hoy. ✓ **Tarea de casa:** Diario de pensamiento: registrarán situación, emoción y pensamiento y qué estrategias utilizaron para no perder el control.	Cuaderno. Cañonera, computadora, Presentación en power point. Cuaderno. Hojas de trabajo con pequeñas historias de relaciones interpersonales.	15 minutos. 25minutos. 10 minutos. 20 minutos. 15 minutos 05 minutos.

Sesión 8:

Objetivo especifico:

Adquirir entrenamiento mediante diferentes técnicas en el manejo adecuado de la ira, como alternativas viables para mejorar la salud física y mental de los participantes.

Tema	Actividad	Material	Tiempo
Técnicas para controlar la ira.	✓ **Ejercicio individual:** Se les entregará una hoja con formato para rastrear el problema para que lo trabajen en el salón de forma individual. ✓ **Exponencia** : Técnicas en el manejo de la ira. Se realizará en power point. ✓ **Trabajo en la clase**: Dramatización en grupo de cinco personas, las diferentes técnicas se asignará a cada grupo dos técnicas para las dramaticen por medio de títeres a todos sus compañeros. ✓ **Puesta en común:** Se realizará un círculo con todos los adolescentes luego la coordinadora gira una botella al centro del círculo y responde la persona a la que esté señalando la botella (por parte de la abertura de la botella) con diferentes preguntas tales como: ¿Qué aprendió en la sesión? ¿Qué sentimientos experimentó cuando realizo una conducta asertiva? ¿Cual era la disposición que traía antes de iniciar la sesión? Cuando ésta persona contesta gira ella nuevamente la botella y a quien quede señalando a ella le tocará responder la nueva pregunta. ✓ **Tarea de casa:** Diario de pensamiento: registrarán situación, emoción y pensamiento y qué estrategias utilizaron para no perder el control.	Hojas de trabajo autoaplicables Computadora, cañonera, presentación en power point. Hojas de trabajo con la explicación de las técnicas que se van a trabajar en el grupo. Títeres para cada participante. Una botella con preguntas.	10 minutos. 25 minutos. 30 minutos 20 minutos. 05 minutos.

Sesión 9:

Objetivo especifico:

Estimular la expresión asertiva entre los miembros del grupo, ante las críticas y disminuir las relaciones hostiles que impiden el proceso de una comunicación sana y directa.

Tema	Actividad	Material	Tiempo
Responder asertivamente a las críticas	✓ **Dinámica de introducción al tema:** Se harán dos grupos en la clase y se les repartirá un rompecabezas con la pregunta ¿Cómo puedo responder asertivamente a las críticas? ✓ **Exponencia Magistral**: Sobre los pensamientos, emociones y conductas implicadas en la respuesta a las críticas. ✓ **Aclaración de dudas.** ✓ **Trabajo de grupo:** En forma grupal se les entregará una de las tres rutas de reaccionar ante una crítica: triste –inhibida, agresiva, y ruta asertiva. Luego que dramaticen a sus compañeros mostrando la forma seleccionada de responder a las criticas. Luego comentan las conclusiones de cada grupo, y se abre un debate, analizando las respuestas dadas clarificando cuales son las respuestas más eficaces Comentando las dificultades que se presentan en la práctica de las rutas triste- inhibida y agresiva. ✓ **Dinámica de cierre de la sesión**: Puesta en común: Se realizará un círculo con todos los adolescentes y se pasarán una pelota con diferentes preguntas tales como: ¿Cómo puedo responder asertivamente a las críticas teniendo en cuenta los cuatro pasos en la respuesta asertiva? a- Pensar de forma asertivab- Cambiar las exigencias por preferencias. c-Aceptar que tenemos derecho a equivocarnos. d-Librarnos de la necesidad de aprobación. e- considerar que una crítica es un regalo.	Computadora, cañonera, presentación en power point. Hojas de papel bond en blanco, lápices. Pelota con preguntas.	15 minutos. 25 minutos. 10 minutos. 20 minutos. 20 minutos.

Sesión 10:

Objetivo especifico:

Ejercitar una respiración lenta y relajada, en las diferentes situaciones de la vida y aplicar diferentes técnicas para controlar la ansiedad y mejorar la calidad de vida de los participantes.

Tema	Actividad	Material	Tiempo
Manejo de la Ansiedad	✓ **Exponencia**: Técnicas para controlar la ansiedad. Se realizará en power point. ✓ **Ejercicio en el aula:** Se les entregará una hoja de auto-registros para que la trabajen en tríos, para que tomen conciencia de de la importancia que tienen las creencias las cuales, cuando son irracionales se convierten en pensamientos automáticos que saltan ante los estímulos problemáticos. Cada participante analizará la creencia para detectar qué idea irracional corresponde a cada uno de ellos, luego elegirá los pensamientos alternativos a los irracionales, posteriormente los compartirán con todo el grupo. ✓ **Dinámica dentro de la clase**: Ejercicios corporales de respiración y de relajación. La expositora dará una demostración práctica de la realización de una de las técnicas; proceso de relajación progresiva de Jacobson, la cual será practicada dentro de la clase. ✓ **Dinámica de cierre de la sesión:** Puesta en común: Se realizará un círculo con todos los adolescentes y se pasarán una pelota con diferentes preguntas tales como: ¿Qué aprendió en la sesión? ¿Qué sentimientos experimentó? ¿Cual era su disposición antes de iniciar la sesión? Las preguntas serán contestadas de manera personal conforme les toque la pelota. ✓ **Tarea de casa**: En su diario, registrarán los pensamientos que les generan ansiedad en las relaciones interpersonales y cambiarlos por otros que favorecen la seguridad y la asertividad.	Computadora, cañonera, presentación en power point. Cds música instrumental, grabadora Hojas de trabajo autoaplicables Cuaderno.	25 minutos. 20 minutos. 25 minutos. 15 minutos. 05 minutos.

Sesión 11:

Objetivo especifico:

Percibir la existencia de los conflictos como algo normal que se da en las relaciones interpersonales y aprender a manejarlo de forma constructiva, mejorar la comunicación eficaz, el aprecio y la cooperación.

Tema	**Actividad**	**Material**	Tiempo
Conflictos Interpersonales.	✓ Dinámica de ambientación. Se formarán dos grupos y se nombrará un tema de discusión un grupo que este a favor y el otro en contra, se les dará un espacio para cada grupo para que unifiquen sus argumentos. ✓ Exponencia: Las diferentes actitudes ante los conflictos interpersonales. ✓ Dinámica de Retroalimentación: plasmar de manera escrita, soluciones a problemas ajenos, reconociendo las dificultades para afrontar cada una de estas situaciones. En esta actividad cada miembro del grupo, individualmente y de forma anónima, describe en un trozo de papel una situación problema de cualquier tipo en la que se haya tenido un sentimiento de ira. Debe describirlo en primera persona y en letras Mayúsculas ya que facilitan el anonimato del autor. En segundo lugar, se redistribuyen las papeletas asignando uno a cada participante que lee la papeleta que le ha tocado, se mete en la piel de la persona que lo ha escrito hacienda suyo el problema, y dedica unos minutos para escribir coma cree que podría resolverlo, anotando las posibles respuestas en el papel. Posteriormente se leen en alto los problemas y las soluciones pensadas. ✓ Dinámica grupal: Colocarse en forma de círculo, debe estar atentos para agarrar la pelota, luego motivarlos a que la pasen de otra forma (con sus codos, pies, cabeza, etc.), menos con las manos. Al final se pregunta ¿Qué les ha parecido ser algo diferente? abriendo de este modo la reproducción de nuevas posibilidades y resolución de problemas. Diario de registro: en el diario registrar tres situaciones que los llevaron a actuar inadecuadamente, y que frases utilizaron para mantener el control.	Computadora, cañonera, presentación en power point. Hojas de papel bond en blanco, lápices. Pelota con preguntas. Cuaderno.	10 minutos. 25 minutos. 30 minutos. 20 minutos. 05 minutos.

Sesión 12:

Objetivo especifico:

Oportunidad de expresión de la capacidad asertiva adquirida en el desarrollo del programa de comunicación asertiva mediante la expresión creativa y artística de los participantes.

Tema	Actividad	Material	Tiempo
Clausura del Programa Comunicación Asertiva.	✓ **Síntesis**: Se realizará una síntesis y evaluación de los temas del programa por parte de la terapeuta. ✓ **Dinámica de cierre**. La dinámica de cierre se hará de manera individual cada participante por medio de cuento, canción o poema, escribirá su vivencia de las sesiones impartidas, posteriormente lo compartirán con sus compañeros en el salón de clases. ✓ **Refrigerio:** Con motivo de clausura del programa. ✓ **Diploma:** Se entregará un diploma de participación del programa. ✓ **Agradecimiento**: Se agradecerá a todos los participantes y a las autoridades por su colaboración.	Computadora, cañonera, presentación en power point. Hojas de papel bond en blanco, lapiceros. Pastel, refrescos, trastos desechables. Diplomas.	25 minutos. 25 minutos. 25 minutos. 10 minutos. 05 minutos.