



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**PROPUESTA DE UN CURSO DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO
A PROFESORES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE
NIVEL SUPERIOR, PARA DESARROLLAR HABILIDADES
SOCIALES CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD
DE LA ENSEÑANZA**

**T E S I N A
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:
ROGELIO TORRES TEYTUD**

**DIRECTORA DE LA TESINA:
MTRA. MA. DEL SOCORRO ESCANDÓN GALLEGOS**



Ciudad Universitaria, D.F.

Septiembre, 2011.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

Resumen	1
Introducción	2
Capítulo I Enfoque Humanista	6
1.1 Antecedentes	7
1.2 Enfoque humanista de Carl Rogers	9
1.3 Enfoque humanista en la educación	11
Capítulo II Asertividad	16
2.1 Antecedentes	17
2.2 Concepto de asertividad	17
2.3 Características de una persona asertiva	21
2.4 Derechos asertivos	23
2.5 Características de la conducta no-asertiva	25
2.6 Características de una conducta agresiva	26
Capítulo III Autoestima	27
3.1 Antecedentes	28
3.2 Concepto de autoestima	30
3.3 Importancia de la autoestima en la educación	34

Capítulo IV Comunicación	36
4.1 Concepto y origen de la comunicación	37
4.2 Teoría Matemática de la comunicación de Shannon y Weaver	38
4.3 Modelo de la comunicación de Schramm	39
4.4 Modelo del proceso de la comunicación de Berlo	41
4.5 Elementos de la comunicación asertiva	44
Capitulo V Propuesta del curso para mejorar habilidades sociales	46
5.1 Justificación	47
5.2 Contexto	48
5.3 Población	51
5.4 Procedimiento	52
Conclusiones	58
Bibliografía	60
Anexos	66

Resumen

El objetivo de la presente tesina fue la elaboración de una propuesta de un curso de capacitación dirigido a los profesores de una universidad pública de nivel superior con el propósito de que cuenten con los conocimientos necesarios en lo referente al manejo de las habilidades sociales para mejorar la calidad de la enseñanza. Dentro de las necesidades de la institución se encuentra, que el personal docente de las academias de humanidades, desarrolle los conocimientos necesarios en lo referente al manejo de éstas habilidades, para esto se expondrán los temas de: asertividad, autoestima, comunicación y negociación.

La propuesta de este curso tiene como fundamento; que en la actualidad la sociedad está exigiendo la formación de nuevos cuadros de profesionistas que cuenten con capacidades como también habilidades que tengan como base, valores como son; honestidad, liderazgo, espíritu de superación personal, ya que como profesores y promotores del desarrollo académico, están comprometidos a actualizarse en el manejo de las habilidades sociales, puesto que con éstas, se mejorará la relación maestro–alumno dentro de las instituciones educativas, lo que permitirá emitir una respuesta a las demandas de la sociedad.

Introducción

Se vive en un mundo cambiante en el que los requerimientos de la sociedad, nos invitan a reflexionar sobre la necesidad de formar futuros ciudadanos que se integren a un entorno que tiende a la globalización; que exige entre otros muchos valores: honestidad, responsabilidad, liderazgo, espíritu de superación personal, unido al respeto por la naturaleza y por las distintas culturas.

Además es importante explicar un valor que es determinante en la función del psicólogo, al capacitar a los profesores promotores de la asertividad como herramienta de comunicación entre los alumnos para así lograr respeto por su integridad personal, por la dignidad de las personas, por sus deberes, derechos inherentes, tales como la verdad y la libertad.

El objetivo de esta tesina, es proponer un Curso de capacitación, dirigido a profesores de una universidad pública de nivel superior, para desarrollar habilidades sociales con la finalidad de mejorar la calidad de la enseñanza.

Para definir el concepto de las habilidades sociales, es importante mencionar a Salter (1949), quien fue uno de los iniciadores, llamados padres de la terapia de conducta. En su libro *Conditioned reflex therapy*, presenta algunas sugerencias para el entrenamiento de éstas, y sugiere seis técnicas para aumentar la expresividad de los individuos: expresión verbal, expresión facial, el empleo deliberado de la primera persona al hablar, el estar de acuerdo cuando se reciben cumplidos o alabanzas, el expresar desacuerdo, y la improvisación y actuación espontánea. Wolpe (1958) retomó estas ideas y utilizó el término conducta asertiva, que posteriormente se manejaría como sinónimo de habilidad social (Caballo, 1988).

Con base en esto, las habilidades sociales se puede definir como: “un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos, de un modo adecuado a la situación, respetando las conductas de los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de una situación, mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (idem).

De ahí el interés para realizar una revisión exhaustiva de la literatura sobre los temas de comunicación, asertividad, autoestima, conflictos y negociación; habilidades sociales importantes que el profesor debe desarrollar, para mejorar la calidad de la educación.

Una comunicación efectiva del profesor hacia los alumnos impactará positivamente en el aprendizaje, con lo que se lograrán avances significativos en el desempeño académico, así como también el hecho de propiciar un ambiente sano para las relaciones interpersonales de los alumnos, factor importante que ayuda a la integración de equipos de trabajo.

Caso contrario, si se presenta una comunicación agresiva o pasiva en el salón de clases, se propicia un ambiente de inseguridad, de miedo, en consecuencia se llegan a reprimir las opiniones y los sentimientos de los alumnos.

En base a lo anterior es importante ubicar el tipo de conducta que el maestro debe manejar para mejorar la relación maestro-alumno; esto se refiere a la conducta asertiva, la que implica necesariamente la habilidad de saber escuchar, lo que permitirá emitir las mejores respuestas a las demandas de los demás.

Sharon Bower y Gordon Bower (1980) citado en Elizondo (2000) en su libro *Asserting yourself* señalan la importancia de la asertividad en la comunicación y

afirman: “cómo una persona asertiva se puede aprender a negociar mutuamente soluciones satisfactorias a una variedad de problemas interpersonales”, los cuales se presentan en el ámbito académico

Así mismo la asertividad o conducta asertiva que el maestro debe desarrollar, al igual que la autoestima; son conductas que impactan en la calidad de la educación, ya que en la medida que éstas son manejadas positivamente por parte del maestro llegan a impactar en el desarrollo personal e intelectual de los alumnos, formando a éstos con un carácter seguro y propositivo, en un ámbito académico.

La psicología humanista emergió, como respuesta a la poca preocupación que se le daba al estudio de los factores existenciales-humanísticos, ya que las dos corrientes psicológicas predominantes en la década de los 50s, (psicoanálisis, conductismo), se limitaban al estudio de psicopatología del individuo, ignorando áreas relevantes del estudio global de ser humano, como: amor, creatividad, self, autorrealización, gratificación de necesidades básicas, valores, espontaneidad (Castanedo 2005).

Retomando el enfoque humanístico, se puede aplicar en el ámbito académico, por lo que se puede argumentar que el mejor recurso o instrumento con que cuenta el profesor para realizar su labor educativa es su propia persona tal como se expresa a través de su personalidad, sus valores, creencias, actitudes y afectos que tenga de sí mismo y de los demás.

A continuación se describirá el contenido temático de esta tesina.

Está formado por cinco capítulos. En el primer capítulo se describen los antecedentes de la psicología humanista en el campo de conocimiento de la conducta del hombre, se mencionan los principales fundadores, las aportaciones que éstos plantearon al estudio de la personalidad del individuo, así como también

el enfoque centrado en la persona de Carl Rogers y sus aplicaciones en la educación.

El capítulo dos trata un panorama general de la asertividad, que incluye conceptos, características y derechos asertivos de la persona, así como también las características de una persona no asertiva y las consecuencias de no serlo.

En el capítulo tres se habla de los antecedentes de la autoestima, los principales precursores, su concepto y los aspectos que la conforman desde el punto de vista de Rodríguez (2006), se menciona también la importancia que ésta tiene en la educación.

En el capítulo cuatro abordaremos el tema de la comunicación en donde se describe el concepto y origen, así como los principales modelos de la comunicación, como son: el modelo de Shannon y Weaver, (1972), el modelo de Schramm (1973), y el modelo de Berlo (1996) también se abordan los componentes básicos de la comunicación asertiva.

En el último capítulo presentaremos la propuesta; que consiste en un curso para desarrollar las habilidades sociales de los maestros, el cual está integrado por cinco temas: asertividad, autoestima, comunicación, conflictos y negociación, con una duración de cinco horas para cada tema, haciendo un total de 20 hrs.

Capítulo I Enfoque humanista

1.1 Antecedentes

La psicología humanista no es una nueva psicología sino que es una nueva orientación en psicología, busca responder positivamente al cambio, al crecimiento y al desarrollo del hombre.

Los fundadores de la psicología humanista norteamericana son: Gordon Allport, Abraham Maslow, Carl Rogers, Rollo May, y James Bugental, citado en (Castenedo, 2005).

Allport es conocido por sus estudios en el campo de la personalidad, más puntualmente sobre los rasgos de la personalidad, el concepto de autonomía funcional y la naturaleza del perjuicio. Maslow se hizo famoso por la teoría de la motivación humana, la jerarquía de necesidades y la autorrealización. Rogers desarrolló la terapia centrada en el cliente, con su enfoque innovador de la educación y el concepto de tendencia actualizadora o hipótesis del crecimiento. May es el portavoz de la psicología norteamericana dentro del campo de la psicología, la psiquiatría fenomenológica y existencial. Bugental se le asocia con el enfoque existencial-humanístico a la psicoterapia y el concepto de autenticidad, citado en (Castanedo, 2005).

Ruiz (2007), la psicología humanística surge en Estados Unidos en la década de los 50s caracterizándose por el interés que puso en el estudio psicológico del ser humano, la propuesta del desarrollo pleno, además de su preocupación por rescatar aspectos humanos que fueron menospreciados e ignorados por las escuelas psicológicas dominantes (psicoanálisis y conductismo), las cuales se centraron básicamente en las perturbaciones mentales-conductuales del ser humano, sin tomar en cuenta que muy probablemente el aspecto afectivo (enfaticado en el humanismo) podría ser tanto el origen como la solución de los problemas.

El humanismo se caracteriza por una forma positiva y optimista de ver al ser humano como una totalidad dinámica en relación con su contexto interpersonal, y centra su esfuerzo en el estudio integral del ser humano: su conducta, funcionamiento, experiencia, autoconocimiento, autodeterminación, autorrealización, la libertad, las relaciones interpersonales, los valores y las actitudes que de estos se desprenden, (López 2005, citado en Ruiz 2007).

La corriente psicológica humanística no se limita a estudiar los problemas y desajustes emocionales-conductuales, sino por el contrario, se enfoca al estudio de las personas para que funcionen óptimamente, este enfoque es más bien un cuerpo de teorías así como también sistemas psicoterapéuticos, que comparten principios antropofilosóficos, lo que propicia que en el humanismo se hayan creado sistemas, metodologías y técnicas educativas, con la finalidad de promover el desarrollo humano en su totalidad (Ruiz, 2007).

Por lo tanto el objetivo principal de esta corriente, es que la persona al tomar conciencia de sí misma, se responsabilice de su propia existencia y sea capaz de reconocer que a pesar de las condiciones impuestas por el ambiente, de las limitaciones físicas y de las experiencias que obstaculizan el desarrollo natural, existe en todo individuo un potencial que naturalmente tiende hacia la autorrealización.

El desarrollo de las potencialidades humanas depende de la apertura a la experiencia, al aprendizaje, al cambio; así como a una búsqueda continua y constante del sentido de la propia vida, así como de sus significados, (González, 1995 citado en Rodríguez 2006).

De esta forma, esta corriente humanista, sustenta que el ser humano es el principal agente de su propio cambio (Rodríguez R, 2006).

1.2 Enfoque humanista de Carl Rogers

La teoría de Carl Rogers está construida a partir de una sola “fuerza de vida” que llama la tendencia actualizante. Esto puede definirse como una motivación innata presente en toda forma de vida dirigida a desarrollar sus potenciales hasta el mayor límite posible para adaptarse a las nuevas circunstancias de su entorno (Idem).

Roger (1989) decía que los organismos saben lo que es bueno para ellos. La evolución los ha provisto de los sentidos, los gustos, las discriminaciones que se necesitan tener para: cuando se tiene hambre, se busca comida, no cualquier comida, sino una muy específica, a esta conducta le llamó valor organísmico.

También llamó visión positiva a cuestiones como el amor, afecto, atención, crianza y demás. Está claro que los recién nacidos, necesitan amor y atención, de hecho muy bien podrían morir sin esto.

Otro aspecto, exclusivamente humano, que se valora, es la recompensa positiva de uno mismo, lo que incluye la autoestima, la auto-valía y una imagen de sí mismo positiva,

La sociedad también reconduce con sus condiciones de valía. A medida que el individuo crece, se va identificando con las condiciones culturales de su entorno, al cumplir con esta condición, el individuo puede lograr un buen nivel de autoestima (Idem).

Rogers (2001) es uno de los autores más conocidos del movimiento humanista. Su método terapéutico, enfoque centrado en la persona, o terapia no directiva, la cual parte de la hipótesis de que el individuo posee en sí mismo medios para la auto-comprensión, para el cambio del concepto de sí mismo, de las actitudes y

del comportamiento auto-dirigido. El terapeuta debe proporcionar un clima de actitudes psicológicas favorables para que el paciente pueda explotar dichos medios.

La corriente humanista propuesta por Rogers, es la terapia centrada en la persona, la cual es una síntesis del pensamiento de Combs, Sing, Mead, Cooley y Sullivan, quienes se caracterizaron por el interés en las interacciones del individuo con su medio social, y como éstas determinan la forma en la que el ser humano reacciona al ambiente en el que se encuentra (Hamachek, 1981 citado en Ruiz 2007).

Los rasgos principales del enfoque centrado en la persona citado en Ruiz (2007) son:

- En toda persona existe la tendencia a intensificar y preservar su capacidad de experimentar.
- A través de la interacción con el medio ambiente, se forma la imagen del sí mismo.
- Las conductas que adopta el individuo son las que coinciden con su auto-concepto.
- La percepción es selectiva, y el criterio principal de selección es la congruencia de la experiencia con el concepto que de sí mismo, tiene un individuo en un momento determinado.
- La mejor fuente de información acerca de sí mismo es el propio individuo.
- Para predecir la conducta es necesario conocer las vivencias del sujeto y como las percibe, que significan para él.

Los humanistas consideran que tanto la terapia como la educación son en esencia un trabajo de formación personal, reaprendizaje, y por lo tanto tienen mucho en

común, por lo que es posible aplicar métodos y técnicas terapéuticas en la educación (López 2005).

El aprendizaje de corte humanista existencial funciona como una terapia, es decir, algo que podría caracterizarse por un cambio saludable en la persona, un aumento en su flexibilidad, su apertura y su voluntad de entender (Tenenbaum 1958 citado en Rogers 1992).

Por lo tanto, los orígenes del humanismo en la educación los encontramos en Rogers (1992), quien ofrece una nueva metodología y técnicas, que expanden el campo de la psicoterapia aplicado a la educación, originándose el Enfoque Centrado en la Persona (ECP), por lo que hoy en día contamos con alternativas educativas que permiten llenar el vacío, en cuanto a los aspectos socio-afectivos, y de relaciones interpersonales como también el de los valores que contribuyen al desarrollo de la personalidad y el de la adaptación del alumno.

1.3 Enfoque humanista en la educación.

El humanismo considera que por medio del proceso educativo el alumno pueda conocerse a sí mismo y a los otros, además relacionarse de mejor manera tanto interpersonal como intrapersonal, esta relación incluye también al profesor, ya que a través de esta interacción el alumno puede obtener aprendizajes significativos, tanto en contenidos escolares como culturales y sociales, de esta forma tener una educación integral.

De este modo, el enfoque de Rogers, se destaca por la importancia que da a las relaciones interpersonales en los procesos educativos, ya que para él es un medio para lograr que el aprendizaje escolar no se reduzca a la educación intelectual y cultural, sino que además se logre un conocimiento de sí mismo que le permita al

alumno desarrollarse como persona íntegra. La educación para Rogers debe abarcar todos los aspectos y etapas de la vida del ser humano, fomentar la responsabilidad para desarrollar el potencial humano y así lograr un individuo armónico e integral (Ruiz 2007).

La educación humanística se puede describir como una experiencia de aprendizaje que surge de la relación del intelecto humano y de la emoción, esto es la relación de lo cognitivo y lo afectivo, (Castaneda, 2005), lo cual va a enfatizar las posibilidades de potencialidad que lleva consigo cada ser humano, para desarrollarlas al máximo, ya sea en sus aspectos personales como también de la interacción social, (Martínez, 2007).

Carl Rogers (1969) ve el proceso de aprendizaje como el alma de la educación, la forma en que deberíamos desarrollar el aprendizaje del hombre, la forma en la que debemos aprender a vivir como individuos en un proceso. Ve la facilitación del aprendizaje como una función que puede contener procesos constructivos, tentativos y cambiantes, respuestas a algunas de las más profundas complejidades que acosan al hombre de hoy en día. Esto indica no solamente nuevas técnicas para la educación, sino que además un nuevo objetivo.

En el mundo que está actualmente sobre nosotros, el alma de la educación debe ser desarrollar individuos (alumnos) que estén abiertos al cambio, para que puedan hacer frente a las complejidades de un mundo en el que los problemas surgen más rápido que las respuestas. La meta de la educación debe ser desarrollar una sociedad en la que la gente (alumnos) pueda vivir más relajada con el cambio que con la rigidez, (Castanedo, 2005).

La educación humanista juega un papel fundamental ya que ésta se basa en la idea de que todos los alumnos son diferentes y los ayuda a ser más seguros con ellos mismos. En este sentido se considera que es necesario ayudar a los estudiantes a explorar y comprender más adecuadamente el conocimiento de su

persona y los significados de sus experiencias, (Hamachek, 1981, citado en Hernández 1997).

Rogers (1989) propugna lo que él ha denominado una educación democrática-centrada en la persona, la cual consiste en conferir la responsabilidad de la educación al alumno, esta educación se centra en la persona y tiene las siguientes características:

- La persona es capaz de responsabilizarse y de controlarse a sí misma en su auto aprendizaje.
- El contexto educativo debe de crear las condiciones favorables para facilitar y liberar las capacidades de auto aprendizaje existentes en cada individuo; el alumno aprende a través de sus propias experiencias y es muy difícil enseñar a otra persona directamente.
- En la educación se debe asumir una perspectiva globalizante de lo intelectual, lo afectivo y lo interpersonal.
- El objeto central de la educación debe ser el crear alumnos con iniciativa y autodeterminación y que sepa colaborar solidariamente con sus semejantes sin que por ello dejen de desarrollar su individualidad, (Hernández, 1997 citado en Rodríguez, R 2006).

Por lo tanto la personalidad humana se concibe como una organización que está en un proceso de desarrollo continuo, se dice que la persona para ser explicada y comprendida, debe ser estudiada en su contexto, tanto interpersonal como social, en donde la persona es la principal fuente de desarrollo personal integral, de ahí que el estudiante tenga la oportunidad de incrementar sus potencialidades desde el punto de vista cognitivo- afectivo, sin olvidar tanto el aspecto interpersonal como social (Idem).

El enfoque humanista, sitúa a la persona como el actor principal de su cambio y desarrollo, no por ello se deba entender como un ente individualista, puesto que el

poder de la persona, es una forma de entender la integración y el equilibrio entre las necesidades individuales, así como también las sociales, en donde se supone que el desarrollo de aspectos como: la autoestima, la responsabilidad, el respeto, la conciencia personal, la comunitaria, la integración interpersonal, la social, el reconocimiento de nuestras capacidades individuales, son importantes para influir o contribuir, en el proceso de cambio (Gómez,1990, citado en Loreto 1996).

Riegel (1975 citado en Corral 2007), menciona que la tendencia hacia la auto-realización, el crecimiento, va mas allá del individuo ya que ésta no puede entenderse sino en el contexto de valores y significados compartidos, que trascienden la existencia individual aislada puesto que le dan sentido a las relaciones interpersonales, tanto en la intimidad como en el compromiso con grupos o comunidades, para enfatizar esta idea es necesario que cualquier cambio social debe verse dentro del contexto del sistema socio-cultural más amplio.

Los humanistas consideran que tanto la "terapia" como la educación son en esencia un trabajo de formación personal, de reaprendizaje, por lo tanto tienen mucho en común, por ello, es posible aplicar métodos y técnicas terapéuticas a la educación (López 2005).

El aprendizaje humanista-existencial funciona como una terapia, tomando en cuenta el término terapia como un cambio saludable en la persona, o bien como un aumento de su flexibilidad, su apertura, o su voluntad de atender. (Tenenbaum, 1958, citado en Rogers 1992).

Por lo anterior se puede decir que los orígenes del humanismo en la educación los encontramos en Rogers, quien ofrece nuevas metodologías y técnicas que surgen de la psicoterapia, que se pueden aplicar a la educación, originándose el enfoque centrado en la persona ECP (López, 2005), gracias a lo cual podemos contar con alternativas educativas que nos apoyan en el ambiente académico a considerar la

importancia de los aspectos socio-afectivos en las relaciones interpersonales, así como el de los valores; los cuales juegan un papel importante para el desarrollo de la personalidad para una adaptación del alumno.

Las hipótesis en las cuales Rogers (1990) sustenta su ECP en la educación son:

- No se puede enseñar algo a alguien, sólo se puede facilitar su aprendizaje.
- Sólo se puede aprender significativamente cuando el material está vinculado a los problemas que el individuo considera importante para él.

El humanismo considera que por medio del proceso educativo el alumno puede conocerse así mismo, como también a los otros, puede relacionarse en forma inter e intrapersonal con ellos, comunicarse y enriquecerse; en este proceso se incluye también al profesor que es un factor importante para lograr el aprendizaje significativo, tanto de contenidos académicos como culturales o sociales, con todo esto, puede desarrollar una educación integral.

Con todo esto, el ECP de Rogers, se destaca por la importancia que le da a las relaciones interpersonales en los procesos educativos, ya que para él, son una forma de lograr que el aprendizaje no se base únicamente en la educación intelectual y cultural, sino que además, se pueda lograr un conocimiento de sí mismo, que le permita al alumno un desarrollo integral como persona.

En los capítulos siguientes se desarrollarán los temas de asertividad, comunicación y autoestima, que también van a conformar aspectos importantes para el desarrollo integral del individuo, a través de las habilidades sociales

Capítulo II Asertividad

2.1 Antecedentes

El concepto de asertividad surgió en Estados Unidos a finales de 1949, por lo que esta palabra se deriva del inglés, del verbo “assert”, que significa manifestar, expresar con fuerza, afirmar positivamente. Así también este vocablo proviene del latín “assertio-onis”, significa, declaración de libertad, reclamación y afirmación (Neito 2004, citado en Corral 2005). Se puede decir también, que es la expresión congruente de nuestros pensamientos, deseos, derechos, sentimientos, necesidades y decisiones, aprendiendo a actuar responsablemente de acuerdo a nuestra vivencia personal única, respetando la vivencia de los demás (Godínez, 2008).

La asertividad implica un proceso de comunicación, la teoría de asertividad está basada en la premisa de que cada persona posee ciertos derechos humanos básicos, los cuales se describirán posteriormente. Por lo tanto cada ser humano es libre de expresarse, pensar, sentir lo que desee, sin que tenga que hacerlo de forma distinta o acorde a los pensamientos y sentimientos de los demás, así tendrá que asumir la responsabilidad de sus actos así como sus consecuencias, al defender lo que quiere (Godínez, 2008).

2.2 Concepto de Asertividad

Para algunos autores el concepto de asertividad es definido de la siguiente forma: Elizondo, (2000). Asertividad es la habilidad de expresar pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar o hablar por los derechos de uno mismo. Esto con el fin de elevar la autoestima que ayuda a desarrollar la

autoconfianza para expresar acuerdo o desacuerdo cuando es necesario e importante, incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo.

Wolpe (1966) define la conducta asertiva como la expresión adecuada de cualquier emoción que no sea la ansiedad hacia otras personas.

Lazarus (1973) define a la asertividad como la libertad emocional, el reconocimiento, la expresión adecuada de todos y cada uno de los propios estados afectivos. Menciona dentro de su definición los cuatro componentes o patrones de respuesta que incluye la asertividad:

habilidad de 'decir "no"

habilidad para pedir favores y hacer demandas

habilidad para expresar sentimientos positivos y negativos.

habilidad para iniciar, continuar, y terminar conversaciones

Alberti y Emmons (1974), consideran que la asertividad es la conducta que permite a una persona actuar para su propio interés, defenderse a sí misma sin ansiedad y expresar sus derechos sin destruir los derechos de otros.

Dawley y Wenrich (1976), apuntan que la emisión de una conducta asertiva pretende decrementar la ansiedad y la hostilidad, incrementar el entendimiento interpersonal así como también la habilidad para establecer relaciones cercanas y significativas.

Castanyer (1997) define la asertividad como la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás.

Actuar asertivamente significa hacer valer los derechos, expresando lo que uno cree, siente y quiere en forma directa, honesta, de manera apropiada, respetando los derechos de la otra persona (Jakubowski y Lange 1978, citado en Flores y Díaz 1993).

La asertividad es la habilidad de expresar sentimientos, pensamientos, percepciones, de elegir como reaccionar y hablar de los derechos propios cuando es apropiado, esto con el fin de elevar la autoestima, de ayudar a desarrollar la autoconfianza para expresar acuerdos y desacuerdos cuando se cree importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento (Aguilar, 1987).

La asertividad es una habilidad que está estrechamente ligada tanto al respeto como al cariño por uno mismo y por consecuencia a los demás (Castanyer, 1996).

Ser asertivo implica procesar sentimientos, reconocerlos, nombrarlos, aceptarlos y expresarlos. Es tomar decisiones, definir problemas, buscar alternativas de solución, evaluarlas para actuar. Es expresar las decisiones con firmeza, con seguridad, sin agredir a los demás, hacerse responsable de la conducta que se sigue asumiendo sus consecuencias (Manual Tipps, 2001).

Para tener un conocimiento más amplio de este concepto se puede decir que la conducta asertiva no es una llave mágica con la que se pueda conseguir siempre lo que uno quiere, pero el actuar de modo asertivo provoca que la persona esté bien con ella misma y con los demás. Es decir, hay un grado de satisfacción personal porque el individuo ha manifestado lo que quería sin contradecirse ni humillarse, y al mismo tiempo ha sido respetuoso con el otro.

La conducta asertiva implica que la persona asuma la responsabilidad de lo que hace y dice, por lo tanto asume las consecuencias tanto positivas como negativas, de sus actos. En este sentido, la asertividad no resuelve por sí misma las dificultades o los conflictos, pero lo plantea de un modo más satisfactorio para las dos partes implicadas, esta conducta beneficia a la persona que la practica, como también a sus interlocutores.

Se puede decir que con la asertividad cada uno puede conseguir lo que considere mejor para él y, al mismo tiempo, lo que considere más justo, ya que siempre tiene en cuenta los derechos de los demás.

Al definir la asertividad como una conducta, se deduce que puede ser aprendida a partir de un entrenamiento, no es un rasgo de carácter o de personalidad, no es genética ni tiene ninguna relación con la herencia, es simplemente una conducta aprendida a partir de los múltiples elementos socializadores desde el nacimiento hasta la edad adulta.

Las personas pueden, y de hecho tienen, conductas asertivas sin saber qué es la asertividad porque han sido educadas de modo asertivo. Al tratarse de una conducta, no es un modo de comportamiento que sea totalmente claro y definible, ya que existen elementos culturales que provocan que ciertas conductas sean más o menos asertivas en un contexto determinado. El significado de las expresiones “respeto a uno mismo” y “respeto a los demás” puede variar en diversos contextos culturales.

Para ubicar el sentido de este concepto en nuestro contexto cultural, podemos relacionarlo con los valores éticos comúnmente aceptados: los derechos humanos, con lo que podríamos afirmar que la asertividad es una conducta en la que una persona no deja que sea manipulada ni tampoco que manipule a los demás (Manual de Recursos del Maestro, 2008).

Para que las conductas asertivas se puedan desarrollar de mejor forma, es importante considerar otros aspectos como: las características de una persona asertiva y los derechos asertivos, que a continuación se describirán.

2.3 Características de la persona asertiva.

De acuerdo a Lazarus (1973), Smith (1983), Fensterheim y Bear (1983), Rodríguez (1990), citados en Gutiérrez (1994), las características principales de la persona asertiva son:

- Se siente libre para manifestarse
- Puede comunicarse con personas de todos los niveles
- Tiene una orientación activa en la vida
- Actúa de un modo que juzga respetable
- Acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas con delicadeza pero con firmeza
- Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos
- Es directo a
- Es honesto a
- Es apropiado a
- Tiene fuerte control emocional
- Es paciente
- Sabe escuchar
- Es positivo a
- Es optimista
- Utiliza lenguaje claro y apropiado
- Cuando expresa desacuerdo, lo hace con respeto
- Tiene alta autoestima
- Es persistente

Ahora bien, estas características como profesor es importante tener, sino todas si algunas de ellas, puesto que van a tener un papel fundamental en el desempeño académico de éste, ya que como facilitador del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno, el profesor llega a influir, ya sea de manera positiva o negativa, en el desarrollo integral de los educandos (Elizondo, 2000).

En lo que se refiere a los patrones de pensamiento que manifiestan las personas asertivas se pueden encontrar las siguientes:

- creen y conocen los derechos para sí y para los demás
- las convicciones en su mayoría son racionales

En cuanto a los aspectos emocionales o sentimentales, la persona muestra:

- autoestima alta, satisfacción en las relaciones, respeto por sí mismo
- control emocional
- gratitud, afecto, admiración
- expresa insatisfacción, dolor, desconcierto.

Las personas asertivas demuestran en cuanto a su comportamiento externo lo siguiente: habla fluida, seguridad, contacto ocular, expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, defensa sin agresión, capacidad de hablar de sus gustos e intereses, capacidad de discrepar abiertamente, decir no, de saber aceptar errores. El manejo de estos comportamientos, se da cuando la persona posee una autoestima alta y manifiesta el manejo de habilidades comunicativas eficientes, Rodríguez M (2008). Estos temas serán desarrollados en los siguientes capítulos.

2.4 Derechos Asertivos

Además de las características asertivas, descritas previamente, es también importante hablar de los derechos asertivos, los cuales son inalienables en todo ser humano, de los que se mencionarán algunos que son válidos en la cultura occidental (Elizondo, 2000).

- ser mi propio juez y valorar mi conducta.
- hacer cualquier cosa que yo quiera, pero sin lastimar a los demás.
- mostrar mi dignidad, aunque eso lastime a alguien.
- pedir cualquier cosa a cualquier persona, y reconocer que la otra persona tiene derecho a decir no.
- decidir si me incumbe resolver problemas ajenos.
- cuando mis derechos no están claros, tengo derecho a discutirlos y aclararlos.
- decir “no sé” o a cambiar de parecer.
- hacer valer mis derechos.
- renunciar a mis derechos.
- cometer errores y responsabilizarme por ellos.

Estas conductas (características asertivas y derechos asertivos) tienen mucha relación con la autoestima que cada persona posea, como lo comenta Rodríguez (1988), El manejo de la asertividad en la persona se da cuando ésta posee una autoestima alta, sabe perdonarse a sí misma y tiene buen juicio, ser asertivo es ser consciente de sí mismo, de la realidad, de los sentimientos propios y de su conducta (García 1999, citado en Rodríguez 2006).

Ocampo y Vazquez (2000) menciona que hay que aprender a conocernos, a escuchar a nuestro ser interno para tener la seguridad total de que todas las estructuras de la personalidad mantengan su balance y su estabilidad, puesto que éstas son las bases del amor incondicional, dirigido a promover la autorrealización o la actualización personal.

Jakubowski y Lange (1978) describen cuatro tipos de conducta asertiva:

- Asertividad básica, se refiere a expresión y afirmación de los derechos, las creencias y los sentimientos personales, los que conllevan a la expresión de afecto o aprecio hacia otra persona.
- Asertividad empática, esta conducta va mas allá de una expresión de sentimientos o necesidades, ya que implica la transmisión de reconocimiento de la situación o de los sentimientos de la persona.
- Asertividad escalar este tipo de conducta se inicia con el mínimo de respuestas asertivas que pueden involucrar emociones negativas y posibles resultados negativos, sin embargo la idea encaminada es que se debe de ser más firme en defender los derechos, sin llegar a ser agresivo u ofensivo.
- Asertividad confrontativa, es la descripción de manera objetiva a la persona, en lo que dijo, en lo que hizo, para confrontar los hechos.

Las conductas anteriormente citadas hacen referencia también a las habilidades comunicativas, como son: la comunicación verbal (volumen, tono, fluidez, claridad), la comunicación no verbal (mirada, expresión facial, postura corporal), (Rodríguez, R 2006). Estos tipos de comunicación serán desarrolladas en forma amplia en el capítulo IV.

Es importante diferenciar que la conducta del individuo se puede dividir en tres tipos: conducta asertiva, la cual ya se describió en forma amplia anteriormente puesto que es el aspecto importante de este documento, por otro lado tenemos la conducta pasiva o también llamada conducta no-asertiva, y por último está la conducta agresiva. A continuación se explicarán cada una de éstas, así como también las características propias de las mismas.

2.5 Características de la conducta no-asertiva.

La persona no-asertiva no defiende los derechos e interés personal. Respeta a los demás, pero no a sí mismo, (Castanyer, 1997).

El comportamiento que manifiesta la persona no-asertiva es:

- volumen de voz bajo, habla poco fluida, tartamudez, silencio
- huida del contacto ocular, mirada baja, cara tensa, labios temblorosos
- inseguridad para saber qué hacer o decir

En cuanto a patrones de pensamiento suele presentar los siguientes:

- considera mejor evitar molestar u ofender a los demás. Son personas sacrificadas
- lo que sienta, piense o desee, no importa
- presenta una constante sensación de ser incomprendido y/o manipulado

Respecto a los sentimientos o emociones, suele manifestar lo siguiente:

- impotencia, frecuentes sentimientos de culpabilidad, baja autoestima, deshonestidad emocional (puede sentirse agresivo, hostil, pero no lo manifiesta)
- ansiedad, frustración

2.6 Características de una conducta agresiva

El comportamiento que manifiesta la persona agresiva se presenta cuando defiende en exceso los derechos e intereses personales, sin tomar en cuenta los de los demás (Castanyer,1997), esta conducta se observa cuando la persona manifiesta :

- volumen de voz elevado, habla tajante, interrupciones, utiliza el insulto y la amenaza
- contacto ocular retador, cara tensa, manos tensas, postura que invade el espacio del otro.
- tendencia al contraataque.

En cuanto a los patrones de pensamiento, presenta los siguientes:

- Ahora sólo yo importo. Lo que tú pienses o sientas no me interesa.
- Piensan que si no se comportan de esta manera, son vulnerables.
- Lo sitúan todo en términos de ganar-perder.

En lo que se refiere a los sentimientos o emociones la persona presenta las siguientes conductas:

- ansiedad creciente.
- sensación de incompreensión.
- baja autoestima.
- sensación de falta de control.
- hostilidad emocional.

Capítulo III Autoestima

3.1 Antecedentes

La autoestima tiene mucha relevancia para la asertividad, puesto que en la medida que el individuo tenga una valoración positiva de sí mismo, ésta se va a ver reflejada, en una mejor percepción de la realidad y en una comunicación interpersonal efectiva, lo que ayudará a la toma de decisiones, a canalizar de “mejor” manera el estrés y vivir los procesos de cambio con menor incertidumbre, (www.monografias.com).

La autoestima es considerada como objeto de estudio a partir de 1890 con William James, quien propuso que este término explica los sentimientos de autovalía de una persona (Bednar, Wells y Peterson, 1989), es decir la autoestima equivale al éxito y a las pretensiones de una persona.

Hasta 1965 Rosenberg, hace nuevas y significativas aportaciones al reconocimiento de las investigaciones sobre la autoestima, este autor plantea en su libro Sociedad y autoestima del adolescente, que la autoestima es esencial para el ser humano, por las siguientes razones:

- Implica el desarrollo de patrones
- Define el establecimiento de comparaciones entre los individuos y la comprensión de quién es uno como persona basada en el resultado (Mruk, 1998).

Para Rosenberg (1965) la autoestima es la evaluación que el individuo efectúa y mantiene en referencia a sí mismo.

Nathaniel Branden es otro de los iniciadores del estudio de la autoestima, y propone la siguiente definición: la autoestima es la experiencia de ser competente

para enfrentarse a los desafíos básicos de la vida y ser digno de felicidad (Branden, 2001 citado en Huerta y García 2008).

Como vemos, Branden hace hincapié en dos conceptos fundamentales: *competente y digno*. Constantemente el ser humano se pone a prueba ante las circunstancias que se le presentan, en la medida que son resueltas adecuadamente va sintiéndose competente. Por lo tanto, el respeto que tenga de sí mismo y la sensación de ser merecedor de atención, afecto, reconocimiento, le otorgan la satisfacción de ser digno de felicidad (Idem).

No obstante, el término felicidad es un tanto ambiguo, Branden lo asocia más que nada a la noción de éxito personal y social, pero en general no es posible definir de este modo la felicidad, ya que sólo hablaríamos de una sensación o intuición de estar bien, de estar contento o sentirse satisfecho.

Por otro lado el autor utiliza el término experiencia para darnos a entender que la autoestima no es la mera sensación o creencia, sino que se requiere de una base vivencial para que realmente lo sea (Branden, 2001).

- No basta con escuchar que hago bien las cosas, sino que yo esté seguro de que sé mi mérito.
- No basta con lograr algunas metas; es necesario creer ser merecedor de ellas.

A continuación se describirá el concepto de autoestima desde el punto de vista de algunos autores.

3.2 Concepto de autoestima

Para el desarrollo de este concepto, comentaremos algunas definiciones o explicaciones de autores que a continuación se mencionan (Huerta y García, 2008).

Rodríguez M. (1988) manifiesta que cada individuo es la medida de su amor a sí mismo; su autoestima es el marco de referencia desde el cual se proyecta. Por lo que ubica la autoestima como algo estrictamente personal, que se genera dentro de sí y que establece su propio código de medida.

Lerner (2003), explica que la autoestima es un tema que está ligado al de la salud, ya que no se puede ser saludable si no se tiene un buen vínculo con uno mismo y una imagen de autoafirmación que permita proyectarse en el mundo de una manera autovalorativa.

Para Alcántara (1995), la autoestima es un producto del aprendizaje y conforma esquemas actitudinales que preveen al sujeto de repertorios de conducta para reaccionar ante el medio: La autoestima es una actitud hacia uno mismo; es la forma habitual de pensar, amar, sentir y comportarse consigo mismo.

Otros autores citados por Corral (2005), definen la autoestima de la siguiente forma:

Coopersmith (1967), considera que la autoestima es la evaluación que el individuo mantiene en referencia a sí mismo, y expresa una actitud de aprobación o desaprobación, misma que indica la medida en la que el individuo se cree capaz, significativo, con éxito y meritorio.

Branden (1969), menciona que la autoestima cuenta con dos aspectos interrelacionados: vincula un sentido de eficacia personal y un sentido de merecimiento personal, y constituye la suma integrada de autoconfianza y autorrespeto. Es el convencimiento de que uno es competente para vivir y merecer vivir.

Pope, McHale y Craighead (1988), opinan que la autoestima es una evaluación de la información contenida en el autoconcepto, y es derivada de los sentimientos del individuo acerca de lo que él es. Asimismo puntualizan que está basada en la combinación de la información objetiva sobre uno mismo, como de la evaluación subjetiva de dicha información. La autoestima sería para ellos, la diferencia entre la percepción de uno mismo y el ideal de uno mismo, es decir, aquello que a la persona le gustaría ser. Mayor discrepancia entre uno y otro punto indica baja autoestima, en tanto que, escasa discrepancia, produce alta autoestima.

Tipps (2001) menciona que la mayoría de los autores coinciden, en que la autoestima, es el conocimiento de uno mismo, es decir, aceptarse física, mental y emocionalmente con cualidades y limitaciones; apreciar nuestro valor por el hecho de ser seres humanos, además de tener la capacidad de sentirse confiables con uno mismo y de esta manera poder actuar con responsabilidad y asertividad ante los demás. Por esto, se dice que la autoestima es un concepto que abarca un sentido básico de valía, de ser competente y merecedor de felicidad, se puede decir que todo esto, nos lleva a la autoconfianza, que refleja un juicio implícito que cada uno hace de su habilidad para enfrentar los desafíos de la vida.

La autoestima se basa en la posibilidad de las personas de elaborar juicios de valor. En este caso, el objeto del juicio de valor es uno mismo. Por lo tanto la autoestima es la evaluación que hacemos de nosotros mismos, evaluación que tiene en cuenta nuestras características personales, nuestras cualidades y

posibilidades, el grado de respeto que tenemos hacia nosotros mismos y también el concepto que, en nuestra opinión, los otros tienen de nosotros

La autoestima puede ser una evaluación positiva o negativa sobre uno mismo y según el grado alcanzado en esta evaluación se pueden llegar a tener sentimientos y emociones positivas y negativas. Es cuando se habla de un nivel alto o bajo de autoestima. La base de la definición de la autoestima de una persona es el autoconcepto (Manual de Recursos del Maestro 2008).

Otro aspecto que es importante considerar para el desarrollo de la autoestima es el autoconcepto.

Branden (1995) define el autoconcepto como el conjunto de ideas, actitudes y cogniciones que mantenemos sobre los distintos aspectos de nuestra personalidad y de nuestras aptitudes, así como la forma en que desempeñamos nuestros roles sociales, estas ideas pueden ser reales o imaginarias.

La definición de autoconcepto gira en torno al pensamiento sobre nosotros mismos y al pensamiento sobre lo que creemos que los otros piensan de nosotros. Por lo tanto un nivel alto de autoestima está directamente relacionado con una definición adecuada de nuestro autoconcepto, de nuestra imagen sobre nosotros mismos, en muchas ocasiones, detrás de una baja autoestima se esconde un autoconcepto erróneo o también distorsionado.

La autoevaluación adecuada de uno mismo se basa en una definición racional de nosotros en todos los aspectos de nuestra vida de personalidad, desde nuestro físico, hasta nuestras relaciones sociales o nuestros valores éticos. Las críticas y las creencias irracionales que hacemos de nosotros mismos provocan graves

distorsiones en nuestro autoconcepto, puesto que como éste es un modo de pensamiento, podemos modificarlo para conseguir un autoconcepto adecuado.

Al hablar de la valoración que un individuo hace de sí mismo y en la medida en que exista respeto por lo que se es, podrá tener esta misma valoración por los demás.

Rodríguez M (1988) considera que la autoestima está conformada por varios aspectos importantes que a continuación se describen:

- Autoconocimiento, es conocer las partes que componen al yo, cuáles son sus manifestaciones, necesidades y habilidades; los papeles que vive el individuo a través de los cuales es.
- Autoconcepto, es una serie de creencias acerca de sí mismo, que se manifiestan en la conducta.
- Autoevaluación, refleja la capacidad interna de evaluar las cosas como buenas si lo son para el individuo, le satisfacen, son interesantes, enriquecedoras, le hacen sentir bien; considerarlas malas si lo son para la persona, no le satisfacen, carecen de interés, le hacen daño y no le permiten crecer.
- Autoaceptación, es tanto admitir como reconocer todas las partes de sí mismo como un hecho, como la forma de ser, de sentir, ya que sólo a través de la aceptación se puede transformar lo que es susceptible de ello.
- Autorrespeto, es atender, así como también satisfacer las propias necesidades, los valores, expresar y manejar en forma conveniente sentimientos, emociones, sin hacerse daño ni culparse.

Branden (1998) comenta que en los seres humanos, el hecho de alegrarse con solo existir, representa la esencia de una autoestima saludable. Se dice que es un

estado en el que no se está en conflicto ni con sí mismo ni con el prójimo. Por lo que para el ser humano es esencial, el reconocimiento y aceptación, en primer lugar, de sí mismo como persona, y luego por consecuencia aceptar a los demás.

Brissett (1972, citado en Monroy 2002), menciona que la autoestima comprende dos procesos socio-psicológicos: la autovaloración y la autoevaluación, la primera, se relaciona con el sentido de seguridad y de mérito personal que un individuo tiene como persona, la segunda, se refiere a cómo se dirige el desempeño de un papel en una situación dada, la cual tiende a variar de una situación a otra.

3.3 Importancia de la autoestima en la educación

La importancia que tiene la autoestima en la educación es porque tiene que ver con el rendimiento escolar, la motivación, el desarrollo de la personalidad, las relaciones sociales, el contacto afectivo del alumno consigo mismo. Cada vez que se establece una relación, profesor- alumno se está transmitiendo una aprobación o desaprobación de las conductas y actitudes que el alumno manifiesta en un ambiente académico, en esa misma medida, se van presentando o desarrollando características personales que pasan a integrar la autoimagen del alumno (Coopersmith, 1967).

De este modo, la interacción que tenga el alumno con el profesor va a tener repercusiones, en el aspecto de la confianza de sí mismo. Si el alumno percibe que el profesor es tanto cercano como valorativo, va a introyectar formas de establecer relaciones positivas con él y con sus compañeros.

Con base en lo anterior se puede decir que existe una relación circular (profesor- alumno), lo que ayudará al alumno a desarrollar una autoestima alta, que se verá

reflejada en una actitud cooperativa y responsable, que facilitará el trabajo escolar en equipo.

Si la autoestima del alumno es baja; se pondrá agresivo, irritable, poco responsable y poco cooperativo. Con esta situación es altamente probable que el profesor tienda a asumir una postura más crítica y rechazante frente al alumno, quien a su vez, se pondrá más negativo y desafiante, creándose así un círculo vicioso.

Por otro lado, se ha encontrado una relación entre la autoestima de los profesores y la autoestima de los alumnos. Los profesores con una buena autoestima son más reforzadores, dan más seguridad a los alumnos, están más satisfechos con su rendimiento escolar, y por consiguiente, desarrollan un clima emocional más positivo.

Schoning (1990) señala que los profesores deben estar pendientes de los cambios conductuales que presentan los alumnos en el salón de clase, y para lograr este objetivo sugiere la técnica del sociograma, como una herramienta útil para diagnosticar eventos que influyen en los diferentes campos del comportamiento humano, en las relaciones interpersonales y en forma particular en la comunicación, que es otro tema importante para el desarrollo de las habilidades sociales, el cual se describirá en el siguiente capítulo.

Capítulo IV Comunicación

4.1 Concepto y origen de la comunicación.

La comunicación viene del verbo latino *Communicare* que significa repartir, compartir, hacer partícipe de algo, sin embargo es importante remontarse a los orígenes de dicho tema.

La comunicación tiene antecedentes desde la antigua retórica Aristotélica la cual es considerada como el primer intento de sistematización teórica del proceso de comunicación, en términos generales, la retórica constituyó una disciplina, que reinó en occidente durante más de veinte siglos. López & Simonetti (1984) señalan que la retórica "es un arte de la persuasión mediante la palabra"

Aristóteles definió el estudio de la comunicación como la búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance (Berlo, 1992).

Para esto consideró tres componentes:

- la persona que habla
- el discurso que se pronuncia
- la persona que escucha.

Aristóteles se ocupó de reunir y explicitar los fundamentos de este arte retórico, describiendo las características que deben tener el orador y el discurso; con el objeto de persuadir al oyente, sin embargo los modelos se han ido modificando con el paso del tiempo mejorando todos los factores que intervienen en el proceso de la comunicación.

A continuación se explicarán algunos modelos de la comunicación considerados importantes:

4.2 Teoría matemática de la comunicación de Shannon y Weaver

La presente teoría se desarrolla específicamente en el área de la telegrafía donde surge la necesidad de determinar con la máxima precisión, la capacidad de los diferentes sistemas para transmitir información. Shannon y Weaver (1972) desarrollaron los principios definitivos de esta teoría, la cual se centra en los problemas que surgen en los sistemas destinados a manipular información, es decir se buscan los mejores métodos para utilizar los diversos sistemas de comunicación.

El concepto de comunicación que maneja la teoría matemática de la comunicación la aborda Weaver (1972) quien la define como: la inclusión de todos los procedimientos mediante los cuales una mente puede influir en la otra.

En este proceso de comunicación se distinguen tres niveles de análisis:

- Nivel técnico; se analizan problemas relacionados con la fidelidad de la información, que puede ser transmitida desde el emisor hasta el receptor.
- Nivel semántico; se estudia el significado del mensaje y su interpretación.
- Nivel pragmático; se analizan los efectos conductuales de la comunicación, la influencia o efectividad del mensaje en tanto da lugar a una conducta.

El modelo comunicacional de Shannon y Weaver (1972) se basa en un sistema de comunicación general, que a continuación describe:

- La fuente de información, selecciona el mensaje deseado de un conjunto de mensajes posibles.

- El transmisor, transforma o codifica la información en una forma apropiada al canal.
- La señal, es el mensaje codificado por el transmisor.
- El canal, es el medio a través del cual las señales son transmitidas al punto de recepción.
- La fuente de ruido, es el conjunto de distorsiones o adiciones no deseadas por la fuente de información que afectan a la señal.
- El receptor, decodifica o transforma la señal transmitida en el mensaje original o en una aproximación de éste, haciéndolo llegar a su destino.

Este modelo da una mayor importancia a la información misma, sin considerar el significado o propósito de los mensajes, esta teoría conceptualiza el término información, como el grado de libertad de una fuente para elegir un mensaje de un conjunto de posibles mensajes.

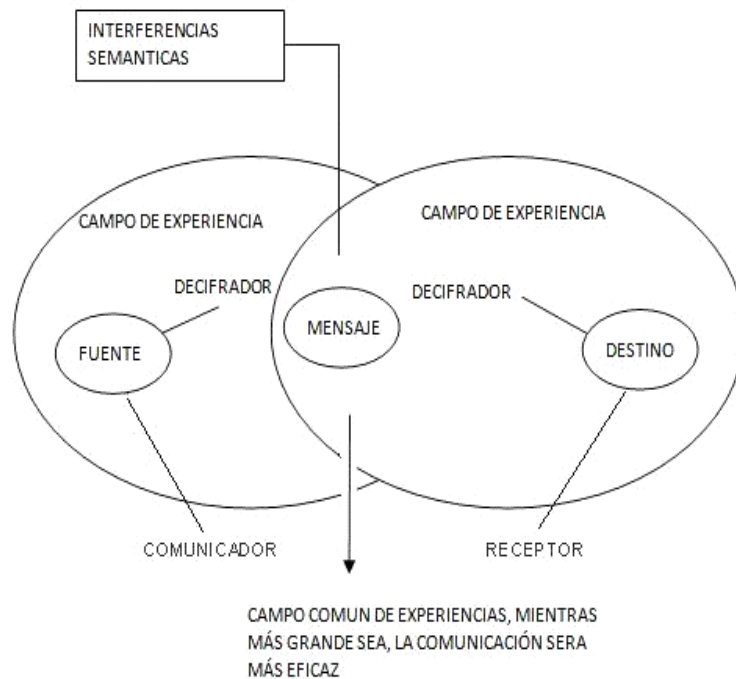
Define la comunicación en un sentido muy amplio ya que se pueden incluir en diferentes contextos de comunicación, por ejemplo en la mercadotecnia, en los discursos políticos, o cuando el profesor da clases, todos estos actos sociales incluyen los factores psicológicos que pueden intervenir e impactar al receptor.

Otro modelo de la comunicación a considerar es de Wilbur Schramm.

4.3 El Modelo de comunicación de Schramm

Este modelo hace referencia a la comunicación humana interpersonal en donde se pueden observar las funciones específicas de cada elemento, como se puede observar en el siguiente diagrama: (Schramm 1973), define a la comunicación

como, el compartir una orientación con respecto a un conjunto informacional de signos.



Manifiesta que, para que este proceso pueda llevarse a cabo, es necesario que se cuente con un campo común de experiencias, y entre más grande sea éste, dará lugar a una comunicación más eficaz, es decir que los signos y sus significados tendrán más posibilidad de ser comunes, ya que esto avala la experiencia del individuo, el cual es el marco de referencia para que éste pueda suscitar la comunicación entre un individuo o grupo.

Los tipos de comunicación que se pueden presentar en este modelo son:

- Comunicación incidental; consiste en enviar un mensaje al receptor sin haber tenido la intención de hacerlo, y frecuentemente sin saber que se está haciendo.

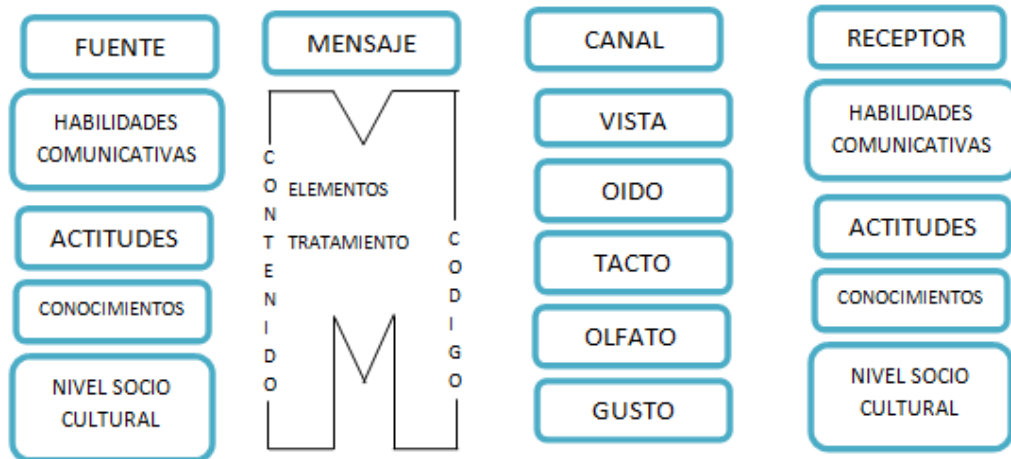
- Comunicación consumatoria; surge como consecuencia de un estado emocional (alegría, tristeza, ansiedad) o motivacional del individuo.
- Comunicación instrumental; lleva a cabo intenciones definidas del emisor y variarán por las reacciones que emita el receptor.

Señala que el mensaje es el producto de la comunicación ya que se ha considerado el campo común de experiencias, el cual toma en cuenta al código; definido como un grupo de símbolos que pueden ser estructurados de manera que tenga algún significado para alguien. El contenido es el material del mensaje seleccionado por la fuente para expresar un propósito. El grado de eficacia de la comunicación dependerá de las experiencias similares del emisor y del receptor.

El siguiente modelo de comunicación a desarrollar es el de David K. Berlo.

4.4 Modelo del proceso de comunicación de Berlo.

Berlo (1992) dice que la comunicación es un proceso, es decir una estructura cuyos elementos se interrelacionan en forma dinámica y mutuamente influyentes. Se refiere a la comunicación, como un medio para afectar e influir intencionalmente a los demás. Este Modelo de Comunicación se representa de la siguiente forma:



Puntualiza que la fidelidad es empleada en el sentido de que el comunicador ha de lograr lo que desea. Un codificador de alta fidelidad es aquel que expresa en forma perfecta el significado de la fuente. Un decodificador de códigos de alta fidelidad es aquel que interpreta el mensaje con una precisión absoluta.

La eliminación del ruido aumenta la fidelidad, la producción del ruido la reduce.

Para que la comunicación sea eficiente y logre su propósito -afectar e influir al otro- se requiere que tanto el emisor como el receptor desarrollen los factores de fidelidad que a continuación se explicarán:

- Habilidades comunicativas, implica saber identificar lo que se quiere expresar y para poderlo hacer con toda intención se debe contar con la habilidad de hablar y escribir, además de que el receptor debe de tener la capacidad de reflexión.
- Actitudes, éstas se encuentran enfocadas tanto en el emisor como en el receptor, se dividen en tres: actitud hacia sí mismo, actitud hacia el tema y actitud hacia el receptor.
- Actitud hacia sí mismo, se debe estar seguro de comunicar algo.

- Actitud hacia el tema, el emisor debe comprender y estar convencido de su mensaje.
- Actitud hacia el receptor ésta afecta a la comunicación, ya que cuando el receptor se siente apreciado (por la fuente), es menos crítico hacia el mensaje emitido.
- Nivel de conocimientos, se refiere al nivel de conocimiento que poseen, tanto el emisor como el receptor, sobre el tema del mensaje.
- Sistema socio-cultural, se refiere a la ubicación que tiene el emisor o el receptor, en un contexto determinado. Esta posición condiciona el rol que desempeña.

Las personas pueden comunicarse en diferentes niveles sociales, por diversos motivos y en múltiples formas, para que esta comunicación cumpla su propósito de persuadir a los demás, debe tener el mismo punto de vista del orador, es importante manifestar una actitud positiva (Berlo, 1992)

Cuando se habla de la actitud hacia sí mismo, ésta se manifiesta a través de los estados emocionales, (alegría, tristeza, enojo) los cuales se comunican a través del contacto visual, gestos, fisonomía, movimientos corporales, porte, postura, conocida como comunicación no verbal. Para que un mensaje se considere transmitido de forma eficiente (asertivo), las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal (Castanyer, 1997).

Este proceso es lo que los autores, antes citados, llaman asertividad, de aquí la importancia de que, para desarrollar una conducta asertiva es necesario que la persona manifieste una actitud positiva con respecto a lo que comunica, cómo lo comunica, para qué lo comunica, sin lugar a duda esta postura o actitud positiva conlleva por consiguiente a una autoestima alta.

4.5 Elementos de la comunicación asertiva

Adler (1977) señala que existen tres componentes básicos para que se dé una comunicación asertiva, estos componentes son: visual, vocal, verbal, los cuales se explicarán a continuación:

- Los elementos visuales como son: contacto visual, la proxémica o distancia corporal, la expresión facial, los gestos la postura y movimientos, son las piedras angulares en la comunicación asertiva.
- Los elementos vocales, estos no se refieren al contenido de lo que se dice, sino a la forma cómo se dicen las cosas; es decir, existe una diferencia entre la manera que una persona emplea las palabras y como emplea su voz (Hybels 1983) manifiesta que de estos elementos se pueden identificar los siguientes:

Volumen, velocidad, tono, entonación y énfasis

- Elementos verbales, se refiere a la selección del lenguaje que se va a transmitir para lograr una comunicación exitosa (Adler, 1977). Esto es, el uso de enunciados completos, en forma clara completa y coherente, lo que va a determinar en buena medida el éxito de la comunicación.

Con todo lo anteriormente expuesto, se puede decir que la comunicación es esencial en nuestras vidas, y con mayor razón en el ámbito educativo, puesto que en este, se lleva cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, aspecto preponderante en la práctica docente con lo que se reafirma la importancia de poseer habilidades comunicativas asertivas. Para lo cual, el profesor debe estar atento a la recepción de estímulos e informaciones constantes emitidas por los alumnos, así como también para transmitir mensajes en diversas situaciones.

Para mejorar o desarrollar las habilidades comunicativas asertivas, es importante que el profesor tome en cuenta lo siguiente (Manual de Recursos del Maestro, 2008):

- Escuchar con atención a los demás.
- Intentar ser empático.
- Ponderar las consecuencias de nuestras frases.
- No utilizar palabras peyorativas o despreciadoras.
- Analizar la audiencia a la que nos dirigimos y adecuar nuestro mensaje a las personas que nos dirigimos.
- Saber si es el mejor momento para decir algo.

Capítulo V Propuesta del curso para mejorar la habilidades sociales

5.1 Justificación

El objetivo de esta tesina, es proponer un Curso de capacitación, dirigido a profesores de una universidad pública de nivel superior, con la finalidad de habilitar a los participantes en el conocimiento de las habilidades sociales, para mejorar la calidad de la enseñanza.

Para sustentar las habilidades sociales tales como: asertividad, comunicación, autoestima, conflictos y negociación me apoyé en el método centrado en la persona, propuesto por Carl Rogers, que considera que el individuo posee medios para la autocomprensión y para el cambio del concepto de sí mismo, como se describe en el capítulo I.

Rogers (1992) propone una educación en la que se permita la expresión de toda la gama de sentimientos, el autoconocimiento, el logro de las relaciones significativas, profundas y duraderas. En la medida que estas conductas se manifiesten el individuo puede llegar a “ser”, en consecuencia desarrollar las habilidades sociales.

Con la propuesta de este curso se espera que los profesores puedan desarrollar las habilidades sociales, lo que se presupone favorecerá el desarrollo del pensamiento crítico e incrementará la motivación y la seguridad en los profesores en el quehacer académico, y por consecuencia en un aprendizaje significativo para el alumno.

De acuerdo a Elizondo (2000) se debe conocer qué tipo de comunicación impacta en el aprendizaje de los alumnos, ya que una comunicación agresiva traerá como consecuencia una represión de opiniones y sentimientos, lo que podría no favorecer un desarrollo académico, Una comunicación pasiva no propiciará el crecimiento del alumno.

Ruiz (2007) considera que es importante subrayar qué comunicación es la que debe manejar el profesor, para mejorar la relación maestro-alumno. Para lograr esto, se puede hacer uso de las habilidades asertivas, como son:

- Escuchar a las personas usando todos los sentidos, entrar en contacto, tanto a nivel verbal como a nivel no verbal
- Ser escuchado, lo que promueve una relación interpersonal más profunda
- Autenticidad, esto es, escucharse a sí mismo, aceptarse como es, sin miedo
- Confianza en sí mismo y en el otro.

Una gran parte de los problemas que actualmente afectan a las instituciones educativas para elevar el nivel de la calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje (calidad educativa), se refieren al factor humano, de ahí la necesidad de capacitar al docente en temas asociados con el desarrollo personal en donde se incluyan las temáticas de asertividad, autoestima, motivación, conflictos y negociación (Elizondo 2000).

5.2 Contexto

La Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas, (UPIICSA), es una escuela del IPN de nivel superior con objetivos claramente definidos, los cuales se describen a continuación:

- Preparar profesionistas con formación interdisciplinaria a nivel licenciatura y posgrado
- Promover la investigación, el desarrollo científico y tecnológico.

- Impartir cursos y propiciar asesorías a empresas en el área de Ingeniería Industria, Administración, Informática y Transporte.
- Promover una relación permanente Escuela – Industria.

En los últimos años la UPIICSA ha sostenido, de acuerdo a su capacidad instalada en sus 11.3 hectáreas de superficie, una matrícula que ha llegado a superar los 10 000 alumnos por ciclo académico a nivel licenciatura

Las estadísticas de egreso y titulación arrojan cifras que llegan a más de 1500 egresados por año, en comparación con otras escuelas del IPN.

Desde el inicio de sus actividades en noviembre de 1972 la UPIICSA ha trabajado con una estructura departamental basada en la integración curricular por áreas de conocimiento y conformadas en departamentos académicos, que son los siguientes:

- Formación Básica
- Estudios Profesionales Genéricos
- Desarrollo Profesional Específico
- Competencias Integrales e Institucionales

Esta Unidad planteó su prospectiva de desarrollo hacia el año 2025 con base al Plan Nacional 2001- 2006 y al Programa de desarrollo Institucional 2006, donde se proyecta desarrollar y alcanzar un conjunto de acciones que permitan integrar un modelo educativo innovador con lo que se pretende que la educación politécnica sea una educación integral del futuro (Noti-upiicsa enero- febrero 2006).

La estructura orgánica del departamento Formación Básica, el cual está constituido por seis academias que a continuación se relacionan en la figura 1

Organigrama

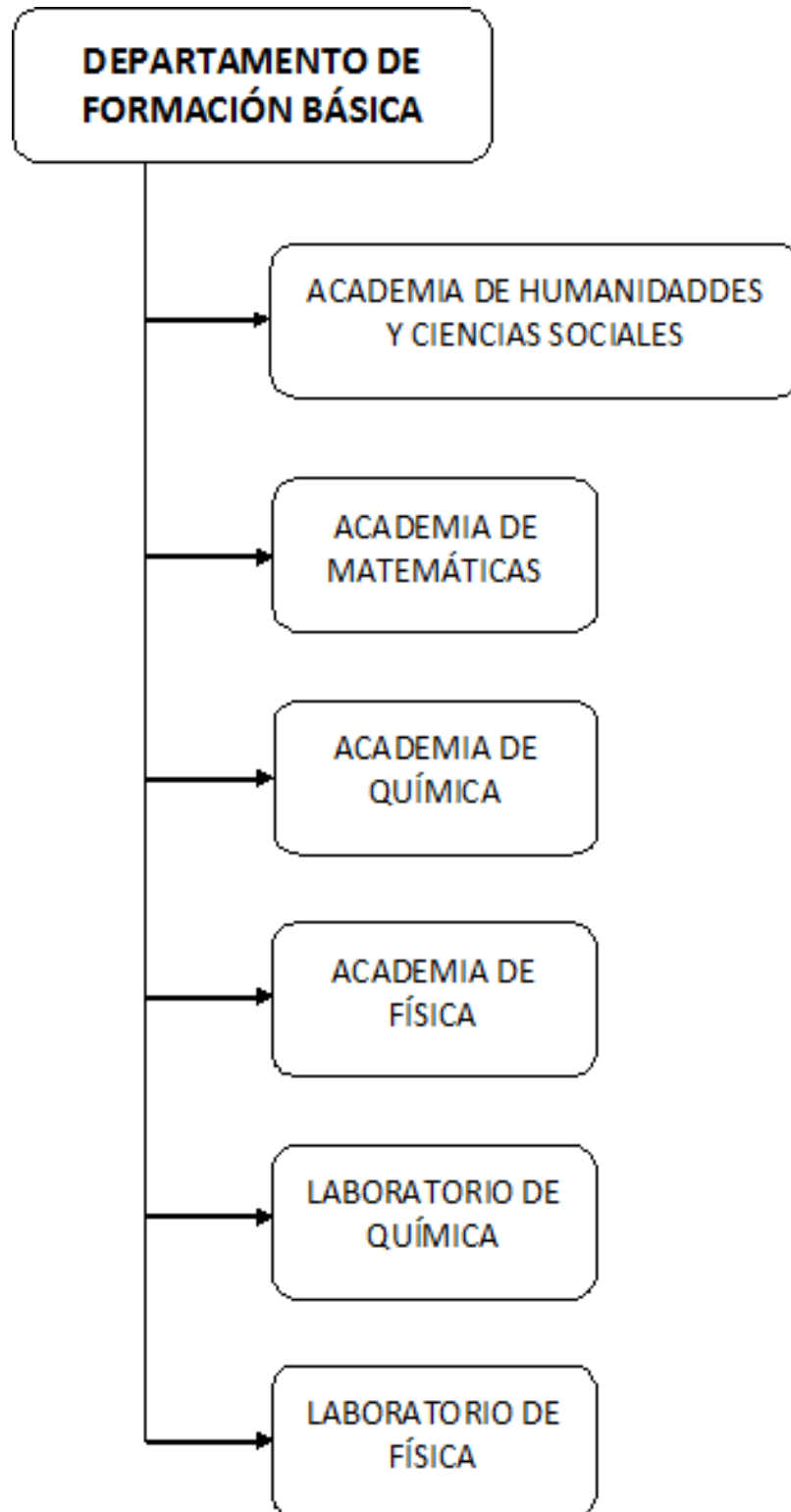


figura1

Para efectos de este estudio se hablará de la misión y visión del departamento de Formación Básicas, así como su estructura organizacional, en donde está adscrita la Academias de Humanidades y Ciencias Sociales, área en la que se llevará a cabo el Curso de Asertividad dirigido a los profesores, para aumentar la calidad en la educación.

Misión, formar profesionales con alto sentido ético así como también habilidades para ejercer el liderazgo, que proyecte sus capacidades tanto profesionales como personales, con una base sólida de conocimientos de sí mismos, con alto sentido de autoformación de comunicación interpersonal y social; con una buena participación en la difusión de la cultura, la ciencia la tecnología, con la responsabilidad de vincularse en la resolución de los problemas del entorno social del país.

Visión, prepara alumnos con formación interdisciplinaria, a partir de una concepción integral de si mismo, aunada a la formación científico- tecnológica, permitiendo que sea capaz de involucrarse y desarrollarse profesionalmente en la problemática nacional, con sentido ético.

5.3 Población

Las Academias de Humanidades y Ciencias Sociales están conformadas por 36 profesores de los dos turnos (matutino y vespertino), clasificados de acuerdo a sus horas de nombramiento de la siguiente forma:

17 profesores de tiempo completo, (40 horas), de los cuales 11 tienen un nivel de estudios máximo de licenciatura y 6 de maestría.

12 profesores de medio tiempo, (20 a 30 horas), de los cuales 11 tienen un nivel de estudios máximo de licenciatura y 1 de maestría.

7 profesores de tiempo parcial, (menos de 20 horas), de los cuales 6 tienen un nivel de estudios máximo de licenciatura y 1 de doctorado.

La planta docente está formada por profesores egresados de varias escuelas del país, (UNAM, IPN, UAM, IBERO), con un promedio de 53 años de edad, el 61% son mujeres, mientras que el 39% son hombres.

5.4 Procedimiento

Se invitará a los profesores a través de un comunicado enviado por el Director de la Unidad, en éste se les indicará el día, hora y lugar del curso y su finalidad.

Esto se llevará a cabo en el periodo intersemestral, se formarán dos grupos, de acuerdo a sus horarios de trabajo; matutino y vespertino. El horario para el grupo matutino será de las 9:00 a 13:00 horas, y para el grupo vespertino será de las 16:00 a 20:00 horas, cada grupo estará formado por 18 participantes. El curso estará diseñado en cinco sesiones de cuatro horas, cada sesión, se llevará a cabo en la Sala Modelo del edificio de laboratorios ligeros de esta Unidad, ya que cuenta con el equipo, mobiliario y espacio adecuado.

A continuación se presentarán las cartas descriptivas de cada una de las cinco sesiones que conformarán el curso de asertividad, autoestima/motivación, comunicación, conflictos y negociación.

Objetivo general: Al término del curso los profesores de las academias de humanidades serán capaces de aplicar las técnicas de las habilidades sociales para elevar la calidad en la educación de los alumnos de esta Unidad.

Sesión 1

Objetivo específico: Al finalizar la sesión los participantes conocerán la definición de asertividad, las conductas asertivas, las no asertivas y su aplicación en el proceso enseñanza-aprendizaje, así como también la importancia de ésta, para elevar la calidad de la educación

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES Y/O INSTRUMENTOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
1.1 INAUGURACIÓN DEL CURSO POR EL DIRECTOR DE LA UNIDAD	EXPOSITIVA	SALÓN AMPLIO E ILUMINADO	10'	NINGUNA
1.2 PRESENTACIÓN DE LOS PARTICIPANTES	DINÁMICA DETECCIÓN DE EXPECTATIVAS	HOJAS T/C, ROTAFOLIO, LÁPICES, PLUMONES, PINTARRÓN	20'	NINGUNA
1.3 INTRODUCCIÓN AL TEMA DE ASERTIVIDAD	EXPOSITIVA-PARTICIPATIVA-LLUVIA DE IDEAS	PINTARRÓN, PLUMONES, HOJAS BLANCAS, CAÑÓN	50'	CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO (ANEXO 1)
1.4 IMPORTANCIA DE LA ASERTIVIDAD EN LA DOCENCIA	EXPOSITIVA-PARTICIPATIVA LLUVIA DE IDEAS	PINTARRÓN, PLUMONES, HOJAS BLANCAS, CAÑÓN	45'	CUESTIONARIO DE REACCIÓN
RECESO	RECESO	RECESO	15'	
1.5 TRES MODELOS DE CONDUCTAS: ASERTIVA, PASIVA, AGRESIVA	EXPOSITIVA-PARTICIPATIVA, DERECHOS ASERTIVOS	HOJAS T/C, CUESTIONARIO DE EVALUACION	50'	EJERCICIO DE CASOS PARA IDENTIFICAR EL TIPO DE CONDUCTA (ANEXO 2)
1.6 MI GRADO DE ASERTIVIDAD	SE LES DISTRIBUIRÁ A LOS PARTICIPANTES UN CUESTIONARIO DE RATHUS, PARA RESPONDERLO DEBERAN PUNTUAR CADA UNO DE LOS ÍTEMS DE ACUERDO A LA ESCALA QUE SE LES PRESENTAN	A LOS PARTICIPANTES SE LES ENTREGARÁ EL TEST DE RATHUS IMPRESO	50'	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN (ANEXO 3)

Sesión 2

Objetivo Específico. Al finalizar la sesión los participantes aplicarán los conocimientos de la autoestima y su importancia en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos, mediante las exposiciones en clase

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES Y/O INSTRUMENTOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
2.1 INTRODUCCIÓN AL TEMA DE AUTOESTIMA	EXPOSITIVA-PARTICIPATIVA (ANEXO 4)	PINTARRÓN, PLUMONES, PROYECTOR DE ACETATOS, CAÑÓN	25'	CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO
2.2 FACTORES QUE INCIDEN EN LA CONFORMACIÓN DE LA AUTOESTIMA	EXPOSITIVA-PARTICIPATIVA	PINTARRÓN, PLUMONES, PROYECTOR DE ACETATOS, CAÑÓN, HOJAS DE ROTAFOLIO	35'	CUESTIONARIO DE REACCIÓN
2.3 COMO IDENTIFICAR LA AUTOESTIMA	PARTICIPATIVA CON ESTUDIO DE CASOS	PINTARRÓN, PLUMONES, HOJAS DE ROTAFOLIO	35'	CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO
2.4 IMPORTANCIA DE LA AUTOESTIMA EN EL AMBIENTE ACADÉMICO	PARTICIPATIVA CON ESTUDIO DE CASOS	PINTARRÓN, PLUMONES, LÁPICES, HOJAS DE ROTAFOLIO	35'	EJERCICIO DE CASOS, PARA IDENTIFICAR LA IMPORTANCIA DE LA AUTOESTIMA
RECESO	RECESO	RECESO	15'	
2.5 INTRODUCCIÓN AL TEMA DE MOTIVACIÓN	EXPOSITIVA-PARTICIPATIVA (ANEXO 5)	PINTARRÓN, PLUMONES, LÁPICES, HOJAS BLANCAS, HOJAS DE ROTAFOLIO, CAÑÓN	30'	CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO
2.6 FACTORES BIOPSIOSOCIALES	EXPOSITIVA - PARTICIPATIVA	PINTARRÓN, PLUMONES, CAÑÓN	30'	ENSAYO PARA DETERMINAR EN FORMA PERSONAL CADA UNO DE ESTOS FACTORES
2.7 RELACIÓN DE LA AUTOESTIMA Y LA MOTIVACIÓN CON LA ASERTIVIDAD	EXPOSITIVA – PARTICIPATIVA, ESTUDIO DE CASOS	PINTARRÓN, PLUMONES, HOJAS DE ROTAFOLIO,	40'	CUESTIONARIO DE REACCIÓN

Sesión 3 .

Objetivo Específico. Al finalizar la sesión los participantes aplicarán los conocimientos del proceso de la comunicación en el salón de clase con lo que se espera se incremente la calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje en los alumnos

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES	TIEMPO	EVALUACIÓN
3.1 INTRODUCCIÓN AL TEMA DE COMUNICACIÓN	EXPOSITIVA-INTERROGATIVA	PINTARRÓN, PLUMONES, LÁPICES, HOJAS BLANCAS, HOJAS DE ROTAFOLIO, CAÑÓN	30'	LOS PARTICIPANTES ELABORARÁN DOS LISTAS DE PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN; DE LA SOCIEDAD ACTUAL Y PROPIOS
3.2 EL INDIVIDUO COMO PARTE IMPORTANTE DEL PROCESO DEL DESARROLLO COMUNICATIVO	EXPOSITIVA-INTERROGATIVA, SOCIODRAMA	PINTARRÓN, HOJAS BLANCAS, PLUMONES	40'	LOS PARTICIPANTES REALIZARÁN UNA COMPARACION CONSIGO MISMO, IDENTIFICANDO: INTERESES, PROYECTOS, AMISTADES.
3.3 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL	EXPOSITIVA-PARTICIPATIVA	PINTARRÓN, HOJAS BLANCAS, PLUMONES, LÁPICES	30'	LOS PARTICIPANTES CONTESTARÁN POR ESCRITO LA PREGUNTA, QUIÉN ERES TÚ? CON TRE FRASES CORTAS Y EN GRUPO DEDUCIRÁN SU AUTOIMAGEN
3.4 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	EXPOSITIVA – PARTICIPATIVA	PINTARRÓN, PLUMONES, HOJAS BLANCAS, LÁPICES	30'	LOS PARTICIPANTES COMPLETARÁN LAS FRASES INCOMPLETAS, Y EN GRUPO LAS DISCUTIRÁN, (ANEXO 6)
RECESO	RECESO	RECESO	15'	
3.5 FACILITADORES DE LA COMUNICACIÓN	EXPOSITIVA-PARTICIPATIVA	PINTARRÓN, PLUMONES, HOJAS BLANCAS, LÁPICES	30'	LOS PARTICIPANTES COMPLETARÁN LAS FRASES INCOMPLTAS Y EN GRUPO LAS DISCUTIRÁN (ANEXO 7)
3.6 LA COMINICACIÓN COMO UN FACTOR IMPORTANTE EN EL DESARROLLO PSICOLÓGICO	EXPOSITIVA- ESTUDIO DE CASOS	PINTARRÓN, PLUMONES, HOJAS BLANCAS, LÁPICES	35'	COMENTAR LA FRASE; "HABLA SI QUIERES QUE TE ESCUCHEN"
3.7 LA COMUNICACIÓN COMO UNA HABILIDAD ASERTIVA	LLUVIA DE IDEAS, ESTUDIO DE CASOS	PINTARRÓN, PLUMONES, HOJAS BLANCAS, LÁPICES	35'	LOS PARTICIPANTES CONTESTARÁN EL CUESTIONARIO SOBRE ESCUCHA ASERTIVA, (ANEXO 8)

Sesión 4

Objetivo Específico: Al término de la sesión los participantes conocerán la importancia del conflicto y sus implicaciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje en los alumnos

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES Y/O INSTRUMENTOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
4.1 INTRODUCCIÓN AL TEMA DEL CONFLICTO	EXPOSITIVA, LLUVIA DE IDEAS	PINTARRÓN, PLUMONES,HOJAS BLANCAS,CAÑÓN	30'	CUESTIONARIO DE AUTODIAGNÓSTICO ANEXO
4.2 ORIGEN Y NATURALEZA DEL CONFLICTO	EXPOSITIVA- PARTICIPATIVA	PINTARRÓN, PLUMONES,CAÑÓN	20'	CUESTIONARIO DE REACCIÓN
4.3 TIPOS DE CONFLICTO	EXPOSITIVA, ROLE- PLAYING	HOJAS BLANCAS,LÁPICES	40'	EJEMPLIFICAR CON UN CASO LA RELACIÓN MAESTRO ALUMNO
RECESO	RECESO	RECESO	10'	
4.4 LA AGRESIVIDAD COMO UNA CONDUCTA CARACTERÍSTICA DEL CONFLICTO	EXPOSITIVA, LECTURA COMENTADA, SOCIODRAMA	PINTARRÓN, PLUMONES,HOJAS BLANCAS,CAÑÓN	40'	CARACTERIZAR CONDUCTAS AGRESIVAS
4.5 MANEJOS ADECUADOS DEL CONFLICTO	EXPOSITIVA, LECTURA COMENTADA, LLUVIA DE IDEAS	PINTARRÓN, PLUMONES,HOJAS BLANCAS,CAÑÓN	40'	CARACTERIZAR CON EJEMPLO, LA CONDUCTA ASERTIVA
4.6 LA MADUREZ PERSONAL COMO UNA HABILIDAD ASERTIVA PARA EL MANEJO DEL CONFLICTO	EXPOSITIVA, LECTURA COMENTADA, LLUVIA DE IDEAS	PINTARRÓN, PLUMONES,HOJAS BLANCAS,CAÑÓN	40'	EN GRUPO RELACIONAR FACTORES QUE APOYEN AL MAESTRO PARA EL MANEJO ACERTIVO DEL CONFLICTO

Sesión 5

Objetivo específico. Al término de la sesión los participantes conocerán el proceso, las características de la negociación, y su aplicación en las relaciones interpersonales, así como su importancia en el ámbito académico.

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES Y/O INSTRUMENTOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
5.1 INTRODUCCION AL TEMA DE NEGOCIACIÓN	EXPOSITIVA-PARTICIPATIVA	PINTARRÓN, PLUMONES	30'	CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO
5.2 ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN	EXPOSITIVA-PARTICIPATIVA	PINTARRÓN, PLUMONES, HOJAS DE ROTAFOLIO	30'	CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO
5.3 EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN	EXPOSITIVA-PARTICIPATIVA	PINTARRÓN, PLUMONES, HOJAS DE ROTAFOLIO	50'	CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO
RECESO	RECESO	RECESO	10'	
5.4 CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD EN LA NEGOCIACIÓN	EXPOSITIVA PARTICIPATIVA	PINTARRÓN, PLUMONES, HOJAS DE ROTAFOLIO	30'	CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO
5.5 DIFERENCIAS CULTURALES EN LAS NEGOCIACIONES	EXPOSITIVA-PARTICIPATIVA	PINTARRÓN, PLUMONES	30'	CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO
5.6 CIERRE DEL CURSO	SE LE ENTREGARÁ UN CUESTIONARIO A CADA PARTICIPANTE PARA QUE HAGA UNA SÍNTESIS DE LO APRENDIDO EN EL CURSO	CUESTIONARIO IMPRESO PARA LOS PARTICIPANTES	60'	A LOS PARTICIPANTES SE LES DARÁ EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA QUE DEN SUS RESPUESTAS Y COMENTARIOS (ANEXO 9)

Conclusiones

En la presente tesina se describe los procedimientos de apoyo para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje desde el punto de vista de la Psicología Humanista de Carl Rogers y su Enfoque Centrado en la Persona, aplicado a la educación, así como también el impacto que tienen; la comunicación, la asertividad, la autoestima y las técnicas de negociación en el contexto académico.

En la medida que el profesor obtenga un conocimiento más amplio de la importancia de cada uno de esos temas, logrará un mejor manejo de las habilidades sociales, con lo que podrá estar capacitado para apoyar el desarrollo intelectual y conductual del alumno, que redundará en la formación de cuadros de profesionistas con capacidades y habilidades para la toma de decisiones e integración de equipos de trabajo.

Es importante puntualizar el concepto de lo que es una conducta socialmente hábil, ya que se ha dado numerosas definiciones, puesto que ésta va a depender del contexto, de un marco cultural determinado; ya que los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas y dentro de una misma cultura, así como también otros factores como la edad, el sexo, la clase social, la educación. Además, el grado de eficacia de los profesores dependerá de lo que se desea lograr en una situación particular, refiriéndonos al quehacer académico, para esto, la propuesta del curso les ayudará para obtener un conocimiento más preciso de la influencia que puede tener su comportamiento en el aprendizaje de los alumnos.

Por lo anterior se puede definir que la conducta socialmente hábil, es el grado en que una persona se puede comunicar con los demás de manera que satisfaga los propios derechos, necesidades, placeres u obligaciones hasta un grado razonable

sin dañar derechos, necesidades, placeres u obligaciones similares de otra persona y comparta estos derechos con los demás en un intercambio libre y abierto (Phillips 1978).

Como se puede observar, de acuerdo a la definición antes citada, se confirma que para el desarrollo de las habilidades sociales, es importante y fundamental que el profesor cuente con los conocimientos de asertividad, autoestima y todo lo que se refiere a la comunicación interpersonal e intrapersonal, para lograr con esto en los alumnos aprendizajes significativos

Para el manejo de estos temas a función de psicólogo es fundamental, ya que de acuerdo al perfil profesional, cuenta con los conocimientos necesarios para capacitar a los maestros en el manejo del desarrollo de las habilidades sociales, y así lograr que los alumnos tengan in alto rendimiento académico.

Bibliografía

Aguilar K. (1987). *Asertividad sé tú mismo sin sentirte culpable*. México: Pax.

Alberti R., Emmons M. (1974). *Your perfect right a guide to assertive behavior San Luis Obispo*. California: Impact.

Autoestima. Recuperado 13 de enero de 2011 de www.monografias.com

Bednor, R.L. Wells, M.G. y Peterson S.R. (1989). *Self-esteem: Paradoxes and innovations in clinical theory and practice*. Washington, D.C: American Psychological Association.

Berlo D. (1992). *El proceso de la comunicación*. México: El Ateneo.

Branden N. (1995). *Los seis pilares de la autoestima*. México: Paidós.

Branden N. (2001). *La psicología de la autoestima*. México: Paidós.

Caballo V. (1988). *Teoría, evolución y entrenamiento de las habilidades sociales*. Valencia: Promolibro.

Castanedo C. (2005) *Psicología humanística Norteamericana*. México: Herder.

Castanyer O. (1997) *La asertividad: expresión de una sana autoestima*, Bilbao: Desclée De Brouwer.

Coopersmith S. (1967). *The adolescents of self-esteem*. San Francisco: Freeman.

Corral I. (2005). *Autoestima en la adolescencia*. Tesis. Facultad de Psicología, UNAM. México.

Dawley, H.H, Wenrich W.W. (1976). *Achieving asertivr, a guide to assertive traning ed*. Brooks cole pu co.

De Gasperin R. (2010). *Manual de autoestima y relaciones humanas*. México: Trillas.

Dewley H., Wenrich M. (1976). *Achieving assertiur behavior a guide to assertive traning*. Ed. Brooks cole Pu. Co.

Elizondo, M. (2000). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Trillas.

Flores M, Díaz R. (1993). *Asertividad y otros estilos de interacción social: Redes semánticas*. Revista de psicología social 11, 1, 24-44.

Godínez, S. (2008). *Proyecto de vida para adolescentes del tercer grado de educación secundaria*. Tesina. Facultad de Psicología. UNAM.

Gutiérrez M. (1994). *Asertividad herramienta para mejorar la calidad de vida*. Tesina. Facultad de Psicología. UNAM.

Hernández R. (1997). *Implicaciones educativas del paradigma humanista, teorías psicológicas de la instrucción*. Tesina. Facultad de Psicología. UNAM.

Huerta J. y García P. (2008). *La importancia de la autoestima en la vida y el trabajo*. México: Amapsi.

Hybels S. (1983). *La comunicación*. México: Trillas.

Jakubowski P., Lange S. (1978). *The assertive option, your rights and responsibilities*. Research press company.

Lafarga J. (2008). *Desarrollo del Potencial Humano. Aportaciones de una psicología humanista*, Vol. 4. México: Trillas.

Lazarus A. (1973). *On assertive behavior*. Abief note behavior therapy 4.

López A. y Simonetti, F (1984). *Introducción a la psicología de la comunicación. Textos y ejercicios*. Chile: Universidad Católica de Chile.

López P. (2005). *Taller para la formación de tutores en el bachillerato del Colegio de Ciencias y Humanidades, plantel Naucalpan, desde la perspectiva humanista (Enfoque Centrado en la Persona de Carl Rogers)*. Tesina. Facultad de Psicología. UNAM.

Loreto G. (1996). *La comunicación una experiencia de vida, manual de trabajo en grupos*. México: Plaza y Valdez.

Manual de Recursos del Maestro (2008). España: Grupo.

Manual TIPPS. (2001). *Talleres interactivos para la promoción de salud*. Fundación de Investigaciones Sociales A.C. México: Fisac.

Marroquín M. (1995) *La comunicación interpersonal. Medición y estrategias para su desarrollo*. Bilbao: Ediciones Mensajero.

Martínez M. (2007) *La psicología humanista. Un nuevo paradigma psicológico*, México: Trillas.

Monroy, A. (2002). *Salud y sexualidad en la adolescencia y juventud*. México: Pax México.

Mruck. C (1999) *Autoestima, investigación, teoría y práctica*. Bilbao: Descleè de Brouwer.

Ocampo R. y Vázquez S. (2000). *Métodos de comunicación asertiva, el método que acerca a las personas*. México: Trillas.

Océano. Hybels S. (1978). *La comunicación*. México: logos consorcio editorial, S.A.

Ovejero A. (2004). *Técnicas de negociación, Cómo negociar eficaz y exitosamente*. España: Mc Graw Hill.

Quitmann H. (1989) *Psicología humanística*. Barcelona: Herder.

Rodríguez M. (1988). *Autoestima: clave del éxito personal*. México: Manual Moderno.

Rodríguez M. (1988). *Comunicación y superación personal*. México: Manual Moderno.

Rodríguez M. (1990). *Asertividad para negocios*. México: Manual Moderno.

Rodríguez R (2006). *Taller para la promoción de comunicación y asertividad a adolescentes de primer grado en una secundaria pública*. Tesina. Facultad de Psicología. UNAM.

Rogers C. (1990). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Práctica, implicaciones y Teoría. México: Paidós.

Rogers C. (1992). *El proceso de convertirse en persona*. Mi técnica terapéutica México: Paidós.

Rogers C. (2001). *El proceso de convertirse en persona*. México: Paidós.

Rogers C. (2010). *Psicoterapia centrada en el cliente*. España: Paid

Rosenberg R. (1965). *Society and the adolescent self- imagen*. New Jerdey: Princenton University Press.

Ruiz A. (2007). *Diseño y aplicación de dos talleres de asertividad a nivel licenciatura y bachillerato*. Tesina. Facultad de Psicología. UNAM.

Salter A. (1949) *Conditioned reflex therapy*. New York: Farrar, Strauss and Giroux.

Schoning F. (1990) *Problemas de aprendizaje*. México: Trillas.

Schramm W. (1973). *La ciencia de la comunicación humana*. México: Roble.

Shannon Weaver W. (1972). *La teoría matemática de la comunicación*, en AG. Smith (compiladores) *Comunicación y Cultura*: Bs As Nueva Visión.

Vieyra J. (2009). *Programa Cognitivo Conductual dirigido al manejo de la autoestima en jóvenes universitarios*. Tesina. Facultad de Psicología. UNAM.

Wolpe J. (1966). *Behavior therapy techniques*. New York: Pergomon Press.

Anexos

ANEXO 1

Marque con una X la opción que considere más ajustada a su manera de proceder:

ÍTEMS	SI	NO
1. Cuando una persona es abiertamente injusta, ¿tiende usted a no decir nada al respecto?		
2. ¿Siempre hace lo posible por evitar problemas con otras personas?		
3. ¿Suele evitar contactos sociales por temor a hacer o decir algo inadecuado?		
4. Si un amigo le ha traicionado revelando algún secreto suyo, ¿le dice lo que piensa realmente?		
5. Si compartiera la habitación con otra persona, ¿insistiría en que él o ella haga parte de la limpieza?		
6. Cuando un empleado en un comercio atiende primero a una persona que llegó después de usted, ¿se lo hace notar?		
7. ¿Conoce pocas personas con las que pueda sentirse relajado y pasarlo bien?		
8. ¿Dudaría antes de pedir dinero a un amigo?		
9. Si usted prestó una suma de dinero importante a una persona que parece haberse olvidado de ello, ¿se lo recordaría?		
10. Si una persona se burla de usted constantemente, ¿tiene dificultad para expresarle su irritación o desagrado?		
11. ¿Prefiere permanecer de pie al fondo de un salón de actos con tal de no buscar asiento adelante?		
12. Si alguien diera golpes con los pies de forma continuada en el respaldo de su butaca en el cine, ¿le pediría que dejara de hacerlo?		

13. Si un amigo o amiga le llamara todos los días a altas horas de la noche, ¿le pediría que no llamara más tarde de cierta hora?		
14. Si usted estuviera hablando con otra persona que de pronto interrumpe la conversación para dirigirse a un tercero, ¿expresaría su irritación?		
15. Si usted está en un restaurante y su bistec está demasiado crudo, ¿le diría al camarero que lo cocine un poco más?		
16. Si el propietario de un piso que usted alquila no ha hecho ciertos arreglos a los que se comprometió, ¿usted insistiría en que los hiciera?		
17. ¿Devolvería una prenda defectuosa que compró unos días antes?		
18. Si una persona a quien usted respeta expresara opiniones contrarias a las suyas, ¿se atrevería a exponer su propio punto de vista?		
19. ¿Puede decir que no cuando le piden cosas poco razonables?		
20. ¿Considera que cada persona debe defender sus propios derechos?		

ANEXO 2

En las siguientes situaciones, anote qué tipo de conducta (agresiva, pasiva o asertiva) se da en cada alternativa

Situación 1. Un colega a quien le ha dejado un libro que para usted era importante por su valor, rareza, y por su significado sentimental, le dice que lo ha perdido. Usted le dice:

- Que es un irresponsable, que nunca se le pueden dejar las cosas, que, evidentemente, no piensa dejarle nunca más ningún libro.
- Su conducta es:.....
- Que el libro era un recuerdo muy especial para usted y que le fastidia que lo haya perdido, que intente hacer un esfuerzo para encontrarlo ya que, a veces, estas cosas ocurren.
- Su conducta es:.....
- Que no se preocupe, que ya se sabe que a veces las cosas se pierden y que no se moleste demasiado, que ya buscará el modo de conseguir otro ejemplar.
- Su conducta es:.....

Situación 2. En una discusión en una reunión de evaluación se habla de suspender a un alumno por su conducta y actitud más que por su nivel académico.

Usted no está de acuerdo con los argumentos que se esgrimen y cree que el alumno no debería de ser suspendido. Su conducta en la reunión es:

- a) No dice nada para no tener problemas con el jefe de estudios y porque no quiere que el resto del profesorado diga que es una persona débil que lo perdona todo y que no quiere asumir la responsabilidad de suspender.

- Su conducta es:.....

- b) Se dirige a sus compañeros diciendo que quiénes son ellos para suspender a un alumno por su conducta; que su actitud es una muestra de sus frustraciones personales, de su incapacidad para tener a raya al alumno; que en esta evaluación no se tiene criterios ya que se actúa por prejuicios personales, que se avergüenza de ser miembro de esta junta de evaluación.

- Su conducta es:.....

- c) Opina que deben separarse los aspectos académicos de la conducta y que el alumno tiene derecho a ser evaluado de modo equitativo. Opina que, en cualquier caso, se debería tener una visión global de la conducta del alumno en el pasado y de sus posibles perspectivas de futuro.

- Su conducta es:.....

Situación 3. Usted está en un pasillo de su centro educativo o de formación. Un alumno pasa rápidamente por su lado, le da un codazo y le tira al suelo sus papeles, que quedan esparcidos de modo desordenado. Usted dice:

- a) ¡Ya está bien! ¡Qué falta de educación! ¡Mira por donde andas! ¿No tienes ojos? Siempre estás en la luna. Recoge esto inmediatamente.

- Su conducta es:.....
- b) Me has dado un golpe y se me han caído los papeles. Desearía que caminaras con más cuidado. Te agradecería que me ayudaras a recogerlos.
- Su conducta es:.....
- c) ¡Vaya! ¡Qué mala suerte! Seguramente ha sido sin querer. Veo que tienes prisa, ve, ve, ya los recojo yo.
- Su conducta es:.....

ANEXO 3

Test de Rathus

El test de Rathus (1973) es otro de los test clásicos de asertividad. Para responderlo deberá puntuar cada uno de los ítems que se producen de acuerdo con la siguiente puntuación:

- (+3) Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- (+2) Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- (+1) Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- (-1) Algo no característico de mí, ligeramente descriptivo.
- (-2) Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- (-3) Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

Lea las siguientes afirmaciones y coloque su puntuación:

ÍTEMS		PUNTUACIÓN
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.	
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.	
3	Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto, me quejo al camarero o a la camarera.	
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aún cuando me hayan molestado.	
5	Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir que no.	
6	Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.	
7	Hay veces en que provoco abiertamente una discusión	
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.	

9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.	
10	Disfruto entablando conversación con conocidos y con extraños.	
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.	
12	Rehuyo telefonar a instituciones y empresas.	
13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución, preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.	
14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.	
15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes de expresar mi disgusto.	
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.	
17	Durante una discusión con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.	
18	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.	
19	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.	
20	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.	
21	Soy abierto y franco en lo que respecta mis sentimientos.	
22	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, lo busco cuando antes para dejar las cosas claras.	
23	Con frecuencia paso un mal rato al decir que no.	
24	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.	
25	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.	
26	Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.	
27	Si dos personas, en el teatro o en una conferencia, están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.	
28	Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención.	
29	Expreso mis opiniones con facilidad.	
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.	

ANEXO 4

Incremente el conocimiento sobre usted mismo ¿Cómo esta su autoestima?

Instrucciones: Conteste cada una de las preguntas honestamente. Al principio de cada pregunta escriba 1, 2, 3, 4 ò 5 dependiendo de cual respuesta lo describe mejor.

1 = Muy frecuentemente

2 = Muy seguido

3 = A veces

4 = De vez en cuando

5= Prácticamente nunca

____ 1. ¿Qué tan a menudo tiene el sentimiento de que no hay nada que usted pueda hacer bien?

____ 2. Cuando habla frente a su grupo o con cualquier otro individuo de sus edad, ¿Qué tan frecuente se siente preocupado o temeroso?

____ 3. ¿Qué tan a menudo siente que se ha manejado bien en una reunión social?

____ 4. ¿Con que frecuencia tiene el sentimiento de que puede hacer todo bien?

____ 5. ¿Con que frecuencia se siente cómodo cuando empieza una conversación con gente que no conoce?

- ___ 6. ¿Qué tan a menudo está consciente de lo que es usted?
- ___ 7. ¿Cada cuando siente que usted es una persona exitosa?
- ___ 8. ¿Qué tan frecuente tiene problemas de timidez?
- ___ 9. ¿Qué tan a menudo se siente inferior con respecto a la mayoría con respecto a la mayoría de la gente que usted conoce?
- ___ 10. ¿Con que frecuencia siente que usted es un individuo que no vale?
- ___ 11. ¿Qué tan a menudo se siente seguro del éxito en su futuro trabajo o carrera está asegurado?
- ___ 12. ¿Qué tan frecuente se siente seguro de usted cuando entre extraños?
- ___ 13. ¿Con que frecuencia se siente seguro de que algún día la gente buscará y lo respetará?
- ___ 14. En general, ¿Qué tan a menudo se siente seguro de sus habilidades?
- ___ 15. ¿Qué tan frecuentemente se preocupa acerca de cuan bien se lleva con las demás gente?
- ___ 16. ¿Con que frecuencia siente que no se gusta usted mismo?
- ___ 17. ¿Qué tan a menudo se siente tan desalentado con usted mismo que se pregunta si hay algo que valga la pena?
- ___ 18. ¿Qué tan frecuentemente se preocupa si a la demás gente le gusta estar con usted?
- ___ 19. Cuando habla frente a su grupo o cualquier otro de su propia edad, ¿Qué tan a menudo está contento de su desempeño?
- ___ 20. ¿Qué tan frecuentemente se siente seguro de usted mismo cuando participa en una discusión en clase?

FUENTE: Desarrollado por A.H. Eagly y adaptado por R. Robinson y P.R. Shaver, Measures of social Psychological Attitudes, Mediciones de las actitudes sociológicas sociales) (Ann Arbor, MI: Institute Social Research, 1973, pp. 78-80. Con permiso

Clave de calificación: sume su calificación de la columna izquierda para los siguientes números: 1.2.6.8.10.15.16.17 y 18. Para los otros, invierta la calificación (por ejemplo 5 se vuelve 1; 4 se vuelve 2). Mientras más alta sea su calificación, mas alta será su autoestima.

ANEXO 5

¿Qué lo motiva a usted?

Encierre en un círculo lo que más de acuerdo este en la forma en la que usted se siente. Considere sus respuestas en los contextos de su trabajo actual o de su experiencia.

		Absolutamente de acuerdo		Absolutamente en desacuerdo		
1	Trato con ahínco de superar mi desempeño pasado en el trabajo	1	2	3	4	5
2	Disfruto competir y ganar	1	2	3	4	5
3	A menudo hablo con los que me rodean acerca de asuntos no laborales.	1	2	3	4	5
4	Disfruto un reto difícil.	1	2	3	4	5
5	Disfruto estar a cargo.	1	2	3	4	5
6	Quiero agradar a los demás.	1	2	3	4	5
7	Quiero saber como voy progresando mientras hago las tareas.	1	2	3	4	5
8	Confronto a la gente que hace cosas con las que	1	2	3	4	5

no estoy de acuerdo.

9	Tiendo a construir relaciones estrechas con compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
10	Disfruto establecer y lograr metas realistas.	1	2	3	4	5
11	Gozo influenciar a otras personas para que sigan mi camino.	1	2	3	4	5
12	Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.	1	2	3	4	5
13	Me agrada la satisfacción de terminar una tarea difícil.	1	2	3	4	5
14	Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los eventos a mí alrededor.	1	2	3	4	5
15	Disfruto trabajar con otros más que trabajar solo.	1	2	3	4	5

ANEXO 6

Tomem las siguientes frases incompletas y complételas:

- Soy feliz cuando....
- Me rebelo cuando.....
- Me gustan los jefes que....
- Cuando me siento rechazado.....
- Mi aportación mejor a los grupos de trabajo....
- Lo que más me gusta de este grupo...
- Lo que no me gusta de este grupo....
- Mi aportación mejor a este grupo...
- Me aparto del grupo cuando....
- Quisiera que este grupo....
- Mis miedos con respecto al grupo....

Una vez completadas las frases, platiquen en parejas sobre ellas y sobre cómo hacer de la vida en grupo una experiencia de comunión y de mutua valorización y promoción.

ANEXO 7

Tomen algunas frases incompletas para completar, como las siguientes:

“Las mujeres son...”

“Los hombres deberían...”

“Los espectáculos picantes...”

“La religión no debería...”

Comparen las respuestas en pequeños grupos, vean como los términos muy generales se prestan a la ambigüedad, aumentan la subjetividad de la precepción y tienden a malograr la comunicación.

ANEXO 8

- 1 = Siempre falso.
- 2 = Comúnmente falso.
- 3 = Falso algunas veces.
- 4 = Comúnmente verdadero.
- 5 = Siempre verdadero.

1. Me es difícil separar las ideas importantes de las que no son importantes cuando escucho a otros.
2. Comparo la información nueva con la que ya conozco cuando escucho a otros.
3. Tengo la idea de lo que los demás van a decir cuando los escucho.
4. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas cuando las escucho.
5. Pienso lo que voy a decir cuando escucho a los demás.
6. Me enfoco en el proceso de comunicación que está ocurriendo entre la persona y yo cuando la escucho.
7. No puedo esperar que los demás terminen de hablar para poder ocupar mi turno.
8. Trato de entender los significados que han sido creados cuando me comunico con los demás.
9. Me enfoco en determinar si los demás entienden lo que digo cuando ellos están hablando.
10. Le pido a los demás que parafraseen lo que dijeron cuando no estoy seguro de lo que dicen.

Para encontrar su puntaje primero revise sus respuestas para inventar los números asignados a las respuestas (si marcó 1, hágalo 5; si marcó 2, hágalo 4; si marcó 3, déjelo 3; si marcó 4, hágalo 2; si marcó 5, hágalo 1). Después sume los números de cada aseveración. Los puntajes se ubican en un rango de 10 a 50 puntos. Entre ms alto sea su puntaje mejor será su comportamiento de escucha

ANEXO 9

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

El siguiente cuestionario tiene por objeto el ver en qué aspectos se ha modificado tu manera de ser, de pensar y de relacionarte con los demás. Para lo cual te pedimos que contestes sinceramente las siguientes preguntas:

1. ¿Qué has descubierto de nuevo en ti a través de curso? _____

2. ¿Qué cosas nuevas aprendiste en el curso? _____

3. ¿Crees que el curso le dio un nuevo significado a tu vida? _____

¿Cuál? _____

4. ¿Ha cambiado tu manera de pensar después del curso? _____

¿En qué forma? _____

5. ¿Han mejorado tus relaciones interpersonales después del curso? _____

6. ¿Por qué es importante la autoestima en tu vida? _____

7. ¿Te gustaría seguir participando en otros cursos de este tipo? _____

8. ¿Cómo te pareció el curso? Excelente _____ Bueno _____

Regular _____ Malo _____

9. ¿Qué sugerencias tienes para el curso? _____

10. ¿Cómo te pareció la participación del instructor? Excelente _____

Bueno _____ Regular _____ Malo _____

11. ¿Qué sugerencias tienes para el instructor? _____
