



UNAM IZTACALA

# Universidad Nacional Autónoma de México

## Facultad de Estudios Superiores Iztacala

"El papel del psicólogo en el desarrollo de habilidades sociales  
como parte de las Jornadas de Atención Psicológica de la  
de la Facultad de Estudios Superiores de Acatán"

T E S I S  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
P R E S E N T A (N)

Erika Ayala Miranda  
Zyania Melchy Ramos

**Director:** Lic. Pablo Morales Morales

**Directaminadores:** Dra. Diana Isela Córdoba Basulto

Dr. José Salvador Sapien López





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.

Esta tesis la dedico principalmente con mucho cariño a mis padres Martha y Alberto. No tengo palabras para agradecerles todo el amor y el apoyo incondicional brindado, gracias por estar conmigo en cada uno de los momentos de mi vida. Les agradezco el hacer de mi una mejor persona a través de sus enseñanzas, consejos y hasta regaños. Pero sobre todo gracias por creer en mí y por darme lo mejor de ustedes los amo con todo mi corazón.

A mi hermanito Alberto por hacerme reír con sus ocurrencias, por brindarme su amistad y sobre todo por siempre estar ahí cuando más lo necesito. Porque mi vida no estaría completa sin ti, hermano gracias por siempre cuidarme y estar a mi lado, sabes que yo lo haré contigo siempre.

A mi compañera de tesis y una de mis grandes amigas, Zyania, porque sin ti la universidad y todo el proceso de titulación no hubiera sido el mismo, gracias por tus grandes consejos, tú dulzura y esa gran calidez humana que te caracteriza. Porque en tu compañía todas las desveladas fueron más amenas y muy divertidas. Te quiero mucho.

A mis mejores amigos, aquellos que hacen mi vida más feliz, que me contagian de alegría, que me dan su amistad sincera y que siempre están ahí para ofrecerme su apoyo no sólo en las buenas sino también en las malas. Los quiero mucho y espero conservarlos por el resto de mi existencia. Gracias por los momentos inolvidables que hemos vivido, ustedes saben cuáles son. Gracias Dulce, Jessica, Pepe y Erendira.

A Pablo Morales asesor y amigo, porque sin tu ayuda simplemente no hubiera sido posible realizar esta tesis, gracias por todos los consejos, las risas y el apoyo.

A la Universidad que me mostró un nuevo mundo, que me ayudó a consolidarme y a crecer como persona, por darme tanto en tan sólo 4 años, por ser mi segundo hogar. Y por último gracias a todos los profesores que marcaron mi paso por esta gran institución, porque la admiración que siento por algunos de ustedes me impulsa a seguir trabajando día con día.

Ayala Miranda Erika

A la universidad que ha permitido la obtención de este título y me ha formado con la excelencia que la distingue, logrando a través de la Facultad alcanzar mis metas profesionales y que continuarán creciendo en sus aulas.

Una universidad no se construye únicamente por los recursos materiales, sino que son las personas quienes enriquecen la formación. Quiero agradecer a mis profesores, por haberme transmitido el conocimiento, sus experiencias, valores y sentimientos, pero sobre todo por darme las herramientas para enriquecer mi espíritu, ustedes me instruyeron que el ser humano sólo puede existir después de la enseñanza.

A mi familia que siempre me ha acompañado de cerca o en la distancia.

A mi madre Ana Ramos Valdivia, quien siempre ha sido una inspiración, una muestra de lucha a pesar de la adversidad, siempre estaré muy orgullosa de que seas mi madre.

A mi padre Orlando Melchy Antonio quien estuvo conmigo en la etapa más crucial de mi vida y me ha ayudado ser mejor a partir de mis errores.

A mi hermano Yaxkin Melchy Ramos y a quien admiro por la gran persona que es, gracias por haber sido mi apoyo, cómplice y amigo en muchos momentos.

Quiero hacer un agradecimiento a mi compañera de tesis Erika Ayala Miranda por sacar adelante este trabajo y por brindarme su apoyo incondicional como compañera y amiga. Finalmente a mi asesor de tesis Pablo Morales Morales, por darnos continuamente su asesoría y ayudarnos a dar este paso tan significativo para nosotras.

Melchy Ramos Zyania

# ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Capítulo I. Introducción a las habilidades sociales: .....</b>	<b>10</b>
¿Qué son?, ¿para qué sirven?, ¿cuál es su importancia?	
<b>3. Capítulo II. Auto concepto.....</b>	<b>12</b>
Definición, relación entre auto concepto y habilidades sociales, importancia y utilidad	
<b>4. Capítulo III. Influencia social y estereotipos.....</b>	<b>15</b>
¿Qué es la influencia social? ¿Qué son los estereotipos? Relación entre influencia social y auto concepto. Influencia de los medios de comunicación en los estereotipos.	
<b>5. Capítulo IV. Comunicación: .....</b>	<b>17</b>
Definición, tipos de comunicación, lenguaje verbal, lenguaje corporal (gestos, postura, movimientos y signos compartidos socialmente), importancia en las H.S. utilidad, formas de transmitir un mensaje	
<b>6. Capítulo V. Tolerancia a la Frustración .....</b>	<b>23</b>
¿Qué es la frustración?, expectativas, control ambiental, técnicas relajación, ¿qué es la tolerancia?, importancia de la tolerancia a la frustración, respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales, utilidad en las habilidades sociales complejas	
<b>7. Capítulo VI. Asertividad.....</b>	<b>26</b>
Definición, importancia, tipos de respuesta, derechos asertivos, conductas y cogniciones asertivas, utilidad, asertividad, habilidades sociales y auto concepto, técnicas de asertividad (respuestas asertivas)	

<b>8. Capítulo VII. Hablar en público.....</b>	<b>30</b>
Definición, H.S. básicas necesarias, tono de voz, cogniciones, respuestas fisiológicas involuntarias, técnicas de relajación y auto instrucción para controlar nervios, lenguaje corporal (gesticulaciones), preparación, práctica	
<b>9. Capítulo VIII. Liderazgo.....</b>	<b>32</b>
Definición, utilidad, importancia, tipos de liderazgo, habilidades de un líder y de un buen líder, teorías del liderazgo	
<b>10. Método: Administración de Proyectos.....</b>	<b>35</b>
<b>10.1 Metodología utilizada: Investigación Acción.....</b>	<b>36</b>
<b>10.2 Técnicas: cuantitativa y cualitativa.....</b>	<b>38</b>
<b>11. Procedimiento: II Jornadas de Atención Psicológica .....</b>	<b>50</b>
<b>(FASE I)</b>	
<b>12. Procedimiento: III Terceras Jornadas de Atención Psicológicas (Fasell).....</b>	<b>77</b>
<b>13. Descripción de los instrumentos utilizados.....</b>	<b>93</b>
<b>14. Resultados.....</b>	<b>96</b>
<b>15. Conclusiones.....</b>	<b>151</b>
<b>16. Bibliografía.....</b>	<b>162</b>
<b>17. ANEXOS.....</b>	<b>166</b>
<b>17.1 ANEXO 1 CUESTIONARIO PARA FUNCIONARIOS TÉCNICOS.....</b>	<b>167</b>

<b>17.2 ANEXO 2. SESIONES II JORNADAS DE ATENCIÓN.....</b>	<b>171</b>
PSICOLÓGICAS	
<b>17.3 ANEXO 3 FORMATO DE OBSERVACIÓN</b>	
PARTICIPANTE:.....	255
<b>17.4 ANEXO 4. CUESTIONARIO DE AUTO CONCEPTO AF5.....</b>	<b>256.</b>
<b>17.5 ANEXO 5. SESIONES DE LAS III JORNADAS DE ATENCIÓN</b>	
PSICOLÓGICAS.....	258
<b>a) Anexo 5.1 Lectura “El verdadero valor del anillo”.....</b>	<b>270</b>
<b>b) Anexo 5.2 Lectura “El traje nuevo del Rey”.....</b>	<b>279</b>
<b>c) Anexo 5.3 Registro Situaciones Frustrantes.....</b>	<b>280</b>
<b>d) Anexo 5.4 Problemas a Resolver.....</b>	<b>289</b>
<b>e) Anexo 5.5 Derechos Asertivos.....</b>	<b>299</b>
<b>f) Anexo 5.6 Lectura “Las princesas”.....</b>	<b>305</b>
<b>g) Anexo 5.7. Decálogo de la perseverancia.....</b>	<b>316</b>
<b>17.6 ANEXO 6. CUESTIONARIO DE ESTEREOTIPOS.....</b>	<b>319</b>
<b>17.7 ANEXO 7. CUESTIONARIO DE ASERTIVIDAD.....</b>	<b>320</b>
<b>17.8 ANEXO 8. CARTA A TI MISMO.....</b>	<b>324</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó dentro del marco de las II y III Jornadas de Atención Psicológica impartidas dentro de la Facultad de Estudios Superiores Acatlán (F.E.S. Acatlán) durante los periodos semestrales 2010-1 y 2010-2. Este proyecto abarcó dos etapas, en la primera de estas nos enfocamos a realizar actividades que beneficiarían a la población de la facultad como parte de la cobertura de servicio social que se ofrece de manera intracurricular en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, mientras que en la segunda fase participamos como líderes de proyecto coordinando y organizando las actividades de los alumnos de la generación 2011-1 que realizaban su servicio social en la Facultad.

Durante las II Jornadas de Atención Psicológica se realizaron encuestas con el fin de conocer los temas de interés dentro de la comunidad, una vez elegidos los tópicos que se abordarían, procedimos a difundir el proyecto y los diferentes servicios, mientras que en las III Jornadas de Atención Psicológica se retomaron todos estos datos y los resultados provenientes de la primera etapa para mejorar la asistencia y con ello el alcance. Esto se vio reflejado en la población que participo en las actividades.

Dentro de la primera etapa se desarrolló un curso taller destinado al trabajo con la población interna y circulante de la F.E.S. Acatlán, cuyo objetivo era desarrollar y/o fortalecer habilidades sociales en los asistentes. Se decidió realizar un taller, ya que estos permiten a los participantes alcanzar objetivos prácticos relacionados con la conducta de interés deseada, por lo que los talleres se definen como espacios organizados para facilitar el desarrollo de una serie de conductas sobre una o varias habilidades determinadas. Este curso-taller constó de tres secciones: la parte teórica del tema, en la que se buscaba propiciar la comprensión del contenido a desarrollar; la realización de actividades donde se hicieron prácticos los conocimientos adquiridos durante la primera sección; y por último, la parte del cierre o conclusiones dónde se integró todo el conocimiento generado a partir de las primeras secciones.



Por otro lado, en la segunda etapa de este proyecto se retomó el tema de las habilidades sociales, sin embargo, el taller impartido se centralizó en la relación entre habilidades sociales y el auto concepto, debido a que en la primera etapa notamos la relación que la auto percepción tenía sobre el desempeño social de los participantes. Así mismo, decidimos ampliar los resultados de la primera fase por lo que en este taller aplicamos instrumentos que nos permitieron medir los cambios obtenidos desde una perspectiva cuantitativa.

En ambos talleres, se escogieron tareas y actividades acordes a las necesidades de los participantes. Todas las actividades que se plantearon dentro del taller tenían el propósito de ser creativas, novedosas e integradoras, además de motivar nuevas conductas en los participantes. Todas las sesiones se organizaron mediante una secuencia de actividades y tareas que iban desde lo más sencillo hasta lo más complejo, los temas también se organizaron de esta forma, ya que en las primeras sesiones se abordaron conceptos y habilidades básicas, tales como: lenguaje verbal, lenguaje corporal o tolerancia a la frustración, mientras que en las últimas sesiones los usuarios integraban y ponían en práctica las habilidades básicas, para desarrollar algunas más complejas, como lo fue hablar en público y liderar a sus compañeros.

La forma de trabajo en las sesiones fue variada dependiendo de las actividades que se realizaron, para esto, utilizamos diversos recursos didácticos, como son el trabajo en equipo, cooperación y competencia entre otros. Para ello, planificamos el trabajo que se llevaría a cabo en cada una de las sesiones a través de un formato el cual incluía la introducción, los objetivos, las actividades, el cierre, conclusiones y la tarea, además brindamos el material que los participantes utilizaron, así como los recursos multimedia que apoyaron la teoría en las sesiones, resolvimos dudas y retroalimentamos a cada uno de los asistentes.

Debido a la estructura del presente trabajo, decidimos realizar este proyecto desde la metodología de la investigación- acción, ya que primero conocimos las necesidades de la población en la que trabajamos, y a partir de esto se construyen líneas de acción para resolver dichas problemáticas. Por otra parte,

los resultados fueron obtenidos a través de técnicas cuantitativa y cualitativa, ya que con ambas pudimos observar los efectos de nuestra intervención desde diferentes perspectivas, en la primera a través de los parámetros establecidos en el pre-test y en el post-test por lo que comparamos la eficacia del taller, por otro lado, con la metodología cualitativa conseguimos un reporte sesión por sesión de la evolución que los participantes notaban tener, esto fue evaluado a través del discurso durante las sesiones y las tareas entregadas. Así mismo, integramos los resultados a partir de distintas herramientas tales como cuestionarios, registros y observación participante.

Finalmente, cabe destacar que los resultados y conclusiones obtenidos a lo largo de este trabajo demuestran la funcionalidad del psicólogo a lo largo de un proceso de intervención como fueron los talleres impartidos en las II y III Jornadas de Atención Psicológica, ya que la labor que realiza este profesional es significativo para el aprendizaje de nuevas y habilidades.

# CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN A LAS HABILIDADES SOCIALES

## **¿Qué son?, ¿para qué sirven?, ¿cuál es su importancia?**

Los seres humanos somos seres sociales, lo cual adscribe el hecho de que tenemos la necesidad y el deseo de crear, mantener y fomentar relaciones interpersonales que se derivan de la convivencia diaria con el mundo. Dichas relaciones cambian o se modifican a partir del contexto en el cual nos desenvolvemos como los seres sociales que somos, la forma en que lo hagamos está en función del aprendizaje que hayamos tenido a lo largo de nuestras experiencias.

Estas maneras de interactuar con otros son esquemas que aprendemos desde nuestro primer contacto con el ambiente, por lo que *la convivencia que tenemos con los seres similares a nosotros*, es muy importante, pues formamos parte de una sociedad donde es preciso seguir una serie de normas para que exista una interacción favorable.

Estos comportamientos socialmente aceptados son aprendidos a través de la relación con los otros, en el ámbito de la psicología estas conductas son conocidas como habilidades sociales, entendidas como “*proceso por el cual la gente se relaciona de forma eficaz o hábil con los demás*”<sup>1</sup>. También como menciona Jeffrey<sup>2</sup> podemos definir las habilidades sociales como aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente. Entendidas de ésta manera, las habilidades sociales pueden considerarse como vías o rutas para cumplir los objetivos de un individuo. Tal como se define anteriormente, las habilidades sociales nos facilitan interactuar con nuestros semejantes de manera favorable, por lo que el contar con ellas nos

---

<sup>1</sup> León g. y Jacarandas L. (1995) *Las habilidades sociales en el currículo*. España.: Publicaciones.

<sup>2</sup> Jeffrey, K. (1987). *Entrenamiento de las habilidades sociales: Guía práctica para intervenciones*. Bilbao: Desclee de Brower.

permite relacionarnos de manera adecuada con las personas que nos rodean, haciendo que sean una fuente de satisfacción o de lo contrario pueden implicar un obstáculo<sup>3</sup>.

Hemos hablado de la función social de estas conductas, sin embargo, es importante mencionar que las habilidades sociales tienen impacto en el ámbito personal, ya que la forma de comportarnos sirve como base para la construcción del concepto de nosotros mismos y en la medida que dicho concepto es elevado nos proporciona mejor calidad de vida. Esto es relevante pues los seres humanos transmitimos lo que pensamos y sentimos de formas diferentes y de acuerdo a los contextos en los que nos desenvolvemos, sin embargo, no es posible realizar una lista específica de cuáles son las habilidades sociales, pues estas son una serie de múltiples conductas que están en función del género, contexto, cultura y nuestra actitud, entendidas estas últimas como los juicios evaluativos que hacemos hacia un objeto.

En conclusión, las habilidades sociales son comportamientos aprendidos a través de nuestra vida, y como tal, están sujetas al aprendizaje que tengamos, por lo que es posible que existan dificultades en el momento de llevarlas a cabo. Esto hace que en algunos casos sea oportuno su entrenamiento, pues como se ha mencionado estas habilidades favorecen la convivencia a nivel social y personal mejorando la calidad de vida en las personas.

---

<sup>3</sup> Mendoza A. y Álvarez M (1994). *Curso de Relaciones Humanas*. México: Manual moderno.

## CAPÍTULO II. AUTO CONCEPTO

### **Definición, relación entre auto concepto y habilidades sociales, importancia y utilidad.**

Al ser seres sociales interiorizamos construcciones acerca de nuestros propios atributos, pues el concepto que desarrollamos de nosotros mismos es relevante, debido a que, como nos veamos y valoremos será la forma en cómo nos expresemos formándose así el auto concepto o autoeficacia. Desde el modelo cognitivo conductual y de acuerdo con Bandura (1987, págs. 56-58) "*la autoeficacia se define como los juicios que cada individuo hace sobre sus capacidades, en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado*" <sup>4</sup>

Estos juicios o evaluaciones se forman a partir de un aspecto social, ya que al igual que las habilidades sociales, estas valoraciones también son aprendidas a partir de la interacción con nuestro medio. Cuando nacemos, dependemos totalmente de quienes están a nuestro alrededor para formarnos una idea aproximada del mundo, así como de las personas con las que convivimos y de nosotros mismos. De esta manera, por el modo en el que somos tratados y definidos como individuos, vamos desarrollando una opinión acerca de nosotros.<sup>5</sup> Esto, quiere decir que, la formación de estas construcciones está influenciada por las opiniones de nuestros semejantes, la forma que tengamos de autoevaluarnos será un reflejo de la percepción que los demás tienen de nosotros por lo que nuestra evaluación consistirán en darle credibilidad o no a estas opiniones.

Así mismo, los seres humanos tenemos tres alternativas para reaccionar cuando recibimos información sobre nosotros mismos: podemos creerlo y comenzar a actuar conforme a esa expectativa, o ignorarla totalmente y seguir impasibles, también podemos no estar de acuerdo y comenzar a actuar en una

---

<sup>4</sup> Bandura, A. (1987). *Self-efficacy : the exercise of control*. New York : Freeman:

<sup>5</sup> Sureda, L. (2001). *Cómo mejorar el auto concepto, programa de intervención para la mejora de habilidades socio personales en alumnos de secundaria*. México: CCS

forma totalmente opuesta para demostrar que aquello que se decía de nosotros es erróneo.

Es importante mencionar cómo se forma el auto concepto en los ámbitos personales y sociales, ya que la valoración que hacemos de nosotros influye en cómo nos relacionamos, si la imagen que tenemos de nosotros mismos es positiva, estas áreas serán favorables, de lo contrario se presentarán dificultades y es posible que la persona tenga conflictos en su interacción. A su vez, tener un buen auto concepto favorece nuestra actitud para relacionarnos con los demás y por lo tanto se nos facilite la convivencia. En el aspecto personal ayuda a aceptar nuestras limitaciones y a observar nuestras cualidades.

Las personas con un auto concepto alto, en contraste con aquellas que tienen uno bajo, son capaces de integrarse más fácilmente a la sociedad a la vez que desempeñan un papel dentro de ésta que resulta beneficiosa tanto para el individuo como para el medio donde se desarrolla, de esta misma forma las personas con una alto auto concepto, son más resilientes a las dificultades que se les pueda presentar, lo que los hace poseer una buena adaptación a nivel socio afectivo, y por lo tanto, les permite manejarse de forma más funcional.

Por otra parte, las personas con bajo auto concepto, como menciona Owens "*Son más susceptibles a las influencias negativas del medio*"<sup>6</sup> esto a su vez los lleva a realizar acciones inadecuadas en función del mal auto concepto que tienen de sí mismos, lo que desencadena dudas acerca de ellos, así como sentimientos de culpa y no aceptación generando acciones no funcionales para el individuo.<sup>7</sup> Por ejemplo, podemos sentirnos incapaces de establecer relaciones con las personas debido a que tenemos ideas erróneas sobre nosotros mismos y/o desconocemos nuestras capacidades, esto representa una dificultad para lograr nuestros objetivos pues no reconocemos nuestras habilidades. Otra de las características de una persona con un auto concepto

---

<sup>6</sup> Owens, I. (2001). *Extending self-Esteem, Theory and Research*. EUA: Cambirdge.

<sup>7</sup> Festerheim y Baer. (1975). *No digas si cuando quieres decir no. El APRENDIZaje asertivo que puede cambiar tu vida*. México: Grijalbo. pp. 45-49

negativo es que tienden a comportarse de forma insegura después de tener un acierto y cuando fallan atribuyen esto a sus capacidades, sintiéndose desvalidos cuando dan por hecho que sus fracasos son ocasionados por sus pocas habilidades; es por ello que las atribuciones que hace la gente sobre las causas de su fracaso en el primer intento es trascendental.

Como podemos ver la auto percepción es algo que se puede desarrollar y aumentar de acuerdo a las experiencias de cada persona, para esto debemos aprender a querernos y aceptarnos tal como somos, así mismo, es importante tener en cuenta todas las cualidades y limitaciones que tenemos. Queda concluir, que el desempeño de las habilidades sociales está estrechamente ligado a la percepción de nosotros mismos, por lo que debe existir un entrenamiento a la par con el fin de desarrollar ambas áreas.

## CAPÍTULO III. INFLUENCIA SOCIAL Y ESTEREOTIPOS.

### **¿Qué es la influencia social? ¿Qué son los estereotipos? Relación entre influencia social y auto concepto. Influencia de los medios de comunicación en los estereotipos.**

A través de las interacciones sociales es que vamos construyendo redes que facilitan la convivencia con los otros y que permiten constituir grupos con el fin de obtener protección, sustento y generar una identidad individual. Un grupo se forma a partir de la interacción entre dos o más personas y a través de él surgen las relaciones humanas. *“Un grupo es una reunión, más o menos permanente, de varias personas que interactúan e ínter fluyen entre sí con el fin de lograr ciertas metas comunes, y que rigen su conducta por una serie de normas y valores”*<sup>8</sup> .

A lo largo de nuestra vida nos vamos afiliando a grupos de acuerdo a las necesidades que tengamos y a los requerimientos que nos van exigiendo. A su vez, nos relacionamos en los grupos con los que sentimos una identificación, ya que adoptamos sus normas e ideologías, y a partir de ello desempeñar los roles asignados. González (1978), menciona que por lo general, los grupos se pueden formar a través de intereses como: la atracción interpersonal, de las cuales se desglosa la proximidad, el contacto, la interacción, el físico y la semejanza.

Sin embargo, el formar parte de un grupo también hace que como individuos tengamos la capacidad de influir en los demás y a la vez resistir a su influencia, lo cual se conoce como poder social<sup>9</sup>, este poder en los grupos hace que la persona realice conductas que le parecen apropiadas de acuerdo a la internalización que tenga, sin embargo, esta influencia puede ser tanto positiva como negativa, por lo que es importante tener un criterio propio que impida dejarnos llevar por los otros. Los medios de comunicación también juegan un

---

<sup>8</sup> González, J. N. (1978). *Dinámica de grupos: Técnicas y tácticas*. Pax México: México. p.p

16

<sup>9</sup> Worcherl y Cooper. (2002). *Psicología Social*. México: Thomson.



papel en la influencia social, pues marcan las tendencias y las conductas que una persona “debe cumplir”. Esto se ve reflejado en el aprendizaje y desarrollo de las habilidades sociales, pues de acuerdo al grupo que pertenecemos, se esperará que sea nuestro comportamiento.

Es por eso que debemos mantener un criterio firme y no dejarnos influir por lo que vemos o por quienes nos rodean, de este modo el auto concepto es una parte fundamental para lograrlo (véase Capítulo II). Sin embargo, en ocasiones aunque nos percibimos de una manera favorable, no podemos dejar de lado la influencia de los juicios de los otros hacia los grupos de los que formamos parte, pues estos siempre nos van a atribuir características tanto favorables como desfavorables; A esto se le conoce como estereotipo. El estereotipo es una imagen simplificada de lo que puede ser una persona, como representante, a la vez, de un grupo, pues comparten ciertas cualidades y características, existen estereotipos positivos y negativos<sup>10</sup>, sin embargo los estereotipos siempre tienden a querer predecir la conducta de los individuos, basándose solamente en apariencias.

Los estereotipos generan distorsiones acerca de la personalidad y las conductas que un individuo realiza, lo que produce cambios en el auto concepto, pues mientras se hace énfasis en algunas características, se puede hacer caso omiso de otras, esto a su vez generará diferentes reacciones de otras personas hacia el individuo, lo que reforzará positiva o negativamente, pensamientos y conductas presentadas por la persona.

---

<sup>10</sup> Bargh, J. A.; Chen, M. & Burrows, L. (1996) Automaticity of social behavior: Direct effects of trait construct and stereotype activation on action. *Journal of Personality and Social Psychology*; 71(2): 230-244

## CAPÍTULO IV. COMUNICACIÓN

**Definición, tipos de comunicación, lenguaje verbal, lenguaje corporal (gestos, postura, movimientos y signos compartidos socialmente), importancia en las Habilidades Sociales utilidad, formas de transmitir un mensaje**

Para que la interacción se dé entre seres humanos es necesario que compartan un sistema de comunicación, pues esta convivencia no sería posible sin una vía de lenguaje que permita una comunicación entre semejantes. Esta herramienta facilita la transmisión del conocimiento, información y significados. Rangel (1977), menciona que la comunicación es un proceso por medio del cual emisores y receptores de mensajes interactúan en un contexto social dado, lo cual implica inferencia, intercambio social y participación de los involucrados en el proceso<sup>11</sup>. Para que una comunicación sea efectiva, es preciso que exista un sistema de signos y símbolos conocidos y compartidos tanto por el receptor como por el emisor; además de que el primero debe recibir la información, decodificarla, comprenderla, valorarla y responder de alguna manera, con el fin de crear una relación dinámica entre ambas partes.

En la comunicación, no sólo está implícita la transmisión de información, sino que el proceso se ve influenciado por el contexto social, historia de aprendizaje y las características de las personas, esto hace que las partes necesiten compartir ciertos significados para lograr entender o transmitir el mensaje que pretenden dar a conocer.

Al hablar de comunicación, muchas veces se considera que ésta se da exclusivamente mediante el habla, sin embargo, existen diferentes formas de transmitir un mensaje: de forma oral, escrita o mediante las expresiones corporales conocidas como lenguaje no verbal. Este tipo de lenguaje, o metalenguaje, se refiere a los movimientos corporales que se utilizan para comunicar, expresar, enfatizar o simbolizar propiedades del discurso. Según

---

<sup>11</sup> Rangel, H. M. (1977). *Comunicación oral: ¿Qué es la Comunicación?* México: Trillas.20-35.

Knapp (1982), el lenguaje corporal es el movimiento del cuerpo cinético que comprende de modo característico los gestos, movimientos corporales de extremidades, cabeza, manos, expresiones faciales, miradas, posturas u otras.<sup>12</sup> La comunicación no verbal, es importante para la convivencia en sociedad, pues denota mucho de lo que queremos expresar y debe de corresponder con el mensaje que busquemos transmitir; a su vez, el lenguaje corporal es una parte esencial cuando queremos comunicar un mensaje a otros, no importa en qué escenario nos desenvolvamos está presente en los momentos cotidianos, laborales o sociales.

Es por ello, que modificar el lenguaje corporal facilita que la persona se sienta segura de sí ante situaciones que implican un reto o una dificultad, así mismo, lenguaje verbal adecuado (es decir que éste sea acorde al contexto y al discurso de la persona) mejora la convivencia y la interacción entre las personas. *“El éxito en la comunicación depende del funcionamiento correcto y adecuado de todos los componentes del sistema de comunicación”*<sup>13</sup>. Partiendo de esta idea, la comunicación a través de gestos y movimientos del cuerpo, permite transmitir el mensaje de forma sencilla y concreta.

Por otro lado, uno de los principales logros en la evolución del hombre ha sido la comunicación verbal, ya que permite la interacción con aquellos que nos rodean, así como la difusión de información. *“El lenguaje humano se basa en la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos, principalmente utilizando el lingüístico”*<sup>14</sup>. La comunicación verbal puede realizarse de dos formas: oral, a través de signos y palabras habladas; o escrita: por medio de la representación gráfica de signos. Hay múltiples formas de comunicación, los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de sus formas más primarias.

El lenguaje verbal se define como un conjunto de elementos (fonemas y morfemas) y una serie de rasgos que se combinan (morfosintaxis), con el

---

<sup>12</sup> Knapp, M. L. (1982). *La comunicación no verbal: El cuerpo y el entorno. El cuerpo es el mensaje* (pp. 53- 57, 235- 242). Barcelona: Paidós. 10-43

<sup>13</sup> Givens, D.B. (2000) *Body speak: what are you saying? Successful Meetings*. New York: Mc Graw Hill. p.p 38.

<sup>14</sup> Francois, F.. *El lenguaje y la comunicación*. Buenos Aires: Nueva Visión. p.p 20.

objeto de constituir mensajes con significado<sup>15</sup>; se compone por el conjunto de sonidos articulados con los cuales las personas manifiestan lo que piensan o sienten, se expresa mediante signos y palabras habladas, componiéndose así un discurso, éste va en sincronía con la entonación, pausas, y lenguaje corporal, determinando lo que se quiere decir.

A su vez, el lenguaje oral es una función simbólica que nos permite evocar significados compartidos, ya que socialmente tenemos una forma común de entendernos, y que tanto la persona que comunica como el escucha deben de conocer, pues de lo contrario no se entenderían estos símbolos o podrían prestarse a confusión, como ocurre cuando escuchamos un lenguaje ajeno a nosotros. Dentro de esta información compartida, no sólo es importante conocer los significados, sino también existen códigos específicos utilizados en situaciones particulares, por ejemplo, el tono de voz en que se dé un mensaje puede cambiar el significado del mismo. Esto hace referencia a las diferentes formas que existen de transmitir una información y que están determinadas por el énfasis de la voz, las pausas, silencios etc., pues no es lo mismo el tipo de mensaje transmitido cuando estamos felices, enojados o tristes. *“En el lenguaje intervienen dos sujetos: el que habla y el que escucha. El que habla escoge las palabras que necesita para expresar su pensamiento, las ordena según las reglas gramaticales del idioma y las pronuncia por medio de órganos del lenguaje. El que escucha percibe el lenguaje y, de una u otra manera, comprende el pensamiento expresado.”*<sup>16</sup>

Ya se han señalado las partes necesarias para que exista un proceso de comunicación, pero a pesar de que haya un mensaje claro la decodificación o emisión de las personas puede depender de una a otra.

Existen diferentes tipos de mensajes que dependen del contenido (público o privado), y del tratamiento (culto, estándar, coloquial o popular) del mensaje, además dependiendo del contexto, puede ser formal, que está sujeta al orden,

---

<sup>15</sup> Méndez, T. I. (1989). *El lenguaje oral y escrito en la comunicación: Estructura del lenguaje oral*. México: Limusa. p.p. 120-121

<sup>16</sup> Cebeiro, M. R. (2006) *La buena comunicación : las posibilidades de la interacción humana*. Barcelona: Paidós, pp. 55.

las normas y los papeles establecidos por el grupo en cierto estrato de la sociedad, o puede ser informal, que es la manera más personalizada de comunicarnos.

En su mayoría utilizamos el lenguaje oral para entretener, persuadir, informar y actuar<sup>17</sup>, por tanto tiene gran relevancia en las relaciones que establecemos con las demás personas y como toda comunicación su naturaleza es social. Es importante tener en cuenta que, al igual que el lenguaje no verbal, también podemos adquirir la habilidad de expresar nuestras ideas claramente por medio de lo que decimos, y cómo lo decimos.

A su vez, para que la comunicación sea efectiva el lenguaje verbal y no verbal tienen que ser congruentes tanto en sus componentes, como con el motivo de lo que se quiere expresar.

A pesar de que las personas pueden expresarse a través de diferentes tipos de lenguajes, existe una interpretación generalizada para los gestos y movimientos más comunes que están socialmente mediados. A continuación se mencionarán los componentes más importantes y el significado que percibe un interlocutor al recibir el mensaje.

En los elementos del lenguaje no verbal, la mirada juega un papel determinante, por ejemplo, cuando escuchamos es importante mirar a la persona a la cara, sin embargo, no debemos mantener la mirada fijamente durante mucho tiempo, pues podemos inquietar a nuestro interlocutor. Por otra parte, sirve para interactuar y marcar los turnos de palabra en una conversación. Antes de dar una respuesta, solemos desviar la mirada, haciendo ver que vamos a hablar. Una forma de demostrar atención hacia la persona con la que hablamos es cuando asentimos con la mirada, o con la cabeza haciendo ver que prestamos atención. Estamos tan familiarizados con

---

<sup>17</sup> Fonseca, S. Y. (2005) *Comunicación oral: Fundamentos y prácticas estratégicas*. México: Pearson Education.

este tipo de gestos, que somos capaces de distinguir entre una mirada burlona, una mirada de sorpresa, una mirada desafiante, etc.<sup>18</sup>

Otro de los componentes para lograr una comunicación efectiva se encuentra en la forma de saludar que hay entre dos personas, en el saludo transmitimos muchas de las características que sentimos, como inseguridad, sumisión, o hasta seguridad. El apretón de manos ha de ser firme, seguro y de acuerdo a la persona que tenemos en frente, de lo contrario dará la impresión de debilidad, poco carácter y pedantería. Tampoco hemos de dar la mano muy fuerte, ya que puede mostrar agresividad, y podemos hacer daño a la otra persona.

Con respecto a la posición corporal, los brazos y las piernas dicen mucho de nuestras actitudes, por ejemplo, una de las interpretaciones que se les ha dado es que cuando se cruzan los brazos se demuestra una postura defensiva o nerviosa. Si se toman las manos por detrás del cuerpo significa seguridad o superioridad<sup>19</sup>. A su vez, el movimiento continuo de las extremidades denota nerviosismo e inseguridad. Salzer<sup>20</sup> menciona que mantener las manos en la cadera implica una actitud agresiva, las manos en la cara normalmente denotan pensamientos negativos, cubrirse la boca o la nariz expresa que se está mintiendo, mientras que las manos en la cabeza demuestran aburrimiento, pero si se apoya la cabeza en una sola mano expresa que se evalúa la situación.

Cabe señalar que las interpretaciones que hacemos del lenguaje no verbal no siempre son acertadas, pues depende de la forma de interpretar del receptor, además esto debe corroborarse a través del discurso de la persona, ya que mediante la práctica el individuo puede modificar su lenguaje no verbal, por lo que basarnos sólo en el metalenguaje puede llevarnos a distorsionar el mensaje que se nos está transmitiendo

---

<sup>18</sup> Knapp, M. L. Idem

<sup>19</sup> Salzer, J. (1984). *La expresión corporal: Una enseñanza de la comunicación* Barcelona: Herder.

<sup>20</sup> Salzer, J. Idem.

A pesar de que es importante la expresión del lenguaje corporal en nuestra forma de comunicarnos, los pensamientos que tengamos acerca de la situación también pueden verse reflejados en el mensaje del cuerpo, Skinner<sup>21</sup> menciona que el pensamiento es lenguaje interno, es decir en voz baja y que se mantiene en privado por lo que la interacción resulta entre la misma persona. Partiendo de esta idea, los pensamientos juegan un papel esencial en el comportamiento de la persona, por ejemplo, los pensamientos negativos que generan ansiedad nerviosismo o estrés, bloquean nuestra forma de expresarnos tanto verbal como no verbal y dan un mensaje contrario al que queremos decir. Un ejemplo de ello es: “Tengo que decir algo interesante, sino la otra persona se dará cuenta de que estoy nervioso”, pensamiento que genera intranquilidad, y por lo tanto, una expresión corporal inadecuada. Eliminar este tipo de pensamientos ayuda a expresarnos mejor siendo algo que puede aprenderse y entrenarse<sup>22</sup>, este aprendizaje se da a través de algunas técnicas cognitivo-conductuales como lo pueden ser: la auto instrucción, detención del pensamiento, reestructuración cognitiva entre otras. En estas técnicas el terapeuta instruye al usuario para detectar los pensamientos automáticos que no le son funcionales, una vez localizados se confronta al individuo para cuestionar la racionalidad de los mismo, al término se enseña a la persona a cambiar este tipo de cogniciones por unas más funcionales, El reestructurar el pensamiento modifica la conducta, lo cual incluye mejoras en el lenguaje verbal y no verbal.

---

<sup>21</sup> Skinner. B. F (1981). *Conducta verbal*. México: Trillas.

<sup>22</sup> James, J. (2003). *El lenguaje corporal: proyectar una imagen positiva*. Barcelona: Paidós.

## CAPÍTULO V. TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN

**¿Qué es la frustración?, expectativas, control ambiental, técnicas relajación, ¿qué es la tolerancia?, importancia de la tolerancia a la frustración, respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales, utilidad en las habilidades sociales complejas.**

En las habilidades sociales otro de los puntos que debemos tomar en cuenta es que no sólo se trata de responder a la exigencias del medio, sino que existen situaciones que no podemos controlar y predecir, ya que hay numerosos factores variables, que pueden interferir con nuestros planes generando expectativas fallidas y por consiguiente sensación de fracaso y/o frustración. Tal es el caso de situaciones ambientales, contingencias inesperadas o hasta aquellas que tienen que ver con la toma de decisiones de otros y en las cuales no tenemos ninguna autoridad.

De acuerdo con Dollard (1989)<sup>23</sup>, la frustración se produce cuando las expectativas del individuo no coinciden con los hechos reales. Lo que frustra no es tanto la adversidad, sino el hecho de que los acontecimientos no se produzcan como la persona esperaba, le resulta difícil aceptar que sus previsiones eran incorrectas y que había concebido unas expectativas infundadas. Cuando un deseo o una ilusión no se cumplen, las personas generalmente se enfadan, entristecen, se asustan y en algunos casos buscan un culpable, pues es más fácil que aceptar el propio error, estas son algunas reacciones ante una situación que causa frustración.

Por otro lado, la tolerancia guarda relación con la aceptación de aquellas personas, situaciones o cosas que se alejan de lo que cada persona posee o considera dentro de sus creencias<sup>24</sup>. Se trata de un término que proviene de la palabra en latín “tolerare”, la que se traduce al español como “sostener”, o bien,

---

<sup>23</sup> Dollard, J & colab. (1989) *Frustration and aggression*. New haven: Yale University.

<sup>24</sup> Ortega, P. (1996) *Tolerancia en la escuela*. Barcelona: Ariel



“soportar”. La tolerancia es posible de medir en determinados grados que guardan relación con la aceptación que se tenga ante algo con lo que no se está de acuerdo o que no se adecua al propio sistema de valores.

Para aprender a tolerar la frustración primero hay que aceptar que como seres humanos todos poseemos limitaciones y que a su vez nos es imposible controlar las acciones de los otros, en segundo lugar es pertinente hacer una reestructuración de los pensamientos, pues si estos son negativos, el sujeto puede auto flagelarse constantemente por un acontecimiento que estuvo fuera de su control, así mismo existen ciertas cogniciones que distorsionan la percepción de la persona, por lo que alguien puede sentirse frustrado por tener pensamientos muy rígidos, intransigentes o incongruentes con lo que acontece<sup>25</sup>. En tercer lugar, se puede utilizar la tolerancia para disminuir la frustración, ya que esta permite soportar una situación que nos resulta desagradable.

Con lo anterior podemos decir que la Tolerancia a la Frustración es saber superar aquellas situaciones que resultan desagradables para el individuo, continuando con su vida normal pese a la existencia de esa situación “desagradable”. Cuando se tiene una baja tolerancia a la frustración es más probable que aparezcan sentimientos como la ira, miedo o tristeza, pues no somos capaces de enfrentarnos eficazmente a situaciones poco gratificantes. En cambio cuando poseemos alta tolerancia a la frustración, la vida es más agradable, más fácil y con menos estrés, pues somos capaces de no convertir un problema en el centro de nuestras vidas. El saber responder adecuadamente ante los imprevistos, las interrupciones, los contratiempos, etc. y mantener la calma en estas situaciones es lo que permite pensar con claridad y, por tanto, encontrar las soluciones apropiadas.

Debemos de tener muy en cuenta que las cogniciones preceden a la conducta y desde esa perspectiva si logramos controlar nuestros pensamientos nuestro comportamiento estará muy acorde con lo que se desea. Si permitimos que

---

<sup>25</sup> Viamonte, M (1991) *Frustraciones. Como afrontarlas en la vida diaria*. México: Trillas:

pensamientos automáticos nos invadan, (cogniciones que nos hacen sentir torpe o inútil), nos predisponemos a actuar de una forma acorde a lo que pensamos, y por lo tanto, nos sentiremos más frustrados si no logramos nuestros objetivos.

Aprender a manejar la frustración resulta de utilidad en el desarrollo de un buen auto concepto, pues cuando las cosas no resultan como las queremos o planeamos, es fácil que el individuo, se sienta triste, enojado y en algunos casos incapaz, este tipo de sensaciones generan que se desvalorice, por lo que hay que hacer siempre una evaluación de si era una situación que podíamos controlar o si esta era ajena a nosotros para conservar integro nuestro auto concepto

Por otro lado, también existen respuestas conductuales y fisiológicas ante una situación que nos parezca frustrante. Cuando una persona siente que una experiencia rebasa sus capacidades se comporta de manera agresiva y por lo general a la defensiva, mientras que algunas respuestas fisiológicas pueden ser dolores de cabeza y estomago, elevación de la temperatura, sudoración entre otras<sup>26</sup>.

A su vez, es importante aprender a reaccionar de una manera más efectiva ante situaciones frustrantes, pues así evitamos generalizar este sentir ante experiencias similares, y por lo tanto, la próxima vez podremos obtener resultados diferentes. Al fin y al cabo, no debemos olvidar que la tolerancia también es una habilidad que podemos aprender y desarrollar poco a poco. De esta forma la tolerancia a la frustración es esencial en el desarrollo de cualquier individuo, pues al poder superar aquellas situaciones que le resultan desagradables, es más probable que la persona sea funcional y reduzca sentimientos de ira, tristeza y fracaso.

---

<sup>26</sup> Viamonte, M. Ídem.

## CAPÍTULO VI. ASERTIVIDAD

**Definición, importancia, tipos de respuesta, derechos asertivos, conductas y cogniciones asertivas, utilidad, asertividad, habilidades sociales y auto concepto, técnicas de asertividad (respuestas asertivas).**

Como hemos visto, no existe una lista específica de cuáles son las habilidades sociales, sin embargo, se puede decir que la asertividad se encuentra presente en el desarrollo de cualquier habilidad social, por lo que muchas veces se piensa que son sinónimos. La asertividad incluye una serie de habilidades, propias de la comunicación verbal y no verbal. Fesrerheim y Baer<sup>27</sup> define a la asertividad como la *“expresión adecuada de cualquier emoción que no sea la ansiedad hacia otras personas”*. Al igual que otras habilidades sociales, la asertividad está en función del contexto específico y del objetivo que planteemos antes de actuar.

Dentro de la comunicación existen diferentes tipos de respuesta, uno de ellas es la agresiva, la cual depende íntimamente de la forma de ser de cada individuo. A su vez, si se es agresivo y la emoción que domina es la ira, la persona puede tener el objetivo de herir a los demás por sentir que todos desean lastimarlo, aún cuando dicha situación sólo sea producto de la interpretación personal. Por otro lado, otra forma de respuesta puede ser la sumisa, en la cual el individuo es fundamentalmente inseguro y al no saber defenderse se sentirá herido y angustiado en la mayoría de las interacciones personales en las que se encuentre. Cabe señalar que la asertividad no es un estado constante, pues ésta varía según la situación y el contexto, es una conducta que no puede estar equilibrada completamente, ya que en ocasiones tenemos que ser más agresivos o más sumisos según sea el caso, al ser asertivos tenemos que saber identificar cuando es más conveniente cada tipo de respuesta.

---

<sup>27</sup> Fesrerheim y Baer (1975) “No diga si cuando quiere decir no”. El aprendizaje asertivo (AA) que puede cambiar su vida. Grijalbo. México. pp 15,35.

Así mismo, el mantener una conducta asertiva forja nuestro auto concepto ya que una persona asertiva tiene las siguientes características<sup>28</sup>:

- ❖ Se siente libre para manifestarse “esto soy, esto es lo que yo siento, pienso y quiero”.
- ❖ Puede comunicarse con personas de todos los niveles y su comunicación es abierta, directa, franca y adecuada.
- ❖ Tiene una actitud activa en su vida. hace que las cosas sucedan.
- ❖ Actúa de una forma que le genera auto respeto. Ya que comprende que no siempre puede ganar por ello acepta sus limitaciones.

El ser asertivos es decir lo que se piensa o siente respetándose siempre a uno mismo y a los demás. Para fundamentar esto, autores como Caballo (2008)<sup>29</sup> han denominado los principales derechos asertivos, los cuales son:

Tengo derecho a:

- ❖ Contestar sinceramente si algo me gusta o no
- ❖ Querermme y mimarme
- ❖ Hacer cualquier cosa mientras ello no suponga daño a nadie
- ❖ Hablar sobre situaciones que me incomoden.
- ❖ A ser tratados con respeto y dignidad.
- ❖ A equivocarnos y ser responsables de nuestros errores.
- ❖ A tener nuestras propias opiniones y valores.
- ❖ A cambiar de opinión, idea o línea de acción.
- ❖ A protestar cuando se nos trata injustamente.
- ❖ A decidir qué hacer con nuestro propio cuerpo, tiempo y propiedad
- ❖ A rechazar peticiones sin sentirnos culpables o egoístas.
- ❖ A estar solos aun cuando deseen nuestra compañía.
- ❖ A no justificarse ante los demás.
- ❖ A no responsabilizarse de los problemas de otros.

---

<sup>28</sup> Ibidem pp 35

<sup>29</sup> Caballo, V. (2008). Manuea de Técnica de Terapia y Modificación de la Conducta. España: Siglo XXI.

Con esta lista se pueden determinar metas y llegar a ellas, aunque no en todas las ocasiones vamos a conseguir lo que queremos, ya que tenemos limitaciones.

Ya hemos mencionado qué es la asertividad y algunas de sus características, pero ¿cómo lograr ser alguien asertivo? Algunos elementos con los cuales podríamos mejorar nuestra asertividad es cambiando ciertas palabras, pues en ocasiones modificando lo que decimos podemos mostrar a la otra persona una mejor actitud, por ejemplo:

¿Otra vez te vas a poner así? / Ya estas enojado mejor hablamos luego, por *me parece que* estas cansado en este momento es mejor hablar más tarde.

Al usar el verbo “parecer” no estamos culpando directamente al otro, si no estamos refiriendo que es nuestra perspectiva. Además de que estamos respetando nuestro derecho de expresar lo que sentimos y a la vez el de los otros.

También podemos cambiar palabras que sean más específicas, por ejemplo: “esta comida es una cochinado” por “a esta comida le falta sal”, “no quiero ir a tu fiesta” por “me gustaría ir a tu fiesta pero tengo que cumplir con unos compromisos diviértete”, “te odio”, por “no me agrada tu actitud”.

Preguntar la opinión del otro y *ESCUCHAR* lo que piensa es buena opción, por ejemplo: “Ayer no nos vimos ¿te parece si nos vemos el sábado?” O “Sé que siempre tengo una opinión contraria a la tuya ¿Qué te gustaría que yo hiciera y tu también para mejorar?”, “¿te gustaría llegar a un acuerdo?”, es importante recordar que en un acuerdo ambas partes pierden y ganan algo con el mismo valor.

A su vez, cuando digas un cumplido a la otra persona, ten cuidado en que no sea tan frecuente o muy exagerado, ya que en el primero de los casos pierde su efectividad y en el segundo no tiene credibilidad, por lo tanto, se puede tomar a las personas como falsa.

Por otra parte, existen ciertos pensamientos que influyen en la forma de responder ya sea pasiva o agresiva, estos pueden ser: “para que lo digo si de todas formas no importa”, o “para que exijo si nunca me harán caso”, a su vez estas cogniciones hacen que una persona crea que no es apta para decir lo

que piensa, sin embargo, hay que tenerlos en cuenta para poder contrarrestarlos y detenerlos mediante técnicas de autocontrol, pues de lo contrario influyen en el comportamiento del individuo, y por lo tanto, de su tipo de respuesta<sup>30</sup>.

Por ejemplo las personas con respuestas agresivas pueden presentar pensamientos tales como: “se tiene que hacer lo que yo quiero”, “nadie me va a decir lo que tengo que hacer”, “nadie va a pasar sobre mí” estas cogniciones ocasionan respuestas que infringen en los derechos ajenos.

Es por esto que la asertividad es necesaria en nuestra vida cotidiana, ya que si no expresamos nuestro sentir podemos quedar insatisfechos lo cual conllevaría a una serie de sentimientos que van desde el arrepentimiento y la culpabilidad hasta la frustración.

---

<sup>30</sup> Castanyer, M. O. (1996). *La asertividad: expresión de una sana auto concepción*. Bilbao : Desclee de Brouwer,

## CAPÍTULO VII. HABLAR EN PÚBLICO

**Definición, H.S. básicas necesarias, tono de voz, cogniciones, respuestas fisiológicas involuntarias, técnicas de relajación y auto instrucción para controlar nervios, lenguaje corporal (gesticulaciones), preparación, práctica**

Las habilidades sociales no sólo sirven para relacionarnos con una persona, sino que estas pueden ayudarnos a interactuar con grupos numerosos, por ejemplo al hablar en público mostramos nuestras habilidades para expresar ideas e incluso para poder convencer a la audiencia de nuestros planteamientos. En este caso, hay que saber cómo acercarse a los espectadores, que palabras utilizar y cómo captar su atención, además de tener presente los pensamientos que pueden influir en nuestra exposición, pues la habilidad de hablar en público se compone de elementos cognitivos, motores y conductuales.

Para poder hablar en público es necesario retomar los elementos ya antes mencionados (asertividad, tolerancia a la frustración y auto concepto), con el fin de transmitir un mensaje y lograr una comunicación efectiva. El uso del lenguaje verbal y no verbal y la selección empleado son fundamentales<sup>31</sup>. No se trata sólo de soltar un discurso, sino de establecer una comunicación entre el ponente y el público, el mantener su atención y transmitir nuestra idea.

A su vez, establecer el objetivo de cómo, por qué y para qué se va a hablar frente un público facilita preparar los elementos para su ejecución. Dentro de estos objetivos esta: transmitir información, manifestar una opinión sobre un tema determinado o entretener. También es importante que el orador domine la información que va a proporcionar, el punto es exponer el contenido de una manera sugerente y utilizar los recursos ya sean visuales o, auditivos necesarios para captar la atención

---

<sup>31</sup> Aguadero, F. (1997) *El arte de comunicar*. Madrid: Ciencia 3.

Como se mencionó, la habilidad de hablar en público se compone de distintos elementos, por ejemplo los motores, en estos hay que resaltar el uso de gestos y ademanes por parte del ponente. Cuando se está hablando, el rostro debe adaptarse a las palabras de tal modo que en las expresiones se enfatice de lo que se habla. Es necesario saber sonreír cuando se dicen cosas graciosas y cuando es algo más serio, el ponente debe saber endurecer los músculos faciales. A su vez, las manos deben de moverse de acuerdo a lo que se hable, evitándose algunos tics como comerse las uñas, rascarse la cabeza, subirse continuamente los pantalones, etc.<sup>32</sup>

Hay que recordar que es importante adaptar el tono de voz a las diferentes circunstancias para establecer una relación de coherencia entre lo que se dice y la forma en que se dice, al hablar es importante hacer sonar bien todas las letras y sílabas y pronunciar separadamente las palabras.

Si utilizamos carteles, presentaciones o videos, como auxiliares para expresar mejor nuestras ideas debemos de ser cuidadosos en dos aspectos: el contenido y el diseño. Para los carteles la claridad de la letra y para las presentaciones el color de fondo y la tipografía, así mismo es importante no leer y sólo utilizar palabras clave o dibujos que nos hagan recordar los conceptos o ideas, para esto debemos seguir el formato de 8 x 8, el cual hace referencia a escribir en una presentación 8 líneas con 8 palabras y no más, para evitar la saturación de información.

Aparte de estos elementos debemos tener presente la influencia de las cogniciones sobre nuestro desempeño, por lo que se sugiere pensar de forma positiva refiriéndonos a nuestras habilidades o conocimientos acerca del tema que se va a exponer. A su vez, es conveniente relajarnos antes de hablar en público, con el fin de evitar ansiedad ante la situación. El tener siempre presente nuestras capacidades permitirá que alcancemos nuestras metas de manera satisfactoria.

---

<sup>32</sup> Puchol, L. (2005) *Hablar en público: nuevas técnicas y recursos para influir a una audiencia en cualquier circunstancia*. España: Díaz de Santos.



## CAPÍTULO VIII. LIDERAZGO

### **Definición, utilidad, importancia, tipos de liderazgo, habilidades de un líder y de un buen líder, teorías del liderazgo.**

Tal como se ha mencionado, los seres humanos asumimos diversos roles dentro de los grupos que formamos parte, por lo que cada individuo ejerce un papel con la finalidad de alcanzar una meta en común. Uno de estos roles es el del líder, el cual de acuerdo con Bennis se considera como un individuo iniciador, director u organizador de actividades, que tiene influencia sobre el resto del grupo y que busca siempre ver por los intereses de todos los miembros<sup>33</sup>.

**Un líder** es una persona que guía a otros hacia una meta común,<sup>34</sup> creando un ambiente en el cual los miembros del equipo se sienten activamente involucrados en un proceso creativo. Un líder no es el jefe del equipo, sino la persona que está comprometida a llevar adelante la misión del proyecto, es decir, no es aquel que sólo ve por sus intereses, sino también por los de sus compañeros. Dentro de nuestra sociedad, existen líderes en la mayoría de las instituciones en las que nos involucramos, por ejemplo, la iglesia, la escuela, el trabajo, y en algunas ocasiones, también en los grupos de amigos.

Es importante aclarar que a pesar de que existen distintas posturas, y que algunas de ellas consideran que los líderes nacen y no se hacen, una persona que se proyecta como líder no está determinada con las características que lo favorecen para esto, más bien, las ha ido adquiriendo, ya que estas habilidades se pueden aprender y entrenar. Entre algunas de las habilidades que son recomendables poseer para ser un líder se encuentran<sup>35</sup>:

- Saber escuchar: Admitir que nuestras ideas se pueden mejorar y que no SIEMPRE tenemos la razón. Por ejemplo, cuando alguien hace

---

<sup>33</sup> Bennis, W.G.(2008). *Líderes :estrategias para un liderazgo eficaz*. Barcelona: Paidós

<sup>34</sup> Gardner, J. W. (1991) *El liderazgo*. Buenos Aires: Grupo Editor Latinoamericano.

<sup>35</sup> Alberoni, F. ( 2003). *El arte de liderar*. España : Gedisa.

una crítica a nuestro trabajo en lugar de discutir, podemos agradecer y decir “no lo había pensando en esa forma”. Una persona asertiva expresa sus opiniones, pero sin querer imponérsela a los demás y a su vez es tolerante ante la frustración cuando las cosas no salen como quería

- Ser organizado: Para el ámbito laboral o los trabajos en equipo es esencial que el líder lleve un control sobre las actividades que cada uno hace o debe de hacer y sobre los documentos importantes, además cuando un miembro empieza a ser organizado es muy probable que los demás también lo sean, esto permite que el equipo funcione y que no se atrasen las actividades planeadas.
- Estar disponible: Por más ocupados y tareas que realicemos, si algún compañero de equipo o subalterno en el trabajo necesita decirnos algo, es recomendable hacer un espacio para que lo comente, también hacer reuniones frecuentes de equipo para que las preguntas o comentarios no se prolonguen
- Saber delegar: Un líder no debe hacer todo el trabajo, esto sólo es una forma de mal gastar el tiempo, pues impide el crecimiento del equipo. Al contrario, un líder debe trabajar con sus compañeros y aprender cómo delegar responsabilidades pensando al mismo tiempo en los intereses de los otros, metas y fortalezas.
- Ser proactivo: Es decir, tomar la iniciativa, proponer acciones y llevarlas a cabo. Por otra parte, es necesario no sólo hacer lo que se nos pide, tratar siempre de que sea más, ser proactivo también es hacerse cargo de las consecuencias de nuestras decisiones y tomar la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.
- Comunicar: El líder debe expresar claramente sus ideas así como sus instrucciones, y lograr que las personas que lo siguen lo escuchen y

lo entiendan. También debe saber escuchar y considerar lo que el grupo al que se dirige le expresa.

Por último, un líder no debe perder de vista el objetivo o la meta en común que persigue, de esta forma, será más fácil que tome decisiones y además mantenga interesados a los demás en el proyecto.

# MÉTODO

## **Administración de Proyectos**

De acuerdo con Chamoun<sup>36</sup>, la administración de proyectos es un conjunto de acciones que se utilizan para llegar a una meta, aprovechándose de los recursos con los que se cuenta a su máxima capacidad.

Debemos de tomar muy en cuenta que todos los proyectos están atravesados por la temporalidad, es decir, siempre e indiscutiblemente tienen un principio y un fin, además de no dejar de lado que cada proyecto es único e irrepetible.

Dentro de los recursos con los que se cuenta al realizar la administración de proyectos están: el equipo directivo; en este encontramos a los clientes y patrocinadores y el equipo ejecutor, quienes llevarán a cabo todas las fases del proyecto.

El proceso que se lleva a cabo cuando se utiliza la herramienta de la administración de proyectos es el siguiente; primero se define qué es lo que se pretende hacer; segundo, se planea, y en este sentido, se responden preguntas como ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo? Y ¿Quién? Después se lleva a cabo la ejecución de lo planeado. Durante todos los pasos de la administración se hace un control el cual permite realizar cambios en la planeación, tomando en cuenta los diversos contratiempos que pudieran surgir mientras se ejecuta el proyecto y finalmente se realiza un cierre que dará por finalizado el trabajo.

En la administración de proyectos existen áreas que deben de considerarse con el fin de que todo lo planeado salga lo mejor posible y lo más apegado a la planeación, las áreas a considerar son: 1) el alcance del proyecto, el cual debe de ser definido y acordado por los miembros tomando en cuenta las características de la labor en sí, como los objetivos que se planteen; 2) la definición del tiempo, ya que este permite el establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo; 3) costos, pues tomarlos en cuenta permite estar preparados para los inconvenientes que puedan surgir; 4) calidad, la cual

---

<sup>36</sup> Chamoun, Y. ídem.

estará en función de las características del servicio o producto que se proporcione; 5) recursos humanos con los que se cuenta, aquí es prioritario definir quienes están involucrados y qué tareas llevará a cabo cada miembro; 6) riesgos, en la cual se definen las posibles amenazas en el ambiente que puedan generar riesgos; 7) abastecimiento, en donde se definen los lugares de provisión, esto permite controlar en cierta medida los riesgos de la falta de material.

### **Metodología Utilizada: Investigación Acción**

La psicología, al igual que cualquier ciencia, ha generado campos de aplicación a partir de las investigaciones que se han hecho en sus distintas áreas, esto implica que se parta de premisas o hipótesis que al ser comprobadas se asimilan como parte del conocimiento científico de la disciplina. Existen diferentes formas de hacer investigación, una de ellas es la básica en donde se parte generalmente de supuestos teóricos sin la necesidad de que el producto tenga una aplicación inmediata; por otro lado, la investigación aplicada busca resolver problemas de interés social, este tipo de estudios permiten detectar las necesidades de una población determinada y a partir de ello aplicar los conocimientos teóricos para solucionar dichas demandas.

Existen diferentes formas de realizar las investigaciones aplicadas, la primera de ellas es a través de la metodología empiristas positivistas en donde a través de observaciones, implementación de cuestionarios y/o entrevistas estructuradas se determina la problemática a abordar. Sin embargo, este recurso ha sido muy criticado, autores como Cabañas y Chacón <sup>37</sup>mencionan que este tipo de herramientas sólo permiten conocer parte de las necesidades de la población, pero que en muchas ocasiones las intervenciones destinadas a su resolución se enfocan en los intereses de las instituciones en lugar de centrarse en los requerimientos de los individuos inmersos en la comunidad. A su vez, los datos pueden estar sesgados debido a que la población se comporta de forma distinta en la presencia de un investigador, por lo que

---

<sup>37</sup> Cabañas, L. M. y Chacón, F. (1997) Intervención psicosocial y servicios sociales. Ed. Síntesis. Madrid, capítulo 6, p.p. 163-182.

basarnos únicamente en este tipo de herramientas limita el alcance de las intervenciones, ocasionando que éstas no sean efectivas o que no combatan la problemática desde el origen.

Cabe señalar, que otra de las metodologías empleadas para la resolución de problemáticas sociales es la investigación-acción, la cual implica la transformación y mejora de una realidad social, sin embargo en ella el investigador se involucra a lo largo del proceso por lo cual existe un sincretismo entre ambos. *“La investigación acción se trata de una práctica de reflexión social en la que no hay distinción entre la práctica sobre la que se investiga y el proceso de investigar sobre ella”*<sup>38</sup>. Es de esta forma que podemos lograr avances teóricos y cambios en la población que se estudia de forma simultánea.

Una de las características de este modelo es que existe una espiral cíclica de cambios, Sandín<sup>39</sup> indica que esta espiral consta de cuatro etapas

1. Clarificar y diagnosticar una situación problemática para la práctica
2. Formular estrategias de acción para resolver el problema
3. Poner en práctica y evaluar las estrategias de acción. (Comprobar hipótesis)
4. El resultado conduce a una nueva aclaración y diagnóstico de la situación, iniciándose así la siguiente espiral de reflexión-acción

Los puntos anteriores explican el proceso que hay que seguir para realizar este tipo de investigación, así mismo, muestran las ventajas de abordar una problemática desde esta perspectiva. La investigación-acción permite a los psicólogos proponer programas de intervención efectivos y que en verdad busquen satisfacer las demandas de los participantes. Además de esto se pretende que los participantes no sólo actúen como un agente pasivo dentro de

---

<sup>38</sup> Elliot (2000). *La investigación- Acción en la educación*. Madrid: Morata p.p 25

<sup>39</sup> Sandín, E. P. (2003). *Investigación cualitativa en Educación Fundamentos y Tradiciones*. España: M.C Graw- Hill. p.p 167

la investigación, sino que integren en el proceso la auto reflexión como un medio para lograr la solución de sus dificultades.

Esta metodología tiene como ventaja que podemos abordar los aspectos sociales de una investigación como dinámicos, lo que nos permite generar soluciones y cambios a lo largo del proceso, de esta forma se refuerzan la práctica misma y los conocimientos generados. La práctica y la teoría se conjugan para seguir generando conocimiento y mejorar las técnicas que se utilizan.

Es por esto que decidimos utilizar la investigación-acción como la metodología para el presente trabajo, pues dada la naturaleza de nuestro proyecto, nos pareció conveniente utilizar una perspectiva donde no se dejara de lado la experiencia del participante dentro de los talleres en las II Jornadas de Atención Psicológica, los resultados de esta etapa sirvieron para mejorar el servicio de las III Jornadas de Atención Psicológica, pues al enfocarnos a atender las necesidades de la población pudimos retomar sus opiniones y experiencias para optimizar nuestro trabajo como psicólogas.

### **Técnicas Cuantitativa Y Cualitativa**

Cuando se realiza una investigación o una intervención que responda a las necesidades de un grupo o comunidad debe de partirse de un marco metodológico de referencia. En el proceso de construcción de un protocolo de acción o investigación es indispensable tomar en cuenta los datos que van a obtenerse, el proceso y técnicas con las cuales se recabarán la información importante relacionados con el objetivo que se pretende y la hipótesis planteada.

Flick (2004)<sup>40</sup> menciona que la investigación cualitativa tiene relevancia específica para el estudio de las relaciones sociales, debido al hecho de la pluralización de los mundos vitales. La creciente individualización de las

---

<sup>40</sup> Flick, U (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.

maneras de vivir, los patrones biográficos (Beck 1992 En: Flick )<sup>41</sup>, estilos de vida y maneras de vivir (Hradil 1992 En: Flick 2004)<sup>42</sup>. Esta pluralización requiere una nueva sensibilidad para el estudio empírico de los problemas

La metodología cualitativa se utiliza cuando los datos a obtener son no paramétricos. Los datos cualitativos consisten en cualquier información recolectada durante la investigación o la aplicación del protocolo de acción, los cuales no se han cuantificado. Los datos cualitativos ayudan a contradecir o apoyar las hipótesis generadas al principio de la investigación o protocolo de acción.

Respecto al tema de los datos Coolican<sup>43</sup> menciona que en los métodos cualitativos los resultados se retienen en su forma original de significados; no se cuantifican en modo alguno. Dentro de los instrumentos que se utilizan para recabar datos cualitativos están, los cuestionarios de preguntas abiertas, entrevistas no estructuradas y semi estructuradas, observación participante, los estudios de casos individuales, entre otros. Para la recopilación de datos visuales se utiliza la entrevista etnográfica

Existen varios métodos cualitativos, entre ellos está el análisis comparativo, éste se emplea para categorizar y comparar dentro de un grupo. Así mismo, existe el muestreo intencional, donde el investigador busca sólo cierta clase de datos en un proceso conocido como muestreo teórico.

Con el propósito de analizar lo que Hutchby y Woffitt (En Collican 2005)<sup>44</sup>, llaman interacción de la plática se considera que la conversación puede analizarse como si se trataran de “actos del habla”. El análisis del discurso como la mayor parte de los métodos cualitativos, se basa en una perspectiva filosófica amplia. Adopta una postura construccionista sólida, arguyendo que el lenguaje es un constructor de versiones de la verdad, existiendo una cantidad infinita de formas en que puede describir el punto de vista del individuo. Desde la perspectiva del análisis del discurso, esto no significa que todas sean

---

<sup>41</sup> Ibídem

<sup>42</sup> Ibídem

<sup>43</sup> Coolican, H. (2005). *Métodos de investigación y estadística en psicología* Colombia; Manual Moderno.

<sup>44</sup> Ibídem



versiones de alguna realidad definitiva dentro de la cabeza de los participantes, sino que se redefiniría y negociaría el punto de vista cada vez que tratase de explicar (dependiendo de los retos que se planteen y del punto de vista de quien escucha) la situación en la que se da la exposición de la información. La producción de información en términos de discurso es una acción social, al análisis del discurso se refiere a hablantes que tienen un interés y que se valen del lenguaje para promoverlo dentro del discurso social<sup>45</sup>.

Las ideas centrales que guían las herramientas cualitativas son diferentes de las que se encuentran en las técnicas cuantitativas, ya que en la primera se involucran los significados e interpretación que el investigador y el participante tengan de un evento específico. A continuación se presenta una breve descripción de las técnicas cualitativas que fueron utilizadas en este proyecto, analizando las ventajas y desventajas que posee cada una de ellas:

---

<sup>45</sup> Ibídem

TÉCNICA	DESCRIPCIÓN	VENTAJAS	DESVENTAJAS
<p><b>Observación y Observación participante</b></p>	<p>Consiste no sólo en recolectar los hechos de manera visual sino establecer relaciones entre los acontecimientos que se observan.</p> <p>La observación en estudios cualitativos se puede dividir en participante y no participante de acuerdo al grado de penetración que tenga el investigador en la comunidad observada.</p> <p>Se pueden hacer diferentes tipos de observación: de frecuencia, descriptiva, narrativa entre otras.</p>	<p>La observación proporciona información directa, ya que el investigador es el que plasmará lo observado.</p> <p>Si se logra capturar la situación de observación mediante aparatos tecnológicos da ventaja sobre otros métodos de recolección de información, ya que éste se puede repetir una y otra vez para hacer un análisis minuciosos, o detallado.</p> <p>Así mismo se pueden evitar confusiones ya que los hechos están plasmados tal cual</p>	<p>Los participantes pueden no comportarse de la manera en que habitualmente lo hacen al saber que están siendo observados, esto ocurre sobre todo en la observación no participante.</p> <p>En la observación participante por el contrario, hay que tener en cuenta que el investigador puede influir en el entorno y por lo tanto cambiar la situación de observación. Otra de las desventajas de la observación participante total es que requiere mayor tiempo para poder acceder al entorno investigado, por lo que si no se cuenta con él no es una buena opción para recolectar datos.</p>

	<p>La observación pasa por diferentes etapas: primero el investigador debe seleccionar el medio donde pretende trabajar, en segundo debe familiarizarse con la comunidad y finalmente la observación debe continuar hasta que la información esté saturada, es decir, se obtenga un patrón de datos semejantes en diferentes individuos. Esta técnica fue utilizada durante los talleres, los encargados de realizarla fueron los estudiantes de psicología que también participaron como parte de las Jornadas.</p>	<p>acontecieron</p> <p>La observación participante permite introducirse en comunidades donde es difícil realizar estudios debido a la poca accesibilidad de ciertas poblaciones. Al formar parte de la práctica, se puede conocer más acerca de ella e incluso el investigador puede obtener información que había sido limitada a todo aquel ajeno a la comunidad</p>	<p>Es difícil que un solo investigador pueda observar todos los acontecimientos de una comunidad.</p>
	<p>Consiste en un tipo de observación en el que el participante describe los</p>	<p>Permite obtener profundidad en los significados y experiencias del observado.</p>	<p>Una de las desventajas es que la auto observación depende mucho de la interpretación del participante y de</p>

<p><b>Auto observación</b></p>	<p>acontecimientos desde su perspectiva, compartiendo los significados que ha construido a través de su aprendizaje.</p> <p>El investigador sugiere, los eventos que el participante deberá describir.</p> <p>Esta técnica fue empleada en algunas tareas y algunas actividades llevadas a cabo durante las sesiones del taller.</p>	<p>Al conocer lo que la persona vive se pueden responder a ciertos cuestionamientos planteados previamente acerca de la forma de los significados del participante.</p>	<p>cómo el investigador entienda la información.</p> <p>Otra desventaja de esta técnica es que la información puede verse sesgada debido a que los participantes no quieren compartir ciertos aspectos de su vida.</p>
<p><b>Cuestionarios en la investigación cualitativa</b></p>	<p>Es un cuestionario en el cual solo se piden datos de corte cualitativo, por lo que son abiertos, estos son respondidos de acuerdo al criterio del participante.</p> <p>El cuestionario tiene que</p>	<p>Es el instrumento más utilizado para recolectar datos.</p> <p>Es un método el cual tiene la facilidad de establecer un “raport” entre los investigadores y los participantes transformándolo de un</p>	<p>Por ser un cuestionario de preguntas abiertas, es difícil categorizar los resultados, pues las variantes de respuesta son muy amplias, esto se incrementa cuando se trata de un grupo.</p>

	<p>elaborarse con mucha claridad con el fin de evitar preguntas ambiguas. Se deberán diseñar los ítems para llevar al individuo a un proceso de reflexión propia y personal.</p> <p>Esta técnica fue empleada en las sesiones para obtener conclusiones y llegar a la reflexión de los participantes, a su vez se usó en algunas tareas.</p>	<p>cuestionario a una plática.</p>	
--	--	------------------------------------	--

Por otra parte, la investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos paramétricos, siendo estos en su mayoría escalas de medición, por ejemplo de intervalo y/o de razón que nos permiten hacer comparaciones entre variables.

Este tipo de técnicas tiene como base el pensamiento lógico que consiste en contrastar hipótesis a través del método científico. En caso de que éstas se comprueben es posible generalizar dichos resultados a una población. Para poder contrastar las mismas, la estadística dispone de instrumentos especializados que permiten afirmar o rechazar las aseveraciones realizadas en una investigación. En general, las técnicas cuantitativas nos permiten llegar a resultados más concretos, confiables, internamente validos y replicables

Entre las técnicas de corte cuantitativo se encuentran la observación a través de registros que pueden ser hacia otras personas o para monitorear la propia conducta; los cuestionarios, que se miden con escala de intervalo permiten hacer comparaciones paramétricas, al asignar un valor a las variables que se busca medir. A su vez se pueden emplear las pruebas referidas a la norma, las cuales se encuentran validadas por lo que pueden generalizarse los resultados obtenidos a los percentiles utilizados en cada prueba. A continuación se muestra un cuadro con las técnicas cuantitativas empleadas para la recolección de datos de este proyecto.

TÉCNICA	DESCRIPCIÓN	VENTAJAS	DESVENTAJAS
<p><b>Observación</b></p>	<p>La observación cuantitativa se basa en registrar conductas o eventos de interés, para ello el investigador tiene que definir con precisión y de forma operacional cual es la conducta de interés, esto con el fin de evitar ambigüedades en el registro.</p> <p>Los registros usados en este proyecto fueron de frecuencia e intensidad, los primeros de ellos se utilizaron para llevar un control de las personas que asistían al taller, mientras que los de intensidad se usaron para registrar algunas actitudes o comportamientos.</p>	<p>Una de las ventajas de este tipo de observación es que se pueden obtener datos específicos, puesto que el investigador registra sólo los eventos de su interés.</p> <p>Al definir la conducta de forma operacional, se evitan las ambigüedades y se disminuye la interpretación que le dé el observador, por lo que la información es más objetiva y concreta. Esto permite hacer comparaciones e incluso graficar datos tales como la frecuencia o la intensidad.</p>	<p>Los participantes pueden no comportarse de la manera en que habitualmente lo hacen al saber que están siendo observados.</p> <p>A su vez, es laborioso definir cada una de las conductas que se buscan observar, además de que estas deben ser sólo eventos externos observables, por lo que la información se ve limitada al medir sólo parte de los acontecimientos ocurridos.</p>

<p style="text-align: center;"><b>Auto observación</b></p>	<p>A igual que en la observación la auto observación cuantitativa consiste en hacer registros de eventos o conductas determinadas, sin embargo el participante es el que hace un monitoreo de sí mismo registrando conductas, pensamientos, respuestas fisiológicas y/o emociones ante una situación particular.</p> <p>En este trabajo se pidió a los participantes que registraran sobre todo pensamientos presentes ante una situación complicada, con el fin de identificar las cogniciones que interferían en la realización de ciertas tareas.</p>	<p>Una de las principales ventajas de hacer registros de auto observación es que al ser la misma persona quien registra se puede conocer información acerca de los eventos privados que sólo ella conoce.</p> <p>Otra de las ventajas de este tipo de observación es que se reducen los recursos utilizados, puesto que la misma persona es quien realiza el registro.</p>	<p>Dentro de las desventajas se encuentra que la información puede estar sesgada, ya que la persona puede negarse a compartir datos íntimos o manipular la información.</p> <p>A su vez, al no existir un control externo la persona puede cambiar y/o inventar los datos a registrar, también es posible que no realice el registro, por lo que se pierde validez y continuidad tanto en el registro como en los resultados</p>
--	--	--	--



<p><b>Cuestionarios en la investigación cuantitativa</b></p>	<p>Este tipo de cuestionarios se utilizan para medir la magnitud o intensidad de una conducta y/o actitud, para ello se emplea una escala de intervalo en donde se asignan valores a ciertas afirmaciones.</p> <p>Dentro de los cuestionarios la escala más utilizada es la Likert, pues permite medir actitudes hacia eventos específicos. En los talleres utilizamos esta escala para medir ciertos comportamientos u opiniones en los participantes.</p>	<p>Una de las ventajas es que mediante los cuestionarios se pueden realizar comparaciones para métricas antes y después de la intervención, lo que permite contrastar mejor los resultados.</p> <p>A su vez, los cuestionarios son de fácil construcción y aplicación, además de que existen toda una serie de instrumentos validados lo cual lo hace sencillo en tiempo y aplicación.</p>	<p>Las desventajas de estos cuestionarios son que sólo miden una parte de la realidad, sin embargo no consideran otras opciones fuera de las dadas. A sí mismo, deben estar en lenguaje accesible para la población de lo contrario puede prestarse a confusiones y por lo tanto las conclusiones a las que se llegue pueden ser erróneas. Se recomienda combinarlos con otros instrumentos para tener un panorama más amplio.</p>
--	---	--	--

En el presente protocolo de intervención para el desarrollo de habilidades sociales en la población de la FES Acatlán, se utilizaron los dos tipos de técnicas (cuantitativa y cualitativa), así como la administración de proyectos. Debido a que la información obtenida se hubiera visto limitada si se analizara con una sola perspectiva, nos dimos a la tarea de integrar ambas herramientas para estudiar los efectos de la intervención de forma global, pues debemos tomar en cuenta que en el estudio de las ciencias sociales no podemos limitar la realidad a lo cuantificable, ya que se pierde la individualidad de la persona. Es por ello que las técnicas cualitativas nos permitieron ver los significados de los participantes a través de su discurso y por otro, las técnicas cuantitativas facilitaron hacer comparaciones paramétricas al inicio y término de la intervención, esto permitió que existiera una relación mutua entre investigadores y participantes por lo que los resultados obtenidos se vieron enriquecidos.

# PROCEDIMIENTO: II JORNADAS DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA (FASE I)

Las Segundas Jornadas de Atención Psicológica fue un proyecto llevado a cabo a lo largo de nuestro servicio social dentro de la carrera de Psicología impartido en la Facultad de Estudios Superiores de Iztacala como parte de la materia Psicología Aplicada Laboratorio VII y VIII perteneciente al 7° y 8° semestre de la carrera. Estos servicios fueron coordinados por el Lic. Pablo Morales Morales y el psicólogo José Antonio Amador Melo quienes se encargaron de supervisar el desarrollo del trabajo. El equipo de trabajo que impartió el taller de habilidades sociales estuvo conformado por las psicólogas: López Alcántara Dulce, Llamas Padilla Marisol, Ayala Miranda Erika y Melchy Ramos Zyania, quienes colaboraron en la elaboración de los talleres y cedieron parte de su trabajo realizado para la elaboración de esta tesis. El proyecto se dividió en diferentes etapas las cuales se explican a continuación.

Etapa 1. Encuestas y estudio de la población: En esta primera etapa se realizaron una serie de encuestas (Ver Anexo 1), tanto a los alumnos como a los representantes de cada una de las carreras, esto tenía el fin de acercarnos y conocer las necesidades psicológicas de la población. A través de un muestreo se categorizaron y seleccionaron los tópicos que resultaban de mayor interés para los posibles usuarios del servicio. Entre estos temas estaba familia, conductas autodestructivas, manejo de emociones y habilidades sociales.

Etapa 2: Selección de temas: Durante esta etapa cada uno de los equipos eligió un tema para desarrollar un taller, nosotras nos enfocamos en el desarrollo y/o aprendizaje de las habilidades sociales, pues éstas se ocupan en cada uno de los aspectos de la vida cotidiana, por lo que resulta atractivo a la población atendida.

Etapa 3: Conferencias introductorias, en esta etapa se presentó al equipo de trabajo a la comunidad Acatlán, así como los diferentes servicios que serían impartidos durante las II Jornadas de atención Psicológica, durante las conferencias se hizo una breve exposición de las temáticas que se abordarían en cada taller, se resolvieron dudas y se registraron participantes.

*Etapa 4:* Planeación del taller de Habilidades Sociales “Si lo piensas, ¡dilo!” En este se realizó un esquema de los tópicos que se abordarían sesión por sesión, así como los objetivos principales, además se definieron el tipo de actividades para concretar cada uno de los objetivos. Elegimos un nombre atractivo que pudiera interesar a los usuarios, con el fin de hacer publicidad.

*Etapa 5:* Difusión de las Segundas Jornadas de Orientación Psicológica. Para promocionar los servicios de las II Jornadas, utilizamos volantes y trípticos, al momento de entregar cada uno de estos se daba una pequeña descripción de los talleres y de orientación individual, a su vez se emplearon carteles, que fueron pegados en las áreas designadas, para atraer al público.

*Etapa 6:* Planeación y Ejecución del taller de habilidades sociales, el cual estuvo dividido en 10 sesiones de 2 horas. El taller se llevó a cabo los días martes de 10:00 a 13:00 hrs. Iniciadas el 23 de Marzo y terminadas el 25 de Mayo del 2010. La asistencia durante las primeras sesiones fue constante y aproximadamente de 15 o 16 personas todos ellos eran estudiantes de las carreras que oferta la FES Acatlán en edades de entre 20 y 26 años, todas las actividades estaban organizadas. El taller fue impartido en el Edificio A2 de Actuaría en el aula 6202.

A continuación se presenta un esquema de las diferentes sesiones impartidas a lo largo del taller:

TEMA	ACTIVIDADES	Objetivos
<p><b>Sesión 1</b> <b>“Conociendo el paisaje”</b> <b>Introducción</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Presentación de las psicólogas que impartieron el taller:</b> Mencionaron sus nombres completos y el nombre del taller, el propósito del mismo, las características, expectativas y limitaciones, así como los distintos temas que serían abordados a lo largo de las sesiones</li> <li>2. <b>Presentación de los participantes:</b> Se realizó una dinámica “rompe hielo” para que los participantes pudieran conocer los nombres y la carrera u ocupación de sus compañeros.</li> <li>3. <b>Breve introducción:</b> Se impartió una breve introducción que donde se explicó de forma general qué son las habilidades sociales, para qué sirven y cómo pueden desarrollarse, para esto se utilizó una presentación en Power Point.</li> <li>4. <b>Actividad Regresando al pasado:</b> en esta actividad las psicólogas pidieron a los participantes que identificaran una situación donde les costara trabajo expresar lo que sentían, una vez que identificaron la situación, se les pidió que hicieran un dibujo que representara tal escena, al termino se les pidió responder una serie de preguntas con el fin de analizar tal situación</li> </ol>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentaran a sus compañeros y a los psicólogos que impartieron las sesiones.</li> <li>2. Conocerán el objetivo del taller, sus limitaciones, el horario, la duración y las reglas del mismo.</li> <li>3. Reconocerán el concepto de habilidades sociales e identificarán el contexto dónde se les dificulta relacionarse con otros.</li> </ol>

	<p>5. <b>Cierre.</b> Las psicólogas dieron una conclusión de los temas revisados a lo largo de la sesión.</p> <p>6. <b>Tarea:</b> Para finalizar las psicólogas entregaron una hoja con la tarea a cada uno de los participantes, esta tarea se encontraba enlazada con la siguiente sesión, que era la de auto concepto.</p>	
<p><b>Sesión 2</b> <b>“Como me siento me ves”</b> <b>Auto concepto</b></p>	<p>1. <b>Revisión de la tarea:</b> Para esto se pregunto a 6 participantes que comentaran lo que escribieron en sus hojas de tarea, las psicólogas reforzaron positivamente aquellas características favorables que los participantes mencionaron, así mismo se dio una retroalimentación a cada uno de ellos.</p> <p>2. <b>Breve introducción:</b> Se impartió una breve introducción que contenía aspectos acerca del auto concepto y cómo éste influye en nuestra forma de relacionarnos con otros, se utilizó una presentación en Power Point.</p> <p>3. <b>Actividad, “lluvia de palabras positivas”:</b> En esta actividad se les pidió a los usuarios que formaran parejas formando un círculo quedando frente a la persona elegida. Se les pidió que pensarán en dos características positivas de su pareja y después se las dijeran, posteriormente cambiaron de parejas</p>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocieran la importancia del auto concepto en las relaciones interpersonales y la comunicación (de manera conceptual).</li> <li>2. Lograran expresar y escuchar características positivas físicas y personales.</li> <li>3. Analizaran cómo el auto concepto está influenciado por la idea que los otros tienen de</li> </ol>

	<p>para realizar dicha actividad con más miembros del grupo. Al finalizar las psicólogas realizaron una serie de preguntas con el fin de conocer como se sintieron ante dicha experiencia.</p> <p>4. <b>Actividad, “Otros afectan nuestro auto concepto”:</b> En esta actividad las psicólogas colocaron con cinta adhesiva un letrero en la frente de cada uno de los participantes, estos contenían palabras como; enjuíciame, dime que tengo la razón, sermonéame, etc. Se formaron parejas y los usuarios hablaron de un tema libre, cada participante respondió en función del letrero que su pareja tenía en la frente durante 5 minutos, el objetivo fue que se dieran cuenta de la actitud que tomaba su compañero a partir del letrero que llevaba en la frente. Al término de la actividad los participantes respondieron preguntas con el fin de analizar la situación a la que fueron sometidos.</p> <p>5. <b>Cierre,</b> Se retroalimentó a los participantes para que reconocieran la importancia de la auto concepto y como éste afecta nuestro comportamiento.</p> <p>6. <b>Tarea:</b> Para finalizar las psicólogas entregaron las hojas de la tarea, ésta se encontraba enlazada con la siguiente sesión, que fue: la de la comunicación no verbal.</p>	<p>nosotros mismos.</p>
--	---	-------------------------

<p><b>Sesión 3</b>  <b>“Lo que dices sin hablar”</b>  <b>Comunicación no verbal</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Revisión de la tarea:</b> Se invitó a los participantes a que compartieran la tarea de la sesión anterior y se les hizo una serie de preguntas con las que se pretendía evidenciar que no todos reconocemos los gestos de igual forma.</li> <li>2. <b>Breve introducción:</b> Se impartió una breve introducción que contenía aspectos acerca de la comunicación no verbal y su importancia para poder tener un intercambio de información eficaz con otros, para esto se utilizó una presentación en Power Point.</li> <li>3. <b>Actividad, “Estoy muy”:</b> Las psicólogas repartieron a cada participante un papel de color que representó una emoción particular, estos papeles determinaron el lenguaje no verbal que debían dramatizar los usuarios. Se les dio 5 minutos para identificar los gestos y movimientos característicos de la emoción asignada, posteriormente se pidió que pasaran cuatro personas al frente, una de cada color. A continuación, las psicólogas leyeron un caso que representaba una situación feliz, una triste, una indiferente y una que producía enojo. El participante debía dramatizar la situación comentada, pero con el lenguaje no verbal que le haya correspondido de acuerdo a su color, por ejemplo, un participante dramatizó una situación feliz pero con expresiones de tristeza., todas las situaciones fueron cambiando con el fin de que en ellas hubiera lenguaje no verbal inapropiado. Al haber finalizado la</li> </ol>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dramatizaran una situación de la vida cotidiana con determinado estado de ánimo utilizando un lenguaje corporal no correspondiente a dicho evento.</li> <li>2. Identificaran la relación del lenguaje no verbal en la comunicación y su correspondencia con el lenguaje verbal</li> </ol>
---	--	---



actividad se hicieron una serie de preguntas para establecer la relación entre lenguaje no verbal y lo que queremos comunicar.

- 4. Actividad, “y tú... ¿Me entiendes?** Se colocó al grupo en díadas, después se les pidió que se distribuyeran por el salón y se les dio la instrucción de no hablar, pues el único recurso que tendría para comunicarse fue su cuerpo, después se les comunicó que tendrían que decirle a su compañero, sin hablar, lo siguiente: música favorita, pasatiempo favorito y cómo era su mejor amigo. Al finalizar las psicólogas realizaron una breve retroalimentación en base a unas preguntas, con el fin de saber cómo se sintieron los participantes.
- 5. Cierre:** Al haber finalizado la actividad se hizo una serie de preguntas para hablar sobre la importancia de la comunicación no verbal para la transmisión del mensaje que queremos expresar.
- 6. Tarea:** Para finalizar las psicólogas entregaron una hoja con la tarea a cada uno de los participantes, esta tarea se encontraba enlazada con la siguiente sesión, que fue comunicación verbal.

<p><b>Sesión 4</b>  <b>“No quería decir eso”</b>  <b>Comunicación verbal</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Revisión de la tarea:</b> Se invitó a los participantes a que compartieran la tarea de la sesión anterior, la cual tuvo el propósito de compartir con los demás las áreas en las que reconocieron que su habilidad de comunicación eran excelente, en las que eran suficiente y en las que eran deficiente.</li> <li>2. <b>Breve introducción:</b> Se impartió una breve introducción que contenía aspectos acerca del la comunicación verbal y su importancia para poder tener un intercambio de información eficaz con otros, para esto se utilizó una presentación en Power Point.</li> <li>3. <b>Actividad “Teléfono descompuesto”</b> se pidió la participación de 7 personas, todas fueron acompañadas fuera del salón y se les dijo que tenían que esperar hasta recibir futuras indicaciones. Mientras tanto, las otras psicólogas dijeron a los participantes dentro del salón que iban a pasar uno de sus compañeros al cual le dieron un mensaje que fue repetido sólo una vez. Se pidió que prestaran atención para identificar qué es lo que pasa cuando el siguiente participante entraba, el primero de ellos transmitió la misma información en la forma en la que entendió y así sucesivamente. Al final se realizaron una serie de preguntas para conocer la experiencia de los participantes.</li> </ol>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocieran los componentes de la comunicación y cómo la distorsión del mensaje afecta su transmisión.</li> <li>2. Dramatizaran un role playing utilizando el lenguaje verbal para transmitir un mensaje.</li> </ol>
--	--	---

	<p>4. <b>Actividad “Que drama!!”</b> Los participantes dramatizaron distintos casos donde tenían que utilizar sólo el lenguaje verbal para transmitir el mensaje, las psicólogas formaron parejas y les dieron una tarjeta para contextualizar cada caso, cada participante tendría un papel. AL finalizarse hicieron una serie de preguntas para retroalimentar a los usuarios y reforzar sus puntos positivos así como realizar sugerencias en puntos donde podían mejorar.</p> <p>3. <b>Cierre:</b> Al haber finalizado la actividad se hizo una serie de preguntas para hablar sobre la importancia de la comunicación verbal en la transmisión del mensaje que queremos expresar.</p> <p>4. <b>Tarea:</b> Para finalizar las psicólogas entregaron una hoja con la tarea a cada uno de los participantes, esta tarea se encontraba enlazada con la siguiente sesión, que fue: habilidades sociales y su relación con el lenguaje verbal y no verbal.</p>	
	<p>1. <b>Revisión de la tarea:</b> Se invitó a los participantes a que compartieran la tarea de la sesión anterior, la cual tuvo el propósito de que los participantes se auto observaran e identificaran en su vida cotidiana aquellas situaciones donde sus habilidades sociales fueron insuficientes, además de observar qué</p>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <p>1. Utilizaran los elementos de la comunicación verbal y no verbal</p>

<p><b>Sesión 5</b>  <b>“Como nos expresamos”</b>  <b>Lenguaje no verbal y verbal</b></p>	<p>lenguaje verbal y no verbal utilizaron.</p> <p><b>2. Breve introducción:</b> Se impartió una breve introducción que contenía aspectos acerca de la comunicación verbal y no verbal; así como su importancia para poder tener un intercambio de información eficaz con otros, para esto se utilizó una presentación en Power Point.</p> <p><b>5. Actividad “A practicar”</b> En esta actividad los usuarios tuvieron que utilizar elementos vistos en las sesiones anteriores para poder crear nuevas estrategias de respuesta ante situaciones que le resultaban difíciles, para esto primero se les modeló formas correctas del lenguaje verbal y no verbal en videos, después de ver los videos se escogieron parejas al azar para realizar un role playing de situaciones que pudieran resultarles difíciles. Al término se hizo una retroalimentación de las conductas mostradas por los usuarios.</p> <p><b>6. Cierre:</b> Al haber finalizado la actividad se hizo una serie de preguntas para hablar sobre la importancia de la comunicación asertiva, además se buscó que los participantes recuperaran los elementos que les pudieran servir en un futuro.</p>	<p>para generar tipos de respuestas específicos en una situación simulada.</p> <p><b>2.</b> Practicaran los elementos para iniciar y mantener una conversación.</p>
--	--	---

	<p><b>7. Tarea:</b> Para finalizar las psicólogas entregaron una hoja con la tarea a cada uno de los participantes, esta tarea se encontraba enlazada con la siguiente sesión, que fue tolerancia a la frustración.</p>	
<p><b>Sesión 6</b>  <b>“Olvidando mis frustraciones”</b>  <b>Tolerancia a la Frustración</b></p>	<p><b>1. Actividad “A que no sabes ¿qué es?”</b> En esta sesión no se hizo primero la revisión de tarea, sino que se desarrolló una actividad en cuanto los participantes llegaron. Una de las psicólogas escribió en el pizarrón un acertijo y les informó a los usuarios que tenían que resolverlo en un lapso de 10 minutos, aquel que lo resolviera primero correctamente, ganaría 50 pesos tiempo aire para su celular.</p> <p><b>2. Revisión de la tarea:</b> Las psicólogas pidieron a los participantes que sacaran sus hojas de tarea, para comenzar con la retroalimentación, se pidió a cada uno ellos que reflexionara las situaciones que habían vivido y que les parecían frustrantes, para esto se hicieron una serie de preguntas con el fin de que los usuarios notaran que hay situaciones que no ocurren como nosotros queremos, pero siempre debemos aprender a tolerarlas.</p> <p><b>3. Breve introducción:</b> Se impartió una breve introducción que contenía aspectos acerca del la tolerancia a la frustración y su importancia para poder</p>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificaran el sentimiento de frustración en una situación simulada.</li> <li>2. Identificaran la sensación de relajación con una visualización.</li> <li>3. Compararan sus cogniciones y acciones cuando están frustrados a cuando están relajados.</li> <li>4. Utilizaran técnicas de auto-instrucción para controlar su</li> </ol>

	<p>desarrollar habilidades sociales, para esto se utilizó una presentación en Power Point</p> <p><b>4. Actividad “Visualización”</b> Una de las psicólogas realizó una visualización con el fin de que los participantes reconocieran la sensación de relajación, para esto se pidió a los usuarios que se sentaran en circulo con el suficiente espacio para no molestar al compañero de al lado, después les pidió que se pusieran en la posición más cómoda que pudieran y a continuación comenzó a plantear un escenario que resultó relajante para los participantes</p> <p><b>5. Actividad “Es el momento de decirnos nuevas cosas”</b> Se dio una hoja en blanco a cada uno de los participantes. Después una de las psicólogas explicó la relación que había entre la frustración y nuestras cogniciones, una vez explicado se recomendó que cada vez que se presentara una cognición negativa que aumentara nuestra frustración, cambiáramos esa cognición por alguna que les pudiera resultar más funcional, de esta forma podrían generar tolerancia a estas situaciones. A continuación, se puso un ejemplo y para finalizar se realizaron una serie de preguntas con el fin de resaltar la importancia de tener tolerancia a la frustración.</p> <p><b>6. Cierre,</b> Para concluir las psicólogas realizaron una serie de preguntas a los</p>	<p>frustración ante una situación determinada.</p>
--	---	--

	<p>usuarios con el fin de generar una conclusión acerca del tema visto.</p> <p><b>7. Tarea,</b> Para finalizar las psicólogas entregaron una hoja con la tarea a cada uno de los participantes, esta tarea se encontraba enlazada con la siguiente sesión, que fue Asertividad.</p>	
<p><b>Sesión 7</b> <b>“Si lo piensas, dilo”</b> <b>Asertividad I</b></p>	<p><b>1. Revisión de la tarea:</b> Las psicólogas pidieron a los participantes que sacaran su tarea, la cual fue un inventario de asertividad que tuvieron que resolver, esto con el objetivo de que los participantes identificaran ante qué situaciones poseían respuestas asertivas o en cuáles no. Las psicólogas retroalimentaron a los usuarios haciendo uso de una serie de preguntas.</p> <p><b>2. Breve introducción:</b> se impartió una breve introducción que contenía aspectos acerca del la asertividad como pilar para poder desarrollar habilidades sociales, para esto se utilizó una presentación en Power Point</p> <p><b>3. Actividad “Derechos Asertivos”</b> Una de las psicólogas entregó una hoja a cada uno de los participantes y solicitó que identificaran individualmente los derechos que debían tener en: familia, trabajo y sociedad; después se les pidió formar grupos de 2 o tres personas y que entre todos eligieran los derechos. Al</p>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocieran los derechos asertivos</li> <li>2. Practicaran la comunicación efectivamente en situaciones de tensión.</li> <li>3. Reconocerán características de su auto concepto, además de identificar sus alcances y límites en esta área</li> </ol>

terminar se eligió a un representante por cada equipo para pasar al frente y decir las conclusiones a las que llegaron.

**4. Actividad “Situaciones Asertivas”** Una de las psicólogas pidió a los participantes que pensarán en una situación que les produjera tensión y que les quisieran practicar para tener una respuesta más asertiva. Después se eligieron a 5 participantes y se les pidió pasar al frente de las otras 3 psicólogas para hacer un role playing, en donde cada una de ellas tuvo la función de ir subiendo la intensidad de su respuesta negativa ante el participante, mientras tanto la primer psicóloga auxilió a los usuarios, pues sugería como podían comportarse ante dicha situación. En lo que se realizaba esta actividad, los demás usuarios observaron la situación y en una hoja retroalimentaron a los participantes que estaba interactuando con las psicólogas, haciendo recomendaciones de donde podía mejorar o apuntando las cosas que había realizado bien.

**5. Cierre,** Al finalizar se hicieron comentarios de cómo los había ayudado las actividades y en que sentían que habían sido obstaculizados, esto con el fin de crear una conclusión.

**6. Tarea.** Al finalizar las psicólogas entregaron una hoja con la tarea a cada uno de los participantes, esta tarea se encontraba enlazada con la siguiente sesión,



	que fue asertividad II.	
<p><b>Sesión 8</b>  <b>“... Aquí te decimos como”</b>  <b>Asertividad II</b></p>	<p><b>1. Revisión de la tarea,</b> para esta tarea una de las psicólogas pidió a los participantes que se sentaran en parejas y que juntos comentaran las aéreas del cuestionario donde podían mejorar, cada uno menciona al otro lo que pensaba que podía hacer para cada situación, para finalizar las psicólogas retroalimentaron a cada uno de los usuarios.</p> <p><b>2. Breve introducción:</b> se impartió una breve introducción que contenía aspectos acerca del la asertividad como pilar para poder desarrollar habilidades sociales, para esto se utilizó una presentación en Power Point.</p> <p><b>3. Actividad “Situaciones Asertivas”</b> en esta actividad se repitió el mismo procedimiento que en la sesión anterior, pero esta vez los participantes que pasarían al frente serian aquellos que nos participaron la sesión anterior.</p> <p><b>4. Actividad “Retos”</b> En esta actividad, se entrego una hoja a cada uno de los participantes, la cual contenía una serie de conductas, las cuales los usuarios tenían que clasificar su grado de dificultada para cada uno de ellos, una vez identificado las conductas que les parecían más difíciles, se separo a los usuarios en parejas, después de haber formado a las parejas se les dijo que</p>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Practicaran sus conductas y verbalizaciones asertivas en una situación simulada, mejorándola a través del moldeamiento por parte de las psicólogas.</li> <li>2. Utilizaran las habilidades sociales aprendidas a lo largo del taller en una situación no simulada.</li> </ol>

	<p>iban a tener que realizar una serie de retos para practicar sus habilidades sociales, todos los retos que realizaron los hicieron en compañía de sus parejas los cuales tenían la función de retroalimentarlos y alentarlos a realizar dichas actividades, las psicólogas también se dieron a la tarea de seguirlos t cumplir con el cometido.</p> <p><b>5. Cierre,</b> AL finalizar las actividades las psicólogas harán una serie de preguntas a los participantes para llegar a una conclusión, además se pregunto acerca de sus observaciones hacia las tareas realizadas y como se sentían realizándolas.</p> <p><b>6. Tarea,</b> Se pidió a los participantes que prepararan un tema de exposición para la siguiente sesión.</p> <p><b>7.</b></p>	
	<p><b>1. Breve introducción:</b> se impartió una breve introducción que contenía aspectos acerca de cómo poder exponer ante un público eficazmente, para esto se utilizó una presentación en Power Point.</p> <p><b>2. Actividad “modelado de videos”</b> En esta actividad se mostro videos a los participantes en donde se presentaban personas que hablaban en público</p>	<p>1. Los participantes identificaran los elementos verbales y no verbales de un expositor eficaz.</p> <p>2. Reconocerán sus habilidades para hablar en público en una</p>

<p><b>Sesión 9</b>  <b>“Querido Público”</b>  <b>Hablar en Público</b></p>	<p>eficazmente, además se hablaba del tono, la postura y los ademán que se debían hacer, Al finalizar se harán una serie de preguntas con las que se pretendió evidenciar los elementos para hablar en público eficazmente.</p> <p><b>3. Revisión de la tarea,</b> una vez presentado los videos y localizados los puntos para una exposición eficaz, las psicólogas invitaron a los participantes a que revisaran su tarea, la cual era preparar una exposición para esto algunos de los participantes llevaron preparada una presentación en Power Point. Todos los demás participantes miraban la exposición y al mismo tiempo en una hoja retroalimentaron a su compañero, escribiendo lo que les GUSTÓ, lo que podrían mejorar etc., cada uno de los participantes pasó a exponer y al final le fueron entregadas las hojas.</p> <p><b>4. Cierre,</b> Al finalizar se realizaron una serie de preguntas con el fin de llegar a una conclusión acerca de la práctica de las habilidades sociales, así como cual es la forma en la que los usuarios se sienten.</p> <p><b>5. Tarea,</b> se dejo a los participantes ver una serie de videos con el fin de que encontraran las características de un líder</p>	<p>situación preparada y en otra improvisada, y en cuales podrían mejorar y de qué manera.</p>
--	--	--

<p><b>Sesión 10</b> <b>“liderazgo”</b> <b>Liderazgo</b></p>	<p><b>1. Conclusión de las exposiciones,</b> una de las psicólogas hizo el cierre de la sesión anterior pues debido al tiempo no se pudo concluir correctamente, a base de preguntas se llegó a una conclusión.</p> <p><b>2. Revisión de la tarea,</b> Se hicieron preguntas a los participantes acerca de las características de los líderes y su importancia en los grupos, todo esto de acuerdo a los videos que habían sido dejados de tarea, mientras se hacía esto las psicólogas proporcionaban retroalimentación a los usuarios.</p> <p><b>3. Breve introducción:</b> se impartió una breve introducción que contenía aspectos acerca del liderazgo y su importancia en los grupos, para esto se utilizó una presentación en Power Point.</p> <p><b>4. Actividad “Figuras al azar”</b> Una de las psicólogas eligió a uno de los usuarios para llevar a cabo esta actividad, después se le pidió a todos los participantes que pasaran al frente del salón, después diciendo que la persona elegida será quien lleve a cabo la misión de hacer que todos los integrantes del grupo realicen una figura, para esto todos tenían que estar tomado de las manos y nadie podía hablar. Al finalizar se hizo una serie de preguntas para describir la experiencia.</p>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. identificaran las características de un líder.</li> <li>2. Reconocieran quienes son los líderes dentro del taller.</li> </ol>
---	---	---

	<p><b>5. Actividad “Discurso”</b> En esta actividad las psicólogas dieron un discurso a los usuarios del taller con el objetivo de motivar e incentivar a los usuarios a seguir practicando las habilidades sociales, a hacer una reflexión de cómo fueron cambiando todo este tiempo.</p> <p><b>6. Cierre de la sesión,</b> se realizaron una serie de preguntas con el fin de dar una conclusión al tema visto en esa sesión, su importancia y lo que los usuarios podían hacer para mejorar.</p> <p><b>7. Cierre del taller,</b> para finalizar el taller las psicólogas entregaron a los participantes una hoja de retroalimentación donde escribieran comentarios que pudieran servirle a las psicólogas para mejorar o para tener un punto de referencia en aquellas cosas que hacían bien.</p> <p><b>8. Convivió,</b> Las psicólogas organizaron un convivio para dar finalizado el taller, para esto se llevo café y pastel con el propósito de pasar un tiempo agradable con las personas que asistieron al taller,</p>	
--	--	--

Para conocer las actividades completas de las sesiones, ver anexo 2

## Fases de las II Jornadas de Atención

### Inicio:

Se llevaron a cabo 11 conferencias dirigidas por el profesor Pablo Morales, los temas a tratar fueron

- El conocimiento del yo
- Actitud
- Persuasión
- Prejuicios estereotipos
- Amor, atracción y relaciones cercanas
- Influencia social
- Altruismo
- Agresión
- Dinámica de grupos
- Conflicto entre grupos

Después de cada seminario se llevó a cabo un taller dirigido por dos personas del grupo.

### Planeación:

En esta etapa se tomaron en cuenta las principales áreas de un proyecto como lo es el tiempo, en esta sección se determinó cuando comenzaba el taller y la orientación individual, a su vez que se calculó el costo de todo el proyecto. Para definir la calidad se tomaron en cuenta las características del proyecto, es decir, de los servicios que otorgarían. En cuanto a los recursos humanos se consideraron los integrantes directos e indirectos del grupo. Se definieron las formas de comunicación dentro de los integrantes de cada equipo con respecto a su líder y al grupo. Se definieron los riesgos, donde se comprarían los materiales necesarios, el final de la ejecución y el balance del proyecto.

Con las necesidades detectadas se procedió a realizar la planeación del proyecto, definiendo en principio la temática que se abordaría durante el taller

**Ejecución:**

Se llevó a cabo la revisión de los instrumentos usados en las Jornadas de Atención Psicológica anteriores, ya que las necesidades son diferentes en comparación de la última revisión por lo que era preciso definir nuevos instrumentos. Para ello, se realizó un bosquejo de entrevista para los directivos, con el fin de detectar las necesidades de su población e informarles acerca del objetivo de las Jornadas y la consistencia de los talleres y la orientación psicológica.

Con la aplicación de los instrumentos se realizó la detección de las necesidades que presenta la población de la FES Acatlán. Una vez detectadas las necesidades se procedió a realizar la planeación de los talleres definiendo en principio la temática que se abordarían en estos.

Definido el tema del taller se realizó la búsqueda bibliográfica que sería el sustento base al momento de abordar el mismo.

**Control:**

Esta fase tiene como propósito solucionar los cambios imprevistos durante la ejecución y la planeación de todo el proyecto. Para ello se realizó un esquema donde se contemplaron las posibles dificultades al igual que las posibles soluciones.

**Cierre:**

Se dio fin al proyecto con una serie de conferencias, que contenían los resultados obtenidos a lo largo del proyecto. A su vez, se realizó un reporte final donde se describían a manera de resumen los logros obtenidos, comparando estos con los objetivos planeados al inicio.

## 9 áreas del proyecto

### **Alcance Talleres:**

El taller incluyó diez sesiones de 2 horas máxima dedicadas a cumplir un objetivo particular, para alcanzarlo se desglosó el contenido y se realizaron dinámicas que pretendían poner en práctica las habilidades aprendidas en las conferencias. En estas actividades se fomentó la participación de todos los inscritos en el taller de tal manera que los contenidos resultaran funcionales en la vida cotidiana del usuario.

El material de cada sesión fue proporcionado por las psicólogas, por lo que no implicó que el usuario realizara gastos extras. Se cubrieron 8 sesiones para lograr el alcance, que fueron los días martes de 11:00 a 13:00 hrs.

Las sesiones no tuvieron el objetivo de proporcionar ayuda terapéutica individual y/o grupal, por lo que los temas tratados fueron para desarrollar habilidades relacionadas con el objetivo particular.

Alcance de la orientación individual: Dar respuesta a las necesidades que los participantes reportaban utilizando técnicas cognitivo-conductuales.

### **Tiempo:**

Inicio: 4 de febrero 2010

Inicio del taller: 9 de marzo del 2010

Término del taller: 25 de Mayo 2010



<b>Costo:</b>	
<p>Por sesión:</p> <p>*\$50 de material por sesión.</p> <p>*\$140 de pasajes al día</p> <p>*\$150 comida al día</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$ 500 material total</li> <li>• 1400 de pasajes</li> <li>• 1500 de comida</li> </ul> <p><b>Total:</b> 3,400</p>
<p><b>Calidad:</b> Desarrollar el trabajo de forma ética y responsable, teniendo cómo prioridad el bienestar del usuario</p> <p><b>*Puntualidad:</b></p> <p>Llegar 5 minutos antes de la hora de inicio al aula donde se realizará el taller o la sesión de orientación individual.</p> <p>*Presentación: Cada psicóloga se presentó con su nombre, el tono de voz fue fuerte frente a todo el grupo en el caso del taller, por otra parte en el caso de la sesión individual sólo frente al usuario.</p> <p>*Lenguaje respetuoso Se omitieron todo tipo de palabras altisonantes, sarcasmos y frases ofensivas o despectivas hacia los usuarios.</p> <p>*Manejo de la información. La información que se proporcionó se dio de manera clara y precisa, evitando en lo posible los rodeos o comentarios fuera del tema.</p> <p>*Conocimiento del tema. Los temas a tratar fueron revisados individualmente y posteriormente se comentaron en equipo para ver si existían dudas entre las psicólogas.</p> <p>*Cordialidad</p> <p>*Organización</p>	

**Recursos Humanos:**

\*Grupo 1806

Las psicólogas que se mencionan a continuación tenían la labor de guías, coordinadoras, facilitadoras y creadoras del taller, en el caso de la orientación individual, sólo cumplían la función guías y facilitadoras

\*Marisol Llamas Padilla

\*Erika Ayala Miranda

\*Zyania Melchy Ramos

\*Dulce María López Alcántara

El psicólogo que a continuación se menciona tenía la función ayudar en la coordinación de los talleres y como guía y ayuda para los psicólogos a dirigir el taller.

\* José Antonio Amador

El Licenciado Morales fue el coordinador del taller y de las II Jornadas de Atención Psicológica, siendo el vínculo entre la Facultad de Iztacala y la de Acatlán

\*Pablo Morales Morales

Los siguientes directivos fueron el vínculo en Acatlán quienes nos permitieron la entrada a dicha institución

\* Jefe de Orientación Educativa

\*Secretario de Orientación Educativa

\*Usuarios del servicio: Los usuarios tomaron el servicio y acudieron a sesiones con la constancia que consideraron pertinente.

**Comunicación:**

\*De 8:00 a 9:00 a.m. los martes

\*Por medio del celular, mensajes y llamadas telefónicas

\*En el hogar por llamadas y correos electrónicos

**Riesgo:**

\*Poca asistencia

\*Falta de interés

\*Deserción

\*Incumplimiento

\*Conflictos

\*Dificultades técnicas

\*Condiciones sociales

**Abastecimientos:**

La ubicación de los abastecimientos estuvo situada a las afueras de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala y de Acatlán.

\*Copias en "Coppumas"

\*Papelería "materiales"

\*Biblioteca

**Integración:**

\*Bitácora

\*Reporte Final

\*Expedientes

## Charter

Nombre del Proyecto:	SI LO PIENSAS DILO!!!
Gerente del Proyecto:	LIC. Pablo Morales Morales
<p><b>Justificación / Propósito:</b> El propósito del presente proyecto es que a través del trabajo psicológico por parte de los integrantes del grupo 2806, se pueda dar respuesta a las necesidades de carácter psicológico que se han reportado en la comunidad de la FES Acatlán. Tomando en cuenta que en niveles universitarios se descuida el crecimiento personal, dándole mayor énfasis al crecimiento profesional.</p>	
<p><b>Descripción del Producto o Servicio:</b> Se proporcionó atención psicológica por medio de un taller de 10 sesiones, el cual, tuvo por objetivo desarrollar habilidades sociales en los asistentes, los cuales perteneces a la comunidad de Acatlán. Así mismo se dio orientación individual en respuesta a las demandas de los participantes que solicitaron una atención más personalizada. Las sesiones en orientación individual tenían una perspectiva teórica cognitivo-conductual.</p>	
<p><b>Entregables finales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio</li> <li>• Planeación de Proyecto</li> <li>• Difusión</li> <li>• Ejecución del taller</li> <li>• Análisis de datos</li> <li>• Cierre</li> </ul>	
<p><b>Involucrados clave y sus expectativas:</b> Psicólogos de la FES Iztacala, pertenecientes al grupo 1706- 2806, a cargo del Licenciado Pablo Morales Morales y el auxiliar del profesor José Antonio Amador</p>	

**Información Histórica:** La atención de los psicólogos de la FES Iztacala se ha dado por medio del vínculo creado por el Profesor Pablo Morales y el Jefe de Orientación Educativa Jesús Manuel, quien facilitó la creación de las II Jornadas de Atención Psicológica en la FES Acatlán.

**Supuestos:** Todos los seres humanos en algún momento de nuestra vida necesitamos de la orientación de un profesional

**Restricciones:** La orientación individual y los talleres tienen un límite de tiempo de aproximadamente un semestre, el cuál en ocasiones dificulta el trabajo por presiones de esta naturaleza.

Nombre y Firma del Patrocinador y Gerente

Lic. Pablo Morales Morales

## PROCEDIMIENTO: III JORNADAS DE ATENCIÓN PSICOLÓGICAS (FASE II)

Para desarrollar las III Jornadas de Atención Psicológica se consideraron los resultados obtenidos en las II Jornadas, pues con esto se mejoraron aspectos del servicio de acuerdo a las necesidades que los participantes señalaron. Cabe señalar que en esta fase participamos como líderes de proyecto coordinando las actividades de los alumnos de 7º. Semestre que cursaban la materia Psicología Aplicada Laboratorio VIII perteneciente al plan de estudios de la carrera de Psicología dentro de la FES Iztacala. Como parte de la investigación-acción realizada, implementamos nuevamente un taller de habilidades sociales, sin embargo, con el fin de satisfacer las necesidades de la población de Acatlán, en esta ocasión incluimos el auto concepto como eje central del taller, pues durante el primer taller nos percatamos que éste era un elemento fundamental para el desarrollo de las habilidades sociales. A su vez, este taller pretendía instruir a los alumnos en la forma de impartir talleres, por lo que tenían la función de ser observadores y como participantes a la vez.

Etapa 1. En esta primera parte se hizo un análisis minucioso de los resultados obtenidos durante las II Jornadas de Atención Psicológica, además de considerarse el cuestionario aplicado a los participantes para evaluar la calidad del servicio (resultados de la calidad del servicio). En esta etapa incluimos elementos a mejorar tales como: atención de los psicólogos, materiales empleados, temas de los talleres y dinámicas; se planearon los taller de acuerdo a los resultados obtenidos.

Etapa 2. En esta parte del proyecto conocimos a los alumnos que coordinamos durante las Jornadas, organizamos las formas de trabajo, establecimos los objetivos y acuerdos que se tendrían a lo largo del proyecto.

Etapa 3. Durante esta parte se estableció en número de sesiones del taller, elegimos los temas que contendría y planeamos las actividades y dinámicas

que utilizaríamos. A su vez, junto con el coordinador diseñamos los formatos de registro para la observación participante (ver anexo 3).

Etapa 4. Nos encargamos de la difusión de las III Jornadas de Atención Psicológica, la cual incluía los criterios de las jornadas pasadas agregando las visitas salón por salón de las diferentes carreras y coordinando nuestro trabajo con los coordinadores de carrera. Esto se hizo con el fin de informar a la mayor parte de la población acerca de los servicios.

Etapa 5. Iniciamos con la primera de las 8 sesiones del taller de habilidades sociales y auto concepto, el día 14 de octubre del 2010 y concluyendo el día 9 de diciembre del 2010, el taller fue impartido una vez a la semana, los días jueves en un horario de 13:00 a 15:00, dentro de las instalaciones de FES Acatlán. Al inicio del taller acudieron alrededor de 30 participantes, integrados por los alumnos de psicología, estudiantes de FES Acatlán, personal administrativo de la Facultad y algunas personas externas, ellos se encontraban en un rango de entre los 20 y 60 años, por lo que la población fue distinta a la de las II Jornadas. Cabe señalar que el taller se finalizó con quince participantes debido a que muchos dejaron de asistir por cuestiones académicas o profesionales. Este taller fue impartido en el edificio A11 del SUAED en el aula.

A continuación presentamos un cuadro que resume las actividades impartidas sesión por sesión

TEMA	ACTIVIDADES	Objetivos
<p style="text-align: center;"><b>Sesión 1</b> <b>"cómo me veo me verán"</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Presentación de las psicólogas que impartieron el taller:</b> Las psicólogas se presentaron, mencionaron sus nombres completos. A continuación proyectaron una presentación en Power Point, con esta señalaron las reglas del taller, el nombre del mismo y las temáticas que se abordarían a lo largo de este.</li>   <li>2. <b>Actividad 1 “Nombre Calidad”:</b> Para esto se realizó una dinámica “rompe hielo” esta tenía el objetivo de que los participantes se presentaran ante sus compañeros, mencionando su nombre, edad, ocupación y alguna cualidad que comenzara con la primera letra de su nombre.</li>   <li>3. <b>Actividad 2 “Dinámica Grupal”:</b> En esta actividad se le dio una hoja a los participantes y se les pidió que hicieran un dibujo que representara la manera en que se percibían, para esto se realizaron una serie de preguntas con el objetivo de que los participantes identificaran aspectos personales. Al término se realizaron preguntas con el fin de crear reflexión.</li> </ol>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. identificaran a sus compañeros y a los psicólogos que impartieron el taller, el objetivo, limitaciones, horario, duración y las reglas del mismo.</li>   <li>2. Reconocieran el concepto de auto concepto y habilidades sociales</li> </ol>



	<p>4. <b>Cierre.</b> Las psicólogas dieron una conclusión del tema revisado a lo largo de la sesión. Para esto se hizo uso de algunas preguntas para lograr reflexión.</p> <p>5. <b>Tarea:</b> Para finalizar las psicólogas entregaron una hoja con la tarea, esta era una escala de auto concepto, la cual respondieron de acuerdo a sus creencias y opiniones.</p>	
	<p>1. <b>Revisión de la tarea:</b> Las psicólogas pidieron a 6 voluntarios que les hablaran acerca de la realización de la misma, a cada uno de ellos se les dio retroalimentación y se preguntó el motivo de sus respuestas.</p> <p>2. <b>Exposición teórica de los contenidos de la sesión:</b> Se utilizó Power Point como apoyo visual para dar una introducción acerca del auto concepto y su importancia, además de como este influye en la forma de relacionarnos con otros.</p> <p>3. <b>“Lectura y preguntas.”:</b> En esta actividad las psicólogas pidieron a los participantes que realizaran una lectura, al término de ésta se les realizó una serie de preguntas con el objetivo de crear reflexión y retroalimentación en los usuarios.</p>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definieran los términos de auto concepto, y área de desarrollo.</li> <li>2. Reconocieran mediante la lectura la importancia del auto concepto</li> <li>3. Identificaran sus cualidades y sus áreas de desarrollo.</li> <li>4. Identificaran cualidades que los otros perciben en ellos</li> </ol>

<p><b>Sesión 2</b>  <b>“Eres lo que reflejas...”</b>  <b>Auto concepto</b></p>	<p>4. <b>Actividad grupal.</b> Para esta actividad las psicólogas repartieron un librito de hojas en blanco y colores a los usuarios, los participantes tenían que decorar y poner su nombre en el libro de acuerdo a su criterio, después se pidió que pasaran el libro a la persona que tenían al lado, estas tenía que mirar el nombre y poner todas las cualidades que veía en su compañero. Cuando todos los usuarios escribieron en cada uno de los libritos, se realizó una retroalimentación acerca de cómo se sintieron al leer las cualidades que los otros veían en ellos.</p> <p>5. <b>Cierre,</b> Se retroalimento a los participantes para que reconocieran la importancia del auto concepto y cómo éste afectaba nuestro comportamiento.</p> <p>6. <b>Tarea:</b> Para finalizar las psicólogas entregaron una hoja con la tarea, la cual tenía el objetivo de identificar la importancia de la influencia social en las relaciones.</p>	
	<p>1. <b>Revisión de la tarea:</b> Se invitó a los participantes a que compartieran la tarea de la sesión anterior y se les hizo una serie de preguntas con las que se pretendía que los participantes hicieran evidentes la influencia social a la que están expuestos</p>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificaran los conceptos de estereotipo e influencia social</li> </ol>

<p><b>Sesión 3</b>  <b>“Relaciones Interpersonales”</b>  <b>Estereotipos</b></p>	<p>2. <b>Exposición teórica de los contenidos y presentación de un video:</b> para comenzar con la introducción del tema se mostró a los participantes dos videos que ejemplificaban la influencia social a la que están sujetos los seres humanos, después se realizaron preguntas para introducir conceptos acerca de la influencia social y generar la reflexión entre los participantes.</p> <p>3. <b>Las personas que más me influyen.”:</b> para esta actividad las psicólogas dieron hojas blancas a los participantes y les pidieron realizar un mapa mental donde identificaran a las personas que más influencia tienen sobre ellos, después se pidieron voluntarios para explicar su mapa mental, a cada uno se le realizaron preguntas del por qué esa persona influía en ellos.</p> <p>4. <b>Actitudes ante los demás:</b> Se entregó una lectura a los usuarios, cuando terminaron de leerla se hicieron preguntas con el objetivo de crear reflexión entre los participantes.</p> <p>5. <b>Cierre:</b> Al haber finalizado la actividad se hizo una serie de preguntas</p>	<p>y que lo relacionen con su vida cotidiana.</p> <p>2. Realizaran un mapa mental e identifiquen que personas tienen más influencia sobre ellos.</p> <p>3. Explicaran y describirán el porqué actuamos de acuerdo a nuestra percepción y no de acuerdo a los hechos presentados en cada situación</p>
--	---	---

	<p>para hablar sobre la importancia de la influencia social en nuestras relaciones personales.</p> <p><b>6. Tarea:</b> Para finalizar las psicólogas entregaron una hoja con la tarea, esta tenía el objetivo de que los participantes identificaran algunas situaciones donde sintieron frustración.</p>	
<p><b>Sesión 4</b> <b>Tolerancia a la frustración.</b></p>	<p><b>1. Revisión de la tarea:</b> Se invitó a los participantes a que compartieran la tarea de la sesión anterior, la cual tenía el propósito de compartir con los demás experiencias donde sintieron frustración, se retroalimentó a los usuarios, para esto se emplearon una serie de preguntas.</p> <p><b>2. Solución de problemas:</b> Para esta actividad se formaron equipos, a cada uno de estos se les entregó una serie de problemas, los participantes tenían que resolverlos en un tiempo determinado cada acierto representaba un punto para su equipo, aquel que tuviera más aciertos ganaba el desafío, al término se realizaron preguntas para conocer la perspectiva de los usuarios acerca de la actividad, así como para retroalimentarlos.</p>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compararan situaciones cuando se tiene tolerancia a la frustración y cuando no</li> <li>2. Analizaran cómo manifiestan su frustración en la cotidianidad</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. <b>¿Es tu caso?:</b> Las psicólogas repartieron un caso que ilustraba distintas situaciones, de tolerancia a la frustración. Se pidió a los usuarios que leyeran con atención la situación que les tocó, después con cada una de las experiencias de los participantes se retomaron aspectos teóricos del tema en cuestión.</li> <li>4. <b>Revisando conceptos,</b> aquí se dio una breve explicación de algunas técnicas cognitivo conductuales con las cuales se puede reducir la frustración.</li> <li>5. <b>Cierre:</b> Al haber finalizado la actividad se hizo una serie de preguntas para hablar sobre la importancia de la tolerancia a la frustración.</li> <li>6. <b>Tarea:</b> Para finalizar las psicólogas entregaron una hoja con la tarea a cada uno de los participantes, ésta tenía el objetivo de que los usuarios eligieran entre varias respuestas a una situación ya dada.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Identificaran técnicas cognitivo-conductual para disminuir la frustración</li> </ol>
--	--	--

<p><b>Sesión 5</b> <b>“Asertividad”</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Revisión de la tarea:</b> Al inicio de la sesión se hizo la revisión de la tarea, la cual consistió en responder un cuestionario de asertividad que evaluaba el tipo de respuesta de los participantes antes diferentes situaciones. Se pidió que calificaran su inventario y que de forma voluntaria compartieran lo obtenido. Las psicólogas hicieron preguntas para retroalimentar.</li>   <li>2. <b>Actividad “Derechos Asertivos”:</b> En esta actividad se juntó en equipos a los participantes y se les pidió que enumeraran los derechos asertivos con el fin de que identificaran sus derechos como personas, en la familia, en el trabajo y en la sociedad. Después un representante del equipo pasó al frente a comentar lo anotado, al término las psicólogas hicieron preguntas para la reflexión y retroalimentación.</li>   <li>3. <b>Actividad “Debate”</b> Para esta actividad se dividió al grupo en tres equipos, cada uno de ellos debía hacer una representación en donde defendieran su punto de vista ante una situación específica, siendo que el primer equipo tuvo que responder de forma pasiva, el segundo de forma asertiva y el tercero de forma agresiva. Al término de la misma se hizo una retroalimentación y se definieron las características de cada una de</li> </ol>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enumeraran en una lista los derechos asertivos.</li>   <li>2. Identificaran sus derechos asertivos y las características de las diferentes formas de respuesta</li>   <li>3. Practicaran dar una respuesta asertiva en diferentes contextos y situaciones</li> </ol>
---	--	--

las respuestas.

4. **Actividad “Escalada”** En esta dinámica los participantes hicieron un role playing en donde tuvieron que responder de forma asertiva ante distintos casos hipotéticos. Cada una de las psicólogas representó un tipo de respuesta, por lo que la primera fue pasiva, la segunda asertiva y la tercera agresiva. Otra de las psicólogas proporcionaba asesoría en cada una de las situaciones para que el participante pudiera dar respuestas asertivas, mientras tanto los demás participantes escribieron una retroalimentación. Al término se dio una conclusión de la actividad
5. **Cierre:** Se hizo una conclusión grupal de lo que era la asertividad, su utilidad, características e importancia. Además se buscó que los participantes recuperaran los elementos aprendidos que les pudieran servir en sus vidas cotidianas.
6. **Tarea:** Como tarea se dejó a los participantes observar unos videos localizados en YouTube. A su vez se les dieron una serie de preguntas que debían ser respondidas a partir de lo visto. Esta tarea se enlazó con el siguiente tema: Liderazgo

<p><b>Sesión 6</b> <b>“Liderazgo”</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Revisión de la tarea:</b> Las psicólogas mostraron los videos de la tarea con el fin de que todos los participantes pudieran comentar, en ellos se mostraban características de un líder y diferentes tipos de liderazgo. Se hicieron preguntas para definir los conceptos de la sesión y se retroalimentó los comentarios de los usuarios.</li> <li>2. <b>Breve introducción:</b> Se impartió una breve introducción en donde se explicó ¿Qué es el liderazgo?, características de un líder, habilidades requeridas y su importancia. Se pidió a los participantes que ejemplificaran los términos con experiencias de su vida cotidiana.</li> <li>3. <b>Actividad “Figuras”.</b> En esta dinámica se buscó que los participantes lideraran a sus compañeros en una actividad. Para ello, el grupo pasó al centro y se designó a un líder, a continuación las psicólogas indicaron que formara una figura (ejemplo una estrella). La condición fue que ninguno de los usuarios podía hablar por lo que tuvieron que organizarse sin lenguaje verbal. Se seleccionaron distintos líderes y distintas tareas. Al finalizar se hizo una conclusión de lo observado en la actividad, a su vez, las psicólogas y los compañeros retroalimentaron el desempeño de</li> </ol>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicaran qué es un líder</li> <li>2. Identificaran las características y habilidades que tiene un líder</li> <li>3. Emplearan sus habilidades de liderazgo</li> <li>4. Reconocerán el concepto de pro actividad y su utilidad</li> </ol>
---	--	--



cada uno de los participantes

4. **Actividad “Torre de periódicos”.** Para llevar a cabo esta actividad las psicólogas formaron 4 equipos de 5 personas. A continuación se les entregó una pila de periódicos y cinta adhesiva. Los equipos debían construir una torre siendo que la más alta sería la ganadora. Se dio un tiempo específico y al término se seleccionó la torre más alta. Para finalizar se hizo un cierre en donde se preguntó el desempeño y la función que había tenido cada miembro del equipo para la construcción de la torre, se dio retroalimentación y se hizo una conclusión grupal a partir de lo observado en la actividad.
5. **Actividad “Pro actividad”** Para esta dinámica las psicólogas entregaron copias de una lectura, en donde se describían diferentes tipos de personajes: uno con iniciativa y el otro sin ella. Después de que los participantes terminaron de leer, se les pidió que hicieran una reflexión de lo leído y que rescataran la importancia de la pro actividad en sus vidas cotidianas.
6. **Cierre** Se hizo una conclusión grupal acerca del liderazgo, se preguntaron los términos importantes y se resolvieron las dudas

	<p>pertinentes.</p> <p>7. <b>Tarea.</b> Para esta tarea se les dio una hoja de registro a cada uno de los participantes, en ella debían de anotar 10 situaciones en donde hubieran tomado decisiones importantes, así como las consecuencias de cada una de ellas</p>	
	<p>1. <b>Revisión de la tarea:</b> Se pidió a los usuarios que de forma voluntaria explicaran el registro que habían hecho de tarea, en el debían describir una situación en la que tomaron una decisión importante, así como sus repercusiones. Las psicólogas retomaron las decisiones que tuvieran consecuencias positivas con el fin de reforzar la toma de decisión, mientras que las decisiones con consecuencias negativas se retomaron para que los usuarios se apropiaran de ellas.</p> <p>2. <b>Actividad “Videos”.</b> Para hacer la introducción del tema se mostraron algunos videos que permitieran retomar los conceptos ya revisados en la primera sesión. A su vez, se ampliaron los términos a partir de lo observado.</p>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoceran las consecuencias de una buen auto concepto adecuado y no adecuado</li> <li>2. Ilustraran quiénes son y cómo se perciben a sí mismos</li> <li>3. Identificaran si cambió su auto concepto con respecto a la primera sesión del taller</li> </ol>

<p><b>Sesión 7</b> <b>“Auto concepto II”</b></p>	<p>3. <b>Actividad “Collage de mí mismo”</b> Para llevar a cabo esta dinámica, se les dio a los participantes un cuarto de cartulina; en el centro se colocaron revistas, periódicos, folletos, colores y plumones que podían ser ocupados para la actividad. Se les dio la instrucción de hacer un collage de si mismos en donde pusieran lo que les gustara, sus cualidades, habilidades, limitaciones etc. Al finalizar las psicólogas pidieron que de forma voluntaria pasaran a explicar sus collages, se dio retroalimentación a la explicación de cada uno de ellos.</p> <p>4. <b>Actividad “Soy un árbol que da frutos”</b> En esta actividad se pidió a los usuarios que compararan su persona con un árbol: las raíces debían verse como las fortalezas, mientras que los frutos representaban los éxitos obtenidos en el ámbito personal o profesional. Se les dio una hoja para que hicieran sus dibujos. Al finalizar las psicólogas hicieron una conclusión para rescatar las cualidades que cada uno de los participantes encontró.</p>	
--	--	--

	<p><b>5. Cierre.</b> Para la conclusión se recordaron los temas vistos en la primera sesión de auto concepto y esta última, se pidió a los participantes que hicieran una reflexión y retomaran los conceptos que les pudieran funcionar en su vida cotidiana.</p> <p><b>6. Tarea.</b> Para la última sesión, las psicólogas pidieron a los participantes escribir una carta a sí mismos, en ella debían describir, como si fueran alguien externo, a su persona. Se dieron las hojas de tarea y se dio por concluida la sesión</p>	
<p><b>Sesión 8</b> <b>“Cierre”</b></p>	<p><b>1. Revisión de la tarea.</b> Al inicio de la sesión las psicólogas pidieron a los usuarios que de forma voluntaria leyeran la carta que habían escrito de tarea. Se rescataron las cualidades que anotaron en ella y se dio la retroalimentación pertinente</p> <p><b>2. Actividad “Dejando atrás las cosas negativas”</b> En esta actividad se requirió un globo y una hoja en blanco, en esta última tenían que escribir sus metas a corto, mediano y largo plazo, a su vez, anotar las cosas negativas pensamientos, frustraciones, miedos, desventajas, defectos</p>	<p>Los objetivos de esta sesión fueron que los participantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificaran las habilidades adquiridas a lo largo del taller.</li> <li>2. Identificaran sus metas a corto y largo plazo además de las limitaciones para no realizarlas.</li> </ol>

etc. que les pudieran impedir alcanzar sus metas. A continuación los usuarios rompieron la hoja donde escribieron las partes negativas y metieron los trozos de papel en el globo, una vez inflado éste pasaron a reventarlo uno por uno. Esta actividad fue una representación de las cosas que debían dejar atrás para alcanzar sus metas. Al concluir se hizo una retroalimentación y una reflexión a través de preguntas.

**3. Actividad “Discurso”** En esta actividad las psicólogas dieron un discurso a los usuarios del taller con el objetivo de motivar e incentivar a los usuarios a seguir practicando las habilidades sociales, se abordaron los temas de perseverancia tolerancia a la frustración y pro actividad . Al concluir se les dio una hoja con los puntos esenciales a recordar

**4. Cierre del taller,** para finalizar el taller las psicólogas entregaron a los participantes una hoja de retroalimentación con el fin de que escribieran comentarios para mejorar la calidad del servicio.

**5. Actividad Convivió.** Las psicólogas organizaron un convivió para dar finalizado el taller, para esto se llevó café y pastel con el propósito de pasar un tiempo agradable con las personas que asistieron,

## DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS:

### **Taller de Habilidades Sociales II Jornadas de Atención Psicológica**

Para diseñar las actividades antes mencionadas, principalmente nos basamos en el Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales de Caballo (1993)<sup>46</sup>, del cual obtuvimos: el orden de los temas, el inventario en asertividad y varias de las actividades de las sesiones 5, 6 y 7. Sin embargo, generalmente, nosotras diseñábamos las actividades de las sesiones, primero, realizábamos una revisión bibliográfica sobre este, posteriormente planteábamos un propósito u objetivo que los participantes tenían que alcanzar al término de la sesión, luego desglosábamos las conductas necesarias para alcanzar el objetivo y diseñábamos una actividad para cada una de ellas, tomando en cuenta el tiempo, el costo de los materiales, y sobre todo, el número de participantes. Para finalizar, realizábamos una actividad (cierre) donde se viera reflejado el cumplimiento o no del propósito planteado.

### **Taller de Habilidades Sociales y Auto concepto III Jornadas de Atención Psicológica**

ψ Durante este taller se retomaron las actividades que fueron de mayor utilidad en el taller pasado, a su vez las complementamos en relación al auto concepto, otra de las estrategias que modificamos fue la de realizar las introducciones mediante diapositivas, por lo que utilizamos videos para apoyar los conceptos teóricos. Como otro de los recursos que empleamos fueron instrumentos de acuerdo a la norma para medir el pre y post test del efecto de nuestra intervención en los participantes, además de esto nos encargamos de elaborar escalas Lickert y de intervalo para medir actitudes, conductas o pensamientos en los participantes, por lo que en este taller los resultados cuantitativos se vieron ampliados. A continuación se describen

---

<sup>46</sup> Caballo, V. ídem.

los instrumentos utilizados durante el taller En la sesión 1 del segundo taller impartido, los participantes contestaron el cuestionario de auto concepto versión AF5 diseñado por García y Misuti (1999) (ver anexo 4) y que está validado para la población latinoamericana. Dicho cuestionario se conforma por 30 ítems negativos y positivos que buscan evaluar el auto concepto en distintas áreas las cuales son: social, académica/profesional, emocional, familiar y aspecto físico. Los ítems positivos son : 1,2,5,6,7, 9,10,12, 15,16,17,19, 20,22,24,25,26,27, 29 y 30; mientras que los ítems negativos son: 3,4,8,11,13, 14, 18, 21, 23 y 28. En cada ítem los participantes indicaron del 1 al 100 qué tan de acuerdo estaban con las afirmaciones presentadas, siendo a mayor puntuación mayor el grado de acuerdo (A excepción de los ítems 9,14 donde la escala está invertida).

- ψ Escala de estereotipos. En la sesión 3 se dejó una tarea que tenía el objetivo de que los participantes identificaran la afinidad que tenían con determinados grupos sociales, esto se representó a través de imágenes estereotipadas y se midió en una escala gradual del 0 al 5 donde 0 representaba “nada de afinidad” y 5 “muy afín”(ver anexo 6)
- ψ *Cuestionario de asertividad.* Se diseñó un cuestionario cerrado con el fin de evaluar qué tipo de respuesta tenían los participantes ante diferentes situaciones. En él se presentaron tres opciones de respuesta: pasivo, asertivo y agresivo. Las situaciones evaluaban la asertividad en los contextos: familiar, círculo social (amigos), pareja, trabajo o escenarios de la vida cotidiana donde es preciso exigir algún derecho. ( Ver Anexo 7)

### **Descripción de formas de recolección de datos**

Para la recolección de los datos se generaron formatos en forma de tareas para que los participantes los realizaran en su casa y con ello poder observar las variaciones en conductas descritas, cogniciones y actitudes. Los cuales nos

servieron como materia prima para observar el cambio cognitivo que se fue generando en los asistentes.

Así mismo, tomamos frases del discurso de nuestros participantes para realizar análisis cualitativos enfocados en el cambio que se generaba. Durante el segundo taller los resultados cuantitativos fueron ampliados, debido a la falta de estos en la primera etapa.



# RESULTADOS

## **Resultados II Jornadas de Atención Psicológica:**

Los resultados que encontramos durante y después de la aplicación del taller, se encuentran relacionados con los objetivos planteados al inicio de la intervención así como los objetivos particulares de cada una de las sesiones. Los resultados que se presentarán son de dos tipos; por un lado y en mayor medida, encontramos datos cualitativos, ya que nos permitimos recuperar parte del discurso de los participantes, lo que sirvió para conocer el cambio paulatino de los usuarios respecto a.... Y por otro lado se expondrán datos paramétricos que nos permitirán tener mayor confiabilidad estadística respecto al trabajo realizado.

### **Sesión 1**

Durante la primera sesión, los objetivos fueron que los participantes identificaran a las psicólogas, así como, que las mismas conocieran al grupo con el que trabajarían durante más de dos meses, además los asistentes deberían conocer el objetivo del taller, el horario, la duración y las reglas del mismo, Por otra parte, los usuarios al final de la sesión tenían que reconocer el concepto de habilidades sociales e identificar el contexto donde se les dificulta relacionarse con otros. A partir de las actividades realizadas logramos, no sólo que nos identificaran, sino, comenzar la cohesión grupal, misma que sería más notoria conforme avanzaron las sesiones.

Para que los usuarios comenzaran a familiarizarse con los conceptos que se utilizaron a lo largo del taller, se les dio una pequeña introducción con un apoyo visual en Power Point, al finalizar se les hicieron preguntas sobre los tópicos abordados en la presentación, algunas respuestas fueron: *“Pues las habilidades sociales las necesitamos siempre, en cada uno de los contextos donde nos desarrollemos debemos de saber como”* *“yo no sabía que hasta para pedir trabajo*

*teníamos que sabernos desempeñar de cierta forma*". Aquí podemos observar que el objetivo se cumplió pues los participantes reportaron características de las habilidades sociales, así como su uso en cada uno de los contextos donde nos desempeñemos.

Para finalizar la sesión se realizó un cierre donde se retroalimentó a los participantes, varios de ellos compartieron situaciones donde les costaba trabajo relacionarse con otros, *"yo no puedo acercarme a un chico cuando me gusta, si es mi amigo no hay ningún problema, pero si me gusta me congelo y no puedo hablarle"* *"en clases nunca puedo participar siempre tengo miedo de decir alguna tontería"* Las psicólogas comentaron que a lo largo de la sesión se irían desarrollando las habilidades necesarias para lograr sus objetivos.

## **Sesión 2**

Los objetivos planteados durante la sesión 2 fueron los participantes reconocerán la importancia del auto-concepto en las relaciones interpersonales y la comunicación, además que lograrán expresar y escuchar características positivas acerca de ellos mismos y por último que analizarán cómo el auto-concepto está influenciado por la idea que los otros tienen de nosotros mismos.

Con respecto a la parte del auto-concepto percibido por los participantes en la segunda sesión, encontramos que la mayoría se refirieron a sí mismos como personas inseguras, tímidas, agresivas y solitarias, algo de lo mencionado fue: *"en general soy una persona agresiva, siempre tengo que estar insultando a la personas o necesito hacerles ver que soy mejor, aunque esto no sea verdad"*. En menor proporción encontramos participantes que se perciben como personas alegres, amables y cariñosas *"a mí me gusta ser alegre, siempre ha sido algo que me ha gustado de mí"*. También encontramos usuarios que tienen un auto-concepto neutro, pues logran equilibrar sus cualidades y áreas de oportunidad.

A más de la mitad de los participantes les gusta, de ellos, que los demás les tengan confianza, que son perseverantes, cariñosos y también tienen agrado por algunos aspectos de su físico. Encontramos que a más de la mitad no les agrada que sean inseguros, enojones, impacientes y su dificultad para interactuar con las demás personas *“no me gusta que soy bien inseguro y entonces no puedo hablarle a las personas que me interesan, definitivamente sería algo que cambiaría de mí”*.

Los objetivos durante la sesión de auto-concepto se cumplieron, ya que de forma verbal, al finalizar la sesión, nos comentaron la importancia de éste cuando se relacionan con cualquier persona, pues nos mencionaron que, *“respecto a la forma en la que te sientas, es como actúas”*. Otro indicador para mencionar que los objetivos de ésta sesión se cumplieron, fueron los comentarios al momento del cierre, pues les produjo una sensación de agrado el haber dicho y recibido halagos de su persona, ninguno de los participantes mostró incomodidad, por lo tanto, puede decirse que lograron expresar y recibir comentarios positivos.

Así mismo, dentro de los resultados obtenidos se reportó que los participantes cambiarían de sí su inseguridad, el convivir con nuevas personas, ser más responsables y ser menos irritables. Los participantes piensan que los demás, los perciben alegres, agradables, pero también como personas amargadas, tímidas, indecisas e irresponsables. Más del 70% de los participantes tienen en común un deseo por ser más seguros y amigables.

### **Sesión 3**

En la sesión 3 los objetivos fueron que los participantes dramatizarán una situación de la vida cotidiana con determinado estado de ánimo utilizando un lenguaje corporal no correspondiente a dicho evento y que identificarán la relación del lenguaje no verbal en la comunicación y su correspondencia con el lenguaje verbal.

En la tarea de la sesión 2 los participantes tenían que reconocer el lenguaje verbal en una pequeña tira cómica, además de crear una historia que fuera congruente a los gestos que encontraban en los dibujos, en este ejercicio encontramos que los usuarios identificaron el lenguaje no verbal en imágenes de una caricatura *“claramente se ve que está enojada, tiene el entrecejo fruncido y la boca torcida, no fu difícil”* *“la historia fue fácil de inventar pues inmediatamente me di cuenta de que estaban discutiendo”*, sólo uno de los asistentes no logró reconocer las características de los dibujos presentados, mientras que otro percibió como neutras las facciones de los dibujos.

Para alcanzar el primer objetivo planteado se realizó una dinámica donde los usuarios tenían que representar diferentes situaciones y dramatizar distintos estados de ánimo, tales como la alegría o el enojo, sin embargo, su lenguaje corporal tuvo que ser distinto al que se esperaría, por lo que a lo que se refiere la congruencia de las emociones con su expresión notamos que los participantes a través de las actividades lograron identificar emociones, ya que representaron estados de ánimo que no coincidían con el discurso, lo cual les permitió identificar la importancia de la congruencia de estos dos factores *“era muy extraño sonreír mientras decía que acababa de chocar mi auto, ahora me doy cuenta que debo ser más congruente en lo que digo y en lo que hago”* *“estas actividad era muy divertida, pues ni siquiera podía representar la situación correctamente”*.

Para finalizar con la sesión se hicieron preguntas a los usuarios para conocer la importancia del lenguaje no verbal, el 100% de los usuarios respondieron que era muy importante el tener congruencia en lo que se dice y se hace para tener relaciones personales más funcionales.

#### **Sesión 4**

En la sesión 4 los objetivos fueron: los participantes reconocerán los componentes de la comunicación y cómo la distorsión del mensaje afecta su transmisión...

Para esto se realizó una actividad donde los usuarios tenían que transmitir un mensaje a otros, este se fue pasando en forma de cadena, al finalizar se vieron los efectos de la distorsión que puede tener un mensaje en cuanto este cambia de interlocutor *“era algo así como el teléfono descompuesto” “el mensaje original no tenía nada que ver con el último que recibí”*. Con esta actividad se pretendía que los participantes comprendieran que siempre es bueno preguntar, pues a veces las interpretaciones pueden darnos idea de un mensaje erróneo o distorsionado.

Los objetivos se cumplieron satisfactoriamente, pues después de las actividades realizadas los participantes reconocieron que si el mensaje no se transmite de forma adecuada no llega a la persona con la intención inicial, así como también comprendieron que no para todos una palabra significa lo mismo *“es bien importante saber que cuando hablas con una persona cada uno se está expresando de forma correcta”*, esto lo pudimos constatar tanto en lo que los participantes se llevaron del taller, como a lo largo de esa sesión en el cierre.

## **Sesión 5**

En la sesión 5, donde se conjuntaron los temas de comunicación verbal y no verbal, el objetivo fue: los participantes utilizarán los elementos de estos dos tipos de comunicación para generar tipos de respuesta específicos en una situación simulada, además de identificar situaciones donde sus habilidades sociales no hayan sido las suficientes, pues su lenguaje verbal y corporal no era el adecuado, como resultado de ello algunos participantes comentaron: *“yo siempre creí que debía mostrarme firme e imponer a otros, pero no en todas las ocasiones se puede hacer eso, por ejemplo con los profesores no puedo gritar y ser grosero”, “hay lugares donde no se puede subir la voz o manotear, obviamente no nos vamos a comportar igual con nuestros padres que con nuestros amigos”*.

Para generar tipos de respuestas específicos a situaciones que los participantes catalogaban como sus áreas de oportunidad, primero las psicólogas les

mencionaron que tenían que tener un objetivo al momento de hablar con alguien, pues así sería más fácil identificar lo que se quería decir, algunos comentarios fueron: *“ no me había puesto a pensar que hay un objetivo cuando le pretendes hablar a una persona y de ahí se desprende todo y es más fácil”* y *“hacer preguntas abiertas es una buena opción para hacer la plática”*. Destacando aquí la importancia de la congruencia entre lo que se dice y lo que se hace, que implicaría una forma de comunicación congruente y efectiva.

Para ejemplificar como es que debían actuar y hablar los participantes las psicólogas les mostraron videos, con los cuales modelaron las conductas para hablar en público, con alguien que nos guste o con una figura de autoridad, los usuarios mencionaron que el poder ver imágenes de cómo debían actuar les hacía más sencillo el aprendizaje *“los videos me gustaron mucho, nunca creí que así podría aprender a hablar o pararme”* *“siempre tuve una idea de cómo hablarle a una chica, pero con estos ejemplos creo que puedo retomar muchas cosas”*.

Para finalizar las psicólogas dieron un caso simulado a cada uno de los participantes, estos eran problemas o dificultades que los usuarios debían resolver utilizando habilidades verbales y acompañar estas de un lenguaje no verbal apropiado, al término cada uno fue retroalimentado, reforzando aquellas cosas que hicieron bien y mencionando en que podían mejorar *“me costó mucho trabajo simular que le hablaba a una chica que me gusta, pero al final me gustó como lo hice, creo que me desempeñe muy bien”* *“aunque era una simulación me sentía muy nerviosa, pero con las instrucciones de las psicólogas pude hacerlo”*.

## **Sesión 6**

Después de haber revisado los temas de comunicación verbal y no verbal, en la sesión 6 se abordó la tolerancia a la frustración, pues antes de adentrarnos en conductas más complejas fue preciso instruir a los participantes a reaccionar ante situaciones que se salen de nuestro control. En dicha sesión los objetivos

buscaban que los asistentes identificarán la sensación de frustración y de relajación y que a su vez pudieran decir una frase auto instructiva para controlar la frustración ante situaciones específicas. Observamos que al someter a los usuarios a una situación frustrante, que fue la resolución de un acertijo, ellos pudieron identificar su sentir fácilmente, y al no poder nadie resolver el acertijo aceptaron que habían fallado. Uno de los participantes nos comentó *“Yo me sentí peor de no ganar, al saber que estaba tan cerca de la respuesta, pero en fin que se le va a hacer”*, al preguntarles por qué no habían podido resolver la tarea algunos comentaron que el incentivo no fue el adecuado, sin embargo, otros a pesar de querer el premio se sintieron presionados por lo que no supieron cómo responder *“Me enojé conmigo mismo por no haber podido ganar el dinero, eso me causa estrés”*. Las psicólogas dieron la retroalimentación pertinente para controlar estas sensaciones y se pasó a la explicación teórica para complementar.

A continuación, se indujo un estado de relajación mediante visualización, consideramos que los usuarios fueron capaces de distinguir entre ambas sensaciones pues comentaron sentirse *“tranquilos”* y *“aliviados”* en comparación del inicio de la sesión. Además de que observamos cambios en sus respuestas fisiológicas al comenzarse a relajar, por ejemplo, en la postura, la mayoría de los usuarios extendieron las manos, relajaron los músculos del rostro y su respiración se tornó más lenta. Al preguntarles si habían percatado estos cambios uno de los participantes comentó *“Yo estuve a punto de quedarme dormido, por qué me sentía muy tranquilo, incluso empecé a cabecear, y como dicen a respirar cada vez más lento”*. Se logró el propósito de la sesión, debido a que los usuarios distinguieron la tensión de la relajación identificando que la respiración era un factor que les facilitaba inducir éste estado *“Al principio eso de inhalar y exhalar parece puro cuento, pero cuando lo haces te das cuenta que sí relaja y que se sí te vas calmando”*.

Para finalizar con la sesión se instruyó a los participantes en una de las técnicas cognitiva conductual para controla la frustración: la auto instrucción, los

participantes repitieron en voz alta una frase que pudiera serles útil para controlar la tensión, posteriormente comentaron que eso les sería muy práctico para no culparse cuando algo les saliera mal *“Las frases más positivas me ayudarán a no verlo todo como el fin del mundo”*. A su vez, notamos que los usuarios reconocieron la importancia de las cogniciones en las habilidades sociales al mencionar: *“Sí, es cierto, muchas veces lo que pensamos es lo que nos hace sentir así”*, es por ello que consideramos que sí se cubrieron los objetivos de dicha sesión.

### **Sesión 7 y 8**

En la sesión 7 y 8 se revisó el tema de asertividad, es por ello que los resultados se hicieron en conjunto. En la primera parte, se abordó el tema de una forma más teórica mientras que en la segunda se pusieron en práctica las habilidades de los usuarios. En estas sesiones el primer objetivo buscaba que los participantes reconocieran los diferentes tipos de respuestas; encontramos que todos los participantes supieron identificar correctamente una respuesta pasiva, una agresiva y una asertiva, por lo que damos el objetivo como cubierto.

El segundo objetivo fue que los participantes utilizarán la comunicación efectiva en una situación de tensión, para ello, se hizo un role-playing. Observamos que a la mayoría les resultó fácil ser asertivos cuando la otra persona accedía a su petición, sin embargo, cuando la otra persona ponía restricciones, notamos diferencias conductuales expresadas principalmente en el lenguaje no verbal que tenían (falta de Contacto visual, posición incorrecta, tono de voz bajo, movimientos repetitivos de los que interpretábamos ansiedad o voz entrecortada). Así mismo, no detenía las discusiones por lo que no lograban la comunicación asertiva cuando la otra persona respondía de forma agresiva; de los diez participantes que pasaron a hacer el role-playing, sólo cuatro pudieron responder ante ésta situación, siendo que a dos de ellos fueron asertivos en todos los contexto e incluso comentaron que eso es lo que siempre hacían, por lo que ya poseían esta



habilidad. Cuando los otros seis participantes recibieron retroalimentación de las psicólogas, nueve de ellos fueron capaces de ser asertivos a pesar de que el otro fuera agresivo. *“Me costó mucho cuando me empezó a gritar, me hizo enojar y estaba cayendo en la pelea, ya hasta lo que me dijeron ustedes pude tranquilizarme”* *“Los consejos que nos dieron me fueron útiles porque antes no había podido ser asertivo, aún así creo que también me hace falta práctica”*; estos comentarios reflejan que los participantes pudieron ser asertivos con la ayuda de las psicólogas, por lo que consideramos que el objetivo se cubrió.

El último de los objetivos de la sesión 8 buscaba, que los participantes utilizaran sus habilidades sociales en una situación no simulada, para ello se les dieron algunas tareas que clasificaron de acuerdo a su dificultad, después de haber especificado lo anterior, salieron a los pasillos de la Facultad para hacer las tareas. Notamos que las labores sencillas les resultaban fácil de realizar, sin embargo, las complejas les costaron más trabajo, aunque no por ello dejaron de hacerlas, a su vez, algunos de los usuarios tuvieron que tolerar la frustración cuando las cosas no les salieron como esperaban, sin embargo, supieron cómo enfrentar la adversidad, algunos comentarios fueron: *“No me devolvió el saludo, pero al menos sé que lo hice bien”* *“ A mí no me costó trabajo, lo único que fue difícil fue hablarle a un extraño pero aún así lo hice y no paso nada, me siento bien de haber hecho algo nuevo”*. Por estas razones creemos haber cubierto este objetivo.

## **Sesión 9**

La sesión 9 abordó la temática de hablar en público, los objetivos fueron: 1) que los participantes identificaran los elementos verbales y no verbales de un expositor eficaz, por lo que primero se modeló con videos cómo tenían que manejar una exposición ante un público, pues consideramos que al hacer visual este tipo de información, era más fácil que los participantes aprendieran lo que tenía que hacer. *“Me gustaron los videos, porque así podía retener mejor la información”*; se

expusieron las habilidades necesarias para hablar en público, después se hicieron preguntas para confirmar si los participantes habían comprendido, todos respondieron que en una exposición era vital el tipo de lenguaje no verbal y verbal empleado.

El segundo objetivo fue que los participantes reconocieran sus habilidades para hablar en público en una situación preparada y en otra improvisada, en ésta se les enfrentó a una situación real, donde tenían que utilizar muchas de las habilidades aprendidas durante el taller. Encontramos que les faltaba desarrollar más su lenguaje no verbal, ya que no se desplazaban lo suficiente, les costaba problemas el mirar a las personas, pues no utilizaban las técnicas mostradas. También tenían deficiencias en los ademanes que empleaban. Respecto al lenguaje verbal, en más del 60% de los casos su tono de voz fue el adecuado, sin embargo la pronunciación no era clara, la velocidad del discurso fue muy rápida o existió ambigüedad al hablar. Por otro lado, los participantes se apoyaron en el material visual, utilizando presentaciones en Power Point e imágenes para la exposición del tema.

Después de la retroalimentación recibida los usuarios pudieron mejorar su desempeño al exponer, sobre todo en el contacto visual con el público y su expresión corporal, a su vez, las psicólogas refirieron que la práctica en casa podría ayudarles a improvisar a través de las herramientas aprendidas en éste taller

Los participantes mencionaron que utilizarían muchas de las cosas aprendidas en esta sesión, pues les serviría para sus exposiciones, *“Utilizaré los tips que aprendí aquí para mis exposiciones” “Ahora sé dónde puedo mejorar y en donde hago bien las cosas” “ Muchas gracias, esto me servirá de ahora en adelante para mejorar cuando tenga que exponer “.*

## Sesión 10

En la última sesión se abordó el tema de liderazgo y se hizo un cierre general del taller, es por ello que los objetivos fueron: que los participantes identificaran las características de un líder y que reconocieran quienes los eran dentro del taller.

Para lograr estos objetivos una sesión anterior se les dejó de tarea observar dos videos, los cuales contenían información acerca de las características de los líderes. Los participantes comentaron que ya sabían algunas de las características de un líder, pero que ahora podían complementar su información, sin embargo, señalaron que se debían hacer algunas distinciones entre jefe, líder, mandatario etc., por lo que algunos mencionaron: *“Me gusto que nos dijeran las características de los lideres ahora sé más sobre ellos”* *“me gustó que me explicaran la diferencia entre un líder y un jefe”*. *“Un líder no debe verse como un jefe, aunque no todos lo vean así que bueno que aclaren esta distinción”*.

Al continuar con la sesión se hizo una conclusión general de lo visto en el taller. Las habilidades a desarrollar en éste fueron primero las básicas enfocándonos en la comunicación y poniendo especial atención a la congruencia de sus elementos, este objetivo se relaciona directamente con la sesión de asertividad, pues fue entonces cuando los participantes pusieron en práctica dichas habilidades y las identificaron en sus compañeros. Por otro lado, el tener actividades de rol playing les permitió poner en juego las habilidades adquiridas de forma teórica en una situación específica, por lo que podemos decir que también desarrollaron la habilidad de la asertividad, poniendo especial interés en las cogniciones, pues fue parte importante de lo que se trató de proporcionar y como se ha mencionado, ellos comenzaron a darle importancia a sus pensamientos y a la forma de transformarlos. Por lo que respecta a las últimas habilidades a desarrollar, como lo fue el liderazgo y hablar en público, éstas comenzaron su proceso de desarrollo, mismo que continuará con el trabajo y esfuerzo de los participantes, pues los comentarios nos indican que seguirán utilizando los elementos proporcionados en

el taller. Se hicieron estas señalizaciones y se les dio retroalimentación para que observaran los cambios que habían tenido a lo largo del proceso.

Por último, al finalizar la sesión se realizó una retroalimentación donde los participantes comentaron que en general, lo que les gustó del trabajo de las psicólogas fue que tenían una actitud positiva, el manejo de información, el trabajo en equipo que se reflejaba durante las sesiones, la organización, el desenvolvimiento y los ejercicios. Por ejemplo, encontramos comentarios como: *“las cuatro dominaban los temas y nos los hicieron accesibles; con la actitud y participación de cada una”;* *“llevaron una buena dinámica, no era confusa, sino que iban al grano”;* *“excelente trabajo en equipo y organización”.*

Respecto al contenido del taller, los comentarios fueron positivos, aunque se realizaron señalizaciones de aspectos a mejorar, como por ejemplo *“el audio de los videos”*, *“mejorar el ritmo de las sesiones”*, *“aumentar las dinámicas”*, *“fijar metas grupales al inicio del taller”* y *“No hacer todas las explicaciones teóricas en Power Point”*

La experiencia de los participantes durante las sesiones fue positiva, nos parece pertinente mostrar fragmentos de los comentarios escritos por los mismos.

*“Aprendí mucho, pienso que lo más importante es que me ayudó a hacerme consciente de mis deficiencias y mis aciertos, me llevo un gran trabajo por realizar para ir mejorando cada día”*

*“Aprendí, apliqué, desarrollé y entendí las habilidades que nos proporcionaron”.*

*“Retomar las actitudes positivas a pesar de no tener mucho ánimo”*

*“Habilidades y conocimientos que no son sólo para cierto tiempo, sino para toda la vida”.*

## **Resultados de Evaluación de calidad del servicio**

De acuerdo a la metodología elegida en este proyecto (Investigación Acción) se aplicó un cuestionario para evaluar la calidad del servicio recibido durante las II Jornadas de Atención Psicológica, con el propósito de conocer que aspectos podríamos mejorar en una futura intervención. Se realizaron encuestas telefónicas para obtener estos datos, a continuación presentamos los resultados.

### **Semestre 2010-2**

#### **Talleres**

Se realizaron un total de 4 talleres de 10 horas cada uno, del 16 de marzo al 27 de mayo de 2010, estos fueron:

- Conductas Autodestructivas (Soy totalmente...? Autodestructivo)
- Manejo de Emociones y Sentimientos (¿Controlas tus emociones, o ellas te controlan a ti?)
- Familia (Familia... Grupo Primario o Trinchera)
- Habilidades Sociales (Si lo piensas, dilo... Nosotros te decimos como)

Las estadísticas generales en cuanto a asistencia, carreras de procedencia y temáticas abordadas correspondiente a los talleres impartidos son: asistieron 47.83% alumnos del sexo femenino y 52.17% alumnos del sexo masculino (Ver Figura 1); de los cuales estudiantes de las carreras de Comunicación representan el 17.39%, Derecho 43.48%, Pedagogía 4.35%, Matemáticas Aplicadas a Computación 21.74% y Sociología 13.04% (Ver Figura 2). A continuación, se muestran las gráficas de esta serie de datos.

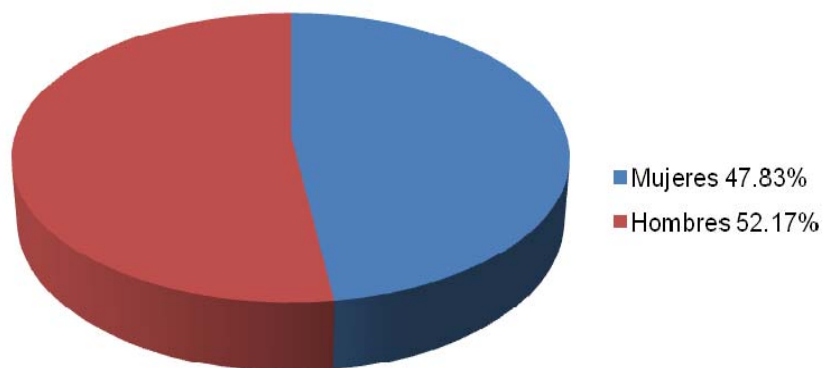


Figura 1: Porcentaje del género de los asistentes a los talleres.

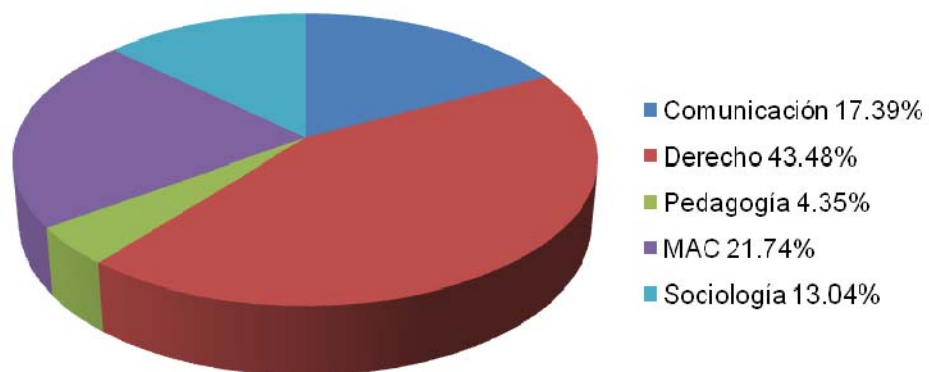


Figura 2: Porcentaje de asistentes de cada una de las carreras.

A continuación se presentan de manera sintética algunas de las observaciones del taller de habilidades sociales:

*“Los usuarios reportaron haber cambiado el concepto que tienen de sí mismos y como los demás los perciben. Así como expresar sus deseos e ideas de manera más fácil con los demás; manejando su metalenguaje en conversaciones y/o exposiciones frente a un grupo, a la vez, aprendieron a identificar las respuestas pasivas, agresivas y asertivas tanto de su discurso como el de los demás.”*

*“Las habilidades sociales que se componen de conductas sencillas favorecen en la imagen personal o el autoconcepto de la persona. Al manejarse estas conductas la persona tiene la posibilidad de mejorar la comunicación que tiene con los otros en sus relaciones interpersonales o en cuestiones profesionales como manejo de grupo o presentaciones de temas ante una audiencia.”*

### **Evaluación de la Calidad de los Talleres Impartidos**

Los resultados en cuanto a la calidad de los talleres se ha dividido en tres categorías principales: a) Presentación, en la que se incluyen los ítems relativos a la forma en que se introduce y desarrolla el taller, organización del equipo, utilidad de los materiales; b) Trabajo de los psicólogos, siendo uno de los principales intereses de esta evaluación, atiende los ítems relacionados con la forma en que los facilitadores manejan, otorgan y concluyen la información y contenido generado durante la realización de los talleres; y c) Temas y actividades, en la que se analizan los ítems relacionados con el contenido que se manejó y la utilidad para los asistentes.

### a) Presentación

En cuanto al reactivo que hace referencia a la evaluación general del servicio recibido, el 4.35% refirió que este fue Regular, el 43.48% que fue Bueno y un 52.17% dijo que era Excelente. (Ver figura 3)

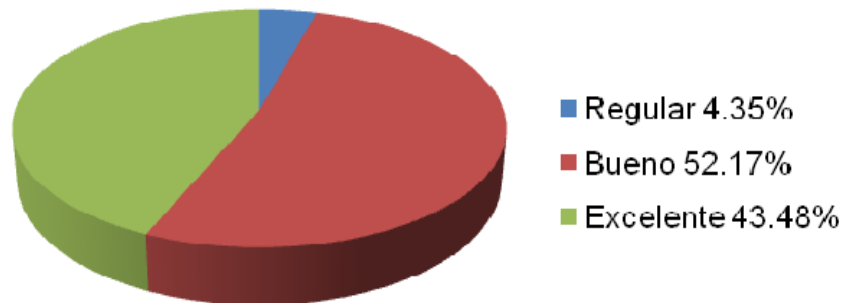


Figura 3. Porcentaje de la evaluación general del servicio.

Debido a que 52.17% menciona que el servicio fue bueno y el 43.48% que fue excelente, podemos afirmar que el porcentaje que percibió el servicio como regular (menos del 5%), fue por cuestiones de horario y forma de exposición, esto al tener comentarios como *“podrían ser más sesiones”* y *“mayor preparación para exponer”*, no obstante, el 56.52% de los participantes afirma que el manejo del contenido por parte de los psicólogos era excelente. Ahora bien, en cuanto a la presentación personal de los psicólogos, la mayoría (65.22%) afirma que fue excelente, y no sólo atendían a cuestiones relacionadas con presencia física sino también a la actitud con la que manejaban las situaciones dentro del taller, este hecho se observa con comentarios tales como *“presentación siempre adecuada”* y *“mucha confianza”*. (Ver figura 4)



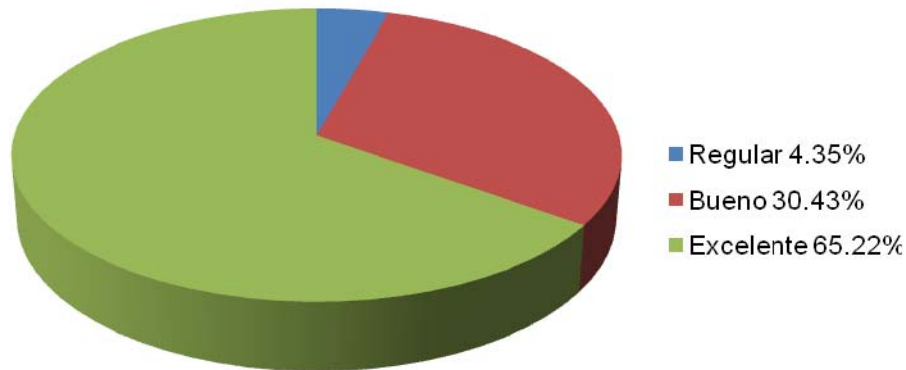


Figura 4. Porcentaje de la presentación de los psicólogos.

En cuanto a la puntualidad de los facilitadores (Ver Figura 5), la totalidad de los estudiantes que participaron en estas jornadas está satisfecha, esto se refleja en comentarios como *“estaban en punto de la hora”* y *“son gente responsable y dedicada a su trabajo”*; también se incluye la forma en que los psicólogos se expresaban, de hecho el 73.91% afirma que fue excelente, esto se confirma con comentarios como *“siempre con respeto”* y *“muy profesionales, definitivamente saben de lo que están hablando”*, por lo que podemos suponer que este reactivo no sólo atendió cuestiones de léxico utilizado y cordialidad, sino también a cuestiones de manejo de contenido. Respecto a la presentación del taller, aunque la mayoría de los participantes (60.87%) afirma que los horarios manejados fueron excelentes, hay una minoría (4.35%) que dice que fueron malos, este último hecho se refleja en comentarios como *“son muy temprano”* y *“éste no me gustó, se empalma con una clase y no podré estar en el cierre”*, a pesar de no ser significativo este porcentaje y tratarse de razones personales, se tomaría en cuenta para la futura planeación de horario.

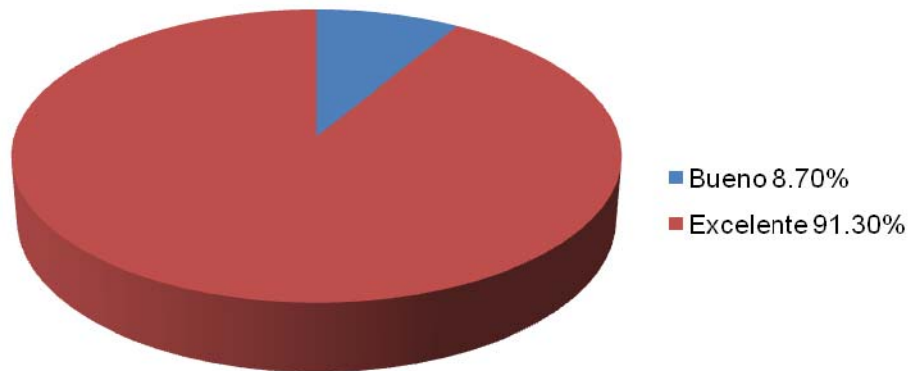


Figura 5. Porcentaje de la puntualidad de los psicólogos.

Finalmente, en cuanto a la calidad del material, en específico la cualidad de ser comprendido y el espacio utilizado para la impartición de los talleres, la mayoría de los participantes los califica como excelentes; la minoría (4.35%) dice que fue malo el material usado para adquirir habilidades, reflejado en frases como *“siempre cañón, pudieron utilizar actividades menos tediosas...”* y *“faltó”*, observando que hacen referencia a las técnicas utilizadas y la cantidad de práctica.

#### **b) Trabajo de los psicólogos**

Alrededor del 96% de los participantes califica favorablemente a los psicólogos que impartieron el taller, exceptuando al 4% que los califica negativamente, aludiendo principalmente a la forma de organización del equipo y distribución de la participación, tanto en ponentes como en participantes. En la figura 6 se muestra el manejo de contenido por parte de los psicólogos, como se mencionó anteriormente, una parte de la población afirma que hubo un buen manejo, catalogándolo incluso como excelente un 56.52%, esto se corrobora con comentarios como *“muy interesante y desarrollado conforme fue programado”* y

“los temas se explicaron de manera adecuada”, no obstante, hubo sugerencias para mejorar la seguridad de los ponentes y el incremento del uso de ejemplos.

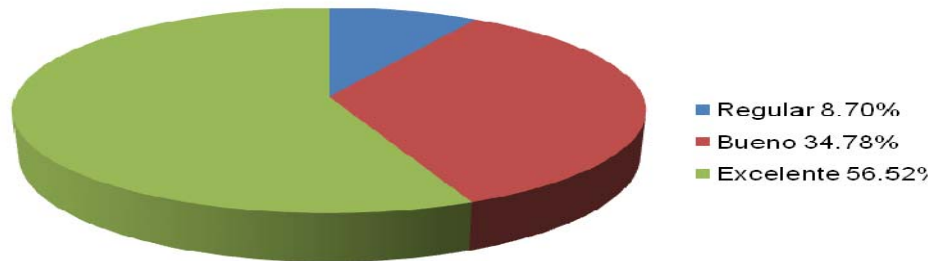


Figura 6. Porcentaje de manejo de contenido de los psicólogos.

Estos resultados concuerdan con el hecho de que la totalidad de la población califica como buena e incluso excelente la forma en que los psicólogos aclararon las dudas (Ver figura 7), haciendo comentarios relacionados con la disposición e interés de los ponentes para que no quedaran cuestiones sin aclarar. Finalmente, la totalidad de la población califica favorablemente el ambiente que propiciaron los psicólogos al inicio y durante las sesiones, así como la atención que brindó cada integrante del equipo(Ver figura 8).

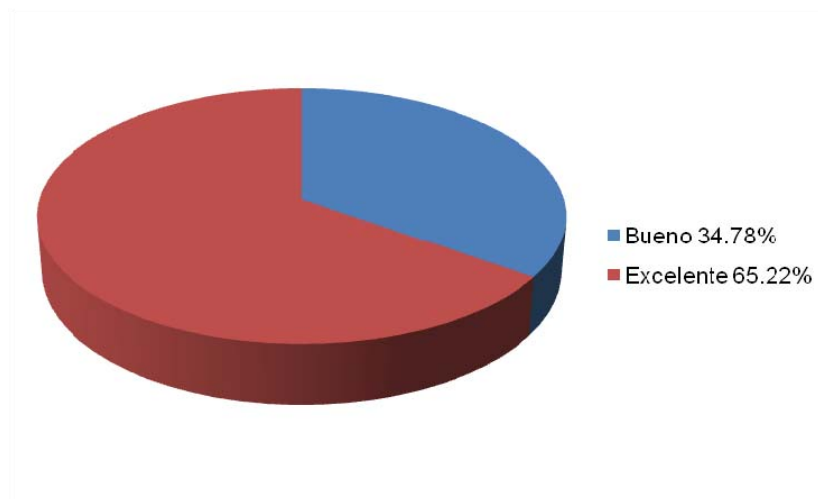


Figura 7. Porcentaje de la forma de aclarar dudas.

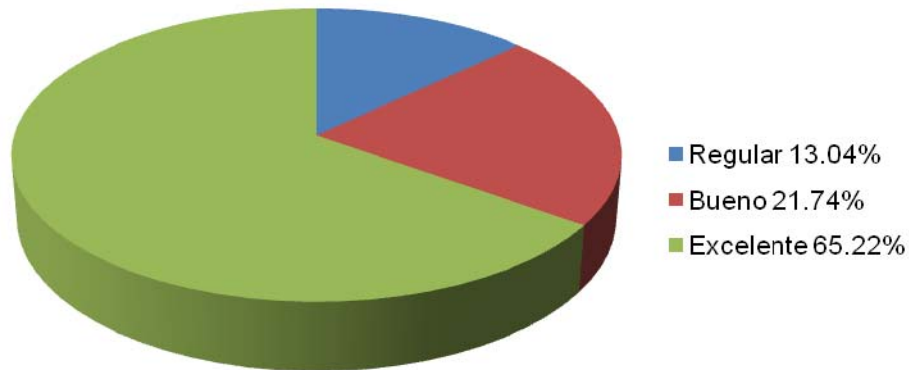


Figura 8. Porcentaje de la interacción entre psicólogos y usuarios.

### c) Temas y actividades

Los resultados muestran que un sector de los participantes estuvo de acuerdo en que las tareas dejadas en los talleres fueron útiles, esto es representado con comentarios como *“fueron buenas ya que se retomaron en los talleres”* y *“formaban parte de los temas subsecuentes”*, por lo que podemos afirmar que cumplieron con el fin de toda tarea, reafirmar lo visto en la sesión y dar línea de continuidad para el tema siguiente. En la figura 9 se muestran que las dinámicas durante las sesiones fueron útiles para cada uno de los temas impartidos y éstos tuvieron alta consistencia según los resultados de la evaluación, la mayoría de la población está de acuerdo con estas afirmaciones al emitir comentarios referentes al buen manejo de los temas y la interacción que generaban en el grupo así como la forma en que cerraban la actividad en conjunto con el tema (Ver Figura 10)

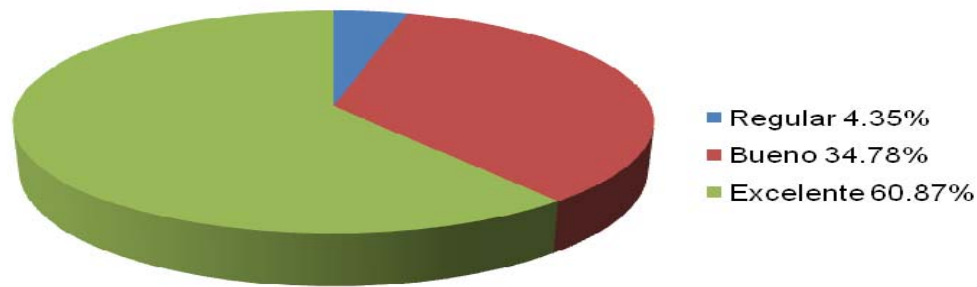


Figura 9. Porcentaje de la utilidad de las dinámicas.

En cuanto a los tópicos impartidos (Ver figura 11) respecto a necesidades de desarrollo de habilidades en la vida cotidiana, el 91.3% afirma que fue excelente, principalmente los participantes se enfocaron al hecho de que son aplicables a eventos cotidianos y de importancia relevante para la solución de problemas comunes.

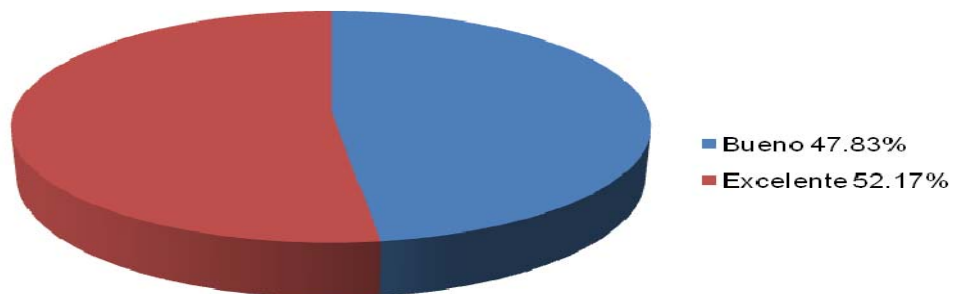


Figura 10. Porcentaje de la utilidad de las tareas.

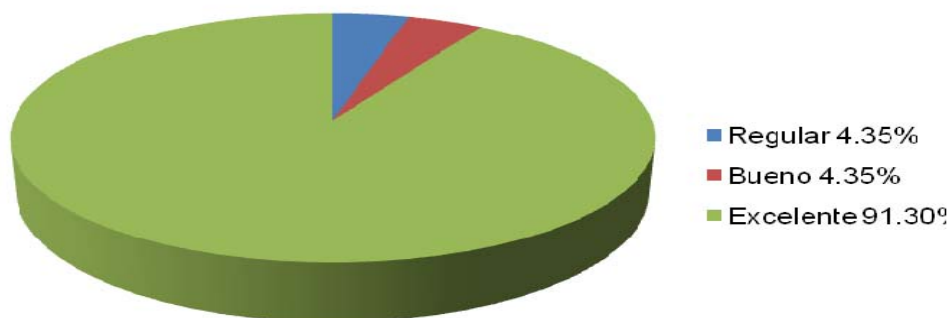


Figura 11. Porcentaje de los temas impartidos en los talleres

Finalmente, la mayoría de los participantes (78.26%) catalogó como excelente la relación entre los materiales usados y los contenidos del taller, a través de comentarios como *“siempre se relacionaba con el tema”* y *“apropiados para una mejor comprensión”*. (Figura 12)

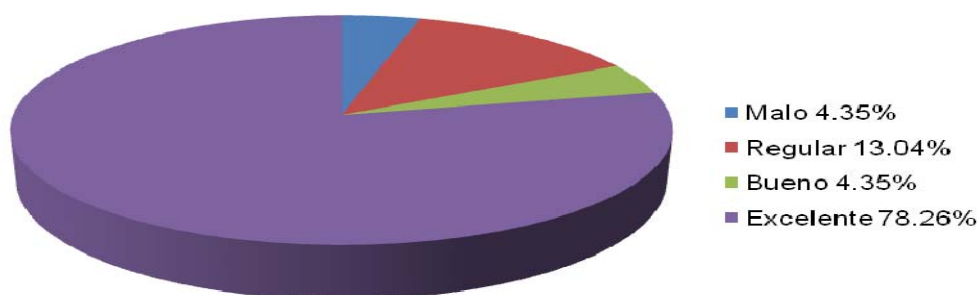


Figura 12. Porcentaje de la calidad de los materiales utilizados.

Los comentarios generales que engloban las respuestas a las preguntas abiertas se dirigen en una línea común; la mayoría de los alumnos cataloga a los talleres con un buen contenido teórico y con actividades que complementan de manera adecuada la comprensión de dicha teoría, asimismo, la gran mayoría menciona

que los talleres les dejan habilidades como la identificación de su estado de ánimo, técnicas de respiración, y autocontrol.

Las sugerencias de los participantes para la mejora del trabajo de los psicólogos coinciden y pueden resumirse en la siguiente lista:

- Un mejor reparto para proporcionar la información entre los integrantes del equipo.
- Incrementar el uso de material visual, auditivo y práctico.
- Extrapolar el contenido de los talleres a otras carreras.
- Que los talleres se realicen en varios horarios para evitar que algunos se queden sin la útil información que se proporciona en los mismos.

### **Resultados de las III Jornadas de Atención Psicológicas.**

A continuación se presentarán resultados específicos de las III Jornadas de Atención Psicológica obtenidos a partir del taller de Habilidades Sociales y Auto Concepto: Estos resultados son de tipo cualitativo y cuantitativo, se presentan sesión por sesión y están ligados a cada uno de los objetivos planteados a lo largo de las ocho sesiones, así como los objetivos generales propuestos al inicio del mismo. En estos se retomará parte del discurso de los participantes y la valoración de los instrumentos aplicados, el primero de ellos con el propósito reportar los cambios observados en los participantes a través de las distintas sesiones, los argumentos recopilados servirán como parámetros para conocer si los objetivos se cumplieron; a su vez, los instrumentos cuantitativos permitirán la comparación pre y post test.

#### **Sesión 1 Introducción**

En la primera sesión el objetivo fue que los usuarios identificaran a sus compañeros y a las psicólogas que impartieron el taller, el horario, duración y las

reglas del mismo, además de que los participantes reconocieran y definieran qué es el auto concepto y las habilidades sociales. Para lograr estos objetivos se realizaron una serie de actividades que fomentaron la cohesión grupal. Mismo que se observó al paso de cada una de las sesiones. En cuanto a la percepción del auto concepto que poseía cada uno de los participantes, éste tenía que ver más con una apreciación negativa acerca de ellos mismos, tales como aspectos físicos (flaco, gordo, feo, etc.), indecisos, inseguros, agresivos o desorganizados, mientras que las cualidades positivas que cada uno de los usuarios encontraban, eran más escasas y algunas de las respuesta eran ambiguas tales como: *"disfruto de la mejor manera los aspectos de la vida"* *"cuando me lo propongo puedo llegar a ser detallista"*, mientras que otros participantes, sólo hicieron alusión a cosas positivas como ser tolerantes, alegre, sinceros y algunos aspectos físicos como los ojos.

Algunos usuarios pensaban que eran más las cosas que les gustaban de ellos que las que les desagradaban, tal fue el caso de uno de los participantes que reportó que *"casi todo le gustaba de él"*. Mientras que otros mencionaron que no les gustaba como se mostraban ante las personas que les rodeaban, pues estas características eran motivo de burla y esto desencadenaba pensamientos negativos en ellos, como: *"a veces soy muy sensible y no me gusta ser así, las personas se burlan y sus comentarios me hacen sentir mal"*.

En cuanto a las cosas que los usuarios podían hacer para cambiar lo que no les gusta de ellos mismos, reportaron que todo era posible y que se encontraba en sus manos el poder realizar sus objetivos, sin embargo, muchas de sus respuestas mostraban que no tenían bien definido cómo podían alcanzar sus metas, por ejemplo: *"voy a practicar nuevas actitudes en mi vida"* *"voy a tener mayor paciencia"* si bien estas respuestas definían cual era el objetivo del usuario, estas no decían realmente cómo es que llegarían a obtener dichos resultados.



En esta primera sesión se dio una introducción general acerca de los temas abordados en el taller, y de acuerdo a los comentarios recolectados podemos decir que los objetivos particulares se cumplieron.

## Sesión 2 Autoconcepto

La tarea de la primera sesión se encontraba ligada con los objetivos de la segunda los cuales fueron: Los participantes definirían los términos de auto concepto, y área de desarrollo, además de reconocer su importancia por medio de una lectura, para que los usuarios identificaran sus cualidades y áreas de desarrollo, además de aquellas que sus compañeros perciben de ellos.

Al iniciar la sesión se hizo una revisión de la tarea en la cual contestaron el cuestionario de auto concepto AF5 diseñado por García y Misuti (1999) (ver anexo 4.) y que sirvió como pre- test del taller. A continuación se presentan los puntajes del 0 al 100 que puntuaron cada uno de los participantes. (Tabla 1.)

### Participantes

		1	2	3	4	5	6	7
Número de Pregunta	1	100	70	80	80	35	40	70
	2	70	60	90	90	10	80	30
	3	50	90	100	80	95	60	10
	4	90	60	1	30	63	10	80
	5	1	40	50	80	50	85	40
	6	100	90	80	80	42	90	99
	7	80	70	50	90	33	0	60
	8	10	90	50	30	99	60	60
	9	100	80	100	90	77	70	80
	10	1	60	0	50	39	40	80

<b>11</b>	100	30	50	80	15	80	10
<b>12</b>	100	70	90	80	10	50	50
<b>13</b>	50	90	40	30	99	92	50
<b>14</b>	30	50	0	10	25	10	50
<b>15</b>	50	20	90	80	75	15	50
	100	70	70	80	63	90	90
<b>17</b>	100	80	10	80	32	10	20
<b>18</b>	10	70	0	30	99	70	50
<b>19</b>	100	99	100	100	99	90	50
<b>20</b>	80	30	80	90	76	80	90
<b>21</b>	90	30	80	50	99	85	80
<b>22</b>	90	70	90	90	12	80	80
<b>23</b>	90	70	30	30	99	N/C	50
<b>24</b>	100	90	100	100	99	30	30
<b>25</b>	10	80	0	80	33	70	50
<b>26</b>	100	80	50	80	76	10	70
<b>27</b>	90	70	50	60	47	60	50
<b>28</b>	90	90	30	30	99	N/C	10
<b>29</b>	90	99	100	100	99	15	70
<b>30</b>	90	30	80	80	63	N/C	70

Tabla 1. Respuestas al cuestionario de autoconcepto AF-5 de seis de los participantes del taller

El propósito de este cuestionario fue medir el auto concepto de los participantes mediante ítems negativos y positivos, los primeros de ellos representaban aseveraciones sobre el nivel de miedo y nerviosismo ante autoridades o para relacionarse con otros, mientras que los ítems positivos evaluaron la percepción que los participantes tenían de sus cualidades o habilidades. En la figura 13 se presentan los promedios obtenidos por pregunta, en ella se observa que de los 10 ítems negativos el 70% promedian puntuaciones arriba de 50, lo cual refiere a

percepciones negativas acerca de sí mismos representadas por nerviosismo e inseguridad. A su vez, los ítems 4, 14 y 18 promedian puntuaciones por debajo de 50 lo cual indica que los participantes no perciben que sus familiares los critiquen de forma constante ni que se sientan decepcionados de ellos.

## Promedio pregunta por pregunta al cuestionario AF5 Pre-test

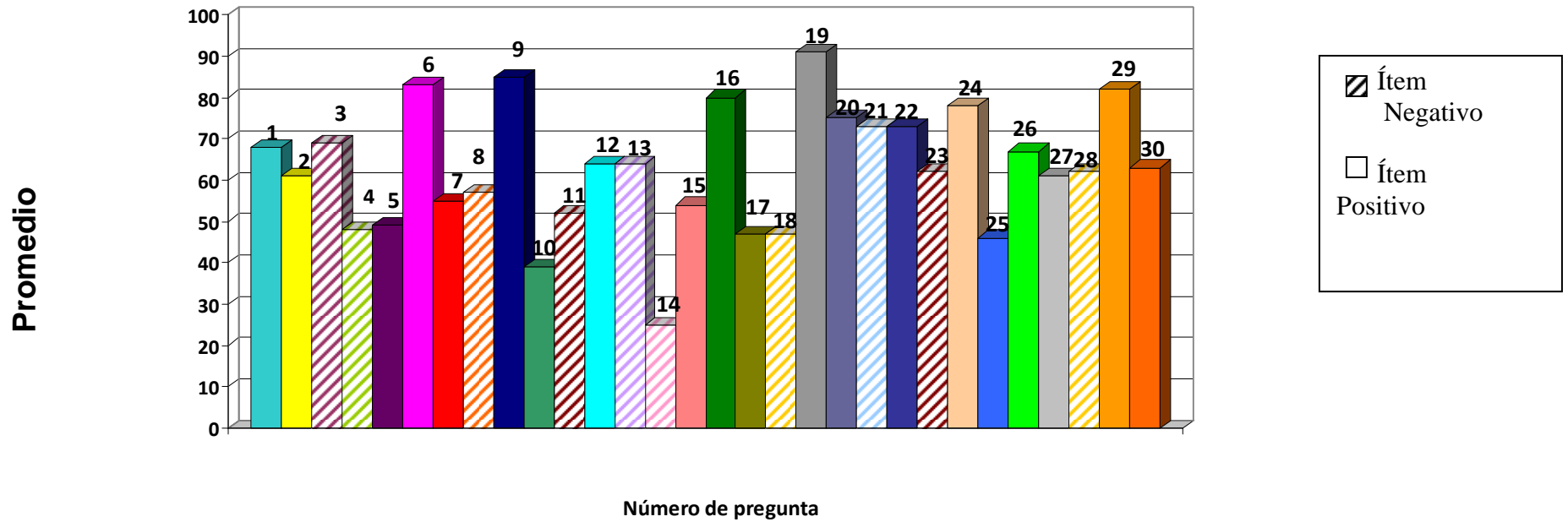


Figura 13. Promedio de los 30 reactivos presentados en el cuestionario de auto concepto AF5. Pre- test

Por otro lado, con respecto a los ítems positivos aquellos que promedian un puntaje bajo (menor de 50 puntos) son las afirmaciones 5, 10, 25 las cuales hacen referencia al cuidado personal y la realización de algún deporte, esto indicaría que los participantes no consideran cuidar su persona. Así mismo, en la gráfica se observa que la mayoría de los ítems positivos (1, 2, 7,12,15, 17, 20, 22, 26, 27 y 30) están promediados en un puntaje medio (entre 50 y 80 puntos), lo cual señala que los participantes tienen una percepción favorable sobre sí mismos, de manera desglosada 6 de estos ítems evaluaron la percepción del usuario en su forma de trabajar/estudiar o bien, la percepción de los otros sobre la calidad de su trabajo/estudios; mientras que los otros 5 ítems evaluaron las habilidades sociales para formar amistades y la auto percepción de su aspecto físico. Finalmente los únicos ítems que promedian un puntaje elevado (mayor de 80) fueron 6, 9,19 y 29 los cuales evaluaron el apoyo que los participantes percibían por parte de sus familiares indicando así que la mayoría son apoyados.

Como se había mencionado el cuestionario AF5 se aplicó nuevamente al termino del taller para poder comparar los efectos de nuestra intervención, a continuación se presentan los datos obtenidos en dicho cuestionario.

### Participantes

		1	2	3	4	5	6	7
Número de Pregunta	1	90	80	80	80	70	85	95
	2	90	90	90	90	70	60	90
	3	50	80	60	70	88	70	30
	4	50	20	30	70	10	60	20
	5	20	30	80	90	70	80	90
	6	99	80	90	80	88	90	95
	7	80	20	90	90	88	100	100
	8	20	80	60	80	93	70	30

<b>9</b>	90	99	99	90	79	85	80	
<b>10</b>	0	20	70	60	30	85	80	
<b>11</b>	10	20	10	10	50	35	10	
<b>12</b>	30	50	80	90	50	50	100	
<b>13</b>	30	80	40	80	88	45	10	
<b>14</b>	10	10	01	20	40	75	10	
<b>15</b>	50	80	80	70	60	90	100	
<b>16</b>	99	30	90	80	70	90	100	
<b>17</b>	99	10	90	90	70	80	100	
<b>18</b>	10	10	70	60	88	95	20	
<b>19</b>	99	99	99	90	99	40	70	
<b>20</b>	80	60	80	90	70	85	100	
<b>21</b>	50	20	70	20	97	30	20	
<b>22</b>	90	90	80	90	60	80	85	
<b>23</b>	30	10	70	20	79	70	30	
<b>24</b>	99	99	99	90	90	35	90	
<b>25</b>	20	10	80	20	60	90	70	
<b>26</b>	90	20	70	40	70	75	95	
<b>27</b>	90	10	80	90	88	100	100	
<b>28</b>	01	50	60	80	97	50	20	
<b>29</b>	90	99	99	90	97	70	90	
<b>30</b>	70	60	80	80	60	90	95	

Tabla 2 Puntajes obtenidos en el cuestionario AF5 en el Post-test

## Promedio pregunta por pregunta al cuestionario AF5 Post-test

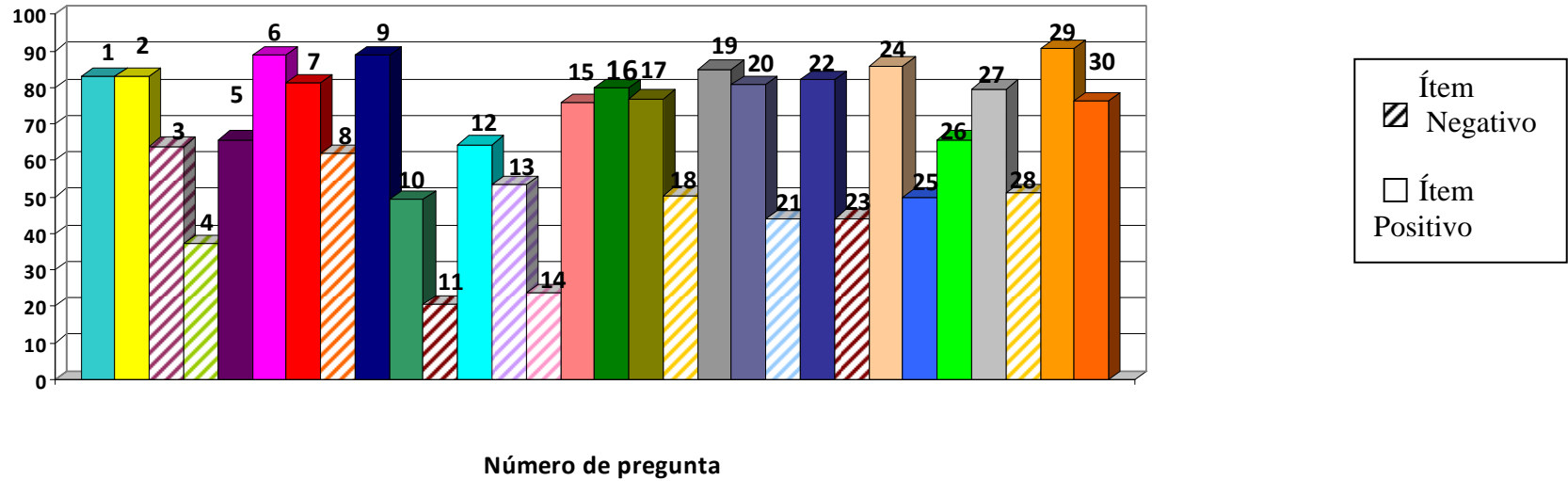


Figura 14 Promedios de los 30 reactivos del cuestionario de autoconcepto AF-5. Post test

La figura 14 muestra los promedios obtenidos pregunta por pregunta en el cuestionario AF 5 aplicado al término del taller (post- test). En él se observa que los participantes promediaron valores por encima de 80 puntos en el 40% de las afirmaciones evaluadas, entre ellas se encuentran los ítems: 1, 2, 6, 7, 9, 16, 19, 20, 22, 24, 27 y 29; por lo que en general los usuarios poseen un auto concepto positivo y elevado en las áreas de: 1) relaciones sociales, donde se evaluó la facilidad para hacer amigos y la actitud amigable; 2) relaciones profesionales, donde se midió la percepción que los participantes consideran que tienen sus superiores de ellos, es decir si los ven como personas trabajadoras, inteligentes o estudiosos; 3) apoyo familiar, en él se evaluó la relación familiar y si se percibían queridos en el hogar; 4) aspecto físico y actitudes, en donde referían si se agradaban físicamente y si eran personas alegres. Como se observa en estas afirmaciones tuvieron promedio de respuesta elevado, por lo que se da por sentado que probablemente el auto concepto en estas áreas es firme y sustentado. A su vez, de los ítems que evaluaron actitudes negativas, aquellos que tuvieron un promedio de respuesta bajo fueron el 11 y 14, la primera de éstas afirmaciones refuerza lo obtenido anteriormente, ya que evaluó la facilidad en los usuarios para hacer amigos y como se observa en la gráfica, en general no les cuesta trabajo entablar relaciones inter personales. Mientras que el ítem 14 evaluó si los participantes percibían que sus familiares estaban decepcionados de ellos, a lo cual tuvieron promedios de respuesta por debajo de 20 puntos. Asimismo, el ítem 4 tuvo un puntaje alto, sin embargo, éste medía si los usuarios consideraban ser criticados en casa, por lo que se refuerza que en los participantes se reciben apoyados por sus familiares. Los asistentes al taller consideran que su auto concepto es positivo y elevado en el 50% de las afirmaciones contestadas en el cuestionario AF5

Por otro lado, hubo ciertas afirmaciones que promediaron puntajes entre 60 y 80 puntos, lo cual indica que los participantes tienen un auto concepto al que se le puede llamar “adecuado”, pero no “excelente” en algunas áreas. Entre estos ítems se encuentran: 5, 12, 15, 17, 26 y 30, los cuales hacen referencia a 1) cuidado



personal, en donde se evaluaba si los participantes realizaban actividades físicas y sí se consideraban elegantes o atractivos; 2) auto percepción al trabajar, en este se midió si los usuarios se percibían trabajadores y estimados por sus superiores; Como se observa los promedios puntuados no son bajos y se mantienen dentro de un rango positivo, por lo que puede decirse que los participantes reportan una influencia positiva en estas áreas.

Sin embargo, los ítems negativos en donde se obtuvo un promedio elevado (arriba de 45 puntos) fueron en las preguntas: 3, 8, 13, 18, 21, 23 y 28, estas afirmaciones hacen referencia al nivel de ansiedad que los usuarios perciben tener y que está expresada por: 1) miedo, 2) nerviosismo ante una situación o un superior, 3) dificultad para hablar con personas desconocidas. Como se observa los usuarios reportan índices elevados de ansiedad, por lo que éste se ve reflejado en su auto concepto. Cabe señalar que todos estos ítems en donde se obtuvieron promedios de puntuación elevados se encuentran vinculados a la ansiedad, lo cual indica una tendencia que todos los participantes perciben de sí mismos.

Al continuar la sesión se realizó una lectura llamada: “El verdadero valor del anillo” al finalizar se realizaron una serie de preguntas a los participantes, con la finalidad de que los usuarios reflexionaran; cuando se les preguntó cómo lo que habían leído podía cambiar la visión que tenían acerca de ellos mismos, la mayoría de los participantes respondieron que les sirvió para pensar que en ocasiones no se daban cuenta de aquellas cosas que los hacían ser personas valiosas *“hay veces que no nos damos cuenta de lo que valemos” “me gustó porque pienso que así nos percibimos muchas veces y realmente no conocemos nuestro verdadero valor como personas”*.

Al preguntar sobre las emociones que la lectura despertaba en ellos, las respuestas no fueron muy claras pues no lograban identificar una emoción como tal, sino que referían un proceso de reflexión positiva alrededor de la lectura, por ejemplo, *“me hace pensar que quizá no me he valorado” “pues no sé, creo que es*

*una situación confusa, pues a veces podemos pensar que valemos o somos de cierta forma, pero quizá estemos dejando muchos aspectos de lado*"; esta pregunta se enlazaba a reflexionar sobre que pensaban de sí mismos después de realizar la lectura, en esta parte los participantes ya fueron más claros al decir sus respuestas pues todos a excepción de uno reportaron que la lectura les ayudo a ver una perspectiva distinta de como se estaban valorando y de que tal vez no lo estaban haciendo correctamente, pero que era difícil aceptar cualidades positivas, algunos comentarios fueron: *"yo creo que la lectura nos dice algo muy cierto, no siempre podemos ver el valor de los objetos y menos el de nosotros mismos, creo que es un buen inicio el comenzar a pensar qué otras cualidades tenemos"* *"Yo creo que está bien poder ver nuevas cualidades, pero también tenemos que fijarnos en qué áreas podemos estar fallando y corregirlas"* Sólo uno de los participantes dijo que la lectura no había causado ningún efecto en él, pues ya antes la había leído y no le gustó *"Esta lectura no me gusta, ya la conocía y no me ayudó de mucho para tener una perspectiva diferente de mí"*.

Estos resultados se vieron reforzados cuando se realizó la actividad siguiente, donde los participantes decoraron un pequeño libro en blanco, en él, los demás usuarios escribieron algunas cualidades que veían en el dueño del libro, al finalizar la dinámica se preguntó a los asistentes cómo se sentían con los halagos que recibieron en sus libros, la mayoría de los participantes reconoció que muchas de las cosas que les habían escrito, ya lo sabían, sin embargo, muchas otras de las cualidades que los otros percibían en ellos, ni siquiera las imaginaban, algunos señalaron: *"yo ya sabía que soy una persona centrada, pero nunca me imaginé que me percibieran como alguien con muy bonitos ojos, siempre pensé que eran normales"* *"me gusta mucho lo que escribieron acerca de mí, al parecer no me valoro de la forma en que debería hacerlo"* *"todo esto que me escriben me gustó mucho, hasta me siento feliz, creo que debo mirar otras cosas buenas de mí y no sólo los defectos"*.

Por otro lado, hubo algunos participantes que comentaron que aunque este tipo de halagos eran bonitos, se les hacía muy difícil aceptarlos del todo, pues no estaban acostumbrados a que otros dijeran eso de ellos.

Al finalizar se realizó el cierre donde los participantes comentaron la importancia del auto concepto y su relación en cómo nos desempeñamos con quienes nos rodean, los usuarios resaltaron que aunque era difícil el poder valorar sus habilidades y capacidades era de mucha ayuda, pues los hacía sentir como personas valiosas, comentaron: *“me gustó mucho esta sesión, creo que pude darme cuenta de cosas de mí que estaba menospreciando y aunque a veces me cuesta trabajo aceptarme, creo que es cuestión de tiempo”* *“aún no me creo todo lo que me dicen, pero se siente muy bien ver que no sólo tengo defectos”*.

### **Sesión 3 Influencia social**

Durante esta sesión se revisaron los estereotipos y la influencia que estos ejercían sobre las personas y sus relaciones sociales, es por esto que en la sesión dos se dejó una tarea, que tenía el objetivo de conocer por medio de una escala del 0 al 5 que tanta afinidad sentían hacía un grupo social determinado, estos fueron representados por medio de imágenes estereotipadas. Estos estereotipos fueron:

1. Vagabundo: Caracterizado por tener ropa vieja, aspecto personal descuidado, cabello largo, barba y muy pocas pertenencias
2. Chica fresa: Caracterizada por ser rubia, alta, delgada, con ropa a la moda y porte sofisticado
3. Nerd: Esta imagen describía una persona con lentes de fondo de botella, camisa a cuadros, tirantes y peinado con raya en medio
4. Musculoso: Representado por un hombre sin playera que mostraba los bíceps y la parte del abdomen ejercitada
5. Ejecutivo. Caracterizado por un joven adulto con traje sastre usando un celular.

6. Hippie: Representado por una muchacha con cabello largo y despeinado, ropa holgada de muchos colores y una cinta en el cabello
7. Punk: Esta imagen describía un joven con una mohawk, pantalones a cuadros, playera negra con estampado de anarquista, tomando una cerveza
8. Bohemio: Caracterizado por un adulto tocando una guitarra acústica, y vestimenta casual
9. Estudiante: Esta imagen estaba representada por una joven con birrete, toga y un título en la mano,

El análisis de resultados se hizo a través de una escala donde se buscaba conocer hacia qué imagen estereotipada sentían más afinidad los participantes;

En la tabla 3 se muestran los puntajes obtenidos en el ejercicio, las puntuaciones más altas muestran una percepción favorable al estereotipo, mientras que los puntajes bajos indican una actitud desfavorable a tal estereotipo.

Como podemos observar, la imagen con la que más tienen afinidad los participantes es con la de “estudiantes” y en segundo lugar el ejecutivo. Esto puede deberse al contexto en el que se desarrollo el taller, ya que la mayoría de los participantes eran estudiante o trabajadores.

### **Puntajes de afinidad hacia un estereotipo**

ESTEREOTIPOS	PUNTAJE GRUPAL	PORCENTAJE GRUPAL
Vagabundo	13	1.15%
Chica fresa	33	3.85%

Nerd	38	4.44%
Musculoso	25	2.92%
Ejecutivo	46	5.38%
Hippie	40	4.67%
Punk	25	2.92%
Bohemio	58	6.7%
Estudiante	85	9.94%

Tabla 3. Puntajes de afinidad hacia los estereotipos presentados.

Analizando las puntuaciones de cada uno de los estereotipos, de la figura 15 a 23 se muestran los puntajes que cada uno de los participantes dio a las imágenes

### Puntajes de afinidad hacia el estereotipo de Vagabundo

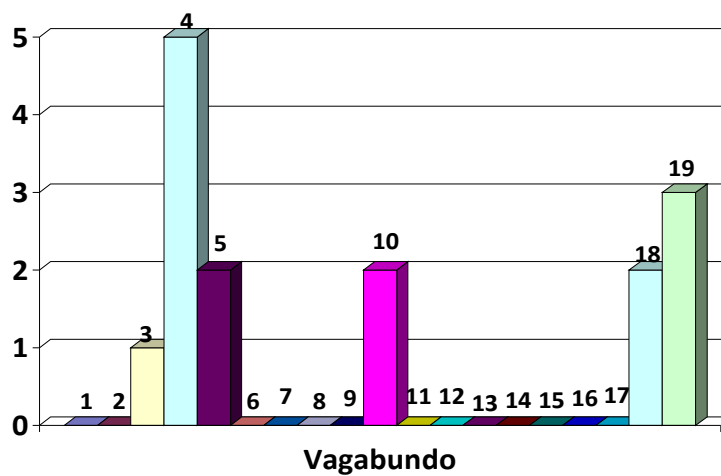


Figura 15. Puntaje de los participantes hacia el estereotipo de Vagabundo

### Puntajes de afinidad hacia el estereotipo de Chica Fresa

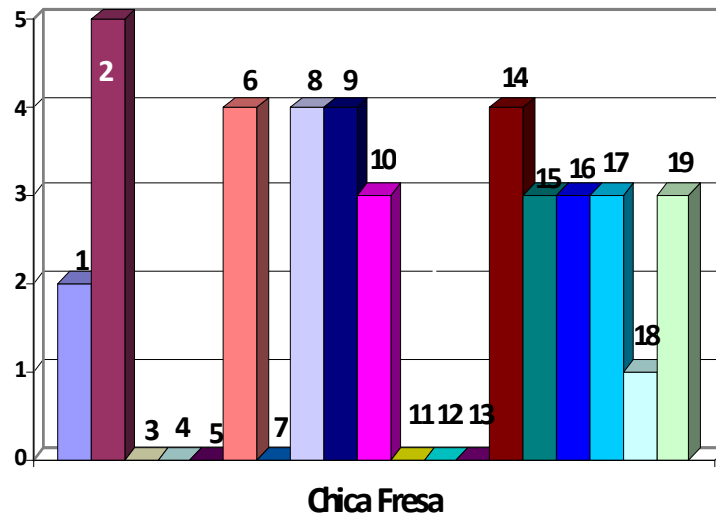


Figura 16. Puntaje de los participantes hacia el estereotipo de Chica Fresa

### Puntajes de afinidad hacia el estereotipo de Nerd

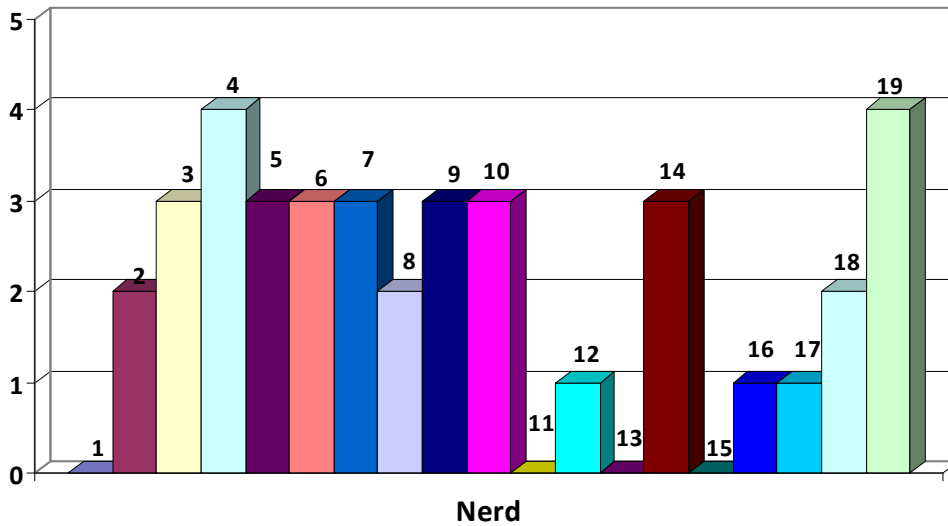


Figura 17. Puntaje de los participantes hacia el estereotipo de Nerd

### Puntajes de afinidad hacia el estereotipo Musculoso

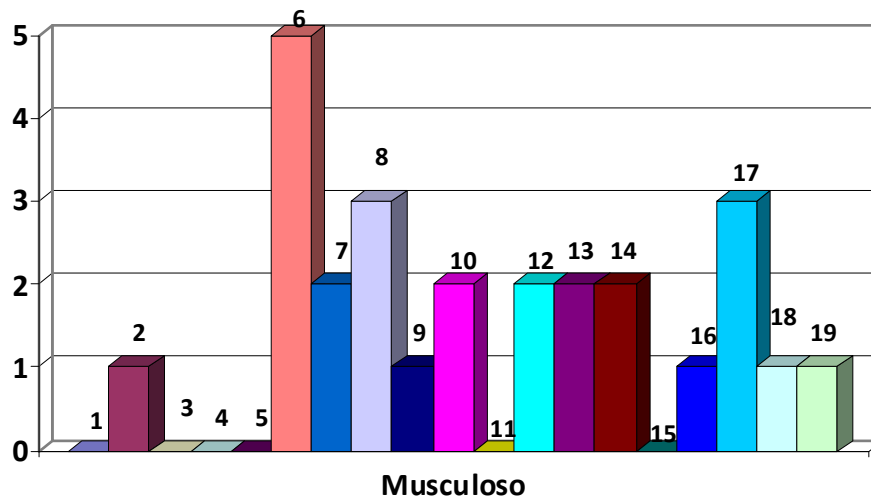


Figura 18. Puntaje de los participantes hacia el estereotipo del Musculoso

### Puntajes de afinidad hacia el estereotipo de Ejecutivo

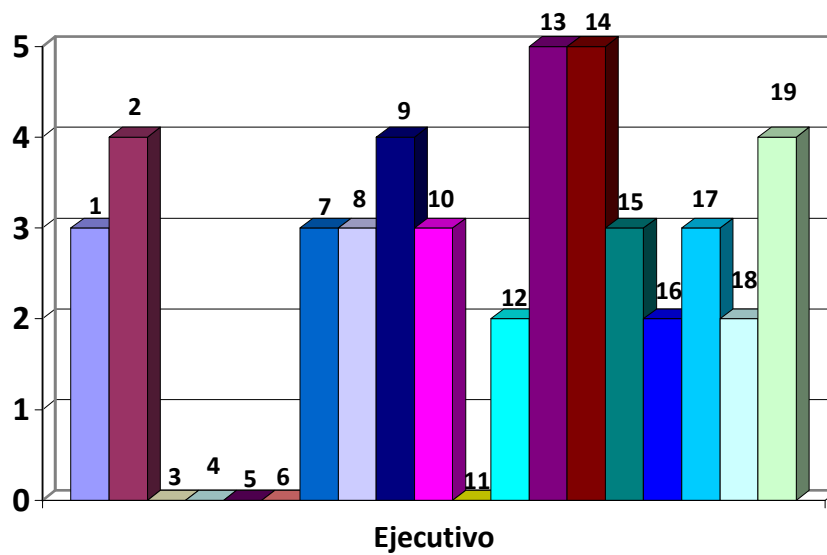


Figura 19. Puntaje de los participantes hacia el estereotipo de Ejecutivo.

### Puntajes de afinidad hacia el estereotipo de Hippie

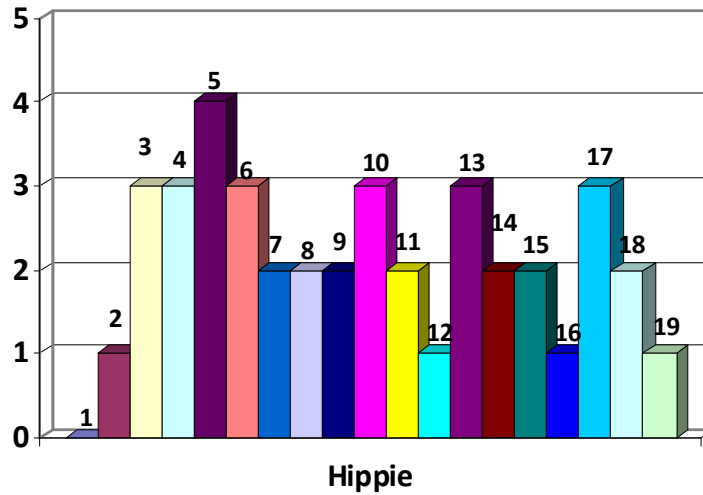


Figura 20. Puntaje de los participantes hacia el estereotipo Hippie

### Puntajes de afinidad hacia el estereotipo de Punk

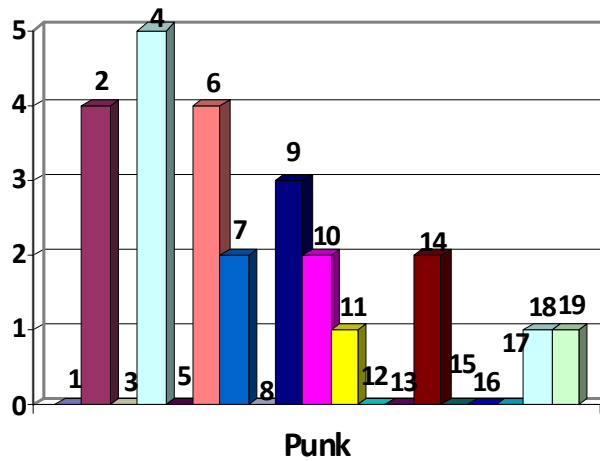


Figura 21. Puntaje de los participantes hacia el estereotipo Punk



### Puntajes de afinidad hacia el estereotipo de Bohemio

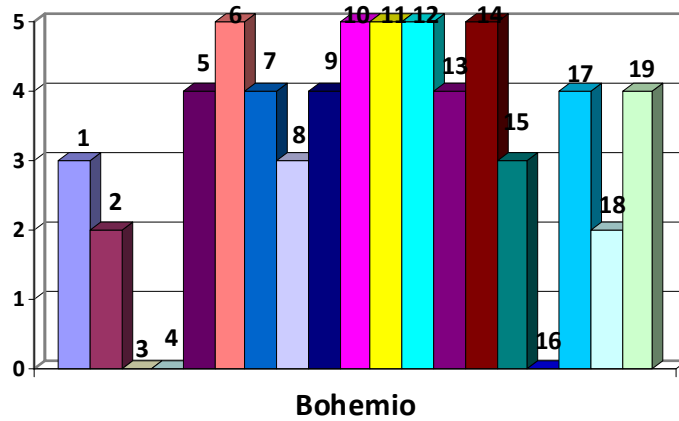


Figura 22. Puntaje de los participantes hacia el estereotipo Bohemio

### Puntajes de afinidad hacia el estereotipo de Estudiante

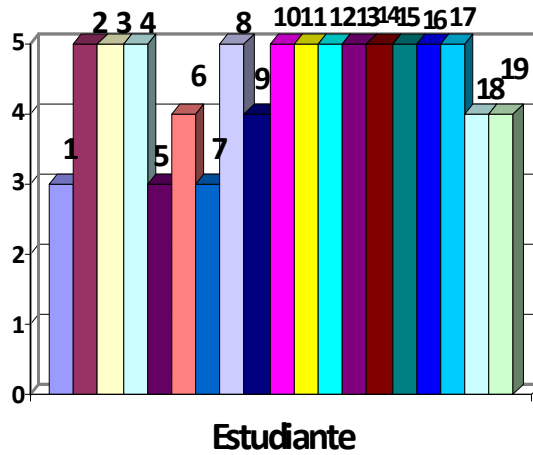


Figura 23. Puntaje de los participantes hacia el estereotipo del Estudiante

Cuando se terminó de revisar la tarea se mostraron una serie de videos a los participantes con el objetivo de ejemplificar como la influencia social afecta nuestras relaciones interpersonales, una vez proyectados todos los videos se hicieron preguntas a los usuarios, acerca de si había experimentado una situación similar a las mostradas, los participantes reportaron que todos alguna vez habían sido influenciados por otras personas, desde familiares, hasta personajes de la televisión, sin embargo, no expresaban claramente él porque estas personas influían en ellos, un comentario fue: *“pues yo creo que a todos nos ha pasado, que hacemos o decimos cosas sólo porque las hemos visto en personas que queremos o nos agradan”*. También mencionaron que no siempre era bueno ser influenciado por otros, pues muchas veces por estas razones no se daban la oportunidad de hacer nuevas cosas o conocer otras personas *“ser influenciados socialmente nos pasa a todos y a veces es bueno, pero no me gusta cuando por algún estereotipo no me doy la oportunidad de hacer nuevas cosas o conocer a las personas como realmente son”*.

Para la siguiente actividad los usuarios realizaron un mapa mental, el cual tenía el objetivo de identificar quiénes eran las personas que más influían en su vida, sin importar que fueran personas cercanas, personajes de la televisión o cualquier otro medio de comunicación. Todos los usuarios reportaron que las personas que mas influían en ellos eran familiares o personas muy cercanas, como amigos o maestros, ninguno de los participantes mencionó que algún personaje televisivo influyera en cualquier aspecto de su vida, una muestra es: *“mi papá es la persona que más ha influido en mí, él me ha enseñado valores y me ha inculcado todo lo que soy hoy en día”*. En cuanto a las relaciones que sostenían con las personas que influían en ellos, se referían a todas como buenas, y consideraban que siempre les había dejado una buena enseñanza, por eso es que influían tanto en ellos *“las personas que más han influido en mí, siempre han estado cerca para apoyarme y para dejarme cosas buenas”*.

Sin embargo, notamos que en el mapa mental los usuarios no sólo exponían como influencia social a ciertas personas que son parte de su vida, sino que también incluyeron diversas actividades que para ellos eran importantes y expresaban que de cierta forma influenciaban en su comportamiento y forma de relacionarse, estas actividades era importantes para los usuarios, pues con ellas podían definir parte de su repertorio conductual, tal es el caso de: *“los videojuegos definen gran parte de lo que soy, pues gracias a ellos hasta me he relacionado con otras personas”* *“el jazz ha influenciado mi vida, pues me gusta mucho, ahí he conocido personas increíbles y con las que comparto ese gusto por bailar”*.

Para finalizar la sesión, se preguntó a los participantes cómo los estereotipos y la influencia social afectaban nuestra forma de relacionarnos, todos los usuarios estuvieron de acuerdo en que las personas actuaban según pautas sociales de comportamiento y que esto estaba ligado a los estereotipos o creencias que teníamos hacia determinados eventos o personas, pero aunque esto era normal, muchas veces era mejor luchar para erradicar estereotipos que sólo eran dañinos y no dejaban nada bueno, pues podían lastimar a otros o hasta ellos mismos, por ejemplo se comento que: *“ahora creo que debo conocer más a las personas antes de juzgarlas o tratarlas de cierta forma”*.

#### **Sesión 4 Tolerancia a la Frustración**

Para la sesión 4 se trabajo sobre el tema de tolerancia a la frustración y se tuvieron los objetivos de que los usuarios compartieran situaciones donde experimentaron frustración, además de analizar cuál es la mejor manera de manifestarla y conocer técnicas que les ayuden a disminuirla. En la revisión de la tarea se les pidió a los asistentes que mencionaran una situación donde se hayan sentido frustrados, también tenían que registrar que pensaron, que hicieron y como se sintieron en ese momento. Todos los usuarios reportaron situaciones que ellos habían percibido como injustas, tales como: *“me robaron el carro”* *“cuando no reconocen mi trabajo”* *“la falta de respeto y consideración hacia mi trabajo”*; estas

situaciones provocaron enojo, tristeza, frustración entre otras emociones negativas, sólo algunos de los participantes tomaron acciones para cambiar estos sentimientos, mientras que los demás no hicieron nada, lo que provocó que su molestia fuera aún mayor, refirieron que: *“no hice nada, me quede con mi enojo, hasta que ya con el tiempo se me fue pasando” “no supe que hacer, así que mejor me quedé así”*.

Para la siguiente actividad se dieron varios problemas a los participantes y se les pidió que los resolvieran, para crear frustración entre los mismos, se les presionó diciéndoles que sólo tenían poco tiempo y que el equipo ganador obtendría un premio, cuando finalizó la actividad se realizaron una serie de preguntas, ante estas, los participantes comentaron cómo se sintieron en la dinámica y cómo podían generalizar la situación a su vida cotidiana, todos los asistentes reportaron molestia e incomodidad, además de la frustración, pues las cosas no estaban saliendo como ellos querían *“me enojó mucho el que otros pudieran resolver los problemas” Yo me estaba esforzando para ganar el premio, pero parecía que a nadie más le importaba”*. Algunos llegaron a comentar que estas situaciones sucedían a menudo diariamente, pero que era difícil lidiar con ellas, pues no siempre se estaba preparado para soportar esto *“en la vida siempre habrá cosas que no salen como nosotros lo esperamos, pero pues tenemos que seguir adelante”*.

Al finalizar, los participantes mencionaron que la sesión había sido de utilidad en muchos aspectos, pues aunque ya sabían que había cosas que no siempre iban a ser como esperaban, ahora tenían técnicas que serían de utilidad para afrontar este tipo de situaciones, además de que también son formas de aprendizaje y que aprender a sobrellevarlas es funcional, mencionaron: *“ Estas técnicas me ayudarán a relajarme cuando no sepa que hacer, porque ya vi que de nada me sirve explotar mejor puedo buscar soluciones”*.

## **Sesión 5 Asertividad.**

Los propósitos de la sesión 5 fueron que los usuarios enumeraran en una lista los derechos asertivos e identificaran las características de las diferentes formas de respuesta y que practicaran dar una respuesta asertiva en diferentes contextos y situaciones. A su vez, para identificar el tipo de respuesta que tenían los participantes, se aplicó un cuestionario al inicio de la sesión. Este mismo cuestionario sirvió para evaluar los cambios al terminar del taller, con el fin de comprobar el efecto de la intervención. Cabe aclarar que sólo se pudieron recopilar los datos de cuatro cuestionarios debido a que muchos de los usuarios no respondieron a ambos instrumentos.

En la figura 14 se exponen los porcentajes obtenidos por pregunta, como se observa, los participantes dijeron responder de manera asertiva en el 50% de las situaciones presentadas, por lo que la otra mitad de los escenarios mostrados (ítems 3, 6, 7, 8 y 10) tuvieron contestaciones agresivas o pasivas, estos contextos evaluaban la asertividad en el trabajo, con la familia y con los amigos, por lo que éstas son las áreas donde los participantes consideran tener respuestas no asertivas.

### Promedio en porcentaje del tipo de respuestas

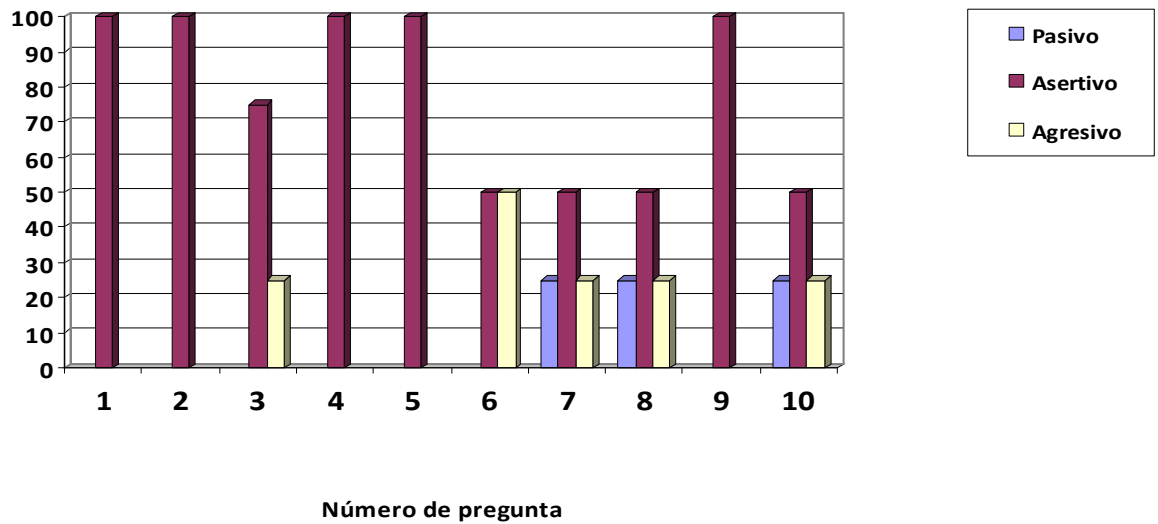


Figura 14. Promedio en porcentajes del tipo de respuesta: asertivo, pasivo o agresivo obtenidos en el pre-test del cuestionario de asertividad

Para comprobar que los efectos de la intervención en el desarrollo de la asertividad fueron efectivos, se aplicó el cuestionario elaborado para dicha sesión (ver anexo 7). Así se pudo obtener dos medidas comparativas del antes y después de la intervención. La figura 15 muestra los resultados obtenidos en el post-test, como se observa todos los participantes respondieron que serían asertivos en las 10 situaciones presentadas a excepción del contexto 8 donde uno de los usuarios consideró comportarse de forma pasiva.

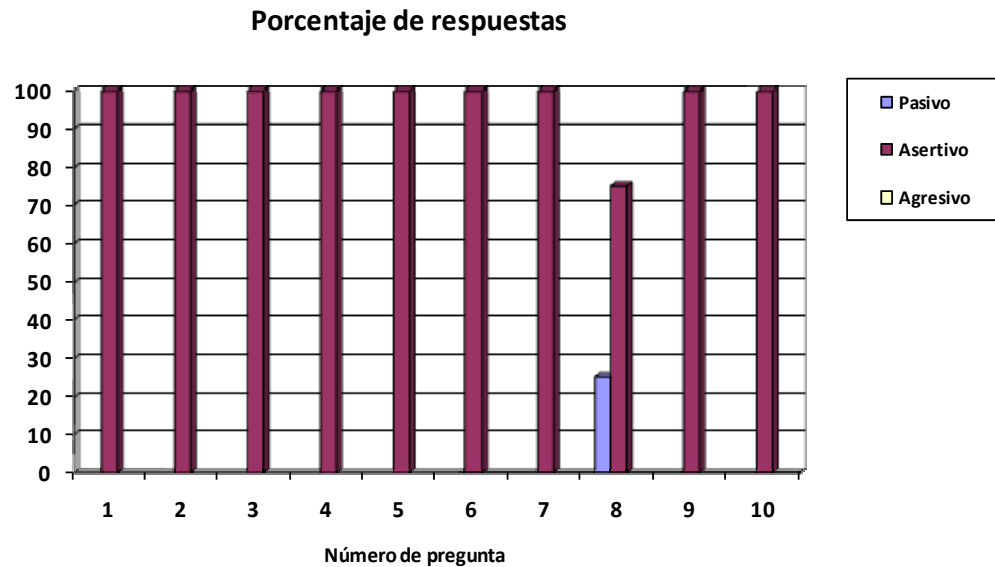


Figura 15. Promedio en porcentajes del tipo de respuesta: asertivo, pasivo o agresivo obtenidos del cuestionario de asertividad (Postest)

Para determinar si se cumplió el primer propósito, se analizó la información recopilada por los psicólogos participantes, en el registro indicaron que: “Se definieron los derechos asertivos básicos, en la familia, con los amigos, en la escuela y personales”, concluyéndose que los más relevantes son aquellos de respeto hacia uno mismo. El segundo propósito se alcanzó después de que las psicólogas hicieron la exposición de los conceptos y preguntaron ¿cuáles eran los tipos de respuesta ante una situación?, a lo que los participantes contestaron poniendo un ejemplo de cada una de ellas.

La actividad que sirvió para evaluar el tercer propósito fue un rol playing que tuvo el fin de poner en práctica la asertividad, los observadores tenían que llenar un formato en donde evaluaron las habilidades de respuesta asertiva en una situación dada. Haciendo el análisis de lo observado todos los participantes pudieron responder de forma asertiva cuando el otro respondía pasiva o asertivamente, sin embargo, cuando éste era agresivo, los usuarios no pudieron controlar sus

respuestas por lo que cedían a pesar de no querer hacerlo o respondían con agresividad ante las demandas. Las psicólogas proporcionaron retroalimentación y dieron consejos para que el participante pudiera ser asertivo a pesar de que una situación fuera agresiva, después de esta intervención 3 de los 4 usuarios respondieron de forma asertiva a estas situaciones y sólo uno de ellos no fue capaz de cumplir con la tarea designada.

De forma desglosada, la tarea del participante 1 consistió en exigir su cambio, ya que este no era el correspondiente; sobre esta situación los observadores mencionaron que el usuario expuso: *“Argumentos convincentes y razonables”* *“Mantuvo su punto de vista firme”* *“Dio sugerencias y alternativas al problema”*, sin embargo, comentan que podría mejorar en *“su tono y lenguaje corporal”* ya que el participante en ocasiones bajaba la mirada o se encorvaba, este participante no pudo exigir su cambio cuando la psicóloga se mostró agresiva, esto puede deberse a que fue el primer caso presentado. Con respecto a la tarea número 2, el usuario tuvo que reclamar su lugar dentro de una fila, los comentarios de los observadores fue que en general lo hizo de forma asertiva en las tres ocasiones complementando sus respuestas después de recibir la retroalimentación de las psicólogas en especial en la tercera situación, los comentarios fueron: *“Trató de tranquilizarse, dio opciones y nuevos argumentos”* *“Manejó bien la asertividad”* *“Mantuvo la mirada fija y tono de voz adecuado”*; por otro lado, las áreas en las que los observadores consideran que el participante puede mejorar es en el lenguaje corporal, comentando: *“hace falta mayor seguridad en la postura”*.

El tercer participante tuvo la tarea de exigir a sus compañeros de departamento que disminuyeran el volumen de la música, los observadores comentaron que en general el participante pudo resolver la situación de forma asertiva a pesar de haber utilizado algunos comportamientos agresivos, argumentando que la situación demandaba dicha tendencia: *“Fue directo y contundente, se mantuvo en su posición”* *“Expuso sus prioridades y responsabilidades”*; los observadores consideran que el participante podría mejorar en el tipo de palabras que utilizó, es



decir, cambiar el lenguaje para parecer menos agresivo y poder negociar *“Debe buscar más argumentos” “ Fomentar el dialogo siendo menos agresivo”*.

Finalmente la tarea del participante 4 fue rechazar la invitación a una fiesta, los observadores comentaron, después de recibir la retroalimentación de las psicólogas, que en la tercera situación el usuario hizo bien al debatir las respuesta de los otros, dar buenos argumentos y al no enojarse a pesar de los comentarios recibidos *“Hizo bien al ser contundente y argumentar sus motivos”*. Sin embargo, observaron que podría mejorar al no dar tantas explicaciones, ya que es parte de los derechos asertivos el evitar justificarse *“E. podría mejorar al no justificarse tanto en su decisión”*.

## **Sesión 6 Liderazgo**

En la sesión de liderazgo los propósitos planteados fueron que los participantes explicaran qué es un líder; identificaran las características y habilidades que tiene el mismo, además de que emplearan sus habilidades de liderazgo y reconocieran el concepto de proactividad y su utilidad.

Para hacer el análisis de resultados de esta sesión se tomaron en cuenta los datos cualitativos extraídos de los registros de observación participante realizada por los psicólogos. A su vez, se tomaron en cuenta las respuestas que los usuarios dieron en las actividades llevadas a cabo en dicha sesión.

Después de que las psicólogas hicieron una presentación donde se dieron las definiciones de los conceptos, los participantes pudieron definir lo que era un líder al comentar que *“Un líder no es el jefe como muchos lo ven, sino el que guía al equipo para que se logren los proyectos” “Hay deferentes tipos de líder, pero el líder es el que planea y organiza a todos no el que manda”*; esto coincide con la descripción de liderazgo dada por Bennis<sup>47</sup>, quien considera que un líder es el

---

<sup>47</sup> Bennis, W.G.(2008). **Líderes: estrategias para un liderazgo** eficaz. Barcelona: Paidós

individuo iniciador, director u organizador de actividades, que tiene influencia sobre el resto del grupo y que busca siempre ver por los intereses de todos los miembros.

Para alcanzar el propósito 3, se pidió a varios de los participantes que guiaran a sus compañeros para formar diferentes figuras, cabe señalar que una de las condiciones de esta tarea era que no se podía hablar, por lo que fue necesario coordinar al equipo para alcanzar la meta (ver la actividad 3 de la sesión 6 para la descripción completa). Al principio, a los usuarios se les dificultó alcanzar el objetivo (por ejemplo, formar una estrella), pues no se lograban coordinar, por lo que de las seis personas que fueron elegidas para liderar, sólo cuatro de ellas lograron formar la figura indicada. Al preguntarles ¿por qué no habían podido lograr el objetivo?, los usuarios comentaron que no habían tenido éxito por falta de comunicación y organización con los demás integrantes, a su vez, el que ellos delegaran todo al líder había impedido formar las figuras, unos usuarios comentaron: *“Me faltó guiarlos y a ellos poner de su parte, para que sin que yo les dijera me ayudaran a formar el hexágono”* *“Sí, yo no sé por qué no lo ayudamos, le dejamos toda la responsabilidad a pesar de que el líder no debe ser el jefe”*. En el cierre de esta actividad, los usuarios concluyeron que a pesar de saber lo que es un líder, culturalmente se piensa de forma distinta y que esto se vio ejemplificado en esta actividad y con comentarios como: *“En México siempre queremos hacer lo menos posible, es más cómodo que otros decidan por uno”*.

A pesar de que no todos los participantes pudieron liderar en la actividad anterior, a partir de estos resultados se pudo definir la importancia de la proactividad, puesto que una de las psicólogas mencionó que: *“Por ello debemos buscar que las cosas sucedan y no esperar siempre instrucciones”*, a lo que un participante comentó: *“Tienen razón, la proactividad hubiera hecho que pudiera formar la figura, bueno eso y evitar mi timidez”*, además uno de los participantes rescató de la lectura que: *“Es importante ser pro activo por que nos hace conseguir nuestro*

---

*objetivos y realizar nuestros sueños*”; lo anterior ejemplifica la utilidad de la proactividad en el liderazgo.

En el cierre de la sesión y a forma de conclusión, los observadores participantes comentaron que los usuarios reflexionaron acerca de su papel como líderes dentro de los grupos en los que se desenvolvían; retomando parte del discurso de alguno de ellos: *“Sí es cierto, un líder siempre acepta y valora las opiniones de los demás, además de que sirve como mediador”* *“Depende de la cultura como es que se ve un líder pero es necesario que se genere una unidad y no se compita entre sí”*, con esto se concluyó que una de las características del liderazgo es que se alcancen las metas planteadas, buscándose las metas colectivas por encima de las individuales.

## **Sesión 7**

En la sesión 7, al igual que en la sesión 2, se abordó el tema del auto concepto, esto se hizo con el fin de comparar el avance de los usuarios de la segunda hasta esta sesión. Los propósitos de la misma fueron que los participantes conocieran las consecuencias de un auto concepto adecuado y no adecuado, además de que ilustraran quiénes son, cómo se perciben a sí mismos, y si identificaron cambios en su auto concepto con respecto a la segunda sesión del taller.

Para el análisis de resultados se tomaron en cuenta las observaciones participantes realizadas por los psicólogos, las tareas y los ejercicios escritos en clase.

Al hacer la revisión de la tarea se encontró que los participantes dijeron tener decisiones a lo largo de su vida que les trajeron consecuencias tanto positivas como negativas, sin embargo, en algunas de estas respuestas se rescatan decisiones tomadas a partir de la asistencia al taller. Retomando algunos ejemplos, los usuarios comentaron: *“La decisión que tomé fue dejarme de*

*preocupar por las cosas y ocuparme y ahora me siento con seguridad y control”*  
*“La decisión que tomé fue dejar de ir a un evento y ahora me siento segura y con*  
*felicidad por decir que no” “La decisión que tomé fue conocer gente nueva y me*  
*siento tranquila y feliz por atreverme a hacerlo”*. En estos discursos se aprecian algunas habilidades sociales que los participantes desarrollaron a través de la intervención, por ejemplo: la pro actividad o asertividad; a su vez, el auto concepto cambió ya que re-evaluaron su persona a partir de lo aprendido.

Después de revisar la tarea, las psicólogas mostraron unos videos para hacer la revisión de conceptos. Surgieron algunos comentarios y participaciones, pues todos los usuarios recordaban qué era el auto concepto, además de que agregaron nueva información a lo ya antes revisado.

Otra de las actividades de la sesión fue hacer un collage de sí mismos, al momento de explicarlo frente al resto de los usuarios, estos comentaron que esta tarea les había resultado sencilla debido a que conocían sus áreas de fortaleza y de oportunidad, además de saber lo que les gustaba y no les gustaba, por lo que consideramos que plasmar con imágenes quienes eran no fue complicado. Una de las participantes comentó: *“En la primera sesión cuando tuve que llenar un cuestionario de mis cualidades me fue difícil, pero ahora no me costó trabajo representar lo que soy”*, otro participante señaló: *“No me fue difícil hacer mi collage, ya que sé quién soy y lo que me gusta y no me gusta, por eso sólo puse lo más representativo de mi persona”*. Estos comentarios fortalecen los cambios observados a lo largo de la intervención y el efecto de estos tanto en el desarrollo de las habilidades sociales como en el auto concepto.

## **Sesión 8 Cierre**

Esta fue la última sesión de intervención, por lo que estuvo destinada a dar un cierre y una conclusión de todos los temas revisado a lo largo del taller. Para hacer el análisis de resultados se tomaron en cuenta las observaciones

participantes realizadas por los psicólogos, las tareas y la evaluación de calidad de servicio.

En esta sesión se solicitó a los usuarios que escribieran una carta en donde se describieran a si mismo desde la tercera persona (Anexo 8). Al hacer un análisis de ésta tarea, se encontraron similitudes en todas las cartas, entre ellas están:

- ψ Todos los usuarios describieron cualidades tanto físicas como de su persona y que corresponden a lo que las psicólogas observaron a lo largo del taller. Ejemplo: *“Físicamente V. es chaparrita, chinita de ojos cafés, medio gordita, alegre y cantadora”* *“Respecto a su apariencia G. es gordita, bonita, agradable, cabello castaño y alegre”*. Estas cualidades corresponden a la imagen que proyectan los usuarios a los otros.
  
- ψ Los usuarios redactaron algunas áreas de oportunidad en su persona, sin embargo, después de hacerlo añadieron que a pesar de no ser buenos para hacer estas tareas tenían otras fortalezas, los comentarios fueron: *“Emocionalmente S. es extraña pero siempre sabe lo que quiere y no le da pena expresar sus sentimientos”* *“V. no es muy buena para el estudio, pero tiene otra cualidades”* *“Emocionalmente G. es temperamental pero no deja de ser alegre”*. Esto refiere que a pesar de tener limitaciones, éstas no les impiden mostrar sus otras cualidades.
  
- ψ En los escritos se destaca que a pesar de decisiones realizadas en su vida, los usuarios están satisfechos con lo que son y tienen ahora, ejemplo de ello es: *“G. No pudo estudiar lo que ella quiso, pero está conforme con la decisión de su papá y del plan de vida que él tenía para ella”, “ V. terminó sólo una carrera como secretaria... pero está feliz de haberlo hecho”*.
  
- ψ En general todos los usuarios mantienen un auto concepto positivo de su persona. Por ejemplo se rescatan los siguientes enunciados: *“H. es muy*

*inteligente y es demasiado afortunada” “V. Es buena, honesta, responsable, creyente en su religión y a veces prudente”.*

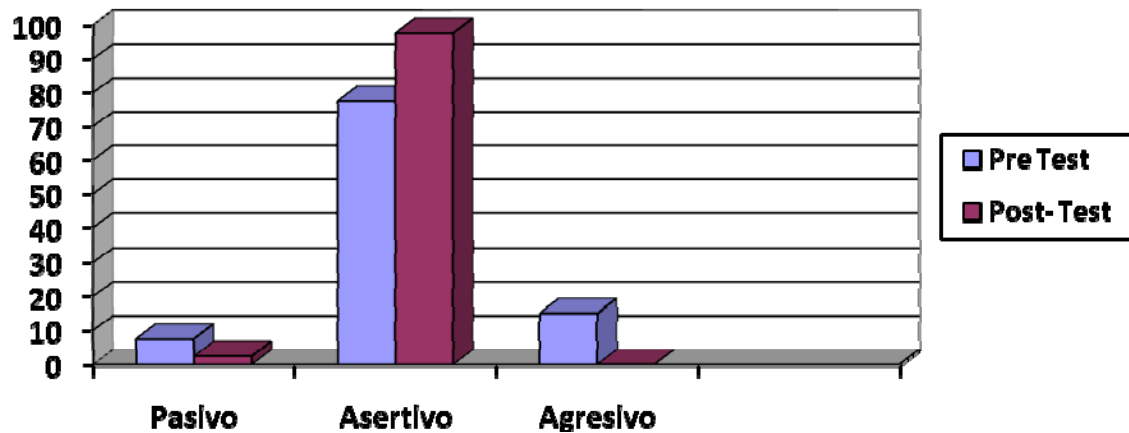
Finalmente, se pidió a los participantes que respondieran a un proceso de retroalimentación, en donde se preguntó lo que les había gustado del taller, cómo podrían mejorar y qué habían aprendido a lo largo del mismo. Los resultados indican que en general, a todos los participantes les agradó el taller pues expresaron comentarios positivos acerca de las actividades, el papel que jugaron las psicólogas como expositoras, la actitud que tuvieron hacia ellos y el compromiso hacia el proyecto, retomando algunos comentarios acerca de lo que las psicólogas hicieron los usuarios dijeron: *“hacernos sentir en confianza, siempre tener un sonrisa, respetarnos en la participación voluntaria”, “En la dirección del grupo, se veían muy amigables y te daban confianza, además su tono de voz fue bueno y retroalimentaban a los participantes”.* Acerca de lo que les gustó del taller los usuarios comentaron: *“Las actividades programadas fueron enriquecedoras, estimulantes, con objetivos claros y precisos” “Las actividades estuvieron bien y puse mi imaginación en ellas, hay muchas cosas que vi de mí que no había visto” “Recordamos cosas que ya sabíamos, pero al menos yo ya había olvidado”.*

A su vez, al preguntarles a los participantes lo que aprendieron, estos escribieron que mejoraron su auto concepto, desarrollaron habilidades sociales, y que descubrieron cualidades de sí mismos que no habían percibido, tales como: *“Cuento con muchas herramientas para estar en este mundo; porque siempre aprendemos algo nuevo, pero creo que en estos talleres nos hacen aprender de uno mismo”, “No soy tan malo como creí, encontré que a pesar de las cosas malas que tengo, hago lo posible por mejorar” “ Soy única e irrepetible ( bueno ya lo sabía) pero lo reafirmé, además de que vi que no hay nadie más que yo para impedirme mis sueños y deseos”.*

Con respecto a lo que las psicólogas podrían mejorar del taller, los usuarios refirieron: la organización, los cambios repentinos de actividad y mejorar los

desplazamientos a lo largo del salón, señalaron que: *“Podrían mejorar al participar todas dando temas y no sólo manejando al equipo, interactuar con los demás, no necesariamente estar al frente”*.

### Porcentaje del tipo de respuestas del pre y post test



**Figura 16** Comparación entre las respuestas del cuestionario dadas en el pre-test y el post test

Por último, puede observarse en la figura 16 que el porcentaje de respuestas asertivas al cuestionario se elevó de un 75% a un 95% mientras que las respuestas agresivas y pasivas disminuyeron notándose este cambio sobre todo en éstas últimas, siendo el porcentaje inicial de 15% y el final de 0%

## CONCLUSIONES

Como ya habíamos mencionado este proyecto se dividió en dos etapas las II y III Jornadas de Atención Psicológica, en la primera etapa las conclusiones a las que llegamos son las siguientes:

Los resultados indican que la mayor parte de los objetivos del taller se alcanzaron; al inicio de las sesiones, cumplir con dichos propósitos nos fue más sencillo, pues los participantes tenían experiencias previas que les permitieron lograr las respuestas requeridas. Sin embargo, conforme avanzaron las sesiones y las conductas se hicieron más complejas existieron algunas dificultades sobre todo cuando se afinaron los objetivos, es decir, cuando se requerían habilidades más elaboradas para llevar a cabo las actividades.

Este fue el caso de la asertividad, donde nos percatamos que a los usuarios se les dificultó ser asertivos cuando en el role playing la otra persona no accedía a sus peticiones e incluso se mostraba agresiva. Esto concuerda con lo dicho por Festerheim y Baer<sup>48</sup> quienes refieren que la asertividad es una conducta compleja que parte de otras más sencillas, por lo que si no se tiene las bases de las conductas básicas no se obtendrán los resultados esperados, a su vez, cuando otra persona responde de manera agresiva los individuos solemos involucrarnos en discusiones, por lo que podrían enseñarse a los participantes el uso de otras técnicas como son, el disco rayado, el ignorar selectivamente o el banco de niebla<sup>49</sup>.

Por otro lado, en la sesión de autoconcepto, obtuvimos resultados muy favorables por lo que sentimos que ésta fue la mejor de nuestras sesiones, los usuarios comentaron no haberse percatado de sus cualidades, por lo que esta actividad les

---

<sup>48</sup> Festerheim y Baer, ídem.

<sup>49</sup> Caballo, V. Idem.



había sido muy útil. Retomando a Sureda<sup>50</sup>, en ocasiones existe una discrepancia entre cómo los demás nos perciben y cómo nosotros nos percibimos, por lo que recalcar las cualidades positivas de una persona ayuda a elevar su autoconcepto.

El taller proporcionó conductas consideradas básicas para el desarrollo de las habilidades sociales, por lo que no podemos pretender obtener resultados drásticos o inmediatos, Caball<sup>51</sup>, menciona que la única forma de adquirir habilidades sociales es mediante la práctica ya sea recreada (role-playing) o real, por lo que haría falta que los usuarios practiquen para desarrollar efectivamente sus habilidades sociales. Aunado a ello, los cambios observados también se dieron por el reconocimiento de aquellas cogniciones que causaban conductas contraproducentes en ellos, por lo que es importante recordar que los pensamientos preceden a nuestro comportamiento. Desde la teoría cognitivo conductual el modelo de Ellis<sup>52</sup> plantea la variable cognitiva como causante del comportamiento, en el modelo A-B-C donde A son los antecedentes, B las creencias y C las consecuencias; se demuestra que la intervención en nuestros pensamientos tiene resultados en nuestras respuestas. El que los usuarios entendieran parte de este modelo facilitó que se logaran respuestas: asertivas, de relajación o para tolerar la frustración.

En las últimas sesiones, se buscó proporcionar a los usuarios habilidades para hablar en público y de liderazgo, sin embargo, debido a la amplitud de estos temas sólo pudimos revisar algunos contenidos y dar “tips” para mejorar dichas conductas, sin embargo, cabría evaluar cómo podrían desarrollarse con mayor detenimiento estos temas, o ya bien si es pertinente hacer un taller enfocado en cada uno de ellos, pues el número de sesiones fueron limitadas para la complejidad de los temas abordados.,

---

<sup>50</sup> Sureda, L. Ídem

<sup>51</sup> Caballo, V. Ídem.

<sup>52</sup> Ellis, A. & Grieger, R, (1981), *Manual de Terapia Racional Emotiva*, España: Marañón.

Al finalizar el taller observamos que con cada sesión que pasaba, los participantes mostraban actitudes diferentes hacia los problemas y participaban más, incrementando de esta manera sus habilidades sociales. Algunos participantes que no eran constantes, incluso, dijeron que las sesiones a las que habían asistido les habían servido de mucho y algunas ocasiones compartían anécdotas donde fueron asertivos utilizando lo visto en el taller.

Consideramos que la duración de las sesiones fuera más larga, o en su defecto, que el taller tuviera más sesiones, pues a pesar de que las actividades estaban diseñadas con algún propósito específico, la mayor parte de las veces se cumplió, había actividades que eran muy largas o en las que no era suficiente el tiempo para que todos participaran

Las veces en las que no se cumplía el objetivo de los talleres se debieron a que las sesiones eran en su mayor parte teóricas, como la sesión de lenguaje verbal, por lo que en futuras Jornadas o talleres, esto se puede prevenir diseñando dinámicas donde los participantes realicen movimientos físicos, ya que en las sesiones donde ellos se tenían que levantar a exponer, salir a practicar habilidades sociales, formar figuras o cambiarse de lugar, se les observaba mucho más atentos. A su vez, sugerimos emplear recursos visuales más llamativos, evitando que estos se repitan.

A modo de conclusión de las III Jornadas de Atención Psicológica, podemos decir que los participantes adquirieron habilidades sociales, pues en la retroalimentación y al hacer el análisis de resultados los usuarios refirieron que el taller les había proporcionado herramientas para mejorar y establecer relaciones sociales, también notamos que participaban más y hablaban de forma fluida, eran asertivos al decir lo que no les gustaba, sus ademanes y el contacto visual hacia las otras personas eran adecuados, por lo que damos por cubierto el objetivo general del taller de Habilidades Sociales “si lo piensas dilo”.

A pesar de haber finalizado satisfactoriamente este taller, previamente consideramos que la recolección de los resultados debía ser mucho más sistemática, por lo que ampliamos las técnicas para ello en las III Jornadas de Atención Psicológica, al realizar en análisis de estos concluimos que los objetivos se cumplieron satisfactoriamente en la mayoría de los usuarios, Para llegar a esa conclusión se revisaron los ejercicios y tareas elaboradas por los participantes, esto con el fin de comparar cuantitativamente los resultados obtenidos, además, se analizaron fragmentos del discurso donde los participantes corroboraban el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de cada sesión. Durante las primeras sesiones del taller Autoconcepto y Habilidades Sociales perteneciente a las III Jornadas de Atención Psicológica, el cumplimiento de las metas planteadas resultó más sencillo, pues estos objetivos comprendían de habilidades que los participantes ya tenían, como el de presentarse ante sus compañeros e identificar situaciones que no les resultaban funcionales. Conforme las sesiones avanzaban los objetivos se hacían cada vez más complejos y difíciles de alcanzar, pues en estos se necesitaba de una serie de habilidades que involucraban respuestas mucho más específicas a diversos contextos, además con el paso de las sesiones las habilidades desarrolladas por los usuarios debían de estar enlazadas con las vistas anteriormente.

En las primeras sesiones donde lo que se buscaba era que los usuarios comenzaran a identificar conceptos, la tarea no les resultó difícil, pues los asistentes eran capaces de asimilar estos tópicos rápidamente y así tener un panorama general de lo que se les estaba hablando. Esto resultó más sencillo debido a los apoyos visuales que se implementaron para cumplir estos objetivos, tales como los videos, imágenes y presentaciones en Power Point. En este taller el apoyo utilizado en cada sesión se cambió, debido a que los usuarios de las jornadas anteriores reportaron que la variedad era una mejor opción, pues así les resultaba más fácil recordar los conceptos teóricos.

Durante este taller se integró una nueva variable como eje central de las habilidades sociales: el auto concepto, a lo largo del taller pasado nos percatamos de que este era relevante para el desarrollo de las mismas, así que el fomentar un buen auto concepto en los usuarios mejoraría de forma implícita su desempeño con los otros y en el medio donde se desarrolla, decidimos que trabajar con éste durante las primeras sesiones y serviría como base para que los participantes desarrollaran habilidades más complejas. Sin embargo, durante la segunda sesión nos percatamos que el desarrollo del auto concepto en los participantes era una tarea complicada, pues todos eran capaces de percibir defectos y cosas que no les gustaban acerca de ellos mismos, mientras que por otro lado, mostraban dificultad al reconocer sus cualidades, a pesar de que otras personas les hubieran señalado sus puntos fuertes y virtudes, esto coincide con lo dicho por Caballo<sup>53</sup> que menciona que las personas suelen tener una percepción distorsionada de sus habilidades y capacidades, poniendo por encima de éstas las áreas de oportunidad o aquellas cosas que le disgustan.

Estas conclusiones coinciden con las obtenidas en la sesión de estereotipos, pues al preguntarles con que imagen estereotipada sentían mayor afinidad los usuarios en su mayoría eligieron a la “chica hippie” o al “estudiante”, lo que reafirma que el auto concepto y su construcción se encuentra relacionado a las actividades que realicemos, así como a las personas con las que tenemos mayor interacción o a nuestros grupos de pertenencia, ya que es de ellos de quienes vamos a replicar ciertas características o comportamientos. Además de esto, podemos asegurar que el concepto que tienen los otros de nosotros influyen directamente en la construcción que hagamos de nuestro auto concepto. Cabe señalar que la elección que los participantes hicieron acerca de la imagen con la que se sentían más afines, tiene que ver con el contexto donde los talleres fueron impartidos, pues en su mayoría, los asistentes eran estudiantes o personas que laboraban dentro de las instalaciones de la F.E.S. Acatlán, lo que reducía el número de oportunidades de elegir otro estereotipo, quizá si el taller se hubiera impartido en

---

<sup>53</sup> Caballo Idem.

otro contexto los resultados serían distintitos, pues los asistentes se sentirían identificados con otra imagen.

Trabajar para mejorar el auto concepto y los estereotipos que los usuarios tenían de ellos mismos, nos sirvió para iniciar el desarrollo de habilidades sociales, pues consideramos que sólo teniendo seguridad y confianza podrían desempeñarse de manera funcional en los distintos aspectos de su vida, sin embargo, este tipo de pensamiento no es algo que se puede lograr de un momento a otro, sino que requiere de practicar aquellos comportamientos a fin y elaborar cogniciones diferentes, reemplazando aquellas que interfieren en su desempeño..

Cabe señalar, que los pensamientos que los usuarios generaban alrededor de su imagen personal y el de otros es relevante, pues estos son lo que determinan gran parte del comportamiento de una persona, debido que al generar pensamientos de un estereotipo, se tiende a actuar de una forma distinta, dependiendo de si los pensamientos fueran positivos o negativos, aquellos participantes que mantenían pensamientos positivos alrededor de ellos mismos, eran más seguros y no se arrepentían de sus errores, pues sólo los veían como aprendizajes y no de forma fatalista, mientras que aquellos participantes que tenían pensamientos negativos acerca de su auto concepto o estereotipo, tendían a culparse cuando las cosas no salían como esperaban, además de que los errores eran algo que no resignificaban. Esto repercutía directamente en su auto concepto, sin embargo al finalizar la sesión los usuarios comentaron que era mejor primero conocer a las personas antes de juzgar o comportarse de cierta forma.

Para la sesión 4 los participantes pudieron trabajar el manejo de sus frustraciones ante situaciones que no siempre se encontraban en sus manos y llegaron a la conclusión de que a mayor capacidad de soportar escenarios frustrantes, mayores serían sus oportunidades de continuar desarrollando sus habilidades sociales en los diferentes contextos de su vida, esto contribuyo a que los usuarios comenzaran a tener actitudes diferentes con respecto a su forma de actuar, pues

en vez de ser agentes pasivos debían de ser activos, por lo que, cuando las cosas no salieran de la forma en cómo ellos esperaban tuvieran la posibilidad de percibirlo como aprendizaje.

En la sesión 5 se abordó el tema de asertividad, como demuestran los resultados, los participantes pudieron diferenciar entre los tipos de respuesta. A pesar de que en el cuestionario de asertividad no se observaron cambios tan drásticos, en el post test los participantes mencionaron ser asertivos en 9 de 10 situaciones presentadas, esto puede considerarse como un efecto de nuestra intervención y de la posibilidad de practicar nuevas formas de comportamiento y de pensamiento. A pesar de ello, cabría considerar ampliar las opciones de respuesta, ya que algunos usuarios dijeron no identificarse con ninguna de las afirmaciones, por lo que podrían incluirse 5 incisos en dicho cuestionario con el fin de proporcionar una gama más amplia de medición.

Por otro lado, mediante el role playing se observó que a los participantes se les dificultaba comportarse asertivamente cuando la otra persona mostraba comportamientos agresivos, como ya se había mencionado en el taller anterior, Caballo<sup>54</sup> señala que se pueden emplear técnicas defensivas, de repetición, para la expresión de desagrado o el control de las críticas con el fin de evitar enrolarse en una discusión o responder de forma agresiva ante un evento frustrante, es posible que si se instruyen estas técnicas en futuras intervenciones se puedan obtener mejores resultados al momento del role-playing. Asimismo, el practicar la respiración traería un resultado óptimo en el entrenamiento de la asertividad, ya que podrían disminuirse las conductas fisiológicas ligadas a la agresividad, por último, en la parte cognitiva sería muy útil emplear procedimientos de auto instrucción que permitiera a los participantes sostener sus posturas.

---

<sup>54</sup> Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Siglo XXI

Como se ha mencionado previamente, para el entrenamiento en asertividad, o cualquier otra habilidad social, es importante que los usuarios practiquen continuamente, primero a través de situaciones simuladas y luego en contextos naturales, por lo obtenido mediante el taller, es posible concluir que las actividades destinadas en esta sesión fueron la base para que los usuarios emplearan lo aprendido en su vida cotidiana, consideramos que así sucedió por los comentarios recibidos, y por lo observado al término del taller, ya que los participantes utilizaban expresiones más asertivas en comparación con el inicio del mismo; sin embargo, podría hacerse uso de más tareas prácticas para complementar el aprendizaje, por lo que tal como se hizo en el primer taller existe la posibilidad de ampliarse el tema de asertividad a dos o más sesiones.

Con respecto a la sesión de liderazgo, los mismos participantes se percataron que para ser un líder era necesario el uso de las habilidades sociales básicas, por lo que se complementaron los conceptos con aquellos revisados previamente. A su vez, en la práctica se observó que los asistentes al taller pudieron emplear las mismas en un contexto simulado, también se concluyó que la comunicación es esencial para el trabajo en equipo, “el liderazgo es un proceso social que implica una relación con otros, una interacción entre las partes, en definitiva una comunicación bilateral”<sup>55</sup>, esto explica por qué en una de las actividades sólo algunos de los participantes pudieron alcanzar las metas propuestas debido a la falta de acuerdo entre el líder y las partes, luego entonces, cabría evaluar si al entrenar las habilidades de comunicación efectiva se incrementa el liderazgo, esto habría que implementarlo en futuras intervenciones como parte de nuestra metodología de investigación-acción.

Continuando con el análisis de las sesiones, existieron muchos cambios observables después de la sesión 7, en donde nuevamente se retomó el tema de auto concepto. Todos los participantes tenían claro los conceptos previamente

---

<sup>55</sup> Garay, M.M. (2010). *Comunicación y liderazgo: sin comunicación no hay líder*. México: Cuaderno 33: Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. pp. 61-72

revisados y les fue sencillo recordar o complementar las ideas propuestas, asimismo, su actitud reflejaba mayor seguridad, ya que se expresaban mejor de sí mismos en comparación con la segunda sesión, y a la vez externaron más características positivas que negativas de sí. Esto puede deberse a los efectos de la intervención ya que constantemente se estuvieron relacionando los temas con el auto concepto, también nos percatamos que los participantes generalizaron parte de las habilidades instruidas en el taller para describir sus cualidades, por ejemplo, ahora decían que eran personas pro activas, asertivas o líderes, por lo que se apropiaron de atributos en el transcurso de las sesiones. Consideramos que estas atribuciones tienen que ver con la influencia que generamos en los usuarios, ya que algunos mencionaron que el taller les ayudó a recordar cosas que sabían pero que habían olvidado, mientras que otros comentaron que nuestra participación como ponentes les ayudó a mejorar su auto percepción al recordar que todos tenemos virtudes y limitantes, al parecer muchos de los participantes eran muy exigentes consigo mismos por lo que reafirmar que como personas podemos cometer errores y que somos incapaces de controlar plenamente nuestro entorno, les permitió tolerar la frustración.

Finalmente, en la última sesión es preciso hacer un análisis de los cambios observado, como se ha descrito los participantes pusieron en práctica algunas de las habilidades sociales instruidas, por ejemplo, la asertividad, esto se vio reflejado en que al inicio de.. a algunos de los usuarios les costaba trabajo o les daba vergüenza participar en el taller, sin embargo, ellos mismos refirieron que al termino se habían atrevido a hacer comentarios por lo que habían logrado expresarse sin el temor a la crítica. Por otra parte, durante el cierre los participantes identificaron sus metas a corto, mediano y largo plazo, concluyendo que muchas veces lo que impide alcanzarlas son actitudes o comportamientos que ellos mismos tienen, por lo que podrían realizar cambios para encontrar alternativas que permitan conseguir lo planeado. Esto se basa en la teoría cognitivo-conductual, donde al modificar los pensamientos las personas tienen



cambios en su comportamiento, y por lo tanto, amplían su repertorio de habilidades.

En este taller nos fue muy útil aplicar un pre test y un post test mediante un instrumento comparativo, en éste observamos que los usuarios incrementaron las afirmaciones positivas referentes a su auto concepto, y a su vez, disminuyeron las negativas, sin embargo, notamos que aquellas afirmaciones que referían ansiedad, estrés e intimidación hacia los otros no disminuyeron, sino que se mantuvieron como al inicio. Recomendamos ampliar la intervención considerando estas variables, por lo que sugerimos trabajar principalmente con la parte cognitiva, ya que los pensamientos que los usuarios tenían afectaban su percepción. Cabe señalar que una de las limitaciones del pre test y el post realizado fue que no todos los participantes que iniciaron el taller lo concluyeron, por lo que los datos fueron parciales ya que no pudimos observar los cambios de todos los usuarios.

Al hacer un análisis de las conclusiones encontradas en las II y III Jornadas de Atención Psicológica, encontramos similitudes en ambas intervenciones las cuales referimos a continuación:

- En ambos talleres se abordó el tema de habilidades sociales de forma general, por lo que proporcionamos las bases para su desarrollo, sin embargo, es necesario que los usuarios generalicen lo aprendido en los contextos de desenvolvimiento cotidiano y lo continúen practicando. Para evitar las generalidades sugerimos hacer futuros talleres enfocados a una sola temática con el fin de profundizar.
- Es conveniente ampliar la instrucción de técnicas de auto control, pues notamos que los usuarios de ambos talleres les costaba trabajo manejar el estrés o la ansiedad. Al ser esta una variable que interfiere el desarrollo de habilidades sociales consideramos esencial darle intervención y seguimiento.

- Es de utilidad ajustar los ejercicios y ejemplos al tipo de población al que va dirigido el tema del taller, esto optimiza la asimilación de los contenidos.
- Una de las limitantes de ambas intervenciones fue la deserción de los participantes, sin embargo al tener que acomodarnos al horario y al número de sesiones destinadas por la institución, no nos fue posible trabajar en algunos temas importantes para los usuarios, tal es el caso de la asertividad, donde se podría profundizar mediante más ejercicios prácticos.
- El que no todos los participantes hayan entregado sus tareas hace que los datos sean muy dispersos y que no podamos tener un control real de los cambios evaluados, en futuras intervenciones se podría implementar un diseño N=1 para saber exactamente las habilidades desarrolladas por participante y así evitar la generalización.

Para finalizar, cabe desatacar que estos resultados están diseñados para auxiliar el proceso de investigación-acción, donde ya mencionábamos la necesidad de estar modificando continuamente las formas de intervención, es por ello que deben ser retomados para la impartición del próximos talleres, pues no debe verse como un procedimiento fijo sino que éste tiene que adecuarse y mejorarse a las necesidades de la población a la que están destinados.

## BIBLIOGRAFÍA

Aguadero, F. (1997) *El arte de comunicar*. Madrid: Ciencia 3.

Alberoni, F. (2003). *El arte de liderar*. España: Gedisa.

Bandura, A. (1987). *Self-efficacy: the exercise of control*. New York: Freeman.

Bargh, J. A.; Chen, M. & Burrows, L. (1996) Automaticity of social behavior: Direct effects of trait construct and stereotype activation on action. *Journal of Personality and Social Psychology*; 71(2): 230-244.

Bennis, W.G.(2008). *Líderes: estrategias para un liderazgo eficaz*. Barcelona: Paidós.

Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Siglo XXI.

Caballo, V. (2008). *Manuela de Técnica de Terapia y Modificación de la Conducta*. España: Siglo XXI.

Cabañas, L. M. y Chacón, F. (1997) *Intervención psicosocial y servicios sociales*. Ed. Síntesis. Madrid, capítulo 6, p.p. 163-182.

Castanyer, M. O. (1996). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclee de Brouwer.

Cebeiro, M. R. (2006) *La buena comunicación : las posibilidades de la interacción humana*. Barcelona: Paidós.

Chamoun, Y. (2002), *Administración profesional de proyectos*. México: Ian.

- Coolican, H. (2005). *Métodos de investigación y estadística en psicología* Colombia; Manual Moderno.
- Dollard, J. & Colab. (1989) *Frustration and aggression*. New haven: Yale University.
- Elliot (2000). *La investigación- Acción en la educación*. Madrid: Morata.
- Ellis, A. & Grieger, R, (1981), *Manual de Terapia Racional Emotiva*, España: Marañón.
- Festerheim y Baer (1975) "No diga si cuando quiere decir no". El aprendizaje asertivo (AA) que puede cambiar su vida. México: Grijalbo.
- Flick, U (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Fonseca, S. Y. (2005) *Comunicación oral: Fundamentos y prácticas estratégicas*. México: Pearson Education.
- Francois, F.. *El lenguaje y la comunicación*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Garay, M.M. (2010). *Comunicación y liderazgo: sin comunicación no hay líder*. Cuaderno 33: Centro de Estudios en Diseño y Comunicación.
- Gardner, J. W. (1991) *El liderazgo*. Buenos Aires: Grupo Editor Latinoamericano.
- Givens, D.B. (2000) *Body speak: what are you saying? Successful Meetings*. New York: Mc Graw Hill.
- González, J, N. (1978). *Dinámica de grupos: Técnicas y tácticas*. Pax México: México.

- James, J. (2003). *El lenguaje corporal: proyectar una imagen positiva*. Barcelona: Paidós.
- Jeffrey, K. (1987). *Entrenamiento de las habilidades sociales: Guía práctica para intervenciones*. Bilbao: Desclee de Brower.
- Knapp, M. L. (1982). *La comunicación no verbal: El cuerpo y el entorno. El cuerpo es el mensaje* (pp. 53- 57, 235- 242). Barcelona: Paidós.
- León g. y Jacarandas L. (1995) *Las habilidades sociales en el currículo*. España.: Publicaciones.
- Méndez, T. I. (1989). *El lenguaje oral y escrito en la comunicación: Estructura del lenguaje oral*. México: Limusa.
- Mendoza A. y Álvarez M (1994). *Curso de Relaciones Humanas*. México: Manual moderno.
- Ortega, P. (1996) *Tolerancia en la escuela*. Barcelona: Ariel
- Owens, I. (2001). *Extending self-Esteem, Theory and Research*. EUA: Cambirdge.
- Puchol, L. (2005) *Hablar en público: nuevas técnicas y recursos para influir a una audiencia en cualquier circunstancia*. España: Díaz de Santos.
- Rangel, H. M. (1977). *Comunicación oral: ¿Qué es la Comunicación?* México: Trillas.
- Salzer, J. (1984). *La expresión corporal: Una enseñanza de la comunicación* Barcelona: Herder.

Sandin, E. P. (2003). *Investigación cualitativa en Educación Fundamentos y Tradiciones*. España: M.C Graw- Hill

Skinner. B. F (1981). *Conducta verbal*. México: Trillas.

Sureda, L. (2001). *Cómo mejorar el auto concepto, programa de intervención para la mejora de habilidades socio personales en alumnos de secundaria*. México: CCS.

Viamonte, M (1991) *Frustraciones. Como afrontarlas en la vida diaria*. México: Trillas.

Worcherl y Cooper. (2002). *Psicología Social*. México: Thomson.

# Anexos

## ANEXO 1 CUESTIONARIO PARA FUNCIONARIOS TÉCNICOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLÁN  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA  
GUIÓN DE ENTREVISTA A SECRETARIOS TÉCNICOS**

Somos \_\_\_\_\_ los(as) \_\_\_\_\_ psicólogos(as)  
\_\_\_\_\_, y  
\_\_\_\_\_ de la

Facultad de Estudios Superiores Iztacala y somos partícipes del Segundo Periodo de Jornadas de Atención Psicológica que se realiza en la Facultad de Estudios Superiores Acatlán.

Las Jornadas de Atención Psicológica consisten en la impartición de talleres, orientación psicológica individual y conferencias con respecto a necesidades detectadas en esta Facultad.

El objetivo de la presente entrevista es identificar algunas de estas necesidades de atención psicológica que usted percibe en los alumnos de su carrera, esto con el fin de construir las formas de intervención que se realizarán durante las Jornadas de Atención Psicológica.

Datos del Secretario Técnico

Nombre: \_\_\_\_\_

Nivel Académico: \_\_\_\_\_

Carrera de la cual es Secretario Técnico:

\_\_\_\_\_

### Guión de Entrevista

- Funciones del Secretario Técnico



- Características de la población que atiende

- Problemáticas reportadas:

- Actividades de la atención de problemáticas

- ¿Cómo actúa o responde usted ante estas problemáticas?

- Consecuencias de las problemáticas reportadas

- ¿Cómo afectan estas problemáticas a la labor de los profesores?

- ¿Cómo afectan estas problemáticas a la labor de los alumnos?

--

- Conocimiento con respecto a las Jornadas de Atención Psicológica anteriores

¿Tuvo conocimiento de las actividades realizadas en las Jornadas de Atención Psicológica anteriores? – Sí ( ) – No ( )

(En caso de responder afirmativamente)

- ¿Cuáles son las temáticas que fueron tratadas en las Jornadas anteriores?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- ¿Cuáles fueron los resultados que le han reportado, comentado o escuchado?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- ¿Cuál es su opinión respecto a la calidad de este servicio?

- Sugerencias sobre los servicios

-

- ¿Qué sugerencias podría realizar ante la realización de las Jornadas de Atención Psicológica que se realizarán en el semestre 10-II?

## ANEXO 2. SESIONES II JORNADAS DE ATENCIÓN PSICOLÓGICAS.

No. De Sesión: 1

### CONOCIENDO EL PAISAJE

Los seres humanos somos seres sociales, y como tales tenemos la necesidad y el deseo de crear, mantener y fomentar relaciones interpersonales derivadas de la convivencia diaria con el mundo. Dichas relaciones cambian o se modifican a partir del contexto en el cual nos desenvolvemos, ya que no es lo mismo estar en la escuela con amigos y compañeros a nuestra forma de relacionarnos con nuestro futuro jefe por ejemplo. Estas maneras de interactuar con otros son esquemas que aprendemos desde nuestro primer contacto con el ambiente, por lo que la convivencia que tenemos con los seres similares a nosotros, es muy importante pues, formamos parte de una sociedad donde es preciso seguir una serie de normas para que exista una convivencia favorable.

Estos comportamientos socialmente aceptados son aprendidos a través de las interacciones con los otros, en el ámbito de la psicología estas conductas son conocidas como habilidades sociales, *“entendidas como el “proceso por el cual la gente se relaciona de forma eficaz o hábil con los demás”*<sup>56</sup>. También como menciona Jeffrey<sup>57</sup> podemos definir las habilidades sociales como aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente. Entendidas de ésta manera, las habilidades sociales pueden considerarse como vías o rutas para cumplir los objetivos de un individuo. Tal como se define anteriormente, las habilidades sociales nos facilita interactuar con nuestros semejantes de manera favorable, por lo que el contar con ellas nos permite relacionarnos de manera

---

<sup>56</sup> León g. y Jacarandas L. (1995) *Las habilidades sociales en el currículo*. España. Publicaciones.

<sup>57</sup> Jeffrey, K. (1987). *Entrenamiento de las habilidades sociales: Guía práctica para intervenciones*. Bilbao: Desclee de Brower.

adecuada con las personas que nos rodean, haciendo que sean una fuente de satisfacción o de lo contrario pueden implicar un obstáculo<sup>58</sup>.

Hemos hablado de la función social de estas conductas, sin embargo, es importante mencionar que las habilidades sociales no sólo tienen un impacto en el ámbito social, sino también en el personal, ya que la forma de comportarnos sirve como base para la construcción del concepto de nosotros mismos y en la medida que dicho concepto es elevado nos proporciona mejor calidad de vida. Esto es importante pues los seres humanos transmitimos lo que pensamos y sentimos de formas diferentes y de acuerdo a los contextos en los que nos desenvolvemos, es por ello que, debemos aprender a hacer de una forma adecuada, sin embargo, no es posible realizar una lista específica de cuáles son las habilidades sociales, pues estas son una serie de múltiples conductas que están en función del género, contexto, cultura y nuestra actitud, entendidas estas últimas como los juicios evaluativos que hacemos hacia un objeto.

En conclusión, las habilidades sociales son comportamientos aprendidos a través de nuestra vida, y como tal, están sujetas al aprendizaje que tengamos, por lo que es posible que existan dificultades en el momento de llevarlas a cabo. Esto hace que en algunos casos sea oportuna su enseñanza, pues como se ha mencionado estas habilidades favorecen la convivencia a nivel social y personal mejorando la calidad de vida en las personas.

**Propósitos:**

Los participantes se presentan a sus compañeros y a los psicólogos que impartirán las sesiones, así mismo se les informará del objetivo del taller, sus limitaciones, el horario, la duración y las reglas del mismo. También los participantes reconocerán el concepto de habilidades sociales e identificarán el contexto donde se les dificulta relacionarse con otros.

---

<sup>58</sup> Mendoza A. y Álvarez M (1994). *Curso de Relaciones Humanas*. México: Manual moderno.

**Actividades:**

Al inicio de la sesión, cada una de las psicólogas se presentará ante el grupo de participantes mencionando su nombre completo, se agradecerá explícitamente su presencia y la psicóloga Zyania Melchy Ramos mencionará el nombre del taller, el propósito del mismo, las características, expectativas y limitaciones, como por ejemplo, que ciertas situaciones específicas deberán atenderse en orientación individual, que el taller no es terapia grupal, se mencionará que se impartirá los martes de 11:00 am a 1:00 p.m. y tiene una duración de 10 sesiones, posteriormente se les dirán y explicarán algunas sugerencias para el mejor trabajo de grupo (cuadro 1). El tiempo considerado para esta actividad son 25 minutos y el material serán dos carteles, uno con el nombre del taller y otro con las sugerencias (cuadro 1 y 2).

**Sugerencias para un mejor trabajo en el grupo.**

- \*No comer durante la sesión.
- \*Ser puntual.
- \*Asistir a todas las sesiones (max. 2 faltas)
- \*Celulares en vibrador (No jugar, no escribir mensajes o contestar llamadas dentro del salón)
- \*No maquillarse durante la sesión.
- \*No Romancear.
- \*No realizar actividades curriculares.
- \*Hacer las tareas que se soliciten.

Cuadro 1. Sugerencias para un mejor trabajo en el taller

### **Temas de las sesiones**

1. Introducción
2. Autoestima
3. Comunicación no verbal
4. Comunicación verbal
5. Tolerancia a la frustración
6. Asertividad
7. Expresa tus ideas
8. Hablar en publico
9. Influencia social
10. Liderazgo

Cuadro 2 Temas de las sesiones

Posteriormente, se llevará a cabo la actividad 1 con el fin de que los participantes del taller de habilidades sociales se presenten al mencionar su nombre y/o su carrera, para ello las psicólogas pedirán al grupo que formen un círculo con el fin de que todos puedan identificarse físicamente.

#### **Actividad 1 Cuando voy al circo.**

**Duración:** 35 minutos

**Material:** Sillas.

#### **Procedimiento:**

Esta dinámica pretende que los participantes se den cuenta mediante los ejemplos de lo que deben de hacer. No se les dirá que necesitan describir a su compañero para recibir la aprobación de las psicólogas

La psicóloga Dulce López Alcántara dará las siguientes instrucciones: “Esta dinámica se llama el circo y su propósito es presentarnos ante el grupo, nosotras vamos a empezar poniéndoles el ejemplo de qué es lo que tienen que hacer, sin embargo, hay una clave en el juego que ustedes deben de descubrir, por lo que pongan mucha atención para que puedan seguir la secuencia ya que tiene que continuar la serie tal como nosotras lo vamos a hacer, de lo contrario, se pasará al siguiente participante”.

El juego consiste en mencionar el nombre y la carrera a la que se pertenece o en dado caso su ocupación si es que no pertenecen a ninguna carrera de la Facultad y la frase “cuando voy al circo me pongo...” siguiendo a continuación un vestuario que este debe corresponder a la persona sentada del lado derecho, por lo que si una persona esta a lado de alguien vestido con botas y pantalón de cuero dirá “Mi nombre es Dulce soy de psicología y cuando voy al circo me pongo un par de botas y un pantalón de cuero y ¿tú?” Sí la descripción es correcta las Psicólogas dirán “bien” de lo contrario se dirá “No es así” y se procederá con el siguiente participante.

Ejemplo: “Mi nombre es Lorena y soy de pedagogía y cuando voy al circo me pongo una chamarra verde y un sombrero blanco ¿y tú?” Muy bien Lorena!!

Mi nombre es Sofía soy ama de casa y cuando voy al circo me pongo una bata blanca y unos pantalones grises ¿y tú?” Muy bien Sofía



Sofía



Lorena



Carmen



Al terminar esta actividad se dará una breve introducción descrita anteriormente por la psicóloga Marisol Llamas Padilla y al terminar la misma se realizará la Actividad 2 con el fin de que los participantes logren identificar las situaciones en las que ellos se consideran faltos de habilidades sociales.

- ❖ ***Seres humanos, seres sociales***
- ❖ ***Convivencia en sociedad***
- ❖ ***aprendizaje social***
- ❖ ***Habilidades sociales***
- ❖ ***Características***
- ❖ ***Importancia de la adquisición de habilidades sociales***
- ❖ ***Utilidad***

Cuadro 3 Temas de la introducción

**Actividad 2: “REGRESANDO AL PASADO”**

**Duración:** 30 min

**Material:** Hojas con preguntas.

**Procedimiento:**

Esta actividad pretende que los participantes identifiquen las situaciones en donde les cuesta expresar lo que sienten al relacionarse con otros, así como en las que consideran es más sencillo. Para ello, las psicólogas darán una introducción en donde se explicará que son las habilidades sociales y se les dirá que todas las personas poseen habilidades para relacionarse con otros, sólo que existen algunos ambientes donde nos es más sencilla o más compleja dicha interacción.

A continuación, las psicólogas preguntarán una situación donde ellos consideren poseer habilidades sociales y se pedirá que pongan un ejemplo. Posteriormente

se les otorgará una hoja con el fin de que hagan un dibujo en donde representen un área de su vida, o una situación en donde les cueste relacionarse o expresar lo que sienten. Se les darán las siguientes instrucciones “Ya que hemos hablado acerca de las áreas donde se les facilita relacionarse con otros, quiero que a continuación hagan un dibujo de un aspecto de su vida o una situación en específico que les haya ocurrido donde consideren que han tenido problemas para expresar lo que sienten o interactuar con otros”

Una vez que los participantes hayan concluido sus dibujos se les pedirá que anoten y contesten las siguientes preguntas en sus hojas:

- ¿Cómo te sentiste en esa situación?, ¿Por qué consideras que fue de esta manera?
- ¿Cómo crees que debiste actuar en ese momento?
- ¿Cómo crees que actuaras la próxima vez que se presente esta o una situación similar?

Una vez hayan respondido las preguntas se pedirá que pasen de manera voluntaria a explicarlo y a contar su experiencia.

### **Cierre:**

Al terminar las actividades se realizarán preguntas que servirán como sustento para generar una conclusión

¿Qué es una habilidad social y para qué sirve?

¿Qué me hace falta para mejorar?

¿En qué me es útil mejorar mis habilidades sociales?

**Tarea: “¿Y cómo es que soy?”**

**Objetivo:**

El participante identificará diferentes aspectos que le agraden y le desagraden de su persona, ya sean físicos o referentes a su personalidad

**TAREA 1**

Responde las siguientes preguntas sobre ti, ya sea en el aspecto físico o de tu forma de ser, en el recuadro correspondiente.

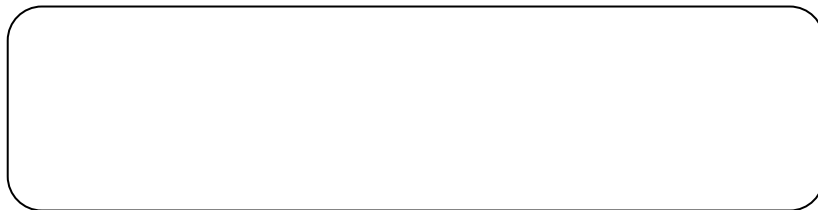
¿Cómo me veo a mi mism@?

¿Qué me gusta de mí?

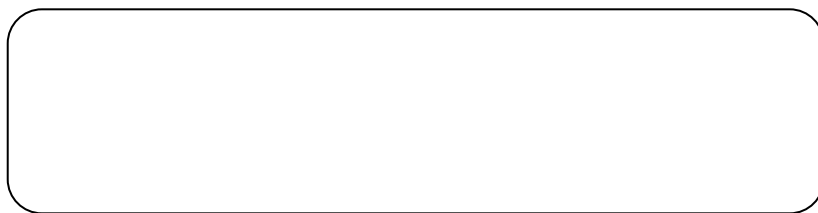
¿Qué no me gusta de mí?

¿Qué cambiaría de mí?

¿Cómo pienso que me ven los demás?

A large, empty rounded rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their response to the question above.

¿Cómo quiero que me vean los demás?

A large, empty rounded rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their response to the question above.

## COMO ME SIENTO, ME VES.

En la primera sesión mencionamos que las habilidades sociales están en función del género, contexto, cultura y nuestra actitud, en esta última existe un componente importante que es la imagen de sí mismo la cual se va desarrollando a partir de nuestro entorno, pues interiorizamos construcciones acerca de nuestros propios atributos. Como seres humanos, el concepto que desarrollamos de nosotros mismos es importante, debido a que, como nos veamos y valoremos será la forma en cómo nos expresemos formándose así la auto concepto o autoeficacia. Desde el modelo cognitivo- conductual y de acuerdo con Bandura (1987) "*la autoeficacia se define como los juicios que cada individuo hace sobre sus capacidades, en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado*"<sup>59</sup>

Estos juicios o evaluaciones se forman a partir de un aspecto social, ya que al igual que las habilidades sociales, estas valoraciones también son aprendidas a partir de la interacción con nuestro medio. Cuando nacemos, dependemos totalmente de quienes están a nuestro alrededor para formarnos una idea aproximada del mundo, así como de las personas con las que convivimos y de nosotros mismos. De esta manera, por la forma en la que somos tratados y definidos como individuos, vamos desarrollando una opinión acerca de nosotros: el auto concepto (Sureda, 2001).<sup>60</sup> Esto, quiere decir que, la formación de estas construcciones está influenciada por las opiniones de nuestros semejantes, la forma que tengamos de autoevaluarnos será un reflejo de la percepción que los demás tienen de nosotros por lo que nuestra evaluación consistirán en darle credibilidad o no a estas opiniones.

Así mismo, los seres humanos tenemos tres alternativas para reaccionar cuando recibimos información sobre nosotros mismos: podemos creerlo y comenzar a

---

<sup>59</sup> Bandura, A. (1987). *Self-efficacy : the exercise of control*. Freeman: New York

<sup>60</sup> Sureda, L. (2001). *Cómo mejorar el auto concepto, programa de intervención para la mejora de habilidades socio personales en alumnos de secundaria*. México.: CCS.

actuar conforme a esa expectativa, o ignorarla totalmente y seguir impasibles, también podemos no estar de acuerdo y comenzar a actuar en una forma totalmente opuesta para demostrar que aquello que se decía de nosotros estaba equivocado.

Es importante mencionar cómo se forma el auto concepto en los ámbitos personales y sociales, ya que la valoración que hacemos de nosotros influye en nuestras formas de relacionarnos, pues si esta imagen es positiva estas áreas serán favorables, de lo contrario se presentarán dificultades y es posible que la persona tenga problemas en estos aspectos. A su vez, tener un buen auto concepto favorece nuestra actitud para relacionarnos con los demás y por lo tanto se nos facilite la convivencia. En el aspecto personal ayuda a aceptar nuestras limitaciones y a observar nuestras cualidades.

Las personas con un auto concepto alto, en contraste con aquellas que tienen uno bajo, son capaces de integrarse más fácilmente a la sociedad a la vez que desempeñan un papel dentro de ésta que resulta beneficiosa tanto para el individuo como para el medio donde se desarrolla, por otra parte las personas con una alta auto concepto y un buen auto concepto son más resilientes a las dificultades que se les pueda presentar, lo que los hace poseer una buena adaptación a nivel socio afectivo y por lo tanto les permite manejarse de forma más adecuada en el medio donde se desarrollan. Por otra parte, las personas con baja auto concepto como menciona Owens "Son más susceptibles a las influencias negativas del medio"<sup>61</sup> esto a su vez los lleva a realizar acciones inadecuadas en función al mal auto concepto que tienen de sí mismos, esto a su vez desencadena más dudas acerca de uno mismo así como sentimientos de culpa y no aceptación lo que desencadena en más acciones inadecuadas, a este tipo de comportamiento se le llama "espiral neurótica"<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> Owens, I. (2001). *Extending self-Esteem, Theory and Research*. EUA: Cambirdge.

<sup>62</sup> Festerheim y Baer. (1975). *No digas si cuando quieres decir no. El aprendizaje asertivo que puede cambiar tu vida*. Grijalbo. México. pp. 45-49

**Propósitos:**

Los objetivos de esta sesión son:

- Los participantes reconocerán la importancia del auto concepto en las relaciones interpersonales y la comunicación (de manera conceptual),
- Expresar y escuchar características positivas físicas y personales.
- Analizar cómo el auto concepto está influenciado por la idea que los otros tienen de nosotros mismos.

**Actividad 1: Revisando la tarea**

**Duración:** 20 min.

**Material:** Hojas de tarea

**Procedimiento:**

Para iniciar con la sesión, las psicólogas procederán a revisar la tarea, para ello se preguntará a los participantes acerca de su realización.

La psicóloga Zyania Melchy Ramos pedirá de manera voluntaria que 6 personas participen y comenten lo que escribieron en las hojas de tarea. Se dará una retroalimentación de los comentarios reforzando las características positivas que hayan encontrado los participantes en su persona, en caso de que mencionen en su mayoría aspectos desfavorables y pocos favorables, las psicólogas mencionarán alguna cualidad positiva con el fin de hacerle notar esto.

A continuación, la psicóloga Erika Ayala Miranda mencionará la importancia que tiene la tarea con el tema de la sesión del día, para lo cual dará una breve introducción donde se ligará la introducción de habilidades sociales con la de auto concepto, los temas abordados en ella serán los siguientes:

1. Auto concepto y autoeficacia
2. Importancia del auto concepto en el desarrollo de las habilidades sociales
3. Como nos vemos nos comportamos
4. Cómo se forma el auto concepto
5. Características
6. Por qué es importante

Una vez revisada la tarea y dada la introducción se procederá con la actividad siguiente.

### **Actividad 2 Lluvia de palabras positivas.<sup>63</sup>**

**Duración:** 30 minutos.

**Material:** Sillas.

#### **Procedimiento:**

Esta dinámica tiene por objetivo que los participantes compartan y expresen descripciones positivas sobre sí mismos. Además esta actividad podrá mostrar la importancia del auto concepto en la comunicación.

La psicóloga Marisol Llamas Padilla les indicará a los participantes que formen parejas y pedirá que piensen en una característica positiva de su pareja, se les recordará que aunque no se conozcan existen características positivas en todos nosotros que podemos reconocer, ahora bien, ellos tendrán que reconocer dos cualidades de la persona que tienen como pareja y se las dirán a la persona que tienen frente a ellos y viceversa, posteriormente se rotarán para que realicen la

---

<sup>63</sup> Tomada de: Sureda, L. (2001). Cómo mejorar el auto concepto, programa de intervención para la mejora de habilidades socio personales en alumnos de secundaria. México. CCS.



actividad con más miembros del grupo. Para realizar esta actividad se pedirá un respeto hacia todos con el fin de que mencionen atributos concisos para evitar cualquier malentendido.

Al terminar la actividad se les preguntará a los participantes ¿Cómo se sintieron al dar un elogio?, ¿Cómo se sintieron al recibir un elogio? Y si en ambas les parecieron difíciles o fáciles, así mismo se les retroalimentará con la idea de que todos debemos tener presentes cuales son nuestros aspectos positivos para utilizarlos de la mejor manera en la forma de comunicarnos con los demás.

### **Actividad 3: Otros afectan nuestro auto concepto<sup>64</sup>**

**Duración:** 20 minutos

**Material:** cinta adhesiva y letreros

**Objetivo:** Que los participantes analicen cómo el auto concepto es influido por la idea que los demás tienen de ellos.

#### **Procedimiento:**

Las psicólogas colocaran con cinta adhesiva un letrero en la frente de cada uno de los participantes, estos letreros habrán de realizarse previamente a la sesión con las siguientes etiquetas, sin importar que se repitan:

<b>Sermonéame</b>	<b>Enjúciame</b>	<b>Cállame</b>
<b>Aconséjame</b>	<b>Ignórame</b>	<b>Ridiculízame</b>
<b>Escúchame</b>	<b>Admírame</b>	<b>Apóyame</b>
<b>Compréndeme</b>	<b>Acéptame</b>	<b>Elógiame</b>
<b>Respétame</b>	<b>Dime que estoy equivocado</b>	<b>Dime que tengo la razón</b>

<sup>64</sup> Rodríguez, M.(1988). *Auto concepto clave del éxito personal*. Manual moderno. México.

Se formarán parejas y los participantes hablarán de un tema libre de acuerdo al rol del letrado del participante durante 5 minutos, con el fin de que se den cuenta cual es su letrado debido a la forma de comportarse del otro con él.

Al término de esto los participantes responderán las siguientes preguntas:

¿Cómo te sentiste?

¿Si la reacción hubiera sido opuesta te hubieras sentido diferente? ¿Por qué?

¿Qué reacción te hubiera gustado que la otra persona hubiera tenido?

¿Crees que tenga relación como nos sentimos con lo que hacemos o como actuamos?

¿Alguna vez has sentido que tienes un letrado ¿ De qué?

¿Esto influye a que las personas te traten de cierta forma que no te gusta?

¿Cómo te hace sentir esto?

¿Cómo fue que te construiste de esta forma?

### **Cierre:**

Se pretende retroalimentar a los participantes para que reconozcan la importancia de la auto concepto en la forma en sus relaciones interpersonales. Se les realizarán preguntas como:

¿Cómo te sentiste en las actividades del día de hoy? ¿Por qué?

¿Consideras que es importante el auto concepto que tienes con respecto a la forma de comunicarte con los demás?

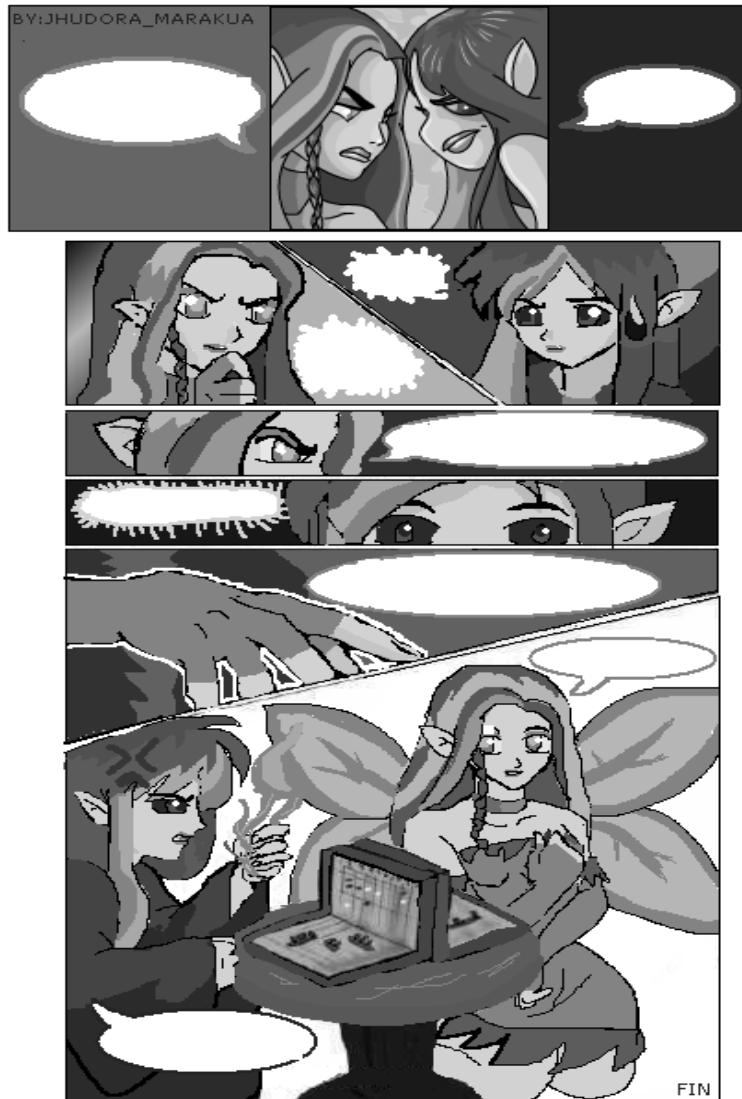
¿Consideras que nos relacionamos igual cuando tenemos un auto concepto negativo que cuando tenemos uno positivo? ¿Por qué?

¿Qué aprendiste hoy?

### **Tarea:**

Objetivo: Que los participantes puedan identificar la importancia de la comunicación no verbal en las relaciones interpersonales.

Instrucciones: Completa los espacios en blanco con un diálogo tomando muy en cuenta las expresiones de los dibujos.



## LO QUE DICES SIN HABLAR

Como se ha analizado, el hombre es un ser social que tiene la necesidad de interactuar con otros, sin embargo, esta convivencia no sería posible sin un sistema de lenguaje que permita una comunicación entre semejantes, pues ésta es una herramienta que facilita la transmisión del conocimiento, información y significados. Rangel (1977) menciona que la comunicación es un proceso por medio del cual emisores y receptores de mensajes interactúan en un contexto social dado, lo cual implica inferencia, intercambio social y participación en los involucrados en el proceso<sup>65</sup>. Para que una comunicación sea efectiva, es preciso que exista un sistema de signos y símbolos conocidos y compartidos tanto por el receptor como por el emisor; donde el primero debe recibir la información, decodificarla, comprenderla, valorarla y responder de alguna manera, con el fin de crear una relación dinámica entre ambas partes.

En la comunicación no sólo está implícita la transmisión de información, sino que el proceso se ve influenciado por el contexto social, el medio, características de las personas etc. esto hace que las partes necesiten compartir ciertos significados para lograr entender o transmitir el mensaje que pretenden dar a conocer.

Al hablar de comunicación, muchas veces se considera que ésta se da exclusivamente mediante el habla, sin embargo, existen diferentes formas de transmitir un mensaje: de forma oral, escrita o mediante las expresiones corporales conocidas como lenguaje no verbal. El lenguaje no verbal, o metalenguaje, se refiere a los movimientos corporales que se utilizan para comunicar, expresar, enfatizar o simbolizar propiedades del discurso. Según Knapp (1982) el lenguaje corporal es el movimiento del cuerpo cinésico que

---

<sup>65</sup> Rangel, H. M. (1977). *Comunicación oral: ¿Qué es la Comunicación?* México: Trillas. p.p 20-

comprende de modo característico los gestos, movimientos corporales de extremidades, cabeza, manos, expresiones faciales, miradas, posturas u otras.<sup>66</sup>

La comunicación no verbal, es importante para la convivencia en sociedad, pues denota mucho de lo que queremos expresar y debe de corresponder con el mensaje que busquemos transmitir. A su vez, el lenguaje corporal es una parte esencial cuando queremos transmitir un mensaje a otros, no importa en qué escenario nos desenvolvamos este lenguaje está presente en los momentos cotidianos, laborales o sociales. Es por ello, que un entrenamiento adecuado puede conseguir que nos sintamos mucho más seguros de nosotros mismos ante situaciones para las que hemos sido adaptados, un lenguaje verbal adecuado mejorara la convivencia y la interacción entre las personas. “El éxito en la comunicación depende del funcionamiento correcto y adecuado de todos los componentes del sistema de comunicación”<sup>67</sup> por lo que se partimos de la idea de que mejorar la comunicación a través de gestos y movimientos del cuerpo, permite transmitir de forma más sencilla lo que queremos comunicar

**Propósitos:**

Los participantes dramatizarán una situación de la vida cotidiana con determinado estado de ánimo utilizando un lenguaje corporal no correspondiente a dicho evento

Reconocerán la utilidad del lenguaje no verbal en la comunicación y la importancia de que el primero corresponda al lenguaje verbal.

---

<sup>66</sup> Knapp, M. L. (1982). La comunicación no verbal: El cuerpo y el entorno. *El cuerpo es el mensaje* (pp. 53- 57, 235- 242). Barcelona: Paidós. 10-43

<sup>67</sup> Givens, D.B. (2000) *Body speak: what are you saying? Successful Meetings*. New York: Mc Graw Hill

**Actividad 1: Revisión de conceptos****Duración:** 30 min**Material:** Tareas de la sesión anterior.

Al inicio de la sesión la psicóloga Marisol Padilla invitará a los participantes a que compartan la tarea de la sesión anterior, diciendo que es lo que estaban diciendo los personajes de las imágenes, se les preguntará “¿Por qué crees que está diciendo eso?, ¿Alguno de ustedes comparte esa misma respuesta o alguna similar?, ¿alguien escribió otro diálogo?” con estas preguntas se pretende señalar que no todos reconocemos algún gesto de igual forma y que hay otros que si reconocemos como “universales”. Después de realizar esta actividad la psicóloga Erika Ayala Miranda dará una introducción sobre la comunicación no verbal, en la cual se mencionaran los puntos relevantes sobre este tema (cuadro 1).

1. Qué es la comunicación.
2. Características.
3. Comunicación verbal  
(brevemente)
4. Comunicación no verbal.
5. Gestos
6. Importancia de la  
comunicación no verbal en  
las habilidades sociales.
7. Aprender comunicación no  
verbal.

Cuadro 1 Puntos relevantes para la introducción de comunicación no verbal.

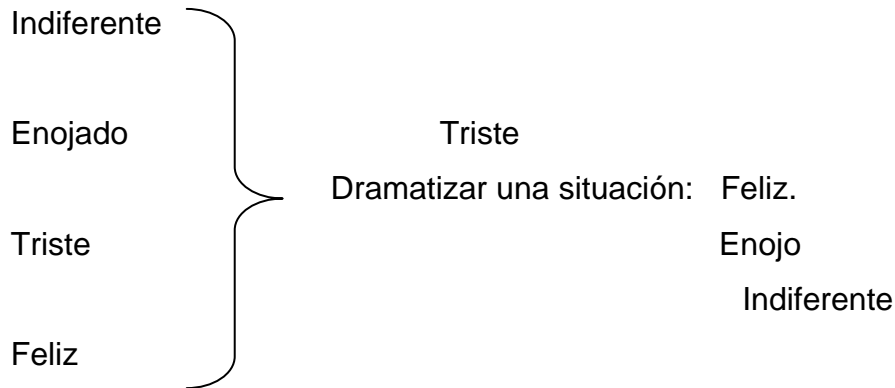
Al terminar esta actividad la Psicóloga Zyania Melchy Ramos llevará a cabo la Actividad 2, que tiene como objetivo que los participantes reconozcan la importancia del lenguaje no verbal en el proceso de comunicación.

### **Actividad 2: Estoy muy...**

**Duración:** 40 min

**Material:** Hojas de colores azul, rojo, gris y amarilla

Las psicólogas repartirán a cada participante un papel de color que representará una emoción particular: rojo- enojado, azul- triste, amarillo- feliz, gris- indiferente, estos papeles determinan el lenguaje no verbal que deberá dramatizar el participante. Para ello, se les dará la siguiente instrucción: “Vamos a repartirles unos papelitos de colores, cada uno de ellos representa un estado de ánimo, el rojo es para enojado, el azul para triste, el amarillo para feliz y el gris para indiferente, una vez que tengan su color les vamos a dar un tiempo de 5 minutos para que identifiquen los gestos y movimientos característicos de la emoción asignada”. Posteriormente se pedirá de manera voluntaria que pasen cuatro personas al frente, una de cada color de las hojas asignadas. Ya que estén los voluntarios en frente, las psicólogas leerán un caso (ver más abajo) que represente una situación feliz, una triste, una indiferente y una que produzca enojo. El participante deberá dramatizar la situación comentada, pero con el lenguaje no verbal que le haya correspondido de acuerdo a su color, por ejemplo, un participante que le haya tocado un papel azul dramatizará una situación feliz, enojada, triste e indiferente con expresiones de tristeza.



Las situaciones leídas serán las siguientes:

Feliz:

Después de un largo día recibes una llamada, la persona en la línea te dice que acabas de ser contratado para el trabajo que presentaste solicitud y que debes presentarte cuanto antes. Este trabajo representa mucho para ti, pues es algo que a ti te gusta hacer, además de que la paga es muy buena, has estado esperando esta llamada toda la semana y por fin ha llegado ese momento.

Triste:

Tu novi@ con el que llevas una relación estable de 2 años, te dice que la aceptaron en un trabajo muy bueno en el extranjero, por lo que necesita irse de inmediato pues necesita estar en una semana en dicho lugar. Este trabajo implica que no l@ veas en un tiempo, por lo que tú te encuentras muy triste por su partida. Hoy es el último día que la verás, la vas a despedir al aeropuerto y vez como entra por la puerta de aduana, en ese momento tienes la sensación de que es la última vez que l@ veras.



Enojo:

Hoy tuviste un día muy atareado, el estrés te está matando y sólo quieres llegar a tu casa a descansar un rato. Vas en tu carro manejando tranquilamente, cuando un camión se pasa el alto y te golpea de frente, debido a que mantenías una velocidad razonable sales ileso del accidente, sin embargo, tu carro no puede decir lo mismo, pues está destrozado y no enciende. Te bajas del coche, esperando a que el pasajero del otro carro también lo haga, pero de pronto escuchas como el conductor enciende el motor y se da a la fuga. Sin saber qué hacer, llamas al seguro, cuando este aparece te dice que tu carro ya no funciona bien y que el chistecito te saldrá en 8000 pesos, pero debido a que el conductor del camión se dio a la fuga tú tendrás que pagarlo. Estas muy enojado y te sientes enfurecido por no haber podido hacer nada, la ira corre por tus venas y sólo quieres desquitarla.

Indiferente: Hoy tuviste un día como de costumbre, realizaste las mismas cosas que todos los días haces por lo que no hay nada nuevo en tu rutina, nada que pueda sorprenderte.

Al haber finalizado la actividad se hará una serie de preguntas para dar cierre a la actividad:

- ¿Qué fue lo que ocurrió cuando representaste una situación con un lenguaje no verbal distinto al que debería haber sido?
- ¿Cómo te sentiste cuando tu lenguaje no verbal correspondía a lo que decías? ¿Por qué?
- ¿Cómo te sentiste cuando tu lenguaje no verbal no correspondía a lo que decías? ¿Por qué?

¿Alguna vez te ha pasado que tu lenguaje no verbal no corresponda a lo que estés diciendo?

**Actividad 3: Y tú ¿Me entiendes?****Duración:** 35 min.**Material:** Ninguno**Procedimiento:**

Una de las psicólogas les pedirá a los participantes que se cuenten del uno al número que sea necesario para que queden diadas a las cuales se les pedirá se coloquen en distribuidos alrededor del salón y se les darán las siguientes instrucciones:

- Queda prohibido hablar
- Su único recurso para comunicarse es su propio cuerpo, no pueden tomar ningún objeto como lápices, papel o celulares

La psicóloga Dulce María López les indicará el momento de comenzar y dirá en voz muy fuerte la pregunta, para que los participantes con mímica puedan encontrar la respuesta en los gestos de su compañero.

Las preguntas serán:

- ¿Qué música te gusta?
- ¿Cuál es tu pasatiempo favorito?
- ¿Cómo es tu mejor amigo?

Se les dirá que tienen 15 minutos para realizar la actividad. Todas las psicólogas se distribuirán por todo el salón para monitorear a las diadas para que las reglas sean cumplidas.

Al finalizar los 15 minutos se hará una breve retroalimentación para poder ahondar en cómo se sintieron y el por qué de ello, además, se hablará sobre la importancia de la comunicación para la transmisión del mensaje que queremos

expresar. Con cada comentario que los participantes realicen, una de las psicólogas marcará los puntos que se encuentran en relación al tema.

**Cierre:**

Al terminar las actividades se realizarán preguntas que servirán como sustento para generar una conclusión

¿Cómo retomarías lo aprendido en el taller, para tu vida diaria?

¿Qué aprendiste el día de hoy respecto a la comunicación?

¿De qué manera crees que influye el lenguaje en las relaciones interpersonales?

**Tarea:**

El objetivo de esta actividad es que los participantes identifiquen que actividades referentes a la comunicación oral están aplicando.

Instrucciones: Lee la lista de actividades del lado izquierdo y marca con una cruz la manera en que crees que la estas llevando a cabo.

Habilidades de Comunicación	Excelente	Suficiente	Deficiente
1. Participo en el diálogo del grupo.	_____	_____	_____
2. Participo en las actividades de grupo.	_____	_____	_____
3. Soy claro y directo cuando hablo.	_____	_____	_____
4. En mi casa digo lo que pienso.	_____	_____	_____
5. Participo en clase.	_____	_____	_____
6. Escucho a los demás.	_____	_____	_____
7. Expreso mis opiniones.	_____	_____	_____

8. Digo lo que me molesta.

\_\_\_\_\_

9. Hablo con un tono de voz adecuado.

\_\_\_\_\_

## **NO QUERÍA DECIR ESO!!!**

Uno de los principales logros en la evolución del hombre ha sido la comunicación verbal, ya que permite la interacción con aquellos que nos rodean, así como la difusión de información. “El lenguaje humano se basa en la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos, principalmente utilizando el lingüístico”<sup>68</sup>. La comunicación verbal puede realizarse de dos formas: oral, a través de signos y palabras habladas o escrita: por medio de la representación gráfica de signos. Hay múltiples formas de comunicación, los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación, es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás.

El lenguaje verbal se define como un conjunto de elementos (fonemas y morfemas) y una serie de rasgos que se combinan (morfosintaxis), con el objeto de constituir mensajes con significado (Méndez, 1989)<sup>69</sup>; se compone por el conjunto de sonidos articulados con los cuales las personas manifiestan lo que piensan o sienten, se expresa mediante signos y palabras habladas, componiéndose así un discurso, éste va en sincronía con la entonación, pausas, y lenguaje corporal, determinando lo que se quiere decir.

A su vez, el lenguaje oral es una función simbólica que nos permite evocar significados compartidos, ya que socialmente tenemos una forma común de entendernos y que tanto la persona que comunica como el escucha deben de conocer, pues de lo contrario no se entenderían estos símbolos o podrían prestarse a confusión, como ocurre cuando escuchamos un lenguaje ajeno a nosotros. Dentro de esta información compartida, no sólo es importante conocer

---

<sup>68</sup> Francois, F.. *El lenguaje ; 2 la comunicación*. Buenos Aires. Nueva Visión.

<sup>69</sup> Méndez, T. I. (1989). *El lenguaje oral y escrito en la comunicación: Estructura del lenguaje oral* (pp. 120-121) . México: Limusa.

los significados, sino también existen códigos específicos utilizados en situaciones particulares, por ejemplo, el tono de voz en que se dé un mensaje puede cambiar el significado del mismo. Esto hace referencia a las diferentes formas que existen de transmitir una información y que están determinadas por el énfasis de la voz, las pausas, silencios etc., pues no es lo mismo el tipo de mensaje que se dé cuando estamos felices, enojados o tristes. “En el lenguaje intervienen dos sujetos: el que habla y el que escucha. El que habla escoge las palabras que necesita para expresar su pensamiento, las ordena según las reglas gramaticales del idioma y las pronuncia por medio de órganos del lenguaje. El que escucha percibe el lenguaje y, de una u otra manera, comprende el pensamiento expresado.”<sup>70</sup>

Ya se han señalado las partes necesarias para que exista un proceso de comunicación, pero a pesar de que haya un mensaje claro la decodificación o emisión de las personas puede depender de una a otra.

Existen diferentes tipos de mensajes que dependen del contenido (público o privado), y del tratamiento (culto, estándar, coloquial o popular) del mensaje, además dependiendo del contexto, es decir, el ambiente donde se produce la comunicación, puede ser formal, que está sujeta al orden, las normas y los papeles establecidos por el grupo en cierto estrato de la sociedad, o, puede ser informal que es la manera más personalizada de comunicarnos.

En su mayoría utilizamos el lenguaje oral para entretener, persuadir, informar y actuar<sup>71</sup>, por tanto tiene gran relevancia en las relaciones que establecemos con las demás personas y como toda comunicación su naturaleza es social. Es importante tener en cuenta que, al igual que el lenguaje no verbal, también

---

<sup>70</sup> Cebeiro, M. R. (2006) *La buena comunicación : las posibilidades de la interacción humana*. Barcelona: Paidós, pp. 55.

<sup>71</sup> Fonseca, S. Y. (2005) *Comunicación oral: Fundamentos y prácticas estratégicas*. México: Pearson Education.

podemos adquirir la habilidad de expresar nuestras ideas claramente por medio de lo que decimos, y cómo lo decimos.

### **Propósitos**

Los participantes reconozcan los componentes de la comunicación y cómo la distorsión del mensaje afecta su transmisión.

Los participantes dramatizarán un role playing utilizando el lenguaje verbal para transmitir un mensaje.

### **Actividad 1 Checar Tarea**

Duración: 30 minutos

Material: Tarea de la sesión anterior.

El propósito de ésta actividad es retomar la tarea proporcionada la sesión anterior para que los participantes puedan compartir con los demás las áreas en las que reconocieron que su habilidad de comunicación es excelente, en la que es suficiente y en la que es deficiente. Para lo anterior la Psicóloga Marisol Llamas les preguntara ¿Cuáles fueron las áreas que consideran que su comunicación verbal es excelente ¿Por qué? y se les pedirá un ejemplo el cual les haya permitido reconocer dicha habilidad.

Se seguirá el mismo procedimiento para las áreas que consideren suficiente y deficiente.

Después la Psicóloga Zyania Melchy dará una breve introducción donde se tocarán los puntos más relevantes de la comunicación verbal. ( cuadro 1)

1. Comunicación Verbal
2. Características
3. Forma de decir las cosas
4. Tono de voz
5. Ritmo
6. Pausas y Silencios
7. Utilidad
8. Importancia

### **Actividad 2. Teléfono descompuesto**

**Material:** Ninguno

**Duración:** 20 min.

El objetivo de esta dinámica es que los participantes reconozcan los componentes de la comunicación y cómo la distorsión del mensaje afecta su transmisión. Para ello la psicóloga Erika Ayala Miranda pedirán la participación de 7 personas voluntarias, a continuación una de ellas los acompañara fuera del salón y les dirá que tienen que esperar hasta recibir futuras indicaciones.

Mientras tanto, las otras psicólogas dirán a los participantes dentro del salón que van a hacer pasar a uno de sus compañeros al cual le darán un mensaje que será repetido sólo una vez. Se pedirá que presten atención para identificar qué es lo que pasa cuando el siguiente participante entre, ya que el primero de ellos tendrá que transmitir la misma información en la forma en que la haya entendido y así sucesivamente. Esta dinámica es como el teléfono descompuesto pues se pretende demostrar que el mensaje puede ser distorsionado de acuerdo a la forma en que receptores o emisores codifican la información.

El mensaje que se dará será el siguiente:



“Hoy mi mamá me dijo que le llamo el doctor para decirle que mi hermano Ángel estaba enfermo, pero Lupita, la esposa del amigo de mi papá lo iba a cuidar. Mi mamá quiere que vaya a las 3 a llevarle sopa de pollo”

Al finalizar se harán las siguientes preguntas

¿El mensaje fue el mismo al principio que al final de la dinámica? ¿Por qué crees que pasó esto?

¿A qué atribuyes esta distorsión en la información?

¿Qué elementos del mensaje se perdieron y cuales se agregaron?

En esta actividad ¿cómo identificas los componentes de la comunicación

### **ACTIVIDAD 3: Que Drama!!**

**Material:** tarjetas con diferentes casos

**Duración:** 30 minutos

El objetivo de esta dinámica es que los participantes dramaticen diferentes situaciones, donde tendrán que utilizar el lenguaje verbal para transmitir un mensaje. Para esto las psicólogas pondrán a los participantes en parejas a continuación se les dará una tarjeta que contendrá un caso para contextuar una situación que deberán dramatizar, ellos elegirán el papel que cada uno tomara, las situaciones serán:

Pedir trabajo, terminar a tu novio, reclamar que tu comida esta fría en un restaurante, explicarles que estas o embarazaste a tu novia a tus papas, reclamar una calificación injusta a tu profesor.

Cada uno de los casos deberá de ser actuado de una forma funcional y otra no funcional con respecto al caso específico, cabe aclarar que las psicólogas serán quienes dramaticen la situación de forma incorrecta o no funcional, por lo que los usuarios intentaran mejorar la forma de comportarse en cada circunstancia. Los

integrantes de cada pareja no podrán verse a la cara, por lo que estarán a espaldas uno del otro.

**\*Pedir trabajo:**

-Usuario 1- Eres un reclutador del área de ventas en una compañía de cosméticos, son las 10 am tienes mucho trabajo, entre ellos pasar un archivo entero y además tienes que entrevistar a una persona para el puesto de ventas en una isla de una plaza comercial, cuando llegue la persona que se postula para el puesto tu le preguntas:

Nombre

Edad

Razón por la que quiere trabajar en esa empresa

Le pedirás su curriculum

La preguntaras por la disponibilidad de horario por las mañanas

-Usuario 2- Esta es una oportunidad importante para ti, pues hace tiempo que estás sin empleo, la persona que te entrevistara no se ve muy amable, ni amigable, sin embargo, tú tienes las capacidades necesarias para el puesto que solicitas. Por otra parte, has olvidado tu curriculum, pues como saliste tarde de tu casa has dejado los papeles importantes, aún así tienes que intentar conseguir el puesto, ya que necesitas mucho el dinero.

**\*Terminar con tu pareja:**

-Usuario 1- Tu novi@ está a punto de terminarte, pero tú no lo puedes permitir es la persona que amas, junto a el/ella has pasado los mejores momentos, así que harás todo lo posible para que no te corte, le dirás lo buen novi@ que has sido, todo lo que has hecho porque la relación funcione, justificaras tus celos irracionales “porque es la forma de demostrarle que lo quieres mucho” si es necesario lloraras.

-Usuario 2- Hace tiempo que sales con este chic@ sin embargo existen cosas que ya no te gustan de esta persona, como que siempre te esta celando, es impuntual, consideras que no tienen los mismos objetivos y que siempre están peleando por tonterías, es momento de terminar con la relación no puedes seguir ni un día más con esta persona.

**\*Tú comida esta fría en un restaurante:**

-Usuario 1- Eres mesero de un restaurante que siempre está lleno, los comensales continuamente están pidiendo tus servicios, en este momento no hay meseros suficientes para atender la gran demanda, uno de los clientes comienza a hablarte insistentemente porque su sopa esta fría, tú estás muy alterado y consideras que lo que el cliente pide no es muy importante.

-Usuario 2- Llegaste a un restaurante y ordenaste la sopa del día, el mesero toma tu orden y 10 minutos después te lleva la sopa, sin embargo, te das cuenta que esta está muy fría, además de que no te han llevado pan para acompañar tu orden, llamas al mesero varias veces, pero parecer estar muy ocupado, cuando al fin te atiende te dice que no es un problema tan grave, tu insistes pues estás pagando por un servicio.

**\* Estas embarazada o embarazaste a tu novia**

-Usuario 1- Estás sumamente enojad@ pues tu hij@ está embarazada o embarazó a su novia, tu no entiendes como sucedió esto, tenías tantas cosas pensadas para tu hij@ la culminación de una carrera, que viajará, trabajará y disfrutará su vida antes de establecerse con familia, por tu mismo enojo comienzas a gritarle a tu hij@ y le dices que no l@ apoyarás de ninguna forma.

-Usuario 2- Estás embarazada o embarazaste a tu novia y tienes que decírselo a tu papá, sin embargo, ya sabes que se enojará mucho, pues tú aún no has terminado tu carrera, eres muy joven y tu pareja se encuentra en la misma situación que tú, aún así decides pedir ayuda de tus padres, pues son las únicas

personas con las que podrías contar, les comentas que amas a tu pareja y quieres quedarte con el bebé.

\* Reclamar una calificación injusta a un profesor

-Usuario 1- Eres un profesor muy exigente, siempre te has caracterizado por tu puntualidad y disciplina al impartir tus clases, todo lo realizas meticulosamente, hoy un alumno se acerca a ti y te comenta que el trabajo que recientemente calificaste está mal revisado y que la calificación que obtuvo no la merece, tu no crees que esto sea posible, pues siempre revisas cada trabajo cuidadosamente.

-Usuario 2- En la última semana te estuviste desvelando todos los días para realizar un trabajo final que tendría un valor del 60% en tu calificación final, sin embargo cuando el profesor te entrega tu trabajo revisado, te ha puesto un 8, tu consideras que no mereces esta calificación, pues realizaste una exhaustiva investigación, además consideras que los puntos que analizaste en tu trabajo son correctos, te acercas con el profesor para discutir esto, y le expones las razones por las cuales crees que el trabajo debería ser revisado de nuevo.

¿Qué diferencias encontraste en ambos casos?

¿Cuál de los dos casos consideras que fue más apropiado? ¿Por qué?

¿En qué crees que podría mejorar para que la comunicación sea óptima?

### **Cierre**

¿Qué aprendiste hoy?


¿Cuál es el papel que juega la comunicación en tu interacción con otras personas?

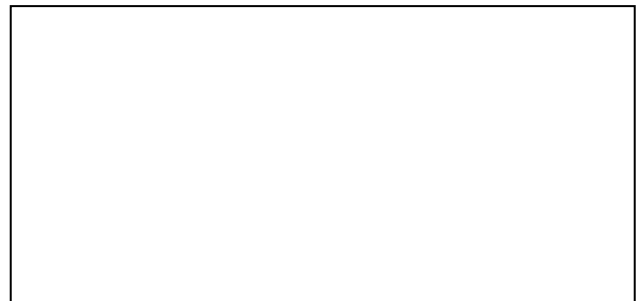
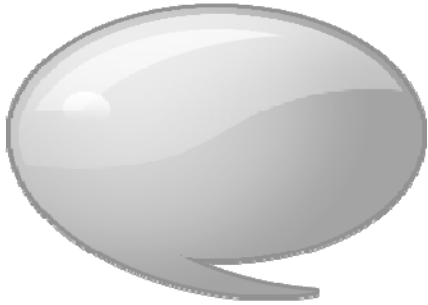
¿Qué podrías hacer para mejorar tu comunicación con los otros?

## Tarea

El propósito de esta tarea es que los participantes se auto observen e identifiquen en la vida cotidiana una situación en la que sus habilidades sociales hayan sido insuficientes y además reconozcan dos componentes de las mismas: el lenguaje verbal y no verbal que utilizaron.

**INSTRUCCIONES:** Describe lo que se te indica en cada cuadro, primero una situación que haya acontecido en el transcurso de la semana, en la cual consideres que tus habilidades sociales no fueron suficientes para resolverla adecuadamente. En el segundo cuadro que era lo que pensabas en esa situación y posteriormente que dijiste (lenguaje verbal) y que hacías (lenguaje no verbal), por último los resultados que obtuviste o el desenlace de la situación.





### **Como nos expresamos**

Como se ha mencionado en sesiones anteriores la comunicación tiene dos componentes principales, el verbal y el no verbal, en cualquier interacción dichos componentes entran en acción de manera simultánea, lo cual no implica necesariamente que sean congruentes entre sí, pues en el discurso de una interacción interpersonal dichos componentes pueden llegar a ser opuestos.

Para que el mensaje que se le desea proporcionar a un interlocutor sea entendido en toda su extensión es indispensable que tanto el lenguaje verbal como el no verbal sean congruentes, tanto en sus componentes, como con el motivo de lo que se quiere expresar. Como se mencionó, el lenguaje corporal adecuado puede aprenderse e integrarse a nuestra vida diaria, con el fin de comunicarnos eficazmente con las personas con que interactuamos.

A pesar de que las personas pueden expresarse a través de diferentes tipos de lenguajes, existe una interpretación generalizada para los gestos y movimientos más comunes que están socialmente mediados. A continuación se mencionarán los componentes más importantes y el significado que percibe un interlocutor al recibir el mensaje.

#### Lenguaje no verbal:

La mirada juega un papel determinante en el lenguaje no verbal, por ejemplo cuando escuchamos, es importante mirar a la persona a la cara, sin embargo, no debemos mantener la mirada fijamente durante mucho tiempo, pues podemos inquietar a nuestro interlocutor. Por otra parte, la mirada sirve para interactuar y marcar los turnos de palabra en una conversación. Antes de dar una respuesta, solemos desviar la mirada, haciendo ver que vamos a hablar. Una forma de

demostrar atención hacia la persona con la que hablamos es cuando asentimos con la mirada, o con la cabeza haciendo ver que prestamos atención. Estamos tan familiarizados con este tipo de gestos, que somos capaces de distinguir entre una mirada burlona, una mirada de sorpresa, una mirada desafiante, etc.<sup>72</sup>.

A su vez, cuando la mirada está dirigida hacia el ángulo superior izquierda implica que la persona está en un proceso creativo y cuando se encuentran hacia el ángulo superior derecho implica que está recordando algo. Cuando se desea expresar algo que para el emisor es importante que el receptor escuche, entienda o ponga atención, la mirada debe de ser directamente a los ojos, sin caer en una señal amenazante.

Otro de los componentes para lograr una comunicación efectiva se encuentra en la forma de saludar que hay entre dos personas, en el saludo transmitimos muchas de las características que sentimos, como inseguridad, sumisión, o bien por el contrario seguridad.

El apretón de manos: ha de ser firme, seguro y de acuerdo a la persona que tenemos en frente. No hemos de dar la mano “muerta” porque da la impresión de debilidad, poco carácter. Pero tampoco hemos de dar la mano muy fuerte, ya que puede mostrar agresividad, y podemos hacer daño a la otra persona.

Con respecto a la posición corporal<sup>73</sup>, menciona que los brazos y las piernas dicen mucho de nuestras actitudes, por lo que cuando se cruzan los brazos se demuestra una postura defensiva o nerviosa. Si se toman las manos por detrás del cuerpo significa seguridad o superioridad. A su vez, el movimiento continuo de las extremidades denota nerviosismo e inseguridad. Este mismo autor comenta que mantener las manos en la cadera implica una actitud agresiva, las manos en la cara normalmente denotan pensamientos negativos, cubrirse la boca

---

<sup>72</sup> Knapp, M. L (1994). *La comunicación no verbal: el cuerpo y el entorno*. México: Paidós.

<sup>73</sup> Salzer, J. (1984). *La expresión corporal: Una enseñanza de la comunicación*. Barcelona : Herder



o la nariz expresa que se está mintiendo, mientras que las manos en la cabeza demuestran aburrimiento, pero si se apoya la cabeza en una sola mano expresa que se evalúa la situación.

A pesar de que es importante la expresión del lenguaje corporal en nuestra forma de comunicarnos, los pensamientos que tengamos acerca de la situación también pueden verse reflejados en el mensaje del cuerpo. Por lo común hay pensamientos negativos que generan nerviosismo y estrés y por lo tanto bloquean nuestra forma de expresarnos tanto verbal como no verbal y dan un mensaje contrario al que queremos decir. Un ejemplo de ello es: “Tengo que decir algo interesante, sino la otra persona se dará cuenta de que estoy nervioso”, pensamiento que genera intranquilidad y por lo tanto una expresión corporal inadecuada. Eliminar este tipo de pensamientos ayuda a expresarnos mejor siendo algo que puede aprenderse y entrenarse<sup>74</sup>

### **Propósitos**

Los propósitos de esta sesión son:

- Que los participantes utilicen los elementos de la comunicación verbal y no verbal para generar tipos de respuesta específicos en una situación simulada.
- Practicar los elementos para iniciar y mantener una conversación.

### **Actividad 1. Revisión de tarea**

**Material:** Hojas de tarea

**Duración** 15 min

La tarea tuvo como objetivo que los participantes hicieran una autoobservación e identificarán en la vida cotidiana una situación en la que sus habilidades sociales fueron insuficientes reconociendo en ella el lenguaje verbal y no verbal.

---

<sup>74</sup> James, J. (2003). El lenguaje corporal: proyectar una imagen positiva. Barcelona: Paidós,

La psicóloga Dulce López Alcántara pedirá a los participantes que saquen sus hojas de tarea. De manera voluntaria se pedirá que alguien comente la situación que escribió describiendo que fue lo que ocurrió, lo que pensó, lo que dijo y lo que hizo así como los resultados que obtuvo. La psicóloga hará énfasis en el lenguaje verbal y no verbal señalando el por qué de los posibles resultados, para ello, se preguntará lo siguiente:

- ¿Crees que los resultados obtenidos estuvieron en función de tu lenguaje verbal o no verbal? ¿Por qué?
- ¿Cual crees que debió ser el lenguaje verbal y no verbal apropiado para dicha situación?
- ¿De qué forma influenciaron tus pensamientos en tu forma de comportarte?
- ¿Cómo crees que podrías obtener un resultado diferente? ¿Qué harías esta vez?

Se pedirá a 5 personas que expongan su ejemplo complementándose con las preguntas su participación.

Una vez concluida la revisión de la tarea la psicóloga Marisol Llamas Padilla pasará a dar una breve introducción acerca del lenguaje corporal más representativo y cómo transmitir un mensaje. Los temas abordados se encuentran en el cuadro 1.

1. Lenguaje corporal
2. Gestos
3. Movimientos corporales
4. Brazos
5. Piernas
6. Postura
7. Saludo
8. Tono de voz

Cuadro 1. Temas retomados en la introducción de la sesión

Para representar los movimientos corporales, la psicóloga Erika Ayala Miranda representará junto con la ponente las distintas formas de lenguaje no verbal y el mensaje que transmite cada uno de ellos.

### **Actividad 2. A PRACTICAR!!**

**Duración:** 50 minutos

**Materiales:** videos de Youtube , cartulina (cuadro 2)

El propósito de esta actividad es que los participantes utilicen las herramientas proporcionadas en las sesiones anteriores, así como en la introducción de la presente, para desarrollar y generar diferentes tipos de respuesta ante un contexto específico.

La psicóloga Zyania Melchy Ramos les indicará a los participantes que concentren su atención en los videos que van a ver a continuación, pues en ellos se utiliza el lenguaje verbal y no verbal en contextos específicos de manera funcional.

<http://www.youtube.com/watch?v=E9BV87E51Y8>

<http://www.youtube.com/watch?v=tL7DJtprLw8&feature=related>

<http://www.youtube.com/watch?v=OkeXCgYPdCo&feature=related>

<http://www.youtube.com/watch?v=yDiZ31Z-YPY>

Después de ver los videos, les realizará las siguientes preguntas:

¿Cuáles fueron las expresiones (lenguaje no verbal) que se utilizaron para cada situación?

¿Qué elementos del lenguaje verbal estuvieron presentes?

¿Cómo fue el tono y el ritmo de las personas que hablaban?

Posteriormente, se les pedirá su atención nuevamente, ya que ahora las psicólogas harán una representación de 3 situaciones en las que se identificó que los participantes presentan dificultades, como son: iniciar una conversación con una persona desconocida, iniciar y mantener una conversación con una persona que te gusta y una entrevista de trabajo. Esto con el fin de modelarles ejemplos de aplicación del lenguaje no verbal y verbal en una situación específica. Al terminar cada una de las situaciones se les realizarán las preguntas anteriormente mencionadas.

Después se les presentará el cuadro 2, el cual es una guía para iniciar y mantener cualquier conversación y en cada punto se les pedirá que de acuerdo a los ejemplos y su experiencia proporcionen ideas o frases que podrían ser útiles.

1. Definir la intención. ¿Para qué le quiero hablar a esa persona? (amigo, novio, ocasional)
2. Elegir y hablar de temas triviales, en función del contexto.
3. Generar un cumplido.
4. Descubrir los gustos de la persona.
5. Mantener la mirada atenta.
6. Realizar preguntas con final abierto.
7. Mantener una distancia entre la persona y yo.
8. Escuchar a la persona.

Cuadro 2. Guía para iniciar y mantener una conversación.

A continuación se les pedirá que se dividan para formar parejas y se les repartirá una tarjeta que tendrá alguno de los siguientes contextos:

\*Vas a Chiapas en camión y el camino dura más de 10 horas, olvidaste tu ipod y no puedes dormir. El /la chic@ que va en el asiento de al lado no parece mala onda.

\* Estas en la playa con tus amigos y ves a un/a chic@ que te gusta a lo lejos, ella se acerca a donde tú te encuentras y se sienta cerca. Háblale.

\*Estas con una persona, que probablemente te puede conseguir un puesto en su empresa donde te pagaran más, intenta convencerla en la conversación de tus habilidades de acuerdo a tu carrera.

\*Estas en un Bar con tus amigos y ves a un/a chic@ que te gusta a lo lejos, ella se acerca a donde tú te encuentras y se sienta cerca. Háblale.

\*Vas en el camión y en el camino se descompone, el próximo camión tardará más de 1 hora en volver a pasar. El /la chic@ que está al lado de ti parece estar también desesperado., Háblale.

Se les pedirá que representen la situación que dice la tarjeta, tratando de incluir los aspectos del cuadro 2 y los ejemplos que vieron anteriormente, las psicólogas estarán presentes con algunas parejas al azar para retroalimentarlos y darles sugerencias de cómo podrían mejorar, todas las parejas tendrán retroalimentación.

## **Cierre**

¿Qué aprendiste hoy?

¿Cómo crees que puedas recuperar los elementos de la comunicación usados el día de hoy en tu vida cotidiana?

¿Cómo consideras que tus interacciones serán distintas en lo consecuente?

¿Cómo se transformarán?

## Tarea

Propósito Que los participantes identifiquen una situación donde sientan frustración e identifiquen sus cogniciones, sus acciones y sus emociones.

En esta semana te pedimos que pongas mucha atención sobre aquellas situaciones que te provoquen un sentimiento de frustración.

A continuación ya que tengas identificada dicha situación contesta lo que se te pide, ten en cuenta que cada casilla es sumamente importante para tener información suficiente.

DESCRIBE LA SITUACIÓN QUE HAYAS ELEGIDO RECUERDA QUE DEBES SER LO MÁS ESPECÍFICO POSIBLE		
QUÉ PENSASTE	QUÉ SENTISTE	QUÉ HICISTE

### **Olvidando mis frustraciones**

En la vida cotidiana existen situaciones en las cuales no podemos controlar y predecir lo que va a suceder, ya que hay numerosos factores variables, como por ejemplo: el labrador pierde su cosecha por causa del mal tiempo, el financiero se ve sorprendido por una crisis, el metro se detuvo por una falla y tenias que asistir temprano a una cita, y muchos ejemplos más de la vida diaria. Las expectativas fallidas y la consiguiente sensación de fracaso causan que sintamos frustración.

De acuerdo con Dollard (1989)<sup>75</sup>, la frustración se produce cuando las expectativas del individuo no coinciden con los hechos reales. Lo que frustra no es tanto la adversidad, sino el hecho de que los acontecimientos no se produzcan como la persona esperaba, le resulta difícil aceptar que sus previsiones eran incorrectas y que había concebido unas expectativas infundadas.

Cuando un deseo o una ilusión no se cumplen, las personas generalmente se enfadan, entristecen, se asustan y en algunos casos buscan un culpable, pues es más fácil que aceptar el propio error, éstas son algunas reacciones ante una situación que causa frustración.

La tolerancia guarda relación con la aceptación de aquellas personas, situaciones o cosas que se alejan de lo que cada persona posee o considera dentro de sus creencias (Ortega, 1996)<sup>76</sup>. Se trata de un término que proviene de la palabra en latín “tolerare”, la que se traduce al español como “sostener”, o bien, “soportar”. La tolerancia es posible de medir en determinados grados que guardan relación con la aceptación que se tenga ante algo con lo que no se está de acuerdo o que no se adecua al propio sistema de valores.

---

<sup>75</sup> Dollard, J & colab. (1989) Frustration and aggression. New Haven. Yale University.

<sup>76</sup> Ortega, P. (1996) Tolerancia en la escuela. Ariel. Barcelona.

La importancia de la tolerancia radica en la posibilidad que nos otorga de convivir en un mismo espacio con personas de diferentes culturas o con diferentes creencias. La tolerancia es la que nos permite vivir en armonía en un mismo país con personas que profesan diferentes religiones, que apoyan otras tendencias políticas, que poseen una condición sexual diferente, etc.

Con lo anterior podemos decir que la Tolerancia a la Frustración es saber superar aquellas situaciones que resultan desagradables para el individuo, continuando con su vida normal pese a la existencia de esa situación desagradable. Cuando se tiene una baja tolerancia a la frustración es más probable que aparezcan sentimientos como la ira, miedo o tristeza, pues no somos capaces de enfrentarnos eficazmente a situaciones poco gratificantes. En cambio cuando poseemos alta tolerancia a la frustración, la vida es más agradable, más fácil y con menos estrés, pues somos capaces de no convertir un problema en el centro de nuestras vidas. El saber responder adecuadamente ante los imprevistos, las interrupciones, los contratiempos, etc. y mantener la calma en estas situaciones es lo que permite pensar con claridad y, por tanto, encontrar las soluciones apropiadas.

Debemos de tener muy en cuenta que las cogniciones preceden a las emociones y desde esa perspectiva si logramos controlar nuestros pensamientos nuestro comportamiento estará muy acorde con lo que se desea. Si permitimos que pensamientos automáticos nos invaden, pensamientos que nos hacen sentir torpe, inútil, nos predisponen a actuar de una forma acorde con nuestras cogniciones, y por lo tanto, nos sentiremos más frustrados si no logramos nuestros objetivos.

Por otro lado, también existen respuestas conductuales y fisiológicas ante una situación que nos parezca frustrante. Cuando una persona siente que una experiencia rebasa sus capacidades se comporta de manera agresiva y por lo general a la defensiva, mientras que algunas respuestas fisiológicas pueden ser



dolores de cabeza y estomago, elevación de la temperatura, sudoración entre otras<sup>77</sup>.

A su vez, es importante aprender a reaccionar de una manera más efectiva ante situaciones frustrantes, así evitamos generalizar este sentir ante experiencias similares, y por lo tanto, la próxima vez podremos obtener resultados diferentes. Al fin y al cabo, no debemos olvidar que la tolerancia también es una habilidad que podemos aprender y desarrollar poco a poco.

**Propósitos:**

- Que los participantes reconozcan el sentimiento de frustración en una situación simulada.
- Que los participantes reconozcan la sensación de relajación con una visualización.
- Que los participantes comparen como se sienten cuando se sienten frustrados, sus cogniciones y acciones cuando están frustrados que cuando están relajados.
- Que los participantes utilicen técnicas de auto instrucción para controlar su frustración ante una situación determinada.

**Actividad 1. ¿A que no sabes qué es?**

**Duración:** 15 minutos

**Materiales:** Ninguno

El objetivo de esta dinámica es que los participantes reconozcan la frustración al no poder obtener una situación gratificante. La psicóloga Dulce López Alcántara escribirá un acertijo en el pizarrón, a continuación le dirá a los participantes que lean con atención el acertijo y lo resuelvan, para ello tendrán 10 minutos, la

---

<sup>77</sup> Viamonte, M. (1991). Frustraciones: Como afrontarlas en la vida México : Trillas.

psicóloga les comunicara que el primero en resolver correctamente el acertijo ganara un premio de \$50 pesos tiempo aire para su celular, esta dinámica pretende demostrar que aunque hay veces que te esfuerces por obtener algo que quieres, no siempre lo puedes obtener.

El acertijo que se apuntara en el pizarrón será:

“3 cazadores cazando, 3 palomas volando, cada quien mató a la suya y 2 siguieron volando, ¿cómo es posible?”

Respuesta: uno de los cazadores se llamaba “cada quien”

Al final se realizarán las siguientes preguntas:

¿Te esforzaste para contestar el acertijo?

¿Qué sentiste al no poder responder la pregunta?

¿Te molesto el no haber ganado los \$50 pesos de tiempo aire para tu celular?

¿Si no te molesto, porque consideras que sucedió así?

¿Qué recursos utilizaste para que no te molestara?

¿Utilizas estos recursos en tu vida cotidiana?

## **Actividad 2.** Revisión de la tarea.

**Duración:** 10 minutos

**Materiales:** Hojas de la tarea de la sesión anterior

La psicóloga Zyania Melchy les pedirá a los participantes que observen su hoja de la tarea de la sesión anterior, solicitará la participación de 5 participantes para que expongan su tarea. Se dará retroalimentación a las participaciones y se preguntará:

¿Cuáles son las diferentes maneras en que reaccionamos ante la frustración?

¿A todos nos molestan los mismos sucesos que a otros? ¿Por qué?

Después de que sucedió la acción que describieron en la tarea ¿pensaron en alguna respuesta diferente? ¿Cuál?

Posteriormente se recogerán las hojas de la tarea y se dará una conclusión de que en la vida diaria ocurren situaciones que no dependen de nosotros y debemos aprender a tolerarlas.

Una vez resuelto el acertijo, la psicóloga Erika Ayala Miranda dará una breve introducción con los contenidos de la sesión:

- Definición de frustración
- Características de la frustración
- Como se siente la frustración
- Pensamientos de la frustración
- Conducta cuando estamos frustrados
- Que es tolerancia
- Características de la tolerancia
- Tolerancia a la frustración

### **Actividad 3. Visualización**

**Material:** Ninguno

**Duración:** 30 minutos

El propósito de esta actividad es que los participantes puedan identificar la sensación de sentirse relajados para lo que se les realizará una visualización coordinada por la psicóloga Marisol Llamas.

#### Relajación

Se darán las siguientes instrucciones: “Quiero por favor que te pongas en una posición cómoda, que aflojes cualquier objeto que te incomode, para que no tengas nada que pueda molestarte en éste viaje tan agradable que vamos a hacer

-Ahora que estas en una posición cómoda, voy a pedirte que cierres tus ojos y los mantengas, así. Si te es complicado cerrar los ojos, puedes mantenerlos abiertos un momento más, mientras logramos que toda la tensión que te impide cerrarlos cede.

-En éste momento, te voy a pedir que respires lentamente y llenes tus pulmones de aire y en cuanto sientas que ya no puedes llenarlos más, sueltes lentamente ese aire y vuelvas a respirar. Siente como cada vez que entra el aire dentro de tus pulmones te sientes más relajado, como puedes sentir la entrada de la tranquilidad y cuando expulsas el aire estas sacando también la tensión. Siente como con cada respiración la tensión y la ansiedad abandonan tu cuerpo. Y entre mas respiras mas te relajas. Ahora pon atención a tus piernas y date cuenta como cuando sale el aire también sale la poca tensión que tenías en tus piernas.

Ahora pon atención en tu cadera y pon atención y observa como al salir el aire de tus pulmones tu cadera se siente relajada. Vuelve a respirar una vez más pon atención en tu abdomen y pecho identifica la tensión que queda y observa sin abrir tus ojos como al respirar y exhalar esa tensión se va junto con el aire que sale de tus pulmones.

Haz lo mismo con tus brazos y saca por medio de la respiración la tensión alojada. Ya que has eliminado toda la tensión de tu cuerpo siente este nuevo cuerpo libre de tensión, vive y disfruta de ésta nueva experiencia.

Ahora que te encuentras relajado vas a ir dejando de lado los ruidos del exterior y te concentras únicamente en el sonido de mi voz y entre más escuchas el sonido de mi voz más te relajas y entre más te relajas te concentras únicamente en el sonido de mi voz”.

## Visualización

“Imagina que tienes frente a ti una gran pantalla de cine y entre más te acercas a ella puedes ver más claramente la imagen que está frente a ti, estás viendo ese lugar que tanto te gusta, donde te sientes muy feliz, un lugar que te hace sentir muy bien y sumamente relajado. Ahora vas a buscar la forma de llegar a ese lugar tan tranquilo y agradable que tanto te gusta. Si deseas que alguna persona especial te acompañe en éste momento puedes invitarla a acompañarte.

Y ahora que estás ahí, pon mucha atención a las sensaciones que percibes en éste lugar, esas sensaciones que lo hacen único y por lo que te gusta tanto. Ahora respira este aroma tan especial y disfruta de lo que ves y sientes y quédate ahí, descansando y disfrutando éste momento que es sólo tuyo”.

## Regreso

“Es momento de regresar, si te sientes listo para regresar siente por última vez esas sensaciones tan únicas, respira por última vez ese aroma tan especial y observa una última ocasión ese paisaje que te hace sentir tan tranquilo y relajado.

Si aún no deseas hacerlo puedes tomarte un momento más para disfrutar éste viaje que es tuyo y volveré por ti en un momento más. Si has ido acompañado despídete de ésa persona especial y vuelve de la misma forma en la que llegaste a ese lugar

.

Ahora que te encuentras otra vez aquí, hábituate lentamente a los ruidos, recuerda que estás aquí, con nosotros, en el salón de clases. Si estás preparado, por favor abre lentamente tus ojos”.

**Actividad 4:** Es momento de decirnos nuevas cosas**Material:** Hojas en blanco.**Duración:** 20 min.

El objetivo de esta actividad es que los participantes empleen una auto instrucción, con el fin de controlar la frustración ante una situación determinada.

Esta actividad será realizada por la psicóloga Zyania Melchy Ramos, quien para empezar repartirá una hoja en blanco a cada participante. A continuación dará una breve explicación de la frustración y su relación con las cogniciones que tenemos, pues en ocasiones ante una situación frustrante generamos pensamientos irracionales y adjudicamos el evento a características personales produciéndose mayor frustración y sentimientos de inconformidad. A su vez, explicará que cambiar estos pensamientos por otros más funcionales puede ayudar a tolerar las situaciones que no salen como nosotros esperamos, y por lo tanto, causar menos frustración en la persona. Para sustentar la explicación se pondrá un ejemplo:

Situación: Repruebas un examen para el cual estudiaste arduamente:

Pensamiento irracional: "Otra vez, volví a fallar, todo siempre me sale mal, seguro es porque no sé hacer nada bien"

Reestructuración. "Esta vez no pude lograr aprobar, pero otras veces lo he hecho bien, así que me esforzaré más para el próximo examen"

Una vez dada esta explicación, se pedirá a cada uno de los participantes que seleccionen una situación que les produzca mucha frustración y que escriban un pensamiento irracional que perciban ante ella. A continuación, se pedirá que redacten un nuevo pensamiento con una valoración positiva y que les sea funcional de acuerdo al caso.

De manera voluntaria, se solicitará la participación de 6 personas y se les dirá que se pongan de pie para leer en voz alta lo que escribieron. El propósito es que los participantes detecten uno de sus pensamientos irracionales y que al final puedan interiorizar la auto instrucción que acaban de escribir, para este fin, la psicóloga pedirá que repitan primero en voz alta la frase funcional y que cada vez disminuya el tono de voz hasta que éste se vuelva inaudible y sólo se reconozca el movimiento de labios. Se pedirá que cada que detecten este tipo de pensamientos, repitan la auto instrucción que generaron en esta sesión de taller. Estos pasos se repetirán con los 6 participantes, mientras los otros observan el procedimiento, al final se comentará que los que no participaron pueden practicarlo en casa y así implementar esta técnica ante una situaciones frustrantes.

Al concluir se les hará las siguientes preguntas:

¿Qué resultados obtenías al tener este tipo de pensamientos negativos? ¿Cómo te sentías?

¿Qué resultados crees que obtendrás si ante una situación frustrante te repites la frase positiva que seleccionaste?

¿Qué otras frases puedes repetir para controlar la frustración ante una situación determinada?

### **Cierre.**

**Duración:** 10 minutos

Posteriormente todas las psicólogas realizarán las siguientes preguntas para obtener una conclusión junto con los participantes:

¿Qué aprendieron hoy?

¿Qué es la frustración?

¿Qué es la tolerancia a la frustración?

¿Cuál es su relación con las habilidades sociales?

¿Cómo se logra ser tolerante a una situación que no sale como nosotros queríamos?

**Tarea:** Identificar las áreas donde tienen mayores problemas al ser asertivos.

Inventario de asertividad

Contesta las siguientes preguntas

	SI	NO
1. ¿Compras cosas que no deseas sólo porque te resulta difícil decirle que no al vendedor?		
2. ¿Piensas demasiado si debes de devolver algún objeto a una tienda, aunque tienes razones para hacerlo?		
3. Si estas en el cine y alguien habla en voz alta o golpea tu asiento ¿Eres capaz de pedirle que se calle o deje de golpear tu asiento?		
4. ¿Eres capaz de iniciar una conversación con un extraño?		
5. ¿Tienes problemas para mantener una plática en alguna fiesta o reunión?		
6. ¿Consideras que los demás actúan como si pensarán que eres una persona aburrida?		
7. ¿Estás satisfecho con tu vida social?		
8. Cuando un amigo te pide algo en lo que tú no estás de acuerdo ¿Eres capaz de decirle que no?		
9. ¿Eres capaz de pedir favores o hacer peticiones?		
10. ¿Puedes criticar a un amigo sin ser ofensivo?		
11. ¿Puedes alagar a un amigo?		
12. ¿Tienes un amigo con quien puedas compartir sentimientos íntimos?		
13. Si estás muy conmovido por una situación que prefieres ¿reprimir tus sentimientos? o ¿hacer una escena?		
14. Cuando alguien te hace un cumplido ¿Sabes que responder?		



15. ¿Consideras que tus amigos sólo te buscan por interés?		
16. ¿Te sientes libre de expresar tus sentimientos de ternura y de desagrado a los demás?		
17. ¿Te sientes satisfecho con los progresos que has realizado en tus estudios o trabajo?		

No. De Sesión 7

### SI LO PIENSAS DILO!

La asertividad es una habilidad social que incluye otra serie de habilidades, propias de la comunicación verbal y no verbal Fesrerheim y Baer (1995)<sup>78</sup> define a la asertividad como la “expresión adecuada de cualquier emoción que no sea la ansiedad hacia otras personas” donde no se debe perder nunca de vista que como todas las otras habilidades sociales están en función del contexto específico y del objetivo que planteemos antes de actuar.

Dentro de la comunicación existen diferentes tipos de respuesta, uno de ellos es el agresivo, lo cual depende íntimamente de la forma de ser de cada individuo, y como hemos mencionado en sesiones anteriores, estos tipos de respuestas son aprendidos a lo largo de la vida. A su vez si se es agresivo y la emoción que domina es la ira, la persona puede tener el objetivo de herir a los demás por sentir que todos desean lastimarlo aun cuando dicha situación solo sea producto de la interpretación personal. Por otro lado, otra forma de respuesta puede ser la sumisa, en la cual el individuo es fundamentalmente inseguro y al no saberse defender se sentirá herido y angustiado en la mayoría de las interacciones personales en las que se encuentre Sin embargo cabe señalar que la asertividad no es un estado constante, pues esta debe variar según la situación y el contexto, pues es una conducta que no puede estar equilibrada completamente, pues en ocasiones tenemos que ser más agresivos o más

<sup>78</sup> Festerheim y Baer (1975) “No diga si cuando quiere decir no”. *El APRENDIzaje asertivo (AA) que puede cambiar su vida*. Grijalbo. México. pp 15- 35.

sumisos según sea el caso, al ser asertivos tenemos que saber identificar cuando es más conveniente cada tipo de respuesta.

Así mismo, anteriores lo que hacemos forma parte de lo que consideramos de nosotros, lo que nos lleva a decir que si mantenemos una conducta asertiva el autoconcepto personal se afecta positivamente ya que una persona asertiva tienen las siguientes características<sup>79</sup>:

- ❖ Se siente libre para manifestarse “esto soy, esto es lo que yo siento, pienso y quiero”
- ❖ Puede comunicarse con personas de todos los niveles y su comunicación es abierta, directa, franca y adecuada.
- ❖ Tiene una actitud activa en su vida. Intenta hacer que las cosas sucedan.
- ❖ Actúa de una forma que le genera auto respeto. Ya que comprende que no siempre puede ganar por ello acepta sus limitaciones.

El ser asertivos, es decir lo que se piensa o siente respetándose siempre a uno mismo y a los demás, por lo que como seres humanos tenemos ciertos derechos que debemos ejercer. Dentro de ellos encontramos lo que diversos autores han denominado los derechos asertivos, los cuales son:

- ❖ Contestar sinceramente si algo me gusta o no
- ❖ Decir lo que pienso mientras ello no contenga el afán de ofender
- ❖ A quererme y mimarme
- ❖ A hacer cualquier cosa mientras ello no suponga daño a nadie
- ❖ Hablar sobre situaciones que me incomoden.

Con esta herramienta se pueden determinar metas y llegar a ellas, aunque no en todas las ocasiones vamos a conseguir lo que queremos, ya que como seres humanos tenemos limitaciones que son parte inherente a nosotros, limitaciones

---

<sup>79</sup> Ibidem pp 35

que no tienen que ver con cuestiones aprendidas y por lo tanto también debemos saber enfrentarnos a dichas situaciones.

Como se ha mencionado las condiciones que se deben de tomar en cuenta cuando nos vamos a comportar de manera asertiva son el objetivo específico y el contexto en el que nos encontramos en una situación determinada, por ello lo podemos aplicar en cualquier ámbito de nuestra vida.

### **Propósitos**

- Que los participantes reconozcan los derechos asertivos
- Que los participantes que practiquen la comunicación efectivamente en situaciones de tensión.
- Que los participantes reconozcan características de su autoconcepto, además de identificar sus alcances y límites en esta área

#### **Actividad 1.** Revisión de tarea

**Material:** Hojas de tarea Cuestionario asertivo

**Duración:** 15 minutos.

La tarea de la sesión anterior tuvo el objetivo de evaluar diversas situaciones para conocer si la persona respondía o no de manera asertiva. Para ello, los participantes respondieron un cuestionario de 17 ítems.

Se pedirá a los participantes que se coloquen en parejas y que comenten los resultados de sus evaluaciones, se darán 5 minutos para comentar sus respuestas y a continuación se harán las siguientes preguntas:

¿En qué situaciones consideras que eres asertivo? ¿Por qué?

¿En qué situaciones consideras que no lo eres? ¿Por qué?

¿En qué situaciones te gustaría ser asertivo?

Se les dará otros 5 minutos para que entre ellos contesten las preguntas y se proporcionen retroalimentación, a continuación se pedirá a 6 personas que expliquen lo obtenido en su evaluación, comentando las observaciones de sus compañeros y respondiendo las preguntas hechas.

Una vez concluida la revisión de tarea la psicóloga Dulce López Alcántara dará una breve introducción acerca de la asertividad con los siguientes puntos:

- Qué es la asertividad
- Situaciones donde se utiliza
- Derechos asertivos
- La asertividad no te lleva a conseguir lo que deseas siempre
- "Ya tienes el no vamos por el sí"
- Importancia
- Asertividad como base de las habilidades sociales

### **Actividad 2: Derechos Asertivos**

**Material:** Hojas y lápices para cada participante y hoja de derechos asertivos para cada participante.

**Duración:** 30 minutos.

El objetivo de la dinámica es que los participantes reconozcan características de su auto concepto, además de identificar sus alcances y límites en esta área. Para esto la psicóloga Dulce López entregará una hoja a cada uno de los participantes y solicitará que identifiquen individualmente los derechos que creen tener en la familia, el trabajo y la sociedad, después formará grupos de 2 personas y les pedirá que identifiquen, por lo menos cinco derechos que creen tener en lo familiar, lo laboral y lo social. Cuando terminen uno de los participantes de cada grupo pasará al frente a leer las conclusiones a las que llegó con su compañero.

Hoja de trabajo para los participantes:

DERECHOS ASERTIVOS

YO TENGO DERECHO

En mi casa a:

En mi trabajo a:

En mi grupo de amistades a:

LOS OTROS TIENEN DERECHO A RECIBIR DE MÍ:

En mi casa a:

En mi trabajo a:

En mi grupo de amistades a:

**Actividad 3:** Situaciones asertivas.

**Material:** Hojas y lápices para cada participante. Hojas con un formato.

**Duración:** 40 minutos.

El propósito de esta actividad es permitir que los participantes experimenten éxito en la comunicación bajo condiciones de estrés y capacitar a los participantes para que practiquen la comunicación efectivamente en situaciones de tensión. La psicóloga Marisol Llamas les pedirá a los participantes que escriban en una hoja una situación real o hipotética que produzca tensión y que les gustaría practicar para obtener una respuesta adecuada y también una respuesta asertiva que les gustaría fueran capaces de tener en la situación que describieron.

Posteriormente se elegirán a 5 participantes al azar, se les explicará que cada uno de ellos deberá pasar al frente con 3 de las psicólogas y que ellas actuarán como "disputadores" para crear una situación tensa. Dulce López es designada como el

"disputador suave" y los papeles van en aumento de izquierda a derecha de tal forma que Erika Ayala servirá como el "disputador más severo" y en medio estará Zyania Melchy. El participante va a describir la situación de estrés que ha escrito. Luego responderá a cada disputador por turno, deberá hacerlo con la respuesta asertiva que ha expuesto y que le gustaría ser capaz de dar.

Marisol será la compañera del voluntario y va a asegurarse de que el voluntario entiende la situación y apoyarlo en sugerir respuestas específicas y asertivas como sea posible. Al finalizar con cada disputador se retroalimentará sobre su ejecución, para que con el próximo disputador mejore su respuesta.

Mientras los 5 participantes realizan esta actividad, se reparte a los restantes miembros del grupo 5 hojas con las siguientes preguntas:

Nombre de mi compañero:

ME GUSTÓ QUE...

PODRÍA MEJORAR EN....

HIZO BIEN...

Y se les pedirá que la registren conforme vayan pasando sus compañeros, pero que no se las entreguen si no al final de la actividad, que será el próximo martes. Esto con el propósito de que estén atentos a las situaciones de sus compañeros. Además se mencionará que otros participantes realizarán esta actividad la siguiente sesión, para que todos participen.

Al finalizar los participantes discutirán la actividad en términos de lo que ayudó, y de lo que obstaculizó al participante, para poder dar sus respuestas asertivas, y el grado al cual, la experiencia hizo que aumentara su confianza y sus aptitudes para comunicar respuestas.

**Tarea:**

## Instrucciones:

Identifica cada respuesta con su correspondiente en cada situación, si es una respuesta agresiva, si es pasiva o si es asertiva, teniendo en cuenta lo visto en la sesión.

## Situación 1

Mariana está formada en la caja para pagar su clase de idiomas y tiene solo 10 minutos libres porque después tiene una clase a la que no puede faltar, pero tampoco puede llegar tarde y alguien llega y se pone frente a ella sin decirle absolutamente nada y ella responde de la siguiente forma:

Respuesta 1: Espera a que le toque su turno y no le dice absolutamente nada a la persona que se puso frente a ella \_\_\_\_\_

Respuesta 2: De manera muy grosera le grita a la persona de enfrente que se quite, que ella llegó primero, que no está dispuesta a esperar más de lo necesario y empuja a la persona. \_\_\_\_\_

Respuesta 3: Le toca suavemente el hombro para que la persona que se coló voltee y le dice sencillamente “disculpa yo llegué primero”. \_\_\_\_\_.

## Situación 2

Karla está trabajando en una diada para un trabajo final, su compañera tiene una cita con su novio y le pide que quiere irse antes de terminar el trabajo, evento que no ha sucedido una sola vez, Karla:

Respuesta 1: Antes de que su compañera logre salir del salón le grita que ella ya está harta de hacer su trabajo y para ella siempre sea tan fácil largarse y dejarla con toda la carga de trabajo a ella. \_\_\_\_\_

Respuesta 2: Ella no le dice nada, sólo asiente y se queda con una sensación de coraje y molestia por tener que hacer todo el trabajo ella sola. \_\_\_\_\_

Respuesta 3: Le dice francamente que considera que hay un problema y que es necesario buscar la forma para que las dos tengan tiempo para sus relaciones personales y el trabajo salga adelante. \_\_\_\_\_

Situación 3:

Mónica le prestó \$200.00 a una amiga que los necesitaba urgentemente hace 2 meses y dicha amiga no ha tenido la atención de pagarle su dinero o decirle algo al respecto, evento que incomoda mucho a Mónica, pues su amiga ya no tiene problemas económicos y en una llamada para saludar la amiga de Mónica no menciona nada, así que antes de terminar la llamada Mónica:

Respuesta 1: Le dice antes de colgar que “le gustaría que le devolviera el dinero que le prestó hace tiempo”. \_\_\_\_\_

Respuesta 2: Antes de colgar dice gritando que ella puede ver que le va muy bien y que no es posible que sea tan inconsciente y no le importe su amistad, además que esté dispuesta a perderla por tan poco dinero. Cuelga el teléfono.

Respuesta 3: No le dice nada y se despide.



### .... Aquí te decimos como

Cómo ya mencionamos en la sesión anterior, la base de las habilidades sociales es la asertividad, pues esta nos permite decir lo que pensamos y decimos de manera adecuada, por eso es importante conocer algunos elementos con los cuales podríamos mejorar nuestra asertividad. Uno de ellos es el cambio de palabras o frases asertivas, pues en ocasiones cambiando las palabras podemos mostrar a la otra persona una mejor actitud, por ejemplo:

¿Otra vez te vas a poner así? / Ya estas enojado mejor hablamos luego, por **ME PARECE QUE estás cansado en este momento es mejor hablar más tarde.**

Al usar el verbo “parecer” no estamos culpando directamente al otro, si no estamos refiriendo que es nuestra perspectiva en ese determinado momento. Además de que estamos respetado nuestro derecho de expresar lo que sentimos y a la vez el de los otros.

Otro ejemplo puede ser cambiar la frase: ¿Por qué no me llamaste? / Nunca haces nada bien /Háblame hoy en la noche si no yo tampoco te hablare, por **ME GUSTARÍA QUE me hablaras hoy por teléfono para platicar o ME GUSTARÍA que hicieras las cosas de este modo porque así yo comprendería mejor.**

Al igual que en el uso del verbo anterior, usar “me gustaría” habla de una manera particular en la que nosotros hacemos las cosas y no el que los demás siempre lo hagan de una manera incorrecta. Además expresa una propuesta, más no una obligación por lo que estamos siendo asertivos también con los derechos del otro. También podemos cambiar palabras que sean más específicas, por ejemplo: esta comida es una cochinateda por a esta comida le falta sal, no quiero ir a tu fiesta por me gustaría ir a tu fiesta pero tengo que cumplir con unos compromisos diviértete, te odio, por no me agrada que hagas esto.

Preguntar la opinión del otro y ESCUCHAR lo que piensa es buena opción, por ejemplo: Ayer no nos vimos ¿te parece si nos vemos el sábado? O Sé que siempre tengo una opinión contraria a la tuya ¿Qué te gustaría que yo hiciera y tu también para mejorar?, ¿te gustaría llegar a un acuerdo?, es importante recordar que en un acuerdo ambas partes pierden y ganan algo con el mismo valor.

Cuando digas un cumplido a la otra persona, ten cuidado en que no sea tan frecuente o muy exagerado, ya que en el primero de los casos pierde su efectividad y en el segundo no tiene credibilidad por lo tanto se puede tomar a las personas como falsos o “lambiscones”.

Por otra parte, existen ciertos pensamientos que influyen en la forma de responder ya sea pasiva o agresiva, estos pueden ser: para que lo digo si de todas formas no importa, o para que exijo si nunca me harán caso, a su vez estas cogniciones hacen que una persona crea que no es apta para decir lo que piensa, sin embargo, es importante tenerlos en cuenta para poder contrarrestarlos y detenerlos mediante técnicas de autocontrol pues de lo contrario influyen en el comportamiento del usuario y por lo tanto de su tipo de respuesta<sup>80</sup>. Del lado agresivo las personas con este tipo de pueden presentar pensamientos tales como: se tiene que hacer lo que yo quiero, los cuales ocasionan respuestas que infringen en los derechos ajenos.

### **PROPÓSITOS:**

- Que los participantes practiquen sus conductas y verbalizaciones asertivas en una situación simulada, mejorándola a través del moldeamiento por parte de las psicólogas
- Que los participantes utilicen las habilidades sociales aprendidas a lo largo del taller en una situación no simulada.

---

<sup>80</sup> Castanyer, M. O.(1996).La asertividad : expresión de una sana autoestima. Bilbao : Desclee de Brouwer,

**Actividad 1. Revisión de Tarea****Materiales:** Hojas de tarea**Duración:** 15 minutos

Al comenzar la sesión la psicóloga Erika Ayala Miranda solicitará a los participantes las hojas de tarea, y les pedirá que formen parejas, cada una de las parejas comentará en qué áreas del inventario podrían mejorar, y si en algún caso, una persona tuviera un área de oportunidad y la otra no, este le dará la retroalimentación. Esto con el fin de que compartan sus experiencias. Al finalizar se pedirá a 4 participantes que digan, si les dieron algún consejo que podrían aplicar. Además se realizarán las siguientes preguntas:

1. ¿En qué áreas específicas podrían mejorar?
2. ¿Cómo podrían mejorar?

También se les recordará el objetivo del taller con el fin de mencionar, que las habilidades sociales se tienen que poner en práctica para aprenderse pero que nosotros les daremos las herramientas.

**Introducción Sesión 8**

1. Cambio de palabras
2. Frases Asertivas
3. Detener el pensamiento
4. Utilidad de la asertividad en la vida diaria
5. Precauciones al usar los halagos.

Cuadro 1. Temas de introducción en la sesión 8

**Actividad 2:** Situaciones asertivas.

**Material:** Hojas y lápices para cada participante. Hojas con un formato.

**Duración:** 40 minutos.

En esta actividad se recuperará la actividad de la sesión anterior con el fin de que todos los participantes tengan oportunidad de practicar la comunicación efectivamente en situaciones de tensión. La psicóloga Marisol Llamas les pedirá que retomen la hoja donde escribieron una situación real o hipotética que produzca tensión y que les gustaría practicar para obtener una respuesta adecuada y también una respuesta asertiva que quisieran tener en la situación que describieron.

Posteriormente se elegirán a los participantes que no tuvieron la oportunidad de pasar en la sesión anterior y se les darán nuevamente las instrucciones donde cada uno de ellos deberá pasar al frente con 3 de las psicólogas y que ellas actuarán como "disputadores" para crear una situación tensa. Dulce López es designada como el "disputador suave" y los papeles van en aumento de izquierda a derecha de tal forma que Erika Ayala servirá como el "disputador más severo" y en medio estará Zyania Melchy. El participante va a describir la situación de estrés que ha escrito. Luego responderá a cada disputador por turno, deberá hacerlo con la respuesta asertiva que ha expuesto y que le gustaría ser capaz de dar.

Marisol será la compañera del voluntario y va a asegurarse de que el voluntario entiende la situación y apoyarlo en sugerir respuestas específicas y asertivas como sea posible. Al finalizar con cada disputador se retroalimentará sobre su ejecución, para que con el próximo disputador mejore su respuesta.

Mientras los 5 participantes realizan esta actividad, se reparte a los restantes miembros del grupo 5 hojas con las siguientes categorías:

Nombre de mi compañero:

ME GUSTÓ QUE...

PODRÍA MEJORAR EN....

HIZO BIEN AL...

Se les pedirá que realicen el registro de su percepción del desempeño de sus compañeros, conforme vayan pasando. Esto con el propósito de que estén atentos a las situaciones de los otros. Al terminar el último participante, se les pedirá que entreguen las hojas al compañero a quien pertenece para que cada quien pueda tomar en cuenta las conductas y verbalizaciones que puede mejorar.

Al finalizar, los participantes discutirán la actividad en términos de lo que ayudó, y de lo que obstaculizó al participante, para poder dar sus respuestas asertivas, y el grado al cual, la experiencia hizo que aumentara su confianza y sus aptitudes para comunicar respuestas. Para esto se realizaran las siguientes preguntas:

- ¿Consideras que la actividad te ayudo a trabajar tus respuestas asertivas?
- ¿Qué elementos del ejercicio consideras que fueron buenos para lograr respuestas asertivas?
- ¿Hubo algo que obstaculizara tus respuestas asertivas?
- ¿Cómo te sentiste con la experiencia?

### **Actividad 3. Retos**

**Material:** Dulces para vender, 10 pesos, folleto actividades de Acatlán

**Duración:** 40 minutos

El propósito de esta actividad es que los participantes practiquen la interacción con otros, es decir, que desarrollen sus habilidades sociales a través de la realización de tareas específicas. Para ello la psicóloga Dulce López Alcántara dividirá al grupo en parejas de acuerdo a un criterio previo, para formar las coplas, las psicólogas tomarán en cuenta las características y las habilidades de cada participante con el fin de colocarlos con una persona que tenga mayores habilidades en las áreas de oportunidad de cada participante.

Después de haber seleccionado las parejas se les dirá que tendrán que realizar una serie de “retos” pues pondrán en práctica sus habilidades sociales. A continuación se le dará una hoja a cada participante, con las siguientes actividades

	Fácil	Medio	Difícil
1. Pedir la hora a un desconocido			
2. Decirle hola a un desconocido			
3. Iniciar una conversación			
4. Preguntar por un lugar a un desconocido			
5. Pedir un peso a un desconocido			
6. Pedir cambio			
7. Promocionar una actividad de Acatlán			
8. Vender algo ( un dulce)			
9. Comprar algo y luego pedir que te lo cambien			
10. Preguntar a alguien de un salón que clase toca ahí y con qué profesor			

Una vez que todos tengan hoja se pedirá que los clasifiquen con una palomita de acuerdo al grado de dificultad que representan para cada uno

Posteriormente se aclarará que tiene que hacer esta serie de retos con la compañía de su pareja quienes les brindarán apoyo y retroalimentación, por lo que tendrán que ir por la FES intentando cumplir con dichos objetivos. Cada psicóloga supervisará a una o dos parejas por lo que se repartirán por zonas y acudirán con ellas. Las parejas comenzarán realizando los retos fáciles, y al termino de cada nivel (fácil, medio o difícil) los participantes acudirán con ellas para recibir

retroalimentación y comentar su sentir. A su vez, las psicólogas preguntarán si se sienten listos para proseguir el siguiente nivel reforzando los logros obtenidos. Si los usuarios se sienten listos continuaran con los otros retos, de lo contrario se preguntará la razón y se dejará de tarea la actividad.

Finalmente se regresará al salón de clase para proceder con el cierre.

**TAREA:** Se les pedirá a los participantes que preparen un tema con la finalidad de presentarlo frente al grupo, las características de dicho tema son:

- Que pueda ser comprensible para todos
- Que sea no mayor a 10 minutos, pero tampoco menor
- Pueden utilizar material de apoyo que será elegido por ellos.

## QUERIDO PUBLICO

Dentro del entrenamiento en habilidades sociales es importante desarrollar capacidades que permitan a la persona hablar en público, dejando atrás el miedo que en ocasiones produce el estar enfrente de otros individuos, esta habilidad se compone de elementos cognitivos, motores y conductuales, por lo que su aprendizaje debe estar basado en el entrenamiento de estos elementos<sup>81</sup>

Para poder hablar en público es necesario retomar los elementos vistos a lo largo de las sesiones anteriores, pues el objetivo es transmitir un mensaje y lograr una comunicación efectiva por lo que el uso del lenguaje, la selección de contenidos, y el lenguaje no verbal empleado son fundamentales<sup>82</sup>. No se trata sólo de soltar un discurso, sino de establecer una comunicación entre el ponente y el público, el mantener su atención y transmitir nuestra idea.

A su vez, el establecer el objetivo de para qué se va a hablar frente un público facilita preparar los elementos para su ejecución. Dentro de estos objetivos esta: transmitir una información, manifestar una opinión sobre un tema determinado o entretener. También es importante que el orador domine la información que va a proporcionar, el punto es exponer el contenido de una manera sugerente y utilizar los recursos ya sean visuales o, auditivos necesarios para captar la atención

Como se mencionó la habilidad de hablar en público se compone distintos elementos, entre los motores, hay que resaltar el uso de gestos y ademanes por parte del ponente. Por ejemplo cuando se está hablando, el rostro debe adaptarse a las palabras de tal modo que en las expresiones se enfatice lo que se habla. Es necesario saber sonreír, y cuando se dicen cosas graciosas y cuando es algo más serio, el ponente debe saber endurecer los músculos faciales. A su vez, las manos deben de moverse de acuerdo a lo que se hable, evitándose algunos tics como

---

<sup>81</sup> Buela-Casal, G. y Caballo, V. (1991). *Manual de Psicología Clínica Aplicada*. Madrid: Siglo XXI.

<sup>82</sup> Aguadero, F. (1997) *El arte de comunicar*. Madrid: Ciencia 3.



comerse las uñas, rascarse la cabeza u otras, subirse continuamente los pantalones, etc.<sup>83</sup>

Hay que recordar que es importante adaptar el tono de voz a las diferentes circunstancias para establecer una relación de coherencia entre lo que se dice y la forma en que se dice, al hablar es importante el hacer sonar bien todas las letras y sílabas y pronunciar separadamente todas las palabras.

Si utilizamos carteles, presentaciones o videos, como auxiliares para expresar mejor nuestras ideas debemos de ser cuidadosos en dos aspectos: el contenido y el diseño. Para los carteles la claridad de la letra y para las presentaciones el color de fondo y la tipografía, así mismo es importante no leer y sólo utilizar palabras clave o dibujos que nos hagan recordar los conceptos o ideas, es importante seguir el formato de 8 x 8, el cual hace referencia a escribir en una presentación 8 líneas con 8 palabras y no más, para evitar la saturación de información.

## **Propósitos**

Los propósitos de esta sesión son:

- Que los participantes identifiquen los elementos verbales y no verbales de un expositor eficaz
- Que reconozcan sus habilidades para hablar en público en una situación preparada y en otra improvisada, y en cuales podrían mejorar y de qué manera.

---

<sup>83</sup> Puchol, L. (2005) Hablar en público : nuevas técnicas y recursos para influir a una audiencia en cualquier circunstancia. España: Díaz de Santos.

**Actividad 1. Modelado de videos****Duración:** 15 min.**Material:** Computadora, bocinas y videos.

En esta actividad se pretende modelar mediante videos la habilidad de hablar en público, para ello se presentarán 5 videos donde se ejemplifiquen lenguaje verbal y lenguaje no verbal de un orador que transmite de manera efectiva su mensaje.

Los videos que se presentarán serán los siguientes:

<http://www.youtube.com/watch?v=rELdPiQ4XIk>

<http://www.youtube.com/watch?v=CwdSOhsvDJg>

[http://www.youtube.com/watch?v=z\\_a4YNsNSDA](http://www.youtube.com/watch?v=z_a4YNsNSDA)

<http://www.youtube.com/watch?v=xAoVXSLv5uA>

<http://www.youtube.com/watch?v=XM4FnwhFds&feature=related>

Al final se harán las siguientes preguntas:

¿Qué elementos son necesarios para ser un buen orador?

¿Cómo puedes evitar los nervios al hablar en público?

¿Qué elementos del lenguaje no verbal son necesarios para hablar en público?

¿Qué hay que hacer antes, durante y después de hablar en público?

**Actividad 2.** Revisión de la tarea.**Duración:** 40 min.**Material:** Tarea de los participantes.

El propósito de esta actividad es que los participantes del taller usen los elementos del lenguaje verbal y no verbal dados en el modelado de videos y en la introducción, a su vez reconocerán las habilidades con las que pueden mejorar y lo que realizan eficazmente. Para esta actividad la psicóloga Zyania Melchy les pedirá a los participantes sus hojas de tarea y les dará las siguientes instrucciones: “A continuación van a pasar a comentarnos acerca de lo que escribieron en frente del salón, nosotros los vamos a escuchar y al finalizar les daremos algunos tips o elementos en los que pueden mejorar, así mismo seguiremos la dinámica de la sesión anterior, donde los demás vamos a llenar la hoja de retroalimentación y al final se va a entregar, ¿a alguien le gustaría empezar?” si no hay nadie, entonces se le pedirá a un participante al azar que comience.

Las psicólogas se sentarán junto con el resto de los participantes para escuchar la exposición y al finalizar cada una de ellas dará una sugerencia o señalarán los elementos del lenguaje no verbal o verbal en los que podría mejorar y recogerá las hojas de retroalimentación de los demás participantes pidiendo al final un aplauso para el participante expositor.

Las hojas de retroalimentación contendrán los siguientes rubros:

Nombre de mi compañero:

LO QUE MAS ME GUSTÓ FUE...

PODRÍA MEJORAR EN...

HIZO BIEN AL....

**Actividad 3: Exposición Sorpresa****Materiales:** plumones para pizarrón blanco**Duración:** 40 minutos

El propósito de esta actividad es que los participantes practiquen una exposición frente a un público, con el fin de que practiquen el lenguaje corporal y verbal efectivo para comunicar sus ideas en una situación de tensión, pues no habrán preparado una exposición o material para esta ocasión.

Se irán eligiendo a los participantes al azar y se les explicará que deberán exponer un tema cualquiera durante 1 ½ minutos, donde tienen que emplear un lenguaje verbal y corporal adecuado, resaltando la retroalimentación recibida anteriormente. Al finalizar se agradecerá, se dará retroalimentación entre psicólogas y compañeros en los aspectos que mejoraron y se dará un aplauso.

Al finalizar se discutirá la actividad con las siguientes preguntas:

¿Te resultó difícil improvisar una exposición?, ¿Por qué?

¿De qué te sirvió esta experiencia?

¿Qué pensabas cuando estabas al frente?

Cierre:

Para finalizar la sesión se realizarán a los participantes las siguientes preguntas:

¿Qué aprendiste hoy?

¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y asertividad?

¿Por qué es importante expresarnos adecuadamente frente a un público?

¿Cómo podemos prevenir el nerviosismo antes de exponer?

## Tarea

Con el objetivo de que los participantes identifiquen las características de un líder se les dejará la siguiente actividad.

Contesta las siguientes preguntas:

¿Qué es un líder para ti?

¿Cómo es un líder?

A continuación por favor visita estos sitios: (también se enviarán a tu correo, para que sea más fácil) y ve los videos. ¿Qué características se mencionan? ¿Qué tienen en común estos personajes?

<http://www.youtube.com/watch?v=FhMabZk8ExA&feature=related>

[http://www.youtube.com/watch?v=t1e5pAnjb5o&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=t1e5pAnjb5o&feature=player_embedded)

## LIDERAZGO

Las habilidades sociales se componen por una serie de elementos que ya hemos mencionado a lo largo de las sesiones anteriores, sin embargo, al conjugar todas estas partes de la forma adecuada una persona puede lograr liderar y dirigir a otros buscando alcanzar objetivos comunes. Un líder es una persona que guía a otros hacia una meta común<sup>84</sup>, creando un ambiente en el cual los otros miembros del equipo se sientan activamente involucrados en todo el proceso. Un líder no es el jefe del equipo, sino la persona que está comprometida a llevar adelante la misión del proyecto., es decir, no es sólo aquel que ve por sus intereses sino también por los de sus compañeros. Existen líderes en la mayoría de las instituciones en las que nos involucramos, por ejemplo, la iglesia, la escuela, el trabajo, y en algunas ocasiones, también en los grupos de amigos.

Es importante aclarar que a pesar de que existen distintas posturas, y que algunas de ellas consideran que los líderes nacen y no se hacen, una persona que se proyecta cómo líder no está determinada con las características que lo favorecen para esto, si no, que lo ha ido adquiriendo, ya que estas son habilidades que se pueden aprender y entrenar. Entre algunas de las habilidades que son recomendables poseer para ser un líder se encuentran<sup>85</sup>:

Saber escuchar: Admitir que nuestras ideas se pueden mejorar y que no SIEMPRE tenemos la razón, cuando alguien hace una crítica a nuestro trabajo en lugar de discutir, podemos agradecer y decir “no lo había pensando en esa forma”. Es importante saber ser asertivo para expresar nuestras opiniones pero sin querer imponérsela a los demás y a su vez ser tolerantes ante la frustración cuando las cosas no salen como queremos.

---

<sup>84</sup> Gardner, J. W. (1991) *El liderazgo*. Buenos Aires: Grupo Editor Latinoamericano.

<sup>85</sup> Alberoni, F. (2003). *El arte de liderar*. España : Gedisa.

**Ser organizado:** Para el ámbito laboral o los trabajos en equipo es importante que el líder lleve un control sobre las actividades que cada uno hace o debe de hacer y sobre los documentos importantes, además cuando un miembro empieza a ser organizado es muy probable que los demás también lo sean, esto permite que el equipo funcione y que no se atrasen las actividades planeadas.

**Estar disponible:** Por más ocupados y tareas que realicemos, si algún compañero de equipo o subalterno en el trabajo necesita decirnos algo, es recomendable hacer un espacio para que lo comente, también hacer reuniones frecuentes de equipo para que las preguntas o comentarios no se prolonguen.

**Saber delegar:** Un líder no debe hacer todo el trabajo, esto sólo es una manera pobre de usar el tiempo e impide su crecimiento y el de su equipo. Al contrario, un líder debe trabajar con sus compañeros de equipo y aprender cómo delegar responsabilidades pensando al mismo tiempo en los intereses de los otros, metas y fortalezas.

**Ser proactivo:** Es decir, tomar la iniciativa, es importante que frente a una meta, propongamos acciones para llevarla a cabo. Por otra parte es necesario no sólo hacer lo que se nos pide, tratar siempre de que sea más, ser proactivo también es hacerse cargo de las consecuencias de nuestras decisiones y tomar la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.

**Comunicar:** El líder debe expresar claramente sus ideas así como sus instrucciones, y lograr que las personas que lo siguen lo escuchen y lo entiendan. También debe saber escuchar y considerar lo que el grupo al que dirige le expresa.

Y por último, un líder no debe perder de vista el objetivo o la meta en común que persigue, de esta forma, será más fácil que tome decisiones y además mantener interesados a los demás en el proyecto.

**Propósitos:**

El propósito de esta sesión es que los participantes identifiquen las características de un líder y que reconozcan quienes los son dentro del taller. A su vez se retomará la actividad de la sesión anterior, pues debido al tiempo no se pudo dar el cierre apropiado por lo que otro de los propósitos es que los participantes reconozcan sus habilidades para hablar en público en una situación preparada y en otra improvisada, y en cuales podrían mejorar y de qué manera.

**Actividad 1:** Conclusión de exposiciones y Exposición Sorpresa

**Materiales:** plumones para pizarrón blanco

**Duración:** 30 minutos

Se retomará esta actividad de la sesión de hablar en público, para ello pasarán los participantes restantes a exponer su tema preparado. Una vez que todos hayan expuesto, las psicólogas darán una retroalimentación y se proseguirá con la exposición sorpresa. El propósito de esta actividad es que los participantes practiquen una exposición frente a un público, con el fin de que ensayen el lenguaje corporal y verbal efectivo para comunicar sus ideas en una situación de tensión, pues no habrán preparado una exposición o material para esta ocasión.

Se irán eligiendo a los participantes al azar y se les explicara que deberán exponer un tema cualquiera durante 1 ½ minutos, donde tienen que emplear un lenguaje verbal y corporal adecuado, resaltando la retroalimentación recibida anteriormente. Al finalizar se agradecerá, se dará retroalimentación entre psicólogas y compañeros en los aspectos que mejoraron y se dará un aplauso.

Al finalizar se discutirá la actividad con las siguientes preguntas:

¿Te resulto difícil improvisar una exposición?, ¿Por qué?

¿De qué te sirvió esta experiencia?

¿Qué pensabas cuando estabas al frente?

Cierre:



Para hacer el cierre de este tema, se preguntará a los participantes:

¿Qué aprendiste hoy?

¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y asertividad?

¿Por qué es importante expresarnos adecuadamente frente a un público?

¿Cómo podemos prevenir el nerviosismo antes de exponer?

**Actividad 2** : Los líderes del mundo. Revisión de tarea.

**Material:** Bocinas, laptop, videos de tarea.

**Duración:** 10 minutos

Al inicio de la sesión la psicóloga Dulce López pedirá a los participantes que contesten las preguntas en voz alta, de acuerdo a los videos que observaron de tarea:

¿Cuáles son las características de un líder?

¿Qué es un líder?

Piensa en tu grupo de amigos o tus equipos de trabajo ¿hay alguien que consideres líder? ¿Por qué?

¿Cómo sería un buen líder y un mal líder?

Durante la participación de los asistentes al taller, la psicóloga dará retroalimentación, haciendo comentarios, sugerencias o nuevas preguntas dependiendo de la respuesta de los participantes.

Posteriormente se realizará una breve introducción donde se expondrán los siguientes temas:

¿Qué es un líder? Características de los líderes Tipos de líder Utilidad Habilidades para ser un líder Pro actividad
---

Cuadro 1 Temas a presentar en esta sesión

**Actividad 3:** Figuras al azar.

**Material:** ninguno

**Duración:** 10 minutos

Esta actividad tiene el propósito es de que los participantes reconozcan las características de un líder. Para esta actividad la psicóloga Zyania Melchy pedirá a todos los asistentes que pasen al frente del salón, una vez que todos se hayan levantado de su asiento, la psicóloga Erika Ayala elegirá a uno de los participantes al azar y después dirá las siguientes instrucciones a todo el grupo:

A partir de este momento, nadie podrá hablar, y (se dice el nombre de la persona que se eligió previamente) será el encargado de dirigirlos para que formen figuras que yo les diré, para esto tienen que tomarse de las manos, recuerden que no pueden hablar.

La primera figura que se pedirá que formen será la de un círculo, después un octágono y al final un heptágono.

Al término de la actividad se realizarán las siguientes preguntas para retroalimentar:

¿Consideras que la persona elegida desempeño un buen papel de líder?

¿En qué aspectos pudo haber mejorado?

¿El tener alguien que los dirigiera facilitó la realización de las figuras?

**Actividad 4: DISCURSO****Material:** Ninguno**Duración:** 10 minutos.*Tolerancia a la frustración.*

Me gustaría recordarles que además de la importancia de los pensamientos en la manera que actuamos, debemos de siempre ser persistentes en nuestros objetivos, si acudimos a este taller con un objetivo y ahora tenemos las herramientas para lograrlo ¿Por qué no hacerlo?

Que salió mal una vez, por qué no pude realizar como quería tal actividad, entonces lo vuelvo a intentar porque un fracaso, ni si quiera es eso, es un reto. Tal vez pueda representar un obstáculo en el camino, pero finalmente lo tenemos que pasar ¿Por qué? Porque nosotros podemos, y si ustedes piensan que no pueden vean todas las cosas que han logrado hasta el día de hoy. Además si no, no podemos ver lo que hay más delante de este obstáculo y nos quedaremos ahí en lo que ya conocemos y es seguro por mucho tiempo.

Yo los invitaría a que de ahora en adelante traten de que las experiencias que tengan sean buenas, no se rindan hasta que así sean, pues para mejorar a veces necesitamos algo que nos diga que no lo estamos haciendo tan bien como creíamos, pero estos sucesos son sólo la forma de mejorar y no de decir que jamás lo haremos de nuevo.

Recuerden que sólo intentándolo y poniendo en práctica todas las herramientas es que logran su objetivo y su meta, fueron asertivos una vez y les dijeron que no, entonces recuerden los puntos, vean las diapositivas, traten de encontrar donde podrían mejorar y HÁGANLO!! Mejórenlo!.

Muchas gracias por compartir sus experiencias con nosotros.

*Cambios de cuando entraron a como salieron.*

Este tiempo que hemos podido compartir con ustedes nos ha dejado cosas muy valiosas, ya que como les comentamos al inicio del taller, el trabajo que realizamos aquí buscaba proporcionarle herramientas para que pudieran desarrollar sus habilidades sociales enseñándoles cosas que fueran útiles en sus vidas.

Esta última sesión, sentimos que hemos logrado parte de nuestro objetivo, pues conforme fue transcurriendo el taller nos percatamos de que efectivamente ha habido cambios en ustedes, y que han desarrollado habilidades a lo largo de estos meses. Los materiales que revisamos, sin duda alguna han tenido un efecto en ustedes y eso lo percibimos, recuerden que reflejamos a los otros nuestra forma de sentirnos y de pensar, por lo que lo que ustedes demuestran ahora habla de un cambio y un crecimiento personal en cada uno de ustedes. El día de hoy chicos, se ven más seguros de sí mismo, han adquirido confianza, seguridad y sobre todo práctica para hacer las cosas allá afuera. Quiero que cada uno de ustedes piense en las cosas que ahora es capaz de hacer y que antes no se atrevía, de los cambios que han realizado y de cómo se sienten ahora en comparación de cuando entraron.

Como les hemos venido reiterando este taller es sólo la base, pues el desarrollo de las habilidades sociales requiere de mucha práctica, pero ustedes ya cuentan con los elementos necesarios, es importante que los utilicen ahora y los cambios empezarán a verse, este es sólo el principio ténganlo en cuenta. Continúen así, hicieron un gran trabajo a lo largo de estos meses, un esfuerzo que les agradecemos por que este fue un trabajo de ustedes y para ustedes, esperamos que lo que nosotras les aportamos aquí les sirva en su vida futura.

### *Perseverancia para lograr metas*

Chicos recuerden que hay muchas fuentes de conocimiento de cómo ser felices y funcionales en la vida, de cómo tener éxito. Recuerden que todas esas habilidades y características que podemos utilizar para hacer nuestra vida más fácil se pueden aprender. Solo recuerden que para esto hay que invertir energía y tiempo de manera constante, con motivación, entusiasmo, visualización y persistencia, hasta conseguir la meta. Pues muchas de las metas que se proponen están a su alcance, no esperen tener resultados diferentes siempre haciendo lo mismo y esto solo lo podemos lograr con constancia y perseverancia.

#### **Actividad 5. Convivio**

**Duración:** 20 minutos.

**Material:** 2 Pasteles

20 Vasos de unicel

1 Cafetera

Café

Azúcar

Agitadores

Crema

20 Platos

20 Cucharas

Servilletas

Filtros

Papel Kraft

En esta actividad se realizará un convivio para dar cierre al taller de habilidades sociales. Las psicólogas llevarán un pastel y café para los participantes quienes podrán compartir su experiencia dentro del taller, aclarar dudas, conversar entre ellos o con las psicólogas. Se colocará papel Kraft en las ventanas para no llamar la atención de las personas que pasan por la zona.

A continuación se muestra cuales son los productos que traerá cada una de los organizadores:

Todas: Pastel, café, cucharas, servilletas

Zyania: Azúcar, crema, agitadores.

Marisol: Platos, Vasos,

Dulce: Platos

Erika: Azúcar, crema, agitadores

Pablo: Préstamo de cafetera y filtros

Al finalizar se recogerá la basura y nos despediremos de los participantes.

### **Cierre de la sesión.**

Para finalizar con la sesión de Liderazgo todas las psicólogas se reunirán al frente del salón y realizarán las siguientes preguntas a los participantes:

¿Qué aprendiste hoy?

¿Cuál es la relación entre liderazgo y habilidades sociales?

¿Qué es un líder?

Menciona 4 características de un líder.

### **Cierre del Taller.**

Para finalizar con el taller se les pedirá a los asistentes que contesten una hoja con los siguientes enunciados:

ME GUSTÓ QUE:

AL FINALIZAR EL TALLER ME DOY CUENTA QUE (APRENDÍ QUE):

CONSIDERO QUE PODRÍAN MEJORAR EN:

HICIERON BIEN:

Esto, de acuerdo al taller y a las psicólogas que lo impartieron, haciendo énfasis en que es importante para nosotros su punto de vista, por lo mismo les pediremos que no le pongan nombre a las hojas. Por último agradeceremos su asistencia al taller.

### ANEXO 3 FORMATO DE OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

Fecha: _____ Hora de inicio: _____ Hora de termino: _____	
Nombre _____ del _____ observador-participante: _____	
Lugar (Descripción): _____	
Descripción de los hechos:	Pensamientos, Creencias y Emociones del observador respecto a lo observado:
	

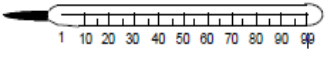
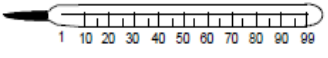
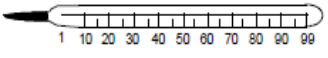
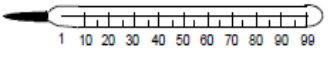
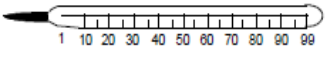
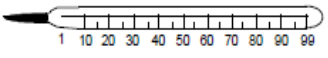
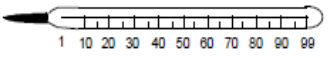
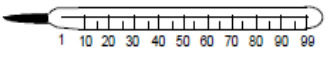
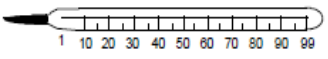
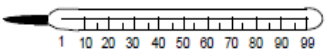


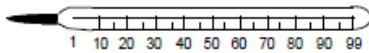
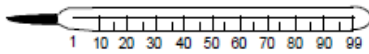
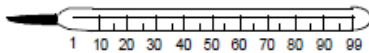
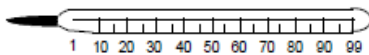
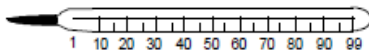
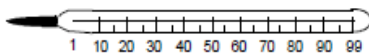
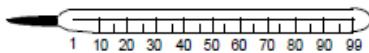
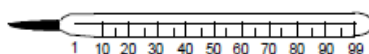
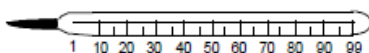
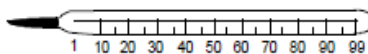
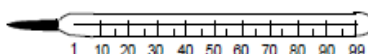
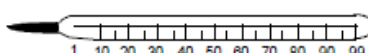
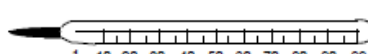
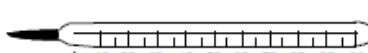
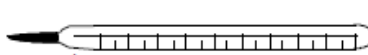

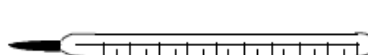
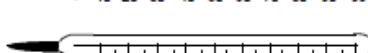
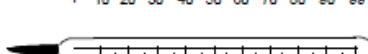
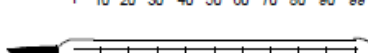
## ANEXO 4. CUESTIONARIO DE AUTO CONCEPTO AF5.

### Tarea

A continuación encontrarás una serie de preguntas. No hay contestaciones verdaderas o falsas, responde lo que pienses sinceramente valorando de 0 a 100 en función del grado en que estés de acuerdo con el contenido de la pregunta, a mayor acuerdo mayor puntuación.

### CUESTIONARIO DE AUTOCONCEPTO (AF-5)

1. Consigo fácilmente amigos		<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. Hago bien los trabajos escolares (profesionales)		<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. Tengo miedo de algunas cosas		<input type="text"/>	<input type="text"/>
4. Soy muy criticado/a en casa		<input type="text"/>	<input type="text"/>
5. Me cuido físicamente		<input type="text"/>	<input type="text"/>
6. Soy una persona amigable		<input type="text"/>	<input type="text"/>
7. Mis superiores (profesoras/es) me consideran un buen trabajador/a		<input type="text"/>	<input type="text"/>
8. Muchas cosas me ponen nerviosa/o		<input type="text"/>	<input type="text"/>
9. Me siento feliz en casa		<input type="text"/>	<input type="text"/>
10. Me buscan para realizar actividades deportivas		<input type="text"/>	<input type="text"/>

- |            |   |  |                      |                      |
|------------|---|--|----------------------|----------------------|
| 11.        | Es difícil para mí hacer amigos   |    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 12.        | Trabajo mucho en clase (en el trabajo)                                  |    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 13.        | Me asusto con facilidad   |    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 14.        | Mi familia está decepcionada de mí                                      |    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 15.        | Me considero elegante   |    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 16.        | Soy un chico/a alegre   |    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 17.        | Mis superiores (profesoras/es) me estiman                               |    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 18.        | Cuando los mayores me dicen algo me pongo muy nerviosa/o                |    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 19.        | Mi familia me ayudaría en cualquier tipo de problemas                   |    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <b>20.</b> | <b>Me gusta como soy físicamente</b>                                    |   | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 21.        | Me cuesta hablar con desconocidos                                       |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 22.        | Soy un buen trabajador/a (estudiante)                                   |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 23.        | Me pongo nerviosa/o cuando me pregunta el profesor/a (superior)         |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 24.        | Mis padres me dan confianza   |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 25.        | Soy buena/o haciendo deporte  |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 26.        | Tengo muchos amigos   |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 27.        | Mis profesores/as (superiores) me consideran inteligente y trabajador/a |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 28.        | Me siento nervioso/a  |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 29.        | Me siento querido/a por mis padres                                      |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 30.        | Soy una persona atractiva   |  | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

## **ANEXO 5. SESIONES DE LAS III JORNADAS DE ATENCIÓN PSICOLÓGICAS.**

### **No. Sesión. 1**

#### **Como me veo me verán**

Los seres humanos somos seres sociales, lo cual adscribe el hecho de que tenemos la necesidad y el deseo de crear, mantener y fomentar relaciones interpersonales que se derivan de la convivencia diaria con el mundo. Dichas relaciones cambian o se modifican a partir del contexto en el cual nos desenvolvemos como los seres sociales que somos, la forma en que lo hagamos está en función del aprendizaje que hayamos tenido a lo largo de nuestras experiencias. Esto en el ámbito de la psicología se le denomina “habilidades sociales”, entendidas como el “proceso por el cual la gente se relaciona de forma eficaz o hábil con los demás” (Casares y González, 2000).

Por otra parte, el pertenecer a una sociedad no implica que dejemos de ser individuos con cualidades y características diferentes, por lo que como seres humanos también desarrollamos un concepto de nosotros mismos y que reflejamos a los demás, lo cual hace que nos veamos y valoremos será la forma en cómo nos expresemos formándose así la auto concepto o auto eficacia. La construcción de dicho está influenciada por las opiniones de nuestros semejantes, la forma que tengamos de autoevaluarnos será un reflejo de la percepción que los demás tienen de nosotros por lo que nuestra evaluación consistirán en darle credibilidad o no a estas opiniones.

De acuerdo con lo anterior, nuestro auto concepto se retroalimenta a partir de los demás lo cual hace que exista un vinculo entre cómo nos sintamos y la forma que tenemos para relacionarnos. Por ejemplo, un auto concepto bajo se podría ver reflejado en la inseguridad para interactuar con otros y en la carencia de algunas habilidades sociales.

En muchas ocasiones nos sentimos incapaces de establecer relaciones con las personas, ya que tenemos ideas erróneas sobre nosotros mismos y desconocemos nuestras capacidades y esto representa un problema en el momento en el que no logramos nuestros objetivos debido a la falta de conocimientos de nuestras de habilidades.

Esto es importante pues los seres humanos transmitimos lo que pensamos y sentimos de formas diferentes y de acuerdo a los contextos en los que nos desenvolvemos, es por ello que, debemos aprender a hacer de una forma adecuada, sin embargo, no es posible realizar una lista específica de cuáles son las habilidades sociales, pues estas son una serie de múltiples conductas que están en función del género, contexto, cultura y nuestra actitud, entendidas estas últimas como los juicios evaluativos que hacemos hacia un objeto.

En conclusión, las habilidades sociales son comportamientos aprendidos a través de nuestra vida, y como tal, están sujetas al aprendizaje que tengamos, por lo que es posible que existan dificultades en el momento de llevarlas a cabo. Esto hace que en algunos casos sea oportuna su enseñanza, pues como se ha mencionado estas habilidades favorecen la convivencia a nivel social y personal mejorando la calidad de vida en las personas.

### **Propósitos**

Los propósitos de esta sesión son:

- Que los participantes identifiquen a sus compañeros y a los psicólogos que impartirán el taller, el objetivo, limitaciones, horario, duración y las reglas del mismo.
- Que los participantes reconozcan el concepto de auto concepto y habilidades sociales

### **Actividad 1: Presentación**

Presentación de las psicólogas encargadas de impartir el taller: “Habilidades sociales y auto concepto” y explicar las características del mismo.

**Propósito:** Los asistentes identificarán a las psicólogas que impartirán el taller, y observarán la presentación y delimitación de la forma de trabajar dentro de éste.

**Materiales:** Cañón, computadora portátil.

Las psicólogas se colocaran frente al grupo y se presentarán diciendo su nombre completo y las expectativas que tienen sobre los participantes. Las psicólogas se presentarán comenzando por Erika Ayala Miranda, Verónica González Bolaños y Zyania Melchy Ramos. Posteriormente realizarán la exposición y la psicóloga Verónica explicará las características del taller, se les preguntará a los asistentes si tienen alguna duda y que sugerencias harían a la forma de trabajo que se les presenta.

Se realizará una presentación en PowerPoint donde la psicóloga expondrá las características y algunos datos del taller a impartir, los cuales son:

- Ψ Horario
- Ψ Tolerancia
- Ψ Forma de trabajo
- Ψ Reglas dentro del aula (cuadro 1)
- Ψ Temas del Taller

**Sugerencias para un mejor trabajo en el grupo.**

- \*No comer durante la sesión.
- \*Ser puntual.
- \*Asistir a todas las sesiones (max. 2 faltas)
- \*Celulares en vibrador (No jugar, no escribir mensajes o contestar llamadas dentro del salón)
- \*No maquillarse durante la sesión.
- \*No Romancear.
- \*No realizar actividades curriculares.

Cuadro 1. Sugerencias para un mejor trabajo en el taller.

Se les preguntará si tienen alguna duda y se hará una exposición de los temas principales en el cual se tratarán los siguientes puntos

1. Qué son las habilidades sociales
2. Qué es el auto concepto
- 3.Cuál es su importancia y como se relacionan
4. ¿Qué le estoy reflejando a los otros?

Cuadro 2. Temas de la presentación

**Actividad 2**

Presentación entre los asistentes del taller.

**Propósito:** Que cada uno de los participantes identifiquen los nombres y algunas características de los demás. **“Nombre – cualidad”**

La psicóloga Zyania pedirá a cada participante que se ponga de pie y que digan su nombre completo, su edad, su ocupación y que es lo que hacen en su tiempo libre, también mencionarán una característica personal que empiece con la primera letra

de su nombre. Se preguntará a los demás asistentes si tienen alguna pregunta que hacerle al participante y se dará paso a la siguiente actividad.

### **Actividad 3. Dinámica grupal.**

**Propósito:** Conocer como se perciben mediante un dibujo y respondiendo unas preguntas.

**Materiales:** Hojas blancas impresas con preguntas.

La psicóloga Verónica proporcionará una hoja impresa a cada uno de los asistentes y se les dará la siguiente instrucción: hagan un dibujo que represente la manera en la que se perciben y respondan las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Quién soy?
- 2.- ¿Qué me gusta de mí?
- 3.- ¿Qué no me gusta de mí?
- 4.- ¿Qué harías para cambiarlo?

Posteriormente se hará una retroalimentación de la actividad, al pedir que 5 participantes pasen de manera voluntaria a explicar su dibujo y sus respuestas.

Para ayudar a la reflexión se harán las siguientes preguntas

1. ¿Encontraste cosas que te gustaran o que no te gustaran de ti que antes no conocías?
2. ¿Crees que los demás perciben de la forma en cómo te describiste, o tienen otro concepto de ti? ¿Por qué crees que es así?
3. ¿Crees que está en ti el poder cambiar las cosas que no te gustan de tu persona?

### **Cierre.**

La psicóloga Erika dará las conclusiones de esta sesión al realizar las siguientes preguntas a los participantes

- 1.- ¿Qué aprendiste el día de hoy?
2. ¿Qué es el auto concepto y las habilidades sociales?
3. ¿Crees que la Forma en cómo te ven los demás depende de ti?
- 4.- ¿Qué conceptos tomarías en cuenta para tu vida diaria?

### **Tarea**

**Propósito:** Medir mediante una escala el auto concepto de los participantes al inicio del taller ( ver anexo 4)

La psicóloga Zyania dará las siguientes instrucciones “De tarea tienen que llenar la escala que se es presente a continuación de acuerdo a sus creencias y opiniones. Recuerden que no hay respuestas malas ni buenas”. A continuación se explicará la escala y se les proporcionaran las hojas correspondientes



**No. Sesión 2****Eres lo que reflejas...**

Como ya se había mencionado, las habilidades sociales se encuentran muy ligadas a nuestra actitud, pues esta resulta un elemento indispensable en la imagen que tengamos de nosotros mismos, esta imagen se desarrolla a partir del medio donde nos desarrollemos, pues de esta forma logramos apropiarnos de construcciones acerca de nuestras habilidades y limitaciones. Como seres humanos, el concepto que desarrollamos de nosotros mismos es importante, debido a que, como nos veamos y valoremos será la forma en cómo nos expresemos formándose así la auto concepto o auto eficacia. Desde el modelo cognitivo- conductual y de acuerdo con Bandura (1987), "*la auto eficacia se define como los juicios que cada individuo hace sobre sus capacidades, en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado*"<sup>86</sup>

Para que se formen estos juicios o evaluaciones el aspecto social es de gran relevancia, pues es a partir de las interacciones con los otros que hacemos juicios y evaluaciones acerca de nosotros mismos. Cuando nacemos, dependemos totalmente de quienes están a nuestro alrededor para formarnos una idea aproximada del mundo, así como de las personas con las que convivimos y de nosotros mismos. De esta manera, por la forma en la que somos tratados y definidos como individuos, vamos desarrollando una opinión acerca de nosotros: el auto concepto (Sureda, 2001).<sup>87</sup> Esto, quiere decir que, la formación de estas construcciones está influenciada por las opiniones de nuestros semejantes, la forma que tengamos de autoevaluarnos será un reflejo de la percepción que los demás tienen de nosotros, por lo que nuestra evaluación consistirá en darle credibilidad o no a estas opiniones.

---

<sup>86</sup> Bandura, A. (1987). *Self-efficacy : the exercise of control*. Freeman: New York

<sup>87</sup> Sureda, L. (2001). *Cómo mejorar el auto concepto, programa de intervención para la mejora de habilidades socio personales en alumnos de secundaria*. México. CCS.

Asimismo, los seres humanos tenemos tres alternativas para reaccionar cuando recibimos información sobre nosotros mismos: podemos creerlo y comenzar a actuar conforme a esa expectativa, o ignorarla totalmente y seguir impassibles, también podemos no estar de acuerdo y comenzar a actuar en una forma totalmente opuesta para demostrar que aquello que se decía de nosotros estaba equivocado.

El auto concepto de acuerdo con Worchel, Cooper, Goethals y Olson (2003)<sup>88</sup>, es la valoración que hacemos de nosotros mismos. Esto se refleja en una auto concepto alta o baja, cada una tiene características diferentes respecto a nuestra persona y por consiguiente nuestra forma de actuar. Por ejemplo, las personas con una baja auto concepto tienden a comportarse de forma segura después de tener un acierto, cuando creen que es seguro, pero cuando fallan prefieren evitarlas porque piensan que podrían tener resultados negativos. Por esto las atribuciones que hace la gente sobre las causas de su fracaso en la primera tarea son extremadamente importantes.

Si las personas atribuyen el fracaso a su capacidad de enfrentar situaciones diferenciales, hay pocas razones para que lo intenten de nuevo y esto representa un problema cuando se desea salir o prevenir conductas autodestructivas como: el abuso del alcohol, drogas, alimentos o intentos de suicidio que no sean atribuibles a una auto concepto deficiente ya que se tiene miedo a la confrontación. Pero si se atribuye el fracaso a la acción, entonces no caerá en un estado de impotencia y sucesivamente poca disposición para volver a intentarlo. Esto sugiere que la gente se siente desvalida cuando atribuye sus fracasos y otros resultados negativos a causas internas, estables y generales.

---

<sup>88</sup> Worchel, S., Cooper, J., Goethals, G., R., Olson, J., M. (2003). Psicología Social. Caps. 3, págs. 64-91. Edit. Thomson. México.

## **Propósitos.**

Los propósitos para esta sesión son los siguientes:

- Que los participantes definan los términos de auto concepto, y área de desarrollo.
- Que los usuarios reconozcan mediante la lectura la importancia del auto concepto
- Que los participantes identifiquen sus cualidades y sus áreas de desarrollo.
- Que los asistentes identifiquen cualidades que los otros perciben en ellos

### **Actividad 1. Revisión de la tarea**

**Duración:** 10 minutos

**Material:** Hojas de tarea

Para iniciar con la sesión, las psicólogas procederán a revisar la tarea, para ello se preguntará a los participantes acerca de su realización.

La psicóloga Erika pedirá de manera voluntaria que 6 personas participen y comenten su auto evaluación en la escala dada. Se dará una retroalimentación de los comentarios a través de las siguientes preguntas

¿Cuáles afirmaciones puntuaste con mayor calificación? ¿Por qué?

¿Cuáles afirmaciones puntuaste con menor calificación? ¿Por qué?

¿Te costó trabajo contestar alguna de las preguntas? ¿Cuál? ¿Por qué?

Las reactivos contenían afirmaciones positivas y negativas acerca de la percepción que tienes de ti mismo. ¿Qué reactivos puntuaste con mayor calificación los negativos o los positivos? Por qué asignaste estos valores a dichas afirmaciones?

Retomando lo hecho en este ejercicio ¿Cómo consideras que te percibes a ti mismo?

## Actividad 2: Exposición teórica de los contenidos de la sesión.

**Duración:** 15 minutos

**Materiales:** Lap top, cañón.

La psicóloga Zyania realizará una presentación acerca de los contenidos que se van a manejar durante la sesión, los temas abordados en ella serán los siguientes:

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>7. Auto concepto y auto eficacia</li> <li>8. Importancia del auto concepto</li> <li>9. Como nos vemos nos comportamos</li> <li>10. Cómo se forma el auto concepto</li> <li>11. Características: Cualidades y áreas de oportunidad</li> </ul> |
|---|

Cuadro 1. Temas a desarrollar en la introducción

Se pedirá a los participantes que definan el concepto de cualidad y de áreas de oportunidad con el fin de evaluar si reconocen dichos términos, finalmente se preguntará si tienen alguna duda y se pasará a la siguiente actividad.

## Actividad 3: Lectura y preguntas.

**Duración:** 20 minutos

**Materiales:** Lectura impresa (Ver anexo 5.1)

La psicóloga Verónica coordinará esta actividad, por lo que pedirá a los asistentes leer el texto “El verdadero valor del anillo” y responder a las siguientes preguntas.

Se les pedirá a 3 de ellos que comenten las preguntas.

- 1- ¿Cómo podría esta lectura cambiar la visión que tienes de ti mismo?
- 2- ¿Qué emociones despierta en ti esta lectura?
3. ¿Qué reflexión haces acerca de tu persona a partir de la lectura?

3- ¿En qué situación te has identificado con el chico del relato y como lo resolverías?

### **Actividad 3: Actividad grupal.**

**Duración:** 30 minutos

**Materiales:** Hojas blancas, colores y libro de papel.

La psicóloga Erika proporcionará una hoja blanca a los asistentes y les darán la siguiente instrucción: “Dividan en dos su hoja, quiero que anoten de un lado todas las cualidades, características o habilidades positivas que poseen, mientras que del otro lado quiero que anoten sus áreas de oportunidad, recuerden que son aspectos de nuestra persona que podemos mejorar”. Posteriormente, se pedirá que dejen su hoja un momento de lado y se les entregará un libro y colores pidiéndoles que pongan su nombre en la portada del mismo y lo decoren como más les agrade. Se les pedirá que pongan su nombre en cada una de las páginas de su libro y que lo pasen al compañero que se encuentre a su lado derecho.

Cuando el libro lo tenga su compañero debe escribir todas las cualidades que vea en el compañero al que le pertenece el libro, todas las cualidades deben ser positivas y no importa el número de cualidades que escriba en el, a su vez se les recordará que deben siempre mantener el respeto hacia los otros y que aunque no se conozcan existen características positivas en todos nosotros que podemos reconocer. Cuando el compañero termine de escribir en el libro, cambiará a una hoja nueva y lo pasará al siguiente compañero. Así se desarrollará la actividad hasta que el libro llegue a su dueño.

Se les pedirá a los asistentes que lean su libro y que comparen lo que les escribieron sus compañeros con lo que ellos pusieron en la primera hoja. A continuación se harán las siguientes preguntas:

1. ¿Hubo diferencias entre lo que escribieron tus compañeros y lo que tu escribiste? ¿por qué crees que fue así?
- 2- ¿Qué cualidades anotaron tus compañeros que tú desconocías?
- 3- ¿Qué cualidades son las que mejor te describen? ¿Por qué?
- 4- ¿Cómo podría esta actividad mejorar tu auto concepto?

### **Cierre**

La psicólogas retroalimentarán a los participantes para que reconozcan la importancia de la auto concepto en la forma en sus relaciones interpersonales. Se les realizarán preguntas como:

- ¿Cómo te sentiste en las actividades del día de hoy? ¿Por qué?
- ¿Consideras que es importante el auto concepto que tienes con respecto a la forma de comunicarte con los demás?
- ¿Consideras que nos relacionamos igual cuando tenemos un auto concepto negativo que cuando tenemos uno positivo? ¿Por qué?
- ¿Qué aspectos de la sesión de hoy retomarías para tu vida diaria?
- ¿Qué aprendiste hoy?

### **Tarea:**

**Objetivo:** que los participantes identifiquen la importancia de la influencia social en las relaciones interpersonales.

### **Instrucciones**

La psicóloga Zyania explicará la tarea.

De las siguientes imágenes con quien te sentirías más afín para relacionarte en un contexto real. Para ello utilizaras una escala del 0 al 5, donde 0 es nada afín y 5 es muy afín (Ver anexo 6)

### **Anexo 5.1 Lectura “El Verdadero Valor del Anillo”**

Un joven concurre a un sabio en busca de ayuda.

- Vengo, maestro, porque me siento tan poca cosa que no tengo fuerzas para hacer nada. Me dicen que no sirvo, que no hago nada bien, que soy torpe y bastante tonto. ¿Cómo puedo mejorar maestro?. ¿Qué puedo hacer para que me valoren más?

El maestro, sin mirarlo, le dijo:

- ¡Cuánto lo siento muchacho, no puedo ayudarte, debo resolver primero mis propios problemas. Quizás después... Si quisieras ayudarme tú a mí, yo podría resolver este tema con más rapidez y después tal vez te pueda ayudar.

- E... encantado, maestro -titubeó el joven pero sintió que otra vez era desvalorizado y sus necesidades postergadas-.

- Bien -asintió el maestro-. Se quitó un anillo que llevaba en el dedo pequeño de la mano izquierda y dándole al muchacho agregó: Toma el caballo que está allí afuera y cabalga hasta el mercado. Debo vender este anillo para pagar una deuda. Es necesario que obtengas por él la mayor suma posible, pero no aceptes menos de una moneda de oro. Vete y regresa con esa moneda lo más rápido que puedas.

El joven tomó el anillo y partió. Apenas llegó, empezó a ofrecer el anillo a los mercaderes. Estos lo miraban con algún interés hasta que el joven decía lo que pretendía por el anillo. Cuando el joven mencionaba la moneda de oro, algunos reían, otros le daban vuelta la cara y sólo un viejito fue tan amable como para tomarse la molestia de explicarle que una moneda de oro era muy valiosa para entregarla a cambio de un anillo.

En afán de ayudar, alguien le ofreció una moneda de plata y un cacharro de cobre, pero el joven tenía instrucciones de no aceptar menos de una moneda de oro, así que rechazó la oferta.

Después de ofrecer su joya a toda persona que se cruzaba en el mercado -más de cien personas- y abatido por su fracaso, montó su caballo y regresó.

¡Cuánto hubiese deseado el joven tener él mismo esa moneda de oro! Podría habérsela entregado al maestro para liberarlo de su preocupación y recibir entonces su consejo y su ayuda.

- Maestro -dijo- lo siento, no es posible conseguir lo que me pediste. Quizás pudiera conseguir 2 ó 3 monedas de plata, pero no creo que yo pueda engañar a nadie respecto del verdadero valor del anillo.

- ¡Qué importante lo que dijiste, joven amigo! -contestó sonriente el maestro-. Debemos saber primero el verdadero valor del anillo. Vuelve a montar y vete al joyero. ¿Quién mejor que él para saberlo? Dile que quisieras vender el anillo y pregúntale cuánto da por él. Pero no importa lo que ofrezca, no se lo vendas. Vuelve aquí con mi anillo.

El joven volvió a cabalgar. El joyero examinó el anillo a la luz del candil, lo miró con su lupa, lo pesó y luego le dijo:

- Dile al maestro, muchacho, que si lo quiere vender ya, no puedo darle más que 58 monedas de oro por su anillo.

- ¿¿¿58 monedas???? -exclamó el joven-.

- Sí, -replicó el joyero-. Yo sé que con tiempo podríamos obtener por él cerca de 70 monedas, pero no sé... Si la venta es urgente...

El joven corrió emocionado a casa del maestro a contarle lo sucedido.

- Siéntate -dijo el maestro después de escucharlo-. Tú eres como este anillo: una joya única y valiosa. Y como tal, sólo puede evaluarte verdaderamente un experto. ¿Qué haces por la vida pretendiendo que cualquiera descubra tu verdadero valor?

Y diciendo esto, volvió a ponerse el anillo en el dedo pequeño de su mano izquierda.



**Tarea**

Puntúa las siguientes imágenes de acuerdo a la afinidad que sientas con cada una de las personas presentadas. Debes asignar un valor del 0 al 5, en una escala gradual en donde 0 es nada afín y 5 es muy afín (ver anexo 6)

**No. Sesión 3****Estereotipos**

Como hemos mencionado previamente, el ser humano es un ser social que tiene la necesidad de relacionarse con sus semejantes, a través de estas interacciones es que el hombre construye redes que facilitan la interacción con los otros y que permiten constituir grupos con el fin de obtener protección, sustento y generar una identidad individual. Un grupo se forma a partir de la interacción entre dos o más personas y a partir de él surgen relaciones humanas.. “Un grupo es una reunión, más o menos permanente, de varias personas que interactúan e ínter fluyen entre si con el fin de lograr ciertas metas comunes, y que rigen su conducta por una serie de normas y valores”<sup>89</sup> .

A lo largo de nuestra vida nos vamos afiliando a grupos de acuerdo a las necesidades que tengamos y a los requerimientos que se nos van exigiendo. A su vez, nos relacionamos en los grupos con los que sentimos una identificación, ya que adoptamos sus normas e ideologías, y a partir de ello desempeñar los roles asignados. González (1978). Menciona que por lo general, los grupos se pueden formar a través de intereses como: la atracción interpersonal, de las cuales se desglosa la proximidad, el contacto, la interacción, el físico y la semejanza.

Sin embargo, el formar parte de un grupo también hace que como individuos tengamos la capacidad de influir en los demás y a la vez resistir a su influencia, lo cual se conoce como poder social<sup>90</sup>, este poder en los grupos hace que la persona realice conductas que le parecen apropiadas de acuerdo a la internalización que tenga, sin embargo, esta influencia puede ser tanto positiva como negativo, por lo que es importante tener un criterio propio que impida dejarnos llevar por los otros.

---

<sup>89</sup> González, J. N. (1978). *Dinámica de grupos: Técnicas y tácticas*. Pax México: México. p.p16

<sup>90</sup> Worcherl y Cooper. ( 2002). *Psicología Social*. Thomson: México.

Como se menciona anteriormente, es importante mantener un criterio firme y no dejarse influir por lo que vemos o por quienes nos rodean, y de este modo el auto concepto es una parte fundamental para lograrlo, y esto se refiere al contenido de nuestros conocimientos y convicciones sobre nuestros atributos, por eso una persona que no tiene confianza en sí misma, ni en sus propias posibilidades, no va a comportarse de acuerdo a un auto concepto elevado. Sin embargo, es importante recordar que sabemos mucho de nosotros que los demás ignoran y que no deberíamos dejar que nos afecte en demasía lo que piensen y así protegemos o mantenemos un auto concepto elevado, lo cual influye en el hecho de dejarnos influenciarnos o no. <sup>91</sup>

El auto concepto se encuentra íntimamente ligado a los estereotipos, pues como ya se había mencionado anteriormente, el pertenecer a un grupo, nos crea una identidad. El estereotipo es una imagen simplificada de lo que puede ser una persona, en específico un grupo, pues comparten ciertas cualidades y características, existen estereotipos positivos y negativos<sup>92</sup>, sin embargo, los estereotipos siempre tienden a querer predecir la conducta de los individuos, basándose solamente en apariencias.

Los estereotipos generan distorsiones acerca de la personalidad y las conductas que un individuo realiza, lo que genera cambios en el auto concepto, pues mientras se hace énfasis en algunas características, se puede hacer caso omiso de otras, esto a su vez generará diferentes reacciones de otras personas hacia el individuo, lo que reforzara positiva o negativamente, pensamientos y conductas presentadas por el sujeto.

---

<sup>91</sup> Worchel, S., Cooper, Ibidem. Caps. 3, págs. 64-91.

<sup>92</sup> Bargh, J. A.; Chen, M. & Burrows, L. (1996) Automaticity of social behavior: Direct effects of trait construct and stereotype activation on action. *Journal of Personality and Social Psychology*; 71(2): 230-244

### **Actividad 1. Revisión de la tarea**

La sesión pasada se dejó de tarea a los participantes que identificaran la importancia de la influencia social en las relaciones interpersonales, para ello, se les pidió que asignaran un valor, que expresaba afinidad para relacionarse con determinados grupos, en las imágenes mostradas. En la tarea los participantes debieron asignar un número del 0 a 5 a las representaciones expuestas.

La psicóloga encargada de coordinar esta actividad será Zyania, Para hacer la revisión preguntará lo siguiente a las personas que quieran participar de manera voluntaria

- ¿Con que imagen te identificas más? ¿por qué?
- ¿Qué valor asignaste a cada imagen? ¿Por qué?
- ¿Por qué sientes mayor afinidad con este grupo y menos con este otro?
- ¿Cómo crees que influyeron los estereotipos que tenemos de estos grupos para hacer esta valoración?
- ¿De qué manera crees que influye el estereotipo en tu auto concepto?
- ¿Una imagen te permite definir como es una persona? ¿Por qué?

Al concluir la revisión se dará una conclusión y se procederá con la siguiente actividad.

### **Actividad 2. Exposición teórica de los contenidos y presentación de un video.**

**Propósitos:** Que los usuarios conozcan los conceptos que se abordarán a lo largo de la sesión y respondan unas preguntas sobre un video que se les mostrará.

<http://www.youtube.com/watch?v=spN1NTImDbs>

<http://www.youtube.com/watch?v=nWfPaMJeg-M>

**Materiales:** cañón, computadora y hojas impresas.

La psicóloga Verónica estará encargada de esta actividad, ella les mostrará a los participantes 2 videos relacionados a la influencia social, el primero es un comercial que muestra la manera en la los padres influyen en la conducta de sus hijos y como estos reproducen lo que observan de sus padres. El segundo video muestra un experimento de conformidad que realizó Asch, en 1950, en el cual se les muestra a los participantes 2 tarjetas; en la primera tarjeta hay 3 líneas de distintos tamaños y en la segunda hay una línea de tamaño similar a una de las líneas de la otra tarjeta.

Deben responder las siguientes preguntas:

- 1- ¿Has estado en una situación similar como en la de uno de estos videos?  
¿Qué te ocurrió a ti?
- 2- ¿Has sido influenciado obteniendo un resultado funcional?
- 3- ¿Has sido influenciado para hacer algo que no deseabas?
- 4- ¿Consideras que eres fácil de influenciar?
- 5- ¿Has detectado quien o quienes influyen en tu vida?
- 6- ¿De qué manera lo hacen?
- 7- ¿En el segundo video, como hubieras reaccionado?

Se hará una retroalimentación y se dará paso a la siguiente actividad

### **Actividad 3. Las personas que más me influyen.**

**Propósito:** Que los asistentes realicen un mapa mental e identifiquen que personas tienen más influencia sobre ellos.

**Materiales:** hojas blancas y lápices.

Las psicóloga Erika proporcionará una hoja y un lápiz a cada participante y se les dará la siguiente instrucción: En la hoja blanca realicen un mapa mental cuya idea central sean ustedes, deben poner personas con las que tengan algún tipo de relación, ya sea de trabajo, amistosa, familiar o de los medios de comunicación. Se les pedirá a 5 de los participantes que pasen al frente y expongan su mapa mental, deben responder las siguientes preguntas:

- 1- ¿Qué persona colocaste primero? ¿Por qué?
- 2- ¿Qué tipo de relación tienes con esa persona?
- 3- Menciona 3 personas de tu mapa mental que más han influido en tu vida, pueden ser familiares, amigos o personales de televisión.
- 4- ¿De qué manera han influido estas personas en tu vida?
- 5- ¿Qué haces para cumplir con ese estereotipo o imagen?
- 6- ¿Qué implicación tiene en tu vida cumplir con esta imagen?

Se les pregunta a los asistentes si tienen alguna duda o comentario acerca de la actividad y se dará paso a la siguiente actividad.

#### **Actividad 4: Actitudes ante los demás**

**Propósito:** Que los participantes expliquen y describan el porqué actuamos de acuerdo a nuestra percepción y no de acuerdo a los hechos presentados en cada situación

A continuación la psicóloga Zyania repartirá a cada uno de los participantes una lectura “El traje nuevo del Rey” a continuación pedirá a los asistentes leer con atención la lectura, para después responder las siguientes preguntas: (Anexo 5.2)

Después de leer la lectura la psicóloga Erika realizará las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es el auto concepto que el rey tenía?
2. ¿Este auto concepto se encontraba en función de otras personas? ¿por qué?
3. Menciona alguna situación parecida que se haya dado en tu experiencia

### **Cierre**

Las psicólogas retroalimentarán a los participantes para que reconozcan la importancia de los estereotipos en el auto concepto y como esto influye en sus relaciones interpersonales. Se les realizarán las siguientes preguntas.

1. ¿Cómo te sentiste en las actividades del día de hoy? ¿Por qué?
2. ¿Consideras que es importante el auto concepto que tienes con respecto a la forma de comunicarte con los demás?
3. ¿Consideras que nos relacionamos igual cuando tenemos un auto concepto negativo que cuando tenemos uno positivo? ¿Por qué?
4. ¿Consideras que es funcional tratar a las personas con respecto a un estereotipo?
5. ¿Cómo puedes reducir el impacto de un estereotipo en tu auto concepto?
6. ¿Qué aprendiste hoy?

### **Tarea**

**Propósito:** Que los participantes identifiquen una situación donde sientan frustración e identifiquen sus cogniciones, sus acciones y sus emociones.

La psicóloga Verónica explicará la tarea, por lo cual dará las siguientes instrucciones “En esta semana te pedimos que pongas mucha atención sobre aquellas situaciones que te provoquen un sentimiento de frustración.

A continuación ya que tengas identificada dicha situación contesta lo que se te pide, ten en cuenta que cada casilla es sumamente importante para tener información suficiente. (Anexo 5.3)

## **Anexo 5.2 Lectura “El traje nuevo del Rey”**

### **Hans Christian Andersen**

Hace muchos años vivía un rey que era comedido en todo excepto en una cosa: se preocupaba mucho por su vestuario. Un día escuchó a dos charlatanes llamados Guido y Luigi Farabutto decir que podían fabricar la tela más suave y delicada que pudiera imaginar. Esta prenda, añadieron, además tenía la especial capacidad de ser invisible para cualquiera estúpido o incapaz para su cargo. Por supuesto, no había prenda alguna sino que los pícaros hacían que como que trabajaban en la ropa, pero se quedaban ellos los ricos materiales que solicitaban para tal fin.

Sintiéndose algo nervioso acerca de si él mismo sería capaz de ver la prenda o no, el emperador envió primero a dos de sus hombres de confianza a verlo. Evidentemente, ninguno de los dos admitieron que eran incapaces de ver la prenda y comenzaron a alabar a la misma. Toda la ciudad había oído hablar del fabuloso traje y estaba deseando comprobar cuán estúpido era su vecino.

Los estafadores hicieron como que le ayudaban a ponerse la inexistente prenda y el emperador salió con ella en un desfile sin admitir que era demasiado inepto o estúpido como para poder verla.

Toda la gente del pueblo alabó enfáticamente el traje temerosos de que sus vecinos se dieran cuenta de que no podían verlo, hasta que un niño dijo:

***“Pero si va desnudo”***



La gente empezó a cuchichear la frase hasta que toda la multitud gritó que el emperador iba desnudo. El emperador lo escuchó y supo que tenían razón, pero levantó la cabeza y terminó el desfile

### **Anexo 5.3 Registro Situaciones Frustrantes**

DESCRIBE LA SITUACIÓN QUE HAYAS ELEGIDO RECUERDA QUE DEBES SER LO MAS ESPECIFICO POSIBLE

QUE PENSASTE	QUE SENTISTE	QUE HICISTE

**No. Sesión 4****Tolerancia a la frustración.**

Como se ha venido mencionando, nos encontramos inmersos en una sociedad que cada día nos impone retos, estos van desde hacer cosas simples, como resolver una suma para saber cuánto gastaremos en pasajes en un día, hasta poder realizar una receta para preparar nuestra comida. Sin embargo, no siempre podemos controlar las situaciones que se nos presentan, esto se debe a que hay eventos que no se encuentran en nuestro poder, tal es el caso de situaciones ambientales, contingencias inesperadas o hasta aquellas que tienen que ver con la toma de decisiones de otros y en las cuales no tenemos ninguna autoridad.

Cuando no tenemos el control sobre alguna situación o si esta no se realiza de la forma en la que lo esperábamos surge la frustración, ésta se produce cuando las expectativas del individuo no coinciden con los hechos reales<sup>93</sup> generándose respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales que provocan dichos malestares. De esta forma, el hecho no es frustrante en sí mismo, lo que resulta frustrante, es que los acontecimientos no se produzcan como el sujeto lo esperaba y que las expectativas que tenía puestas sobre ese evento no se concreten. Analizando el punto anterior, se puede llegar a la conclusión de que la frustración la producimos nosotros mismo, por lo que también reducirla depende de nosotros ya que lo único de lo que podemos tener “control” es de lo que pensamos, hacemos y sentimos, por lo que disminuir la frustración está en función de aprender a hacer cambios sobre todo a nivel cognitivo y conductual.

Para aprender a tolerar la frustración primero hay que aceptar que como seres humanos todos poseemos limitaciones y que a su vez nos es imposible controlar las acciones de los otros, en segundo lugar es pertinente hacer una reestructuración de los pensamientos, pues si estos son negativos el sujeto puede

---

<sup>93</sup> Dollard, J & colab. (1989) *Frustration and aggression*. New haven. Yale University.

auto flagelarse constantemente por un acontecimiento que estuvo fuera de su control, así mismo existen ciertas cogniciones que distorsionan la percepción de la persona, por lo que alguien puede sentirse frustrado por tener pensamientos muy rígidos, intransigentes o incongruentes con lo que acontece<sup>94</sup>. En tercer lugar, se puede utilizar la tolerancia para disminuir la frustración, ya que esta permite soportar una situación que nos es desagradable, Aguiló <sup>95</sup> define la tolerancia como *“respeto y consideración hacia la diferencia, con disposición en admitir en los demás una forma de ser y hacer distinta a la propia”*. Es decir, respetamos cuando aceptamos que no pensamos lo mismo y diferimos en nuestras creencias, admitimos que las personas tienen una forma de ser y aunque en ocasiones esto no nos agrada, hay que aprender a respetar lo que las personas hacen y dicen, en el momento en el que no respetamos lo que el otro manifiesta, no estamos tolerando y esto puede ser un factor que propicie violencia o ciertos conflictos y por lo tanto sensaciones frustrantes.

Aprender a manejar la frustración resulta de utilidad en el desarrollo de un buen auto concepto, pues cuando las cosas no resultan como las queremos o planeamos, es fácil que el individuo, se sienta triste, enojada y en algunos casos incapaz, este tipo de sensaciones generan que el individuo se desvalore, por lo que hay que hacer siempre una evaluación de si era una situación que podíamos controlar o si esta era ajena a nosotros para conservar integro nuestro auto concepto

De esta forma la tolerancia a la frustración es de importancia en el desarrollo de cualquier individuo, pues al poder superar aquellas situaciones que le resultan desagradables, es más probable que la persona sea funcional y reduzca sentimientos de ira, tristeza y fracaso.

---

<sup>94</sup> Viamonte, M, Frustraciones (1991). Como afrontarlas en la vida diaria. Trillas: México

<sup>95</sup> Aguiló, A. (1995). *La tolerancia*. Madrid: Hacer Familia.

## Propósitos.

Los propósitos de esta sesión son:

- *Que los participantes comparen situaciones cuando se tiene tolerancia a la frustración y cuando no*
- *Que los participantes analicen cómo manifiestan su frustración en la cotidianidad*
- Que los participantes identifiquen técnicas cognitivo-conductual para disminuir la frustración

### Actividad 1.Revisión de tarea

**Material:** Hojas de tarea

**Duración** 15 minutos

La psicóloga Verónica les pedirá a los participantes que observen su hoja de la tarea de la sesión anterior, solicitará la participación de 5 participantes para que expongan su tarea. Se dará retroalimentación a las participaciones y se preguntará:

¿Cuáles son las diferentes maneras en que reaccionamos ante la frustración?

¿A todos nos molestan los mismos sucesos que a otros? ¿Por qué?

Después de que sucedió la acción que describieron en la tarea ¿pensaron en alguna respuesta diferente? ¿Cuál?

¿Qué sentimientos predominaron en cada una de las situaciones?

Posteriormente se recogerán las hojas de la tarea y se dará una conclusión de que en la vida diaria ocurren situaciones que no dependen de nosotros y debemos aprender a tolerarlas.

## Actividad 2. Solución de problemas.

**Materiales:** Hojas con problemas para resolver, cronómetro, rotafolio, estampas

**Duración:** 30 min

La psicóloga Erika formará equipos de 5 integrantes de la siguiente manera: Se les pedirá que se enumeren del 1 al 5 y se agruparan de acuerdo al número que les haya tocado. Serán aproximadamente 6 equipos de 5 personas y deberán ponerle nombre a sus equipos, los cuales se anotarán en el rotafolio y se pegará en el pizarrón para que todos lo vean.

Se les entregarán los problemas de 1 en 1 ( para ver los problemas ver anexo 5.4), y se les dirá que tienen cierto tiempo para resolverlos, éstos irán desde soluciones fáciles hasta soluciones de alta complejidad. Los tiempos para resolver los problemas serán los siguientes:

Problemas	Tiempo
1.- solución regalada	5 minutos
2.- solución fácil	4 minutos
3.- solución mediana	3 minutos
4.- solución intermedia	2 minutos
5.- solución imposible	1 minuto

Se premiará a los equipos que resuelvan sus problemas en el tiempo establecido, colocando una estampa en el rotafolio, a su vez, no se les mencionará cuanto tiempo tendrán por problema para resolverlo. Cuando comience el problema 3 las psicólogas pasarán a los equipos para ejercer presión sobre los participantes, advirtiéndoles el tiempo que les queda para la resolución de cada uno de ellos,

conforme se les entreguen los problemas 4 y 5 las psicólogas incrementarán la presión en los equipos, hasta que termine el 5to problema.

Posteriormente se les dará la resolución a los problemas y se les pedirá a 2 integrantes de cada equipo que respondan las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Cómo te sentiste cuando comenzaste a resolver los problemas?
- 2.- ¿En algún momento te confiaste del tiempo?
- 3.- ¿Qué pensaste cuando las psicólogas comenzaron a presionar con el tiempo?
- 4.- ¿Sentiste que lo resolverías o que no podrías hacerlo?
- 5.- ¿Sentiste frustración en algún momento?
- 6.- ¿Has estado en alguna situación estresante? ¿Qué hiciste? ¿Cómo resolviste esa situación?

### **Actividad 3. ¿Es tu caso?**

**Material.** Hojas impresas con los casos

**Duración.** 20 min

Se pedirá a los usuarios que formen equipos, para ello se tendrán que numerar del 1 al 4 con el fin de distribuir a los participantes al azar. Una vez agrupados las psicólogas repartirán a cada equipo un caso que ilustre distintas situaciones frustrantes que los participantes deberán ejemplificar. Se pedirá a los equipos que lean con atención la situación que les haya tocado y a continuación la psicóloga Zyania realizará las siguientes preguntas con el fin de poder explicar los conceptos teóricos de la sesión.

¿Les ha pasado algo parecido a alguno de estos casos?

¿Cómo han reaccionado?

¿Qué es lo que piensan cuando una situación así se les presenta?

¿Cómo se sienten cuando las cosas no suceden como lo planean?

¿Consideras que la forma de reaccionar en cada caso es la apropiada?

A continuación la psicóloga explicará los conceptos teóricos preguntando

A partir de lo ejemplificado para ti ¿Qué es la frustración?, ¿Qué es la tolerancia?

Y ¿Qué es la tolerancia a la frustración?

A continuación se pedirá a los participantes que reflexionen sobre lo que se puede hacer para evitar la frustración con el fin de introducir la siguiente actividad.

Casos:

**Caso 1:** Imagina que hoy tienes una exposición muy importante en la escuela, pues de ella depende el 40% de tu calificación total, sales temprano de tu casa, llevas todo tu material listo, además un día antes estudiaste a la perfección cada uno de los conceptos que expondrías, sin embargo cuando llegas al periférico te enteras que acaba de haber un accidente y el tráfico fluye muy lentamente, pasan 10 minutos y solo has avanzado dos metros, pasan 20 minutos y sigues en el mismo lugar. tú comienzas a gritar a insultar al chofer, te bajas en pleno periférico y comienzas a correr...

**Caso 2:** Estas muy contento ya llevas un mes saliendo con aquella persona que te gusta mucho, las cosas van muy bien, se llevan de maravilla y sientes que hay química entre ustedes. Por fin un día decides que es momento de preguntarle si quiere ser tu novio/a, te arreglas más que de costumbre, compras un pequeño presente y te diriges al trabajo, cuando llegas algo te sorprende él/ella se está besando con otro/a, tú te pones muy triste, sin embargo piensas que no es el fin del mundo y que si las cosas no se dieron con esa persona, pues no importa tanto, pues ya encontraras quien te guste y que puedas entablar una relación.

**Caso 3:** Te has esforzado todo el mes para poder obtener ese ascenso, incluso hasta faltaste a la fiesta de cumpleaños de tu mamá por tener que atender los

asuntos del trabajo, sabías que la competencia era reñida, pero tu pusiste todo tu esfuerzo, hasta consideras que estas mejor preparado que todos los demás empleados con los que competiste por el puesto, por fin llega el día en que se anunciaría quien se quedaría con el cargo, tú ya veías ese puesto como tuyo, pensaste qué harías con todo ese dinero extra, por fin te irías de viaje a la playa, pero cuando tu jefe anuncia quien se quedo con el puesto, no eres tú, sino aquel empleado por el que tú no dabas ni un peso, en ese momento no dices nada, pero más tarde en la oficina de tu jefe, tu le gritas y hasta lo avientas.

Caso 4: Llevas meses planeando el día de tu cumpleaños, hasta reservaste aquel saloncito que es muy difícil de conseguir,, compraste toda clase de adornos y te esmeraste con la comida y los bocadillos que ese día darías, todo con el fin de poderlo compartir con tus seres queridos. El día de la fiesta estas preparando los últimos detalles cuando recibes una llamada de tu mejor amigo en el mundo, te pide una disculpa porque no podrá asistir pues se siente mal, aunque tú te enfadas y te sientes triste porque no podrá asistir le deseas que se recupere y le dices que ya otro día podrán festejar.

#### **Actividad 4. Revisando conceptos**

**Material.** Material de apoyo para el expositor

**Duración:** 15 min

La psicóloga Verónica dará una breve explicación de algunas técnicas cognitivo-conductuales que pueden ser útiles para disminuir la frustración, esta explicación se dará en un lenguaje entendible para los usuarios y en ellas se mencionará

- **Relajación.** Se expondrá brevemente las técnicas de respiración y de imaginería



- **Auto instrucción.** Se explicará que es posible generar pensamientos que ayuden a afrontar situaciones frustrantes.
- **Exponerse a la situación.** Se mencionará que en ocasiones el exponerse nuevamente a una situación similar, pero en la cual se busque superar la frustración, puede ser benéfico para demostrar que el suceso puede ser menos frustrante de lo que pareciera
- **Hacer un recuento.** El hacer un recuento de las veces que esa misma situación tuvo un resultado favorable en el pasado puede ayudar a cambiar las cogniciones absolutistas de la persona
- **Hacer un registro.** Hacer un auto registros puede ayudar a que la persona perciba sus éxitos y no sobrevalore sus fracasos.
- **Tolerancia.** Aprender a ser tolerante, a aceptar nuestras limitaciones y a saber que no podemos controlar las cosas permite disminuir la frustración.

Cuando se exponga cada una de estas técnicas se pedirá a alguno de los participantes que ponga un ejemplo, ya sea de una situación en donde haya utilizado esta técnicas para reducir la frustración o ya bien de cómo podría implementara en su vida cotidiana.

### **Cierre**

Para hacer el cierre de esta sesión las psicólogas harán una serie de preguntas con el fin de facilitar la reflexión en los participantes.

- ¿Cómo detectaste que manifiestas tus frustraciones?

- ¿Qué es lo que te produce mayor frustración? ¿Cómo podrías afrontar esta situación?
- ¿Cómo podrías aumentar tu tolerancia a la frustración?
- ¿Qué aprendiste hoy?
- ¿Qué retomas de esta sesión para tu vida cotidiana?

### **Tarea.**

**Propósito:** Que los asistentes respondan ante las situaciones que se les presentan.

La psicóloga Erika proporcionará una hoja a cada uno de los participantes y se dará la siguiente instrucción: Deben leer las situaciones que se les presentan y elegir una de las 3 posibles formas de respuesta a cada situación colocando la letra correspondiente en el cuadro que se encuentra frente a cada inciso. (Anexo 7)

### **Anexo 5.4 Problemas a Resolver**

#### **Problemas**

1.- Solución regalada:

**Cuanto es la mitad de  $2 + 2$ ?** (la respuesta es 3)

2.- Solución fácil

**¿Qué pasa en Madrid y en Buenos Aires todos los días de 5 a 6 de la tarde?**  
(1 hora)

3.- Solución mediana

Considerando la siguiente sucesión de letras, que letra es la que sigue para que la sucesión sea coherente

**U D T C C S S O N \_** (La letra D son la primer letras de los números uno a diez)

4.- Solución intermedia

**Un explorador cayó en manos de una tribu de indígenas, se le propuso la elección entre morir en la hoguera o envenenado. Para ello, el condenado debía pronunciar una frase tal que, si era cierta, moriría envenenado, y si era falsa, moriría en la hoguera. ¿Cómo escapó el condenado a su funesta suerte?** (El condenado dijo: «MORIRÉ EN LA HOGUERA». Si esta frase es cierta, el condenado debe morir envenenado. Pero en ese caso ya es falsa. Y si es falsa, debe morir en la hoguera, pero en este caso es verdadera. El condenado fue indultado.)

5.- Solución imposible

**Cuando yo digo la verdad, tú también. Pablo: Cuando yo miento, tu también. ¿Es posible que en esta ocasión uno mienta y el otro no?** (No es posible. La falsedad de la afirmación de Andrés implica la falsedad de la afirmación de Pablo y viceversa.)

**Sesión No. 5****Asertividad.**

Dentro de las habilidades sociales, una de los comportamientos fundamentales y que es aprendido a través de la interacción con otros, es la asertividad, la cual de acuerdo Fesrerheim y Baer <sup>96</sup> se define como la “expresión adecuada de cualquier emoción que no sea la ansiedad hacia otras personas”, en otras palabras la asertividad implica expresar sentimientos, emociones, opiniones, pensamientos etc. de manera que estos no afecten a los otros pero que a su vez enuncien lo que queremos comunicar. Para ello se hace uso del lenguaje tanto verbal como no verbal, ya que existen diversas formas de comunicación, por lo que una respuesta asertiva debe contener elementos verbales y metalingüísticos adecuados para transmitir el mensaje de manera apropiada.

En la comunicación existen diferentes tipos de respuesta: agresivo, pasivo y asertivo, el primero ellos, y el cual depende íntimamente de la forma de aprendizaje de cada individuo, se da cuando la persona transmite el mensaje a través de respuestas violentas, por lo que puede tener el objetivo de herir a los demás por sentir que todos desean lastimarlo aún cuando dicha situación sólo sea producto de la interpretación personal. Por otro lado, la segunda forma de respuesta es la pasiva, la cual implica una serie de comportamientos sumisos por lo que el individuo es fundamentalmente inseguro y al no saberse defenderse se siente herido y angustiado en la mayoría de las interacciones personales en las que se encuentre. Finalmente la respuesta asertiva es la última forma de comunicación que permite dialogar evitando estos extremos. Sin embargo cabe señalar que la asertividad no es un estado constante, y que se ve influenciada por el contexto en el que nos desenvolvamos, pues en ocasiones tenemos que ser más agresivos o más sumisos según sea el caso, al ser asertivos tenemos que saber identificar cuando es más conveniente cada tipo de respuesta.

---

<sup>96</sup> Fesrerheim y Baer (1975) “No diga si cuando quiere decir no”. El APRENDIZAJE asertivo (AA) que puede cambiar su vida. Grijalbo. México. pp 15- 35.

Por el contrario si no expresamos nuestro sentir podemos quedar insatisfechos lo cual conllevaría a una serie de sentimientos que van desde el arrepentimiento y la culpabilidad hasta la frustración. A pesar de que decir lo que pensamos, lo que creemos y sentimos nos suele costar trabajo (ya que a veces pensamos que no le importa al otro o que lo incomodaremos con algún comentario) es fundamental hacerlo, pues de lo contrario propiciamos sentimientos de frustración que afectan nuestro bienestar psicológico, además es importante recordar que siempre podemos elegir la manera en la que queremos responder, por lo que está en nosotros ser asertivos.

Cabe recalcar, que comportarnos de manera asertiva nos permite expresar nuestras necesidades, pensamientos y sentimientos con sinceridad, respetando nuestros derechos y respetando los derechos de los demás, esto nos permite mejorar nuestra auto concepto, aumentar nuestra confianza, defender nuestros derechos y responsabilizarnos de nuestros actos.<sup>97</sup>

### **Propósitos.**

Los propósitos para esta sesión son los siguientes:

- Que los usuarios enumeren en una lista los derechos asertivos.
- Que los participantes identifiquen sus derechos asertivos y las características de las diferentes formas de respuesta
- Que los usuarios practiquen dar una respuesta asertiva en diferentes contextos y situaciones

---

<sup>97</sup> Shelton, N. & Burton, S. (2004). *Haga oír su voz sin gritar; Asertividad*. Madrid: Fundación confemetal.

### Actividad 1. Revisión de tarea.

**Duración:** 15 min

**Material:** Hojas de tarea

Para iniciar la sesión, la psicóloga Erika les pedirá a los asistentes que saquen su cuestionario de asertividad y se les pedirá que tengan la sumatoria de sus resultados. Se les explicarán los resultados de cada inciso:

- **Mayoría de A:** si la mayoría de las respuestas caen en este inciso hay una tendencia a responder de manera agresiva ante las situaciones que se presenten, es decir, la persona consigue lo que quiere, sin embargo pasa por alto los derechos de la otra persona y en ocasiones puede experimentar sentimientos de ira y ansiedad si la situación ya no se encontrara bajo su control.
- **Mayoría de B:** cuando la mayoría de las respuestas están en este inciso la manera de responder ante las situaciones es asertiva, es decir, la persona expresa sus sentimientos, emociones y creencias defendiendo sus derechos sin pisotear los derechos del otro, es decir, está abierto a la crítica y defiende con argumentos lo que piensa, tiende a sentirse bien después de haber expresado sus inquietudes.
- **Mayoría de C:** si la mayoría de respuestas tienen la letra c, la persona tiende a actuar de manera pasiva ante las situaciones, es decir, trata evitar las confrontaciones y los desacuerdos, no expresa lo que siente, puede tener sentimientos de frustración, desconfianza e impotencia por no expresar sus sentimientos.

Se les pedirá a 5 de ellos que compartan sus respuestas y se les harán las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo te sentiste al responder el cuestionario?
2. ¿Hubieras actuado de manera diferente ante alguna de estas situaciones?

3. ¿Consideras que así es tu forma de responder ante situaciones similares?
4. ¿Qué sentimientos experimentas cuando respondes ante alguna situación?

### **Actividad 2: Derechos Asertivos**

**Material:** Hoja de derechos asertivos., Cañón y laptop

**Duración:** 30 minutos.

El objetivo de la dinámica es que los participantes enumeren los derechos asertivos con el fin de que identifiquen lo que pueden exigir, así como las limitaciones que esto implica. Para esto la psicóloga Zyania dividirá a los participantes en equipos enumerando a cada uno al azar. Una vez formados los equipos, la psicóloga les entregará una hoja ( ver anexo 5.5) y solicitará que en ella identifiquen los derechos que creen tener en la familia, el trabajo y la sociedad (por lo menos cinco derechos) y que a su vez enumeren lo que los otros tiene derecho a recibir de ellos. Cuando terminen uno de los participantes de cada grupo pasará al frente a leer las conclusiones a las que llego con sus compañeros. Al finalizar, la psicóloga hará las siguientes preguntas:

- ¿Crees que tienes derecho a expresar tus opiniones, sentimientos, emociones? ¿Por qué?
- ¿Cómo crees que debes expresarlo?
- ¿Cuales crees que sean tus responsabilidades al expresar lo que sientes?
- ¿Qué crees que sea la asertividad?

A partir de estas preguntas la psicóloga explicará los conceptos de asertividad y los tipos de respuesta que existen, pidiendo a los participantes que ejemplifiquen cada una de las respuestas. A su vez, a través de una presentación en Power Point mostrará la lista de derechos asertivos de acuerdo con Caballo, con el fin de complementar la lista de derechos que ellos habían hecho. Finalmente se preguntará lo siguiente:

- ¿Cuál crees que sea la utilidad de la asertividad?

- ¿Por qué crees que es importante expresar lo que sentimos?
- Pon un ejemplo en el que hayas respondido de forma asertiva, agresiva y pasiva

### **Actividad 3 Debate.**

**Duración** 15 minutos

**Material:** Ninguno

La psicóloga encargada de esta actividad será Verónica quien dividirá al grupo al azar en 3 equipos, para ello se pedirá que se enumeren del 1 al 3. Una vez divididos los equipos, se les explicará que se hará una especie de debate en el que tiene que defender su punto de vista, dando argumentos de la siguiente situación:

Ustedes constituyen un grupo de ejidatarios, quienes llevan viviendo en sus tierras por más de 50 años, sin embargo, un grupo de empresarios quiere esa zona para construir un nuevo centro comercial, por lo que buscan desterrarlos. La primera oferta que les hacen es de dinero, buscan comprar tu vivienda, sin embargo ustedes no lo aceptan, pues esas tierras son su patrimonio y no están dispuestos a perderlo, además el dinero que les ofrecen es muy poco y no alcanza para comprar un patrimonio semejante.

A continuación se explicará que tienen que dar los argumentos para conservar sus propiedades, tomando en cuenta que cada equipo representará un tipo de respuesta. El equipo 1 serán los pasivos, el equipo 2 serán los asertivos, mientras que el equipo 3 serán los agresivos. El objetivo es generar argumentos que conlleven al tipo de comunicación que les correspondió.

Por turnos, las psicólogas representarán a los empresarios mientras los equipos dan los argumentos que concluyeron, una vez terminada la actividad se harán las siguientes preguntas: A partir de lo ejemplificado



- ¿Cuál crees que fue el mejor modo de responder ante esta situación? ¿Por qué?
- ¿Cuáles crees que son las características de una respuesta pasiva?¿
- ¿Cuáles crees que son las características de una respuesta agresiva?
- ¿Cuáles crees que son las características de una respuesta asertiva?
- ¿Qué podrían hacer los ejidatarios para ser asertivos en esta situación?

Las psicólogas darán retroalimentación de los comentarios dados complementando y explicando las características verbales y no verbales de cada tipo de respuesta.

#### **Actividad 4. Escalada**

Situaciones asertivas.

**Material:** Hojas y lápices para cada participante. Hojas con un formato.

**Duración:** 40 minutos.

El propósito de esta actividad es permitir que los participantes experimenten éxito en la comunicación bajo condiciones de estrés y capacitar a los participantes para que practiquen la comunicación efectivamente en situaciones de tensión. La psicóloga Erika Ayala elegirá a 4 participantes al azar y les entregará un caso hipotético que generalmente produce tensión y que pueden practicar para obtener una respuesta adecuada y también una respuesta asertiva que pudieran desarrollar a través de este ejercicio.

Después de elegir a estas 4 personas al azar y pedir que lean los casos que le fueron asignados, se les dirá que cada uno pasará al frente con las 2 psicólogas, además de ellas se le pedirá ayuda a un psicólogo extra, los psicólogos actuarán como "disputadores" para crear una situación tensa. Zyania es designada como el "disputador suave" y los papeles van en aumento de izquierda a derecha de tal forma que José Antonio servirá como el "disputador más severo" y en medio estará Ricardo Lozano. El participante va a describir la situación de estrés que ha

escrito. Luego responderá a cada disputador por turno, deberá hacerlo con la respuesta asertiva que ha expuesto y que le gustaría ser capaz de dar.

Erika será la compañera del voluntario y va a asegurarse de que el voluntario entiende la situación y apoyarlo en sugerir respuestas específicas y asertivas como sea posible. Al finalizar con cada disputador se retroalimentará sobre su ejecución, para que con el próximo disputador mejore su respuesta.

Mientras los 4 participantes realizan esta actividad, se reparte a los restantes miembros del grupo 5 hojas con las siguientes preguntas:

Nombre de mi compañero:

ME GUSTÓ QUE...

PODRÍA MEJORAR EN....

HIZO BIEN...

Casos:

- Imagina que tienes que pedir tu cambio en la tienda, pagaste con un billete de \$200 pesos y te regresaron como si hubiera sido uno de \$100
- Tus amigos insisten en que los acompañes a una fiesta, sin embargo estas muy cansad@ toda la semana has trabajado y solo quieres ir a casa a dormir
- Vives con otros amigos en el mismo departamento, siempre se llevan muy bien y arreglan las cosas de la mejor manera, pero hoy decidieron hacer una fiesta y tú tienes que ir a trabajar mañana, tienes que pedirle que le bajen a la música.
- Hoy acudes al banco, te levantaste temprano porque no querías esperar mucho, cuando llegas la fila no es muy larga, te formas y te pones a revisar tus papeles, cuando te das cuenta alguien se ha metido enfrente de ti.

Y se les pedirá que la registren conforme vayan pasando sus compañeros, pero que no se las entreguen si no al final de la actividad, que será el próximo martes. Esto con el propósito de que estén atentos a las situaciones de sus compañeros.

Al finalizar los participantes discutirán la actividad en términos de lo que ayudó, y de lo que obstaculizó al participante, para poder dar sus respuestas asertivas, y el grado al cual, la experiencia hizo que aumentara su confianza y sus aptitudes para comunicar respuestas.

### **Actividad 5. Cierre.**

7. ¿Cómo te sentiste en las actividades del día de hoy? ¿Por qué?
8. ¿Consideras que es importante tener una respuesta asertiva hacia las distintas situaciones a las que te enfrentas?
9. ¿Consideras que se obtienen los mismos resultados con una respuesta asertiva a que si es pasiva o agresiva?
10. ¿Cuál te resulta mejor
11. ¿Qué aprendiste hoy?

### **Tarea.**

Se les entregarán a los usuarios unas hojas con los links de los siguientes videos y se les harán las siguientes preguntas:

[http://www.youtube.com/watch?v=m1op8IK5\\_os](http://www.youtube.com/watch?v=m1op8IK5_os)

<http://www.youtube.com/watch?v=FhMabZk8ExA&feature=fvsr>

<http://www.youtube.com/watch?v=Lx80XC1bPcl&feature=related>

1. ¿Pudiste identificar al líder?
2. ¿Qué características tenía este líder?

3. ¿Compartes alguna característica con el líder que se te presenta en el video? ¿Cuáles?
4. ¿Qué atributos debe tener una persona para que pueda ser líder?
5. ¿Consideras que eres un líder? ¿Por qué?

### **Anexo 5.5 DERECHOS ASERTIVOS**

#### **YO TENGO DERECHO**

En mi casa a:

En mi trabajo a:

En mi grupo de amistades a:

#### **LOS OTROS TIENEN DERECHO A RECIBIR DE MÍ:**

En mi casa a:

En mi trabajo a:

En mi grupo de amistades a:

**Sesión 6****Liderazgo**

Tal como se ha mencionado, los seres humanos asumimos diversos roles dentro de los grupos que formamos parte, por lo que cada individuo ejerce un papel con la finalidad de alcanzar una meta en común. Uno de estos roles es el del líder, el cual de acuerdo con Bennis se considera como un individuo iniciador, director u organizador de actividades, que tiene influencia sobre el resto del grupo y que busca siempre ver por los intereses de todos los miembros<sup>98</sup>. Es decir, un líder guía a los demás hacia una meta, creando un ambiente de trabajo ameno y donde se ven involucrado todos los participantes, a su vez, un líder se encarga de delegar actividades por lo que no debe ser visto como un jefe sino como un organizador. Dentro de nuestra sociedad, existen líderes en la mayoría de las instituciones en las que nos involucramos, por ejemplo, la iglesia, la escuela, el trabajo, y en algunas ocasiones, también en los grupos de amigos.

Existen diferentes teorías que explican el surgimiento de los líderes, el considerar que el liderazgo es una serie de habilidades aprendidas señalaría que éstas no son natas sino que se dan a través de la experiencia, sin embargo otra postura apunta que los líderes nacen siendo así, por lo que existen características biológicas que son determinante. Desde nuestra perspectiva consideramos que el liderazgo son una serie de habilidades aprendidas, por lo que es importante tener en cuenta que siempre existirán personas que se les facilite liderar pues su historia de aprendizaje les ha facilitado adquirir estas habilidades. Entre estas características están la comunicación asertiva, la organización, la tolerancia a la frustración, las habilidades para hablar en público, la proactividad etc.

Aunque se menciona que un líder se va formando a través de las experiencias y el aprendizaje que va teniendo, existen una serie de teorías que explican como una

---

<sup>98</sup> Bennis, W.G.(2008). *Líderes :estrategias para un liderazgo eficaz*. Barcelona: Paidós

persona puede ser líder dentro de la organización en la que se encuentre y de esta manera influir en los que se encuentren a su alrededor. Una de estas teorías es la teoría de la gran persona, la cual menciona que los líderes son personas extraordinarias que asumen posiciones de influencia que van siendo moldeados por los eventos de su alrededor, otra teoría importantes es la teoría de la contingencia, la cual dice que las características personales son importantes para el éxito que tenga un líder, es decir, debe contar con ciertas características que lo distinguen del resto de las personas, de modo que sean cualidades específicas que le permitan liderar un grupo.<sup>99</sup>

### **Propósitos**

- Que los participantes expliquen qué es un líder
- Que lo participantes identifiquen las características y habilidades que tiene un líder
- Que los participantes empleen sus habilidades de liderazgo
- Que los participantes reconozcan el concepto de pro actividad y su utilidad

### **Actividad 1** Revisión de la tarea

**Material:** Bocinas, laptop, videos de tarea.

**Duración:** 10 minutos

Al iniciar la sesión la psicóloga Zyania preguntará a los participantes si vieron los links que se dejaron de tarea, posteriormente se pasarán los videos nuevamente para aquellos que no pudieron revisarlos. Después de mostrar los videos se harán las siguientes preguntas

- ¿Cuáles son las características de un líder?
- ¿Qué es un líder?

---

<sup>99</sup> Morris, C. y Maisto A. (2005). *Introducción a la psicología*. México: Pearson Educación.

- Piensa en tu grupo de amigos o tus equipos de trabajo ¿hay alguien que consideres líder? ¿Por qué?
- ¿Qué características tiene un líder?

Durante la participación de los asistentes al taller, la psicóloga dará retroalimentación, haciendo comentarios, sugerencias o nuevas preguntas dependiendo de la respuesta de los mismos.

### **Actividad 2. Exposición de conceptos.**

**Material:** cañón, laptop.

**Duración:** 10 minutos

Se realizará una exposición de los contenidos que se abordarán durante la sesión, con el objetivo de que los participantes se familiaricen con los términos y entiendan las dinámicas que se van a realizar.

Se les preguntará si tienen alguna duda y se responderán las mismas, se fomentará la retroalimentación con las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Conoces a algún líder con estas características?
- 2.- ¿Crees que el liderazgo sea algo innato o se va adquiriendo?
- 3.- ¿Qué características posees de un líder?

### **Actividad 3. Figuras**

**Material:** ninguno

**Duración:** 10 minutos

Esta actividad tiene el propósito es de que los participantes reconozcan las características de un líder. Para ello, la psicóloga Erika pedirá a todos los asistentes que se levanten y se coloquen en el centro del salón, una vez que todos se encuentren ahí, la psicóloga elegirá a uno de los participantes al azar y después dirá las siguientes instrucciones a todo el grupo:

“A partir de este momento, nadie podrá hablar, y (se dice el nombre de la persona que se eligió previamente) será el encargado de dirigirlos para que formen figuras que yo les diré, para esto tienen que tomarse de las manos, recuerden que no pueden hablar”. Todos deberán sujetarse e ir formando las figuras que se vayan señalando, es importante tomar en cuenta que en ocasiones otra persona puede asumir el liderazgo, en vez de que la persona que había sido delegada, por lo que se busca propiciar estas situaciones para después discutirlo

La primera figura que se pedirá que formen será la de un círculo, después un octágono, una estrella, un pentágono, el número 5, la letra B y el número 8

Al término de la actividad se realizarán las siguientes preguntas para retroalimentar:

- ¿Consideras que la persona elegida desempeño un buen papel de líder? ¿Por qué? Si no fue así qué ocurrió, ¿quiénes asumieron el papel de líderes?
- ¿Por qué crees que a estas personas se les facilitó liderar?
- ¿Qué habilidades se requirieron para hacer esta tarea (tanto del líder como de los demás participantes)?
- ¿El tener alguien que los dirigiera facilitó la realización de las figuras?

#### **Actividad 4 Torre de periódico**

**Material:** cinta adhesiva por cada uno de los equipos, periódicos viejos

**Duración: 20 minutos**

Esta actividad tiene el propósito de que los participantes desarrollen y empleen sus habilidades de líderes. Para ello la psicóloga Zyania dividirá a los participantes en equipos enumerando a cada uno al azar. Una vez formados los 3 equipos, la psicóloga les entregará e periódicos y una cinta adhesiva y a continuación les dará las siguientes instrucciones “A partir de este momento no pueden hablar, con los materiales que se les otorgaron deberán construir una torre lo más alta posible,



la forma o como la construyan no tiene importancia” los equipos deben trabajar para lograr el objetivo.

Al finalizar la actividad se realizaran las siguientes preguntas a los equipos:

1. ¿Cómo lograron el objetivo?
2. ¿El no poder hablar que dificultades les represento?
3. ¿Alguien tomo un papel más activo dentro del equipo?
4. ¿Por qué lo hizo esa persona y nadie más se atrevió a hacerlo?
5. ¿Cómo pudieron haber mejorado los resultados?

**Actividad 5: Pro actividad**  
**Juego Planificación proactiva**  
**Tiempo: 20 minutos**

Esta actividad tiene el objetivo de que los participantes reconozcan el concepto de pro actividad y la utilidad que esta tiene, para esto la psicóloga Verónica repartirá a cada uno de los usuarios una lectura (Anexo 5.6) a continuación, les pedirá que la lea con mucha atención, al terminó se realizaran las siguientes preguntas para crear la reflexión en los participantes

1. ¿Cómo cual de las princesas te hubieras comportado? ¿Por qué?
2. ¿Crees que alguna de ellas tuvo una actitud proactiva?
3. ¿Qué piensas que pudo hacer mejor cualquiera de las dos?
4. ¿Crees que esta situación se pueda trasladar a una situación real?
5. ¿Has dejado pasar cosas importantes por no ser pro activo?
6. ¿Por qué es tan importante la pro actividad?

**Cierre.**

Se les realizarán las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Qué aprendieron el día de hoy?

- 2.- ¿De qué manera te servirá lo que aprendiste hoy sobre liderazgo?
- 3.- ¿En qué circunstancias crees poner en práctica estas habilidades?
- 4.- ¿Has vivido alguna situación en la que hayas liderado?
- 5.- ¿Cómo te sentiste?

### **Tarea.**

**Objetivo:** identificar sentimientos positivos de una decisión que cambio algún aspecto de la vida.

Se les dará la siguiente indicación: a continuación deben hacer una lista de 10 momentos en su vida en la que han tomado una decisión, asumiendo el control de sus vidas, es decir, una decisión que haya cambiado algún aspecto de su vida.

Deberán responder las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Puedo recordar la emoción que sentí en cada uno de esos momentos?
- 2.- ¿Puedo permitirme sentir esa emoción ahora - sentirme así en este instante?

### **Anexo 5.6 Lectura “Las princesas”**

Las princesas

Había una vez dos bellas princesas que siendo aún pequeñas, habían sido raptadas por un rey enemigo. Éste había ordenado llevarlas a un lago perdido, y abandonarlas en una pequeña isla, donde permanecerían para siempre custodiadas por un terrible monstruo marino.

Sólo cuando el malvado rey y su corte de brujos y adivinos fueron derrotados, pudieron en aquel país descubrir que en el destino estaba escrito que llegaría el día en que un valiente príncipe liberaría a las princesas de su encierro.

Cuando el viento llevó la noticia a la isla, llenó de esperanza la vida de las princesas. La más pequeña, mucho más bella y dulce que su hermana, esperaba

pacientemente a su enamorado, moldeando pequeños adornos de flores y barro, y cantando canciones de amor.

La mayor, sin embargo, no se sentía a GUSTÓ esperando sin más. "Algo tendré que hacer para ayudar al príncipe a rescatarme. Que por lo menos sepa dónde estoy, o cómo es el monstruo que me vigila." Y decidida a facilitar el trabajo del príncipe, se dedicó a crear hogueras, construir torres, cavar túneles y mil cosas más. Pero el temible monstruo marino fastidiaba siempre sus planes.

Con el paso del tiempo, la hermana mayor se sentía más incómoda. Sabía que el príncipe elegiría a la pequeña, así que no tenía mucho sentido seguir esperando. Desde entonces, la joven dedicó sus esfuerzos a tratar de escapar de la isla y del monstruo, sin preocuparse por si finalmente el príncipe aparecería para salvarla o no.

Cada mañana preparaba un plan de huída diferente, que el gran monstruo siempre terminaba arruinando. Los intentos de fuga y las capturas se sucedían día tras día, y se convirtieron en una especie de juego de ingenio entre la princesa y su guardián. Cada intento de escapada era más original e ingenioso, y cada forma de descubrirlo más sutil y sorprendente. Ponían tanto empeño e imaginación en sus planes, que al acabar el juego pasaban horas comentando amistosamente cómo habían preparado su estrategia. Y al salir la luna, se despedían hasta el día siguiente y el monstruo volvía a las profundidades del lago.

Un día, el monstruo despidió a la princesa diciendo:

- Mañana te dejaré marchar. Eres una joven lista y valiente. No mereces seguir atrapada.

Pero a la mañana siguiente la princesa no intentó escapar. Se quedó sentada junto a la orilla, esperando a que apareciera el monstruo.

-¿Por qué no te has marchado?

- No quería dejarte aquí solo. Es verdad que das bastante miedo, y eres enorme, pero tú también eres listo y mereces algo más que vigilar princesas. ¿Por qué no vienes conmigo?

- No puedo- respondió con gran pena el monstruo-. No puedo separarme de la isla, pues a ella me ata una gran cadena. Tienes que irte sola.

La joven se acercó a la horrible fiera y la abrazó con todas sus fuerzas. Tan fuerte lo hizo, que el animal explotó en mil pedazos. Y de entre tantos pedacitos, surgió un joven risueño y delgaducho, pero con esa misma mirada inteligente que tenía su amigo el monstruo.

Así descubrieron las princesas a su príncipe salvador, quien había estado con ellas desde el principio, sin saber que para que pudiera salvarlas antes debían liberarlo a él. Algo que sólo había llegado a ocurrir gracias al ánimo y la actitud de la hermana mayor.

Y el joven príncipe, que era listo, no tuvo ninguna duda para elegir con qué princesa casarse, dejando a la hermana pequeña con sus cantos, su belleza y su dulzura... y buscando algún príncipe tontorrón que quisiera a una chica con tan poca iniciativa.

## Auto concepto II

Retomando el auto concepto como eje principal de las relaciones inter e intra personales es preciso enfatizar que las habilidades sociales dependen mucho de la valoración que haga la persona de sí mismo, pues hay que recordar que todo aquello que hagamos y el valor que nos demos, será percibido y reforzado por el otro.

Tal como mencionábamos la primera sesión, el género, el contexto, la cultura y nuestra actitud influyen en nuestra imagen, pues interiorizamos construcciones acerca de nuestros propios atributos. “El auto concepto son las representaciones mentales que los individuos tienen de sí mismos”<sup>100</sup> para construirlo las personas solemos poner atención a la retroalimentación que recibimos de los demás, de acuerdo con Reeve (2003) la mayor parte de la información que el individuo usa para construir su auto concepto proviene de sus experiencias previas, por lo que podemos hacer generalizaciones a partir de hechos específicos que nos hayan ocurrido.

Como podemos ver la auto percepción es algo que se puede desarrollar de acuerdo a las experiencias de cada persona, para esto debemos aprender a querernos y aceptarnos tal como somos, así mismo, es importante tener en cuenta todas las cualidades y limitaciones que tenemos, pues en base a esto podemos mejorar o aceptar ciertas cosas. Al igual que el auto concepto, poseemos ciertas habilidades que podemos ir desarrollando como parte de nuestra historia de aprendizaje, entre estas habilidades encontramos la comunicación asertiva, la cual es la libre expresión de emociones, sentimientos, y pensamientos respetando

---

<sup>100</sup> Reeve, J. (2003). *Motivación y Emoción*. México: Mc Grawhill: . p.p 305

nuestros derechos y tomando en cuenta los derechos de los demás <sup>101</sup>o la tolerancia a la frustración

Las habilidades que poseamos para comunicarnos con nuestro entorno, permitirán mantener nuestra auto concepto en un buen nivel, es decir, reconociendo nuestras capacidades y limitaciones y de esta manera poderlas expresar, para no quedarnos con las ganas de decir algo que pensamos o sentirnos mal por haber expresado algo de manera agresiva. A pesar de esto, en muchas ocasiones somos influenciados por la sociedad en la que nos encontramos, es decir recibimos diferentes estímulos por parte del exterior que nos forman un estereotipo que en algunas ocasiones deseamos seguir; queremos ser “como tal” o “cual persona”, y esto afecta a nuestra auto concepto, si nuevamente no estamos muy seguros de nosotros mismos, como se ha venido mencionando, si nos sentimos inferiores, eso es lo que vamos a proyectar ante los demás, y esto podría llevarnos a querer imitar a otra persona, pues deseamos tener sus capacidad o simplemente ser alguien que tal vez sea socialmente aceptado.

### **Propósitos:**

- Que los participantes conozcan las consecuencia de una buen auto concepto adecuado y no adecuado
- Que los participantes ilustren “quienes son” y cómo se perciben a sí mismos
- Que los participantes identifiquen los cambios de su auto concepto con respecto a la primera sesión del taller.

---

<sup>101</sup> Shelton, N. & Burton, S. (2004). *Haga oír su voz sin gritar; Asertividad*. Madrid: Fundación confemetal.

**Actividad 1: revisión de tarea.****Material:** formatos de lectura y escritura**Tiempo: 10 minutos.**

Se pedirá a los usuarios que saquen sus tareas que se dejaron en la sesión pasada, el formato que había que contestar y la lectura de la princesa. Se les pedirá a 5 de ellos que compartan y comenten sus tareas, se repetirán las preguntas que se dejaron para la lectura para que se puedan comentar en la sesión:

1. ¿Cómo cual de las princesas te hubieras comportado? ¿Por qué?
2. ¿Crees que alguna de ellas tuvo una actitud proactiva?
3. ¿Qué piensas que pudo hacer mejor cualquiera de las dos?
4. ¿Crees que esta situación se pueda trasladar a una situación real?
5. ¿Has dejado pasar cosas importantes por no ser proactivo?
6. ¿Por qué es tan importante la pro actividad?

Se les pedirá que comenten acerca de lo que escribieron en los recuadros, que decisiones tomaron que hayan influido en lo que son actualmente, qué sintieron cuando lo estaban decidiendo y qué están sintiendo actualmente cuando están recordando lo que decidieron.

Se preguntará si tienen alguna duda, y se pasará a la siguiente actividad.

**Actividad 2: video****Material:** cañón, lap top, bocinas.**Duración:** 20 minutos.

La psicóloga Verónica reproducirá algunos videos que hablan sobre auto concepto, y se harán las siguientes preguntas:

<http://www.youtube.com/watch?v=e6Zz1roDuwY>

<http://www.youtube.com/watch?v=EMjWbGhTgU8>

<http://www.youtube.com/watch?v=MwjqWkaqHgQ>

1. ¿Qué observaste en los videos?
2. ¿En el primer video, con qué tipo de pensamientos te identificaste?
3. ¿De qué manera pueden influir en tu auto concepto?
4. ¿En el comercial que te presentamos, como consideras que se perciben los modelos?
5. ¿Qué pensamientos te generan estos videos?
6. ¿Cómo puedes mejorar tu auto concepto tomando en cuenta la información que te hemos proporcionado y los videos que acabaste de ver?

Se harán las preguntas a los asistentes generando una retroalimentación, se preguntará si tienen alguna duda y se dará paso a la siguiente actividad.

### **Actividad 3. Collage de mi mismo**

**Material:** Revistas: Pegamento, tijeras, cuarto de cartulina por participante.

**Duración:** 30 minutos.

Para esta actividad se dará un cuarto de cartulina a cada participante, a continuación se les dirá que deben hacer un collage con recortes de revistas, con dibujos, con letras o con lo que gusten. El tema será del cómo se perciben a sí mismo, cómo se consideran que son, es decir, un collage que explique quién es cada uno de los participantes. Se les comentará que pueden incluir sus gustos, sus habilidades, cualidades, relaciones personales, metas, aspiraciones etc. En el centro del salón se colocarán los materiales con el fin de que puedan iniciar la tarea, se responderán las dudas que tengan.

Mientras se desarrolla la actividad se pondrá música que permita la reflexión y que inspire un ambiente agradable. Después de que los participantes hayan concluido su collage se pedirá que voluntariamente pasen a explicarlos y se reforzará



socialmente las cualidades que mencionen, con el fin de generar reflexión se preguntará

- ¿Qué sensaciones te produjo hacer este collage?
- ¿Qué es lo que más te gusta de ti?
- ¿Qué cosas consideras que tienes y que te caracterizan?
- ¿Descubriste algo nuevo de tu persona? ¿Qué?
- ¿Qué puedes retomar de este ejercicio?
- ¿Cómo crees que es tu auto concepto después de este ejercicio? ¿Por qué?

#### **Actividad 4: Soy un árbol que da frutos**

**Material:** hojas blancas y lápices

**Tiempo:** 20 minutos

Esta actividad tiene el propósito de que los usuarios identifiquen sus cualidades, además de sus éxitos personales, para esto la psicóloga Erika dirá a los participantes que vamos a comparar nuestra persona a un árbol. Especialmente a las raíces y a los frutos. Las raíces son nuestras fortalezas, nuestras y los frutos son las cosas exitosas que hemos logrado como personas, en cualquier campo: hogar, escuela, trabajo. Posteriormente se repartirá una hoja blanca a cada uno de los usuarios y se les pedirá que dibujen un árbol recordándoles que en las raíces coloquen 5 o más fortalezas que ellos sientan que tienen y que en la copa o ramaje del árbol coloquen 5 o más frutos que han tenido como personas. Después de 10 minutos, la psicóloga iniciará la retroalimentación realizando las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se han sentido en este ejercicio? ¿Por qué?
2. ¿Les costó trabajar la actividad? ¿Por qué?
3. ¿Cómo te sentiste al recordar todos tus éxitos?
4. ¿Consideras que las raíces y por lo tanto los frutos podrían crecer aún más?

5. En esta segunda sesión de auto concepto ¿crees que cambió la percepción de ti mismo en comparación con la que tenías antes? ¿En qué? ( recuerden el ejercicio donde describían cualidades en la segunda sesión)

### **Cierre**

¿Qué se llevan de la sesión de hoy?

¿Cómo te sentiste en las actividades del día de hoy? ¿Por qué?

¿Cómo te sientes cuando se tiene un auto concepto bueno y cuando tienes uno malo? ¿Por qué?

¿Crees que esto te pueda ayudar cuando te sientas mal? ¿Por qué?

### **Tarea**

Se dirá a los participantes que se imaginen que acaban de conocer un nuevo amigo y que tiene que describir cómo es él en los diferentes aspectos señalados, considerando que el nuevo amigo conocido son ellos mismos deben redactar lo que diría esta carta (ver anexo 8)

**Sesión No. 8****Cierre.**

Encontrarnos inmersos en una sociedad, nos demanda realizar ciertas actividades que nos permita sentirnos parte de ésta, como relacionarnos con los otros o aprender a expresar lo que queremos. No hay persona que se haya desarrollado de manera aislada, por lo que el ser humano requiere de ciertas habilidades que le permitan convivir dentro de la sociedad en la que se encuentre. Para comenzar, adquirir y desarrollar habilidades sociales, nos permite relacionarnos de manera eficaz con nuestro entorno<sup>102</sup>, es decir, vamos aprendiendo estas habilidades conforme a la vida diaria, cuando establecemos relaciones interpersonales y expresamos nuestros sentimientos y pensamientos de manera asertiva hacia los demás.

Para que estas habilidades las podamos desarrollar de manera funcional, es importante la actitud que mostremos ante las situaciones diarias, y la importancia de esto radica en el concepto que tengamos de nosotros mismos, así como el valor que nos otorgamos, ya que todo esto lo reflejamos a los demás, formándose así la auto concepto.<sup>103</sup> Siguiendo con la importancia de saber reconocer nuestras habilidades al igual que nuestras limitantes, el formar parte de un grupo nos da un sentido de pertenencia, y en muchas ocasiones nos da la capacidad de influir sobre los otros y a la vez resistir su influencia, esto es conocido como poder social<sup>104</sup> y de igual manera, la sociedad nos va poniendo imágenes simplificadas de lo que pueden ser las personas, y es así como los estereotipos juegan un papel importante en la sociedad, ya que si mantenemos un criterio firme y nos sentimos seguros de nosotros mismos, difícilmente estos estereotipos afecten nuestra auto concepto.

---

<sup>102</sup> Casares, M. y González, B. (2000). *Las habilidades Sociales en el currículo*. España. Centro de educación y documentación educativa.

<sup>103</sup> Worchel, S., Cooper, J., Goethals, G., R., Olson, J., M. (2003). *Psicología Social*. México. Edit. Thomson.

<sup>104</sup> Worchel y Cooper. (2002). *Psicología Social*. Thomson: México.

Como se ha venido mencionando, la auto concepto juega un papel muy importante en el desarrollo de habilidades sociales, y en ocasiones nos hemos visto frustrados cuando no logramos concretar algo o no podemos con los retos que día a día se nos presentan, y esto puede afectar nuestra auto concepto. Pero, es importante nuevamente el reconocer que somos más hábiles en ciertas cosas que en otras, que tenemos ciertas limitantes físicas o que no podemos tener siempre el control total de las situaciones, y en estos casos es importante tener en cuenta la percepción que tenemos de las situaciones y reestructurar ciertas ideas que tenemos, las cuales nos afectan cuando queremos llevar a cabo alguna actividad que se encuentra en nuestras manos, y que nos genera pensamientos incongruentes con lo que en verdad está sucediendo<sup>105</sup>.

Sin embargo, tenemos el derecho a expresar nuestros pensamientos y sentimientos con la intención de reducir este tipo de ideas y principalmente para tener una buena comunicación con nuestro entorno. La asertividad es una habilidad muy importante la cual nos permite, como ya se explicaba externar lo que pensamos tomando en cuenta nuestros derechos y respetando los derechos de los demás<sup>106</sup> aunque en muchas ocasiones nos expresamos de manera violenta o no expresamos nada por miedo a la burla o al rechazo de los demás, es importante estar conscientes que la manera en la que respondamos va a depender muchas veces de la situación en la que nos encontremos. De esta manera, si lo que queremos es fomentar la organización y guiar a un grupo la comunicación asertiva es un punto clave para llevar a cabo estas tareas. Cuando pretendemos el liderazgo de una organización, es importante tener en cuenta que un líder no es un jefe, es la persona que guía y organiza a su grupo de manera activa para lograr metas en las que ambas partes salgan recompensados<sup>107</sup>, de tal manera que engloba habilidades como la pro actividad, la asertividad, poder hablar en público, tolerancia a la frustración entre otras.

---

<sup>105</sup> Viamonte, M, Frustraciones (1991). *Como afrontarlas en la vida diaria*. Trillas: México

<sup>106</sup> Shelton, N. & Burton, S. (2004). *Haga oír su voz sin gritar; Asertividad*. Madrid: Fundación confemetal.

<sup>107</sup> Bennis, W.G.(2008). *Líderes :estrategias para un liderazgo eficaz*. Barcelona: Paidós

**Actividad 1: Revisión de tarea****Material: Formato de tarea****Duración: 10 minutos.**

La psicóloga Verónica les pedirá a los asistentes que saquen el formato de la carta que se les entregó, se les pedirá a 5 de ellos que compartan su carta y se les harán las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Te costó trabajo escribir la carta?
- 2.- ¿Qué sentiste al escribir la carta?
- 3.- ¿En qué te puede ayudar la carta que hiciste?

Se hará una retroalimentación y se dará paso a la siguiente actividad.

**Actividad 3: Discurso****Formatos: Decálogo de la perseverancia. (Anexo 5.7)****Duración: 20 minutos**

Cada una de las psicólogas dará un discurso tomando en cuenta todo lo revisado en el taller enfocado en los siguientes puntos:

- La perseverancia es alcanzar lo que nos proponemos y buscar soluciones a nuestros problemas, es un esfuerzo que vamos haciendo continuamente y ver cómo vamos alcanzando nuestras metas en base al esfuerzo y a la dedicación que le ponemos a las cosas, podemos desarrollar la perseverancia de la siguiente manera: si somos constantes, tenemos firmeza en nuestras decisiones y en nuestros actos, enfrentamos nuestros retos sin miedo, aprendemos de nuestros errores, nos aceptamos tal y cual somos.
- Los valores que poseemos son importantes, ya que nos hacen crecer como personas, entre estos están la honestidad, la responsabilidad, la familia, la bondad, la lealtad, el compromiso, la amistad, el respeto, la alegría, la empatía, la sensibilidad entre otros.

Se hará una retroalimentación, se preguntará si tiene dudas y se dará paso a la siguiente actividad.

**Cierre.**

**Duración: 15 minutos.**

Se les pedirá a los participantes que acomoden sus sillas en forma de media luna y las psicólogas harán las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Qué aprendiste el día de hoy?
- 2.- ¿Qué te pareció el taller?
- 3.- Describe en que situaciones has utilizado algunas de las habilidades vistas dentro del taller
- 4.- ¿Te han sido funcionales?
- 5.- ¿Qué aportaciones podrías hacer en cuanto a los contenidos?
- 6.- ¿Consideras que has desarrollado estas habilidades? Explica de que manera

**Anexo 5.7. Decálogo de la perseverancia.**

1. La perseverancia comienza con un conocimiento realista de uno mismo: fortalezas y debilidades.
2. No hay calidad personal sin esfuerzo. Por eso debemos vencer los obstáculos.
3. La perseverancia es una señal de seguridad.

4. No debemos confundir la perseverancia con la rutina.
5. El valor de la perseverancia se refiere a la superación de los obstáculos.
6. El principal problema de la perseverancia es que no somos constantes en nuestras acciones.
7. Debemos ser fuertes para emprender metas y poder cumplirlas.
8. Debemos hacer lo posible por ser constantes diciendo lo que se piensa y pensando lo que se dice, y mantenernos firmes en ello.
9. Lo más importante en esta vida no es darnos cuenta de que tenemos problemas, sino cómo hacer para superarlos.
10. Cuando tus acciones sean constantes en su duración, mejores serán los resultados

## ANEXO 6. CUESTIONARIO DE ESTEREOTIPOS

### Tarea

Puntúa las siguientes imágenes de acuerdo a la afinidad que sientas con cada una de las personas presentadas. Debes asignar un valor del 0 al 5, en una escala gradual en donde 0 es nada afín y 5 es muy afín





## ANEXO 7. CUESTIONARIO DE ASERTIVIDAD

Situación	Inciso
<p>1.- Te encuentras esperando en la fila de las fotocopias y solo tienes 5 minutos para sacar tu material, eres el siguiente en pasar y llega una chica que se mete y pide sus fotocopias, tú:</p> <p>a) Le gritas que por qué se mete, quien se cree y la avientas cerciorándote de que caiga en el piso.</p> <p>b) Le dices que seguías tú en la fila y que si quiere sacar su material se forme como los demás.</p> <p>c) No dices nada, aunque ella se tarde 15 minutos esperando su material.</p>	
<p>2.- Un compañero te pide prestada una tarea que tú si hiciste y te dice que va a checar si nada le faltó, en la entrega de trabajos te das cuenta que te copió, tú:</p> <p>a) Lo pateas en el salón y le dices que lo vas a ver en la salida, con el clásico “a ver de a como nos toca”</p> <p>b) Le dices a tu compañero que tú hiciste el trabajo y que es una falta de respeto lo que está haciendo.</p> <p>c) Te quedas callado cuando el maestro te dice que te ha reprobado por copiar el trabajo de tu compañero.</p>	
<p>3.- Es viernes y son las 3 de la tarde, quedaste de acompañar a tu mamá a una clase de cocina pero llegan tus amigos y te dicen que hay fiesta y que habrán unas chicas muy buena onda, pero ya te está esperando tu mamá en la casa, tú:</p> <p>a) Les dices que obviamente ahí estarás, dices que no tenías nada que hacer, se te olvida avisarle a tu mamá y para colmo llegas hasta las 2 de la mañana muy alcoholizado.</p> <p>b) Les dices a tus amigos que ya tienes un compromiso muy importante, pero que el próximo viernes, seguro si sales con ellos.</p> <p>c) Te vas a la fiesta aunque tú no querías, no te diviertes y se enoja</p>	

<p>tu mamá contigo porque era muy importante esa clase para ella.</p>	
<p>4.- Acabas de conocer al “amor de tu vida” en una fiesta y te dice que vayan a su cuarto para tener relaciones sexuales, tu:</p> <p>a) Accedes y hasta le reclamas que ya se había tardado, que como es posible que no te hubiera visto llegar desde antes.</p> <p>b) Le dices que no quieres tener relaciones en ese momento porque no lo conoces y no sabes quién es.</p> <p>c) Le dices que si aunque no querías y te sientes mal por varios días.</p>	
<p>5.- Llegas a una tienda de discos y solo queda un disco de tu grupo favorito, lo tomas y de pronto llega un chico y te lo quiere quitar argumentando que él es más fan que tu, tú:</p> <p>a) Le gritas que te importa poco si es más fan que tú, le dices que es un perdedor por no llegar antes y te burlas porque te llevas el disco.</p> <p>b) Le dices mirándolo a los ojos que tú llegaste primero y que ya lo tenías en las manos cuando él te lo quiso quitar.</p> <p>c) Le das el disco y le pides perdón por no saber tanto de ese cantante.</p>	
<p>6.- Es miércoles y tienes que entregar un trabajo importante para el jueves, llegan tus amigos y te dicen que te tomes unas heladas cervezas con ellos, tú:</p> <p>a) Les dices que no te estén molestando y los corres de tu casa, les avientas sus cervezas y les gritas de groserías.</p> <p>b) Les dices que ya tenías tu tarde destinada a hacer tu trabajo y les dices que mejor el viernes pueden organizar algo.</p> <p>c) Te pones a beber con ellos, no acabas tu trabajo y de paso faltas a clases el jueves de la resaca que tienes.</p>	
<p>7.- Le entregas un reporte a tu jefe y el te dice que te faltaron unos aspectos por cubrir, tú jefe te regresa tu reporte, tú:</p> <p>a) Le dices que no se pase de listo, que pasaste toda la noche</p>	

<p>haciendo ese reporte y que está como loco si cree que vas a volver a hacer el reporte.</p> <p>b) Le dices que hiciste un buen trabajo, pero que rectificarás que puntos te faltaron tomar en cuenta para hacer el reporte.</p> <p>c) No le dices nada, agachas la cabeza y haces nuevamente tu reporte.</p>	
<p>8.- Estas en tu casa viendo la tele y llega tu mamá regañándote por algo que hizo tu hermano, te dice que estas castigado aunque tú no hiciste nada, tú:</p> <p>a) Te paras y le dices de cosas a tu mamá, le gritas que se fije primero quien hizo las cosas y que luego se ponga a reclamar.</p> <p>b) Esperas a que tu mamá se tranquilice y hablas con ella y mirándola a los ojos le explicas que tú no hiciste eso, que fue tu hermano quien lo hizo.</p> <p>c) Bajas la cabeza y dices que no lo volverás a hacer, aunque tú no hayas hecho nada.</p>	
<p>9.- Vas a comer con tus amigos a comer a un restaurante y el mesero ya atendió a todos tus amigos, menos a ti, tú:</p> <p>a) Le gritas al mesero que es un incompetente y que vas a hacer que lo corran de su trabajo por no atenderte a tiempo.</p> <p>b) Le hablas y le dices que no te ha traído lo que le pediste, que por favor te traiga tu orden.</p> <p>c) Te quedas callado y te quedas sin cenar.</p>	
<p>10.- Tu pareja te dice que va a pasar a las 7 en punto por ti para ir al cine, dan las 10 de la noche y el va llegando, tú:</p> <p>a) Le gritas que es lo peor del mundo y le das una cachetada.</p> <p>b) Cuando llega, le dices mirándolo a los ojos que para ti es importante respetar acuerdos y horarios y que trate de organizarse para que llegue más temprano.</p> <p>c) Lo saludas como si nada hubiera pasado pero no le dices que te molesta la impuntualidad.</p>	

Inciso	Total
A	
B	
C	

## ANEXO 8. CARTA A TI MISMO.

Has conocido un nuevo amigo, debes describirle a quien tú quieras cómo es él, este nuevo amigo ERES TÚ. ¿Qué diría esta carta?

Querida/o \_\_\_\_\_ -

En tu última carta pedías que te escribiera contándote todo lo posible sobre esta persona tan interesante que he conocido últimamente. Con mucho GUSTÓ quiero responder a tu solicitud. Te puedo contar que esta persona:

Respecto a su apariencia física

es \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En relación a sus estudios podría decirse que

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Cuando se relaciona con sus amigos

es \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Con sus padres y familiares

es \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Emocionalmente es una persona

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Acerca de sus valores, tales como la honestidad y responsabilidad podría decirte que esta persona es

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Además de lo que te he señalado podría decirte , que esta persona

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Querido/a \_\_\_\_\_ espero que te hayas hecho una idea de mi nuevo/a amigo/a. Ya luego te contaré más detalles, hasta entonces recibe un afectuoso abrazo

Firma \_\_\_\_\_

Fecha: