



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

**El bullying y las habilidades sociales: Un programa de
intervención directo al cambio.**

T E S I S I N A
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A

Angeles Yadira Muñiz Balderas

Directora: Mtra. **Margarita Chávez Becerra**
Dictaminadores: Dra. **Laura Edna Aragón Borja**
Dr. **Sergio Manuel Mendez Lozano**





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.

DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño, dedico mi tesina a mi esposo César Maya Díaz, por su sacrificio y esfuerzo que hizo a lo largo de estos años, para brindarme los recursos necesarios y hacer posible el inicio y término de mi carrera universitaria. Por todo su amor que me alentó y ayudó a cumplir mis metas, a superarme día con día y a ser la persona que ahora soy.

A mi amado hijo César Miguel Maya Muñiz, por ser mi principal fuente de amor, motivación e inspiración para llegar lejos cada momento de mi vida, y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

AGRADECIMIENTOS

Es mi deseo agradecerles a mis padres, quienes me apoyaron permanentemente con su espíritu alentador, en cada una de mis etapas académicas; teniendo siempre en toda mi vida, su amor, comprensión y ayuda.

A mi esposo por ser la persona que estuvo presente en toda mi carrera universitaria, por sus palabras y actos de apoyo que nunca me hicieron falta.

A todos aquellos profesores que formaron parte de mi aprendizaje, siendo cimiento de lo que ahora soy. Entre ellos, a mi directora de tesis, la Maestra Margarita Chávez Becerra, quien estuvo al tanto de todo el proceso del presente escrito.

INDICE

Resumen	1
Introducción	2
Capítulo 1. Bullying y Habilidades sociales	
1.1 El bullying a nivel mundial	3
1.2 El bullying en México	4
1.3 El concepto y estudio del bullying.....	6
1.4 Un nuevo tipo de violencia escolar: Cyberbullying	12
1.5 Investigaciones relacionadas con bullying y cyberbullying: causas, consecuencias y variables ...	15
1.6 La familia y su relación con el acoso escolar.....	17
1.7 Factores de riesgo y protección	19
1.8 Las habilidades sociales (HS).....	20
1.9 Componentes de las habilidades sociales y sus dimensiones	23
1.10 Aprendizaje de la conducta hábil.....	28
1.11 Importancia de las habilidades sociales en el contexto escolar	33
Capítulo 2. Propuesta de una estrategia de intervención para implementar las habilidades sociales (HS) como factor protector del bullying	
2.1 Estrategia de habilidades sociales.....	39
Conclusiones	85
Referencias	87
Anexos	95

RESUMEN

El contenido del presente escrito va encaminado a brindar al lector información sobre la problemática que se vive a consecuencia del bullying, tanto a nivel internacional, como en el caso exclusivo de México. Además se mencionan sus características, causas y consecuencias que este fenómeno social ha desencadenado. Se plantean las diferentes medidas que se han ejercido para poder disminuirlo y en casos más favorables erradicarlo; Tal es el caso del entrenamiento en habilidades sociales en distintos programas para promoverlas. Sin embargo, en el caso de esta estrategia de intervención, se eligieron las habilidades consideradas por la literatura, como indispensables para promover la protección ante el acoso escolar. Por ende, la estrategia está dirigida a adolescentes que cursan el nivel básico de educación secundaria, con la finalidad de que las aprendan y las pongan en práctica con ayuda de su profesor para protegerse del acoso escolar. Se concluye que es necesario que la estrategia planteada se ponga en práctica y se evalúen los resultados obtenidos, para que en caso de necesario, se hagan las modificaciones pertinentes y se pueda proporcionar una fuente de nueva investigación a futuro.

Palabras clave: Bullying, Habilidades Sociales, Factor protector, Entrenamiento, Estrategia

INTRODUCCIÓN

El bullying o acoso escolar, es un subtipo de agresión que se caracteriza por presentarse entre escolares de manera repetida y consecutiva hacia uno o algunos alumnos en específico; dentro de este fenómeno social se identifica un desequilibrio de poder entre agresores y víctimas. La frecuencia de hechos violentos y sus severas consecuencias en el ambiente han llegado a ser tan graves, ya que como lo menciona la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), México ocupa el primer lugar en casos de bullying entre estudiantes que cursan la secundaria y el número de casos de acoso o bullying afecta a un 40% de los alumnos de primaria y secundaria, de escuelas tanto públicas como privadas (Emeequis, 2013 citado en Chávez y Aragón, 2017). Esto ha generado en México el interés por la investigación y para generar propuestas con el fin de contrarrestar el problema. Recientes investigaciones han encontrado que un factor de riesgo para los jóvenes es la carencia de habilidades sociales (Mendoza y Maldonado, 2016).

Las habilidades sociales son aquellas conductas que son presentadas al momento de relacionarse un individuo con otro, fungen como una herramienta para que esa interacción sea de manera armoniosa, se eviten problemas o situaciones en las que los derechos propios o de los demás sean transgredidos (Rojas, 2016).

En la presente tesina se plantea como objetivo, elaborar una estrategia de entrenamiento en Habilidades Sociales que sirva para que los jóvenes de educación secundaria na vez las aprendan, puedan protegerse de actos violentos dentro del entorno escolar, es decir, de bullying y cyberbullying. Para comenzar, se abordará el tema del bullying, la situación que existe actualmente en México, sus causas y consecuencias. Posteriormente, se describen distintos estudios encaminados a encontrar las habilidades pertinentes a entrenar para que los adolescentes puedan protegerse de estos actos. La propuesta de la estrategia plantea métodos que pueden ser utilizados en estudiantes de educación secundaria para evitar el acoso escolar; actividades que en el aula podrán realizar para ir adquiriendo este aprendizaje y tareas que deberán realizar en casa. Dicha

estrategia está dirigida a población donde hay víctimas, victimarios y testigos, incluso para los que no han presenciado dicho fenómeno, la estrategia sirve para estar preparado ante alguna situación de esta índole.

CAPITULO 1. BULLYING Y HABILIDADES SOCIALES

1.1 El bullying a nivel mundial.

A lo largo del tiempo, en los centros escolares ha existido la violencia, lo que no lo hace exclusivo de esta época, sin embargo, no fue hasta los años setenta del siglo pasado que comenzaron a desarrollarse los primeros estudios sobre el abuso entre iguales en países escandinavos, para que una década después se extendiera hasta el Reino Unido, Irlanda, Italia, Alemania, Portugal, España, Japón y Estados Unidos. Después los distintos medios de comunicación (prensa, radio, televisión, internet, etc.), hicieron que la información llegara al punto de provocar que a nivel mundial se extendiera información sobre los hechos que este fenómeno social conlleva (Defensor del pueblo, 2000 citado en Castillo y Pacheco, 2008).

El interés social y mediático en este tema se explica porque afecta a todos los implicados (agresores, víctimas u observadores), además de que tiene efectos en la autoestima y el proyecto de vida de cada uno de los perjudicados (Trautmann, 2008). Por ejemplo, tenemos el caso de Europa, Estados Unidos, Canadá, Australia y parte de Sudamérica, en donde el tema del bullying ha impactado de tal manera que lo ha llevado a establecerse por décadas, ya que no respeta religiones, aspectos culturales o socioeconómicos; además ha llevado a la creación de literatura especializada, estudios en la materia y, por ejemplo en Bélgica, se creó el Observatorio Europeo de la Violencia Escolar (Figueroa, 2010).

Por lo anterior, es que en los últimos años, el interés y la preocupación de la sociedad ha aumentado; según cifras oficiales emitidas por el Primer Estudio Internacional de Acoso Escolar o Bullying, llevado a cabo por la ONG Internacional Bullying Sin Fronteras, los resultados hacen hincapié en que este tipo de conductas causan al año 200 muertes tan solo en América Latina y en 18 países de este mismo lugar, (siendo los primeros México, Costa Rica, Chile, Brasil, Paraguay, Argentina, Perú, Honduras, Guatemala, República Dominicana y Estados Unidos), 7 de cada 10 niños en América Latina son víctimas de esta problemática y un 70% de los niños son, directa o indirectamente, acosados o han sido testigos del bullying (Bullying sin fronteras, 2018). Claro ejemplo de lo anteriormente mencionado, es el caso de Clinton Maylle, de 14 años quien en el año 2010, quedó

paralítico de por vida, luego de sufrir por parte de tres compañeros una golpiza brutal. Antes de este hecho, tuvo que pasar por ataques y burlas a consecuencia de ser provinciano y por su gusto a los estudios. Otros hechos similares han ocurrido en otras partes del mundo, tal es el caso en el año 2014 en Bogotá, en donde un adolescente de 16 años de edad se suicidó debido a ser víctima de discriminación por asumirse como homosexual. John Alexander Larranondo, de 12 años es parte de otro hecho más del bullying escolar, pues tras haber defendido a una de sus compañeras, falleció por haber recibido una golpiza (Vidal, 2015).

La UNESCO dio a conocer cifras sobre el acoso entre pares, y aproximadamente son 246 millones de niños y adolescentes en el planeta que se reconocen como víctimas de bullying. Además, de acuerdo con el informe realizado por la misma UNESCO, se dice que al menos un 34 % de los menores de entre 11 y 13 años aseguran haber sido acosados en los últimos 30 días, y el 8 % dice sufrirlo de forma cotidiana; los motivos, principalmente de un 25% están relacionados con su apariencia física, gustos e intereses y otro 25% por su orientación sexual (Universia Chile, 2017).

1.2 El bullying en México.

En el caso específico de nuestro país, México, un país donde la violencia en general parece haber superado las posibilidades de control por parte del Estado y las acciones de la sociedad civil resulta muy alarmante, esto porque ocupamos el primer lugar a nivel mundial con las cifras más altas de bullying, datos reportados según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, con un aproximado de 18.8 millones de alumnos pertenecientes a primarias y secundarias tanto públicas como privadas. Lo anteriormente mencionado ha motivado a los expertos a tratar de estudiar estas conductas de manera multidisciplinaria (Bullying sin fronteras, 2018; Gatica, 2017).

Este hecho afecta a 18 millones 781 mil 875 alumnos de primaria y secundaria tanto públicas como privadas, consecuencia de la ausencia de políticas para prevenir la violencia y el acoso escolar, que a su vez generan problemáticas como bajo rendimiento, deserción e incremento de suicidios (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), citado en Valadez, 2014). Se estima que alrededor de un 59% de los suicidios por

razones diversas, incluidas el acoso físico, psicológico y ahora cibernético entre estudiantes, se concentra en nueve entidades: Estado de México, Jalisco, Distrito Federal, Veracruz, Guanajuato, Chihuahua, Nuevo León, Puebla y Tabasco (Valadez, 2014).

De acuerdo con un estudio realizado por el Equipo Multidisciplinario Internacional de Bullying Sin Fronteras (2018), un 85% de los casos de violencia escolar suceden dentro de la escuela, un 82% de niños con discapacidad son acosados y más del 80% de actos de bullying, son reportados con los profesores. Estas cifras son preocupantes, ya que, aunque en México se ha establecido una ley sobre el bullying, conocida como “La Ley General para la Prevención y Atención de la Violencia Escolar”, no cesa esta cuestión. Esta ley establece entre sus sanciones, una multa de hasta cinco mil salarios mínimos (350 mil pesos mexicanos) a padres o maestros que hagan caso omiso de actos de bullying; aunado a estos últimos, también se agrega la amonestación pública, una inhabilitación del cargo académico de hasta por cinco años y además una suspensión definitiva. También se ha establecido que existe la posibilidad de recluir a niños que lleguen a participar en actos de violencia escolar. Si bien esta ley ha establecido ciertas sanciones para las personas que propicien o sean negligentes ante estas conductas violentas, también se dieron a la tarea de generar una “Escuela para padres”, que tiene el fin de capacitar a éstos, sobre temas y planes de estudio que puedan incluir materiales que brinden información para promover y difundir los efectos que causa el bullying, incluyendo medios para su prevención y apoyo psicológico para víctimas y victimarios. Cabe mencionar que en nuestro país, además de esta ley general, existen estados que cuentan con su ley local, tal es el caso de Tamaulipas, Nayarit, Ciudad de México, Puebla y Veracruz (El comercio, 2014). En adición a las leyes, se han creado programas de prevención e intervención dirigidos a la familia, donde se incluyen y desarrollan aspectos fundamentales, como las relaciones padres-hijos, los valores inculcados, así como la asesoría para padres de alumnos en riesgo. También se han planteado estrategias de formación y actualización en las que los profesores detecten e intervengan en los problemas de acoso, con orígenes y teorías de agresión y violencia; técnicas y estrategias para la solución de conflictos; negociación en el aula, educación en valores, para la paz, la democracia y los derechos humanos. Por último, para los alumnos se han incluido contenidos, estrategias, competencias, valores y actitudes que favorecen un clima de convivencia y aulas libres de acoso, además del desarrollo de habilidades sociales

desde diferentes enfoques psicológicos, como el humanista, cognitivo conductual y psicosocial, entre otros (Figueroa, 2010).

Al igual que en México, otros países han establecido leyes y programas contra la violencia escolar, como Chile, Perú o Argentina, pero no se conocen suficientes estudios sobre la incidencia de estas leyes, mucho menos si han logrado un cambio positivo en la población (El comercio, 2014; Castillo y Pacheco, 2008). Esto hace pensar que el bullying parece no tener fin, ya que, de acuerdo con especialistas, quizá lo mayormente peligroso suele ser que este tipo de fenómenos no surgen de manera aislada, sino que se dan con otros tantos que tienen su raíz o punto de partida en la violencia (Gaticia, 2017), creando un incremento en las cifras con los años, lo que hace pensar que aún queda un largo camino y sobre todo mucho trabajo colectivo entre centros educativos, maestros, pedagogos y familiares para evitar y erradicar las consecuencias que el bullying propicia (Vidal, 2015).

Hasta el momento nos podemos percatar que el tema de la violencia escolar o bullying, es un tema de alto impacto a nivel mundial, a pesar de que en muchos países han hecho estratégicos esfuerzos, tanto desde el punto de vista psicopedagógico y preventivo como del jurídico y de convivencia, las noticias sobre el bullying continúan ocupando espacios de primer plano en los medios de comunicación, mostrando cifras de las consecuencias catastróficas que esto conlleva; generado por su prevalencia y expansión. Pero ahora abordaremos más a fondo el concepto de bullying y sus componentes, para con ello tener un mayor conocimiento de este tema social que a lo largo del tiempo ha dejado su huella y ha hecho que no solo profesionistas, sino la población en general, se preocupen por investigarlo y crear métodos de erradicación o control de éste.

1.3 El concepto y estudio del bullying.

En un principio, el acoso escolar o bullying se definió por el sueco Heinemann en el año de 1969, como agresiones que surgen de un grupo de alumnos contra uno de sus miembros que interrumpen las actividades del grupo; a esto lo nombró con el término mobbing. Después, Olweus en el año de 1999, acuñó el término que ahora conocemos como bullying, estableciéndolo como la definición más acertada y formulada; según él, el bullying es cuando un estudiante está siendo intimidado por uno o más compañeros del

aula, siendo agredido por conductas desagradables, como burlas, exclusión, golpes, e intimidación; lo cual genera incapacidad en la persona agredida para poder defenderse. El interés sobre el tema del acoso escolar, creció luego de que tres adolescentes se suicidaran en el norte de Noruega, quienes eran víctimas de agresión física y emocional por parte de sus compañeros de la escuela, dando pauta al estudio de un fenómeno que cada vez se hacía más presente (Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2014).

Otros autores (Olweus s/f citado en Trautmann 2008; Figueroa, 2010; Garaigordobil y Oñederra, 2010; Monjas, s/f; Trautmann, 2008) concuerdan y no difieren con esta definición, a consecuencia de que este hecho se le considera como un comportamiento no deseado entre los niños en edad escolar por medio de un tipo de relación interpersonal negativa, con un desequilibrio de poder o fuerza que se presenta dentro del contexto escolar, ya sea en el patio del colegio, durante la clase, o en algún lugar sin supervisión de adultos, p.ej. cuando el profesor está ausente. Por lo general, la persona quien recibe los actos violentos es escogido, no por simple azar, ya sea por su nivel de adaptabilidad, que puede determinar su capacidad de análisis, interpretación y respuesta ante la adversidad, o bien, por experiencias positivas o negativas que haya tenido a lo largo de su vida (Loredo, Perea y López, 2008) Vale la pena hacer mención, que estas son algunas variables que influyen en ser o convertirse en una víctima, sin embargo, cualquiera puede serlo, aun siendo un buen estudiante, tener un buen comportamiento, ser sociable o demás cuestiones. Estas conductas de violencia se hacen presentes de una manera persistente a lo largo del tiempo, de la cual aparentemente no existe una provocación por parte de la víctima, sin embargo, esto se torna repetitivo e intencional, por parte de los agresores (Garaigordobil y Oñederra, 2010).

De manera más específica, el bullying suele representarse en específicos tipos de violencia, ya sea por un motivo o por más de uno de ellos. Como lo menciona el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014), estos tipos son:

- Físico: Se refiere a toda acción corporal o sobre el cuerpo de la víctima. Ésta es quizás la forma más común en que se presenta el fenómeno. Puede incluirse lastimar tanto a la persona como a sus pertenencias de forma directa. Se identifica fácilmente porque es frecuente que deje huellas corporales, con acciones como

golpear, patear, empujar, pellizcar, poner zancadillas, hacer tropezar, escupir, entre otras.

- **Psicológico:** Este es el resultado de la trascendencia y las relaciones de acoso con los demás. El acoso psicológico deja huellas de otra clase, en la psique de las personas, que pueden llegar a ser incluso más graves que el acoso físico, reflejado en sentimientos de temor por lo que aquel le hace. Es un tipo de acoso común en las escuelas, y quizás el de mayor presencia, porque su efecto se multiplica cuando aparece como resultante o efecto de las demás formas de acoso.
- **Verbal:** Son palabras que pueden llegar a afectar seriamente la autoestima, la personalidad y la forma como entienden que funcionan las relaciones sociales. Además, inciden en los sentimientos más profundos de las personas víctimas, afectando su autoestima y dejando heridas difíciles de curar. En este tipo de acoso también se puede identificar el control que las personas agresoras ejercen sobre sus víctimas, ya que son conscientes de su indefensión y saben que tienen el poder de hacerles daño cuando les plazca.
- **Sexual:** Son conductas encaminadas a agredir la sexualidad de la otra persona, ya sea con comentarios machistas u obscenos, tocamientos a la víctima y negarlo inmediatamente después, presión a la víctima para que haga algo que no quiere (besar, dejarse tocar, obligarle a ver pornografía). Este tipo de presiones suele ir acompañada de intimidaciones y amenazas y, comúnmente, el acosador finge que la víctima le gusta para humillarla.
- **Racista:** Denominado también como xenofobia, ligado a situaciones de agresiones derivadas de agresiones por motivos racistas. Es un tipo de violencia que aparece de manera sutil, propiciada por una doble moral en instituciones, países y personas. Se sabe que esta conducta es aprendida y paradójicamente es en las escuelas, aunque también en la familia.
- **Homofóbico:** Aunque si bien se sabe que este tipo de conductas es algo que afecta mundialmente por hechos de religión, política e ideologías, en el contexto escolar, la población de diferente orientación sexual sufre de acoso y estigmatización,

percibidos por el acosador y su grupo como personas indeseables. Sin embargo, muchas veces no es necesario que la víctima tenga realmente una orientación sexual diferente para ser blanco de esas acciones, esto porque cualquier joven o adolescente que se salga de los patrones o parámetros establecidos acordes a su sexo, ya sean físicos o de conducta, pueden ocasionar motivos para ser agredidos con calificativos salidos de tono.

A grandes rasgos, podemos tomar como punto de partida, los componentes anteriormente mencionados para definir al bullying, aunque existen ciertos criterios que hacen característico al maltrato entre pares para poder distinguirlo de otro tipo de violencia; 1) la conducta agresiva intencional, es decir, el daño consciente que realiza el agresor hacia la otra persona, 2) lo habitual, persistente y sistemático que se tornan este tipo de conductas; 3) el desequilibrio de fuerzas entre los participantes, que hace referencia a una relación desequilibrada que puede ser de tipo físico o psicológico, causando con ello la indefensión y el dominio extremo en ambas partes (Monjas, s/f).

Un aspecto más que se debe recalcar del bullying, es que se compone de tres diferentes tipos de roles: la víctima, quien representa a la persona que es receptora de las conductas violentas, aunque en ocasiones puede ocupar el rol de agresor, desquitándose con niños menores que ellos. Cuando estas personas son evaluadas, los resultados reportan que son el grupo que mayor patología mental presenta, teniendo como principales problemáticas depresión, ansiedad y Trastorno por Déficit de Atención/Hiperactividad (TDAH) de predominio impulsivo, con alta comorbilidad con Trastorno Oposicional Desafiante. Se caracterizan por tener mal rendimiento académico, menor competitividad social, ser impulsivos, presentan baja autoestima y a largo plazo presentan mayor tendencia al uso de alcohol y cigarrillo. Además, se observa que son inseguras, aisladas, poco asertivas, físicamente más débiles, con insuficientes habilidades sociales, escasos amigos, con familias que aunque tienen conocimiento y realizan prácticas de crianza positiva; por ejemplo, que los padres expliquen los comportamientos adecuados, usan también prácticas poco efectivas, como la sobreprotección y el uso de agresión física y psicológica, lo que convierte a sus hijos en personas que suelen ser percibidos así mismos como inseguros o ansiosos (Mendoza, 2016; Arroyave, 2012). Otras características son: tener poca

“popularidad” en la escuela, sentimientos de culpa que lo inhiben para comunicarse con los otros, sentimientos de rechazo o marginación, gestos, postura corporal, dificultades para la interpretación del discurso entre iguales o que tengan ideas irracionales como por ejemplo confiar en los milagros u otras cuestiones para brindarle solución a sus problemas (Arroyave, 2012; Garaigordobil y Oñederra, 2010).

El victimario o agresor, quien es el ejecutor del comportamiento violento, se caracteriza por poseer una fuerte necesidad de dominio, con dificultades para controlar su ira y agresividad; son por lo general (no en todos los casos), físicamente más fuertes que sus pares, suelen presentar altos niveles de comportamientos agresivos e impulsivos, que pueden extenderse a otros contextos además de la escuela, por ejemplo, en casa o frente a la autoridad. Son dominantes, impulsivos, disruptivos, extrovertidos y reaccionan fácilmente al conflicto, consecuencia de que se pueden sentir fácilmente agredidos por su poca tolerancia a la frustración; no siguen reglas, tienen una actitud positiva frente a la violencia y muy frecuentemente se muestran autosuficientes. Asimismo, no sienten empatía por el dolor de la víctima, no se arrepienten de sus actos, consiguen sus objetivos con éxito a base de la violencia, aumentando el estatus dentro el grupo que los refuerza. En cuanto a los antecedentes familiares, se destaca la ausencia de una relación afectiva, cálida y segura por parte de los padres, ya que usan medidas inadecuadas orientadas al maltrato, como el castigo físico y/o psicológico, que en ocasiones es combinado con sobreprotección. También existen casos en los cuales las prácticas de crianzas son autoritarias, permisivas e inconsistentes, lo que ocasiona un comportamiento agresivo de los hijos en la escuela. (Garaigordobil y Oñederra, 2010; Loredó, Perea y López, 2008). Aunado a lo anterior, los agresores muestran una personalidad de popularidad en el colegio, compuesto por sentimientos de ambivalencia entre miedo y respeto, carecen de responsabilidad, no suelen reconocer la autoridad, presentan necesidad de estar con compañeros por miedo a la soledad, y además son propensos a consumir drogas como alcohol, tabaco, entre otras. Cabe aclarar que aunque existen características para los agresores, se debe considerar que cualquiera puede sumarse a los actos violentos que se ejercen con algún otro compañero (Arroyave, 2012; Garaigordobil y Oñederra, 2010).

Por último, están los testigos, quienes únicamente aprecian los hechos, además frecuentemente no impiden la situación, por motivos de que se llegan a sentir intimidados o temerosos, o bien, porque comienzan a apoyar esas conductas de bullying al considerar que provienen del más fuerte (Garaigordobil y Oñederra, 2010).

Cada uno de los personajes que integran este fenómeno social, aunque no lo parezca, comparten características similares, por ejemplo, están o se encuentran ante una exposición crónica a patrones de convivencia violentos (este aspecto hace referencia a que tanto el agresor como la víctima, viven en ambientes familiares de hostilidad), también la diversidad de expresión está determinada por las características propias del individuo y de los ambientes (personas y sitios) en los que se desenvuelve, y por último los involucrados (víctimas y agresores), tienen mayor riesgo de sufrir síntomas depresivos e ideación suicida (Loredo, Perea y López, 2008).

De acuerdo con lo planteado, las conductas de acoso escolar pueden ser más comunes de lo que se piensa, por el hecho de ser permanentes al paso de los años y como ya se mencionó anteriormente, el que venga acompañado de otros fenómenos sociales relacionados con la violencia, hacen que se intensifiquen sus consecuencias que conlleva. En el peor de los casos, una de las consecuencias más graves que se reportan es el suicidio, o muerte de la víctima, por las agresiones físicas que llegue a recibir, aunque hay otras consecuencias que se pueden llegar a presentar, como una baja autoestima, depresión, ansiedad, pánico, arritmia, taquicardia, dificultad para dormir, mala autoimagen, negación para asistir a clases, problemas de conductas, cambios del estado de ánimo, pocas amistades, soledad, infelicidad, problemas alimenticios como bulimia o anorexia, dolores de cabeza, pecho, estómago, brazos y piernas, hiperventilación, amnesia temporal, fatiga crónica y úlceras (Gribbon y Vilaplana, 2001, citado en Garaigordobil y Oñederra, 2010). Todos estos resultados negativos en el ámbito escolar, suelen producir mayores índices de trastornos afectivos y de conducta en los estudiantes y en su entorno (Loredo, Perea y López, 2008).

Aunque se puede pensar que estas consecuencias son exclusivas o que sólo las padece el acosado, no es así, pues el agresor muestra efectos como: un bajo rendimiento escolar o

fracaso total, caer en conductas antisociales o delictivas, autoconcepto negativo y la persistencia de síntomas a largo plazo, inclusive hasta la edad adulta (Oñederra, 2008).

En el caso específico de los testigos, existen consecuencias de miedo por ser víctimas de los abusos, sumisión, pérdida de empatía, desensibilización, insolidaridad, interiorización de conductas antisociales y delictivas, sentimiento de culpabilidad, persistencia de los síntomas (Oñederra, 2008).

1.4 Un nuevo tipo de violencia escolar: cyberbullying.

Como se aprecia con la información anteriormente presentada, el bullying es un tema que desde décadas atrás se ha venido estudiando, y que con el paso del tiempo, sigue incrementándose e intensificándose. Lo anterior es reforzado por los cambios que surgen en el tiempo, por ejemplo las nuevas tecnologías, que aunque éstas nos brindan muchas facilidades para nuestro bienestar y aportaciones, también abren caminos que conducen a situaciones que difícilmente se pueden controlar después, un ejemplo de lo anterior es el cyberbullying o también llamado ciberacoso.

De acuerdo con ciertos autores (Oliveros et al., 2012; Luengo, 2011; Avilés, 2009), el cyberbullying o ciberacoso, es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), principalmente el internet ya sea por medio del correo electrónico, mensajes instantáneos, páginas web, blogs, videojuegos online, entre otros tantos, para hacer diferentes maneras expansivas e incluso más violentas para acosar a la víctima. En el ciberacoso, surgen comportamientos agresivos e insultantes contra una persona a través de las TIC, ejercida por una o varias personas, de una manera intencionada, repetida y maliciosa. De manera general, se proliferan amenazas, comentarios en fotos de tipo indeseable, envío de correos a personas que no quieren recibirlos, humillaciones, distribución de fotografías comprometedoras reales o falsas, y/o suplantación de identidad, dando como resultado que se difundan con mayor rapidez. Se sabe que el acoso a través de estos medios se perpetra fuera de los centros educativos, sin embargo, aunque esto suceda, la escuela no está libre ante la no actuación de los hechos.

El aspecto que hace característico al ciberbullying es su permanencia en el tiempo, es decir, no es sólo cuestión de presentarse una vez a manera de broma o con toda la intención de hacer sufrir al otro, sino que sea en un tiempo prolongado y además, al igual que en el bullying, se hace evidente una jerarquía de poder o prestigio social por parte del acosador, lo que hace que se torne una. El medio de agredir es tecnológico, y comúnmente tanto la víctima como el agresor comparten algún espacio físico y una relación de acoso en la vida real, esto quiere decir que muchas veces el bullying cibernético, se deriva de actos de acoso escolar presencial. El contexto donde se derivan estos actos, por lo general es en casa del agresor, o bien en centros llamados como cibercafé, e inclusive en las mismas computadoras de la misma institución educativa (Oliveros et al., 2012; Can, 2011).

El ciberbullying está compuesto por componentes que Avilés (2013) retoma y divide de manera muy similar al acoso escolar presencial, uno de ellos es el interpersonal, que muestra tres indicadores: el ejercicio de poder (posición de poder y manera de ejercerlo con suficiencia sobre quien considera que es víctima), niveles de seguridad (desequilibrio de seguridad entre víctima y agresor, que se manifiesta en la dimensión exposición-accesibilidad) en el entorno virtual del ciberbullying reduce el nivel de exposición del agresor al atacar, y maximiza hasta el extremo la accesibilidad a la víctima; por último está el grado de control del agresor hacia la víctima, que atiende a los contactos que se establecen, en general, a voluntad del agresor y donde la vulnerabilidad y la distancia juegan un papel fundamental en el ejercicio del control en la situación, ya que muchas víctimas no saben quién les acosa y los agresores se escudan en el anonimato, haciendo a la distancia y al ocultamiento, coadyuvantes e indicadores del control y de protección del agresor en la situación.

El segundo componente es el intrapersonal, el cual afecta la esfera emocional y el desarrollo de la personalidad, poniendo en juego emociones tanto en víctimas como agresores, por ejemplo, crueldad, falta de compasión y desconexión moral en el agresor, así como indefensión y vergüenza en la víctima; y aquellas que no llegan a producirse, pero deberían ocurrir como la empatía, culpabilidad o arrepentimiento en el caso del agresor.

Después encontramos el componente cognitivo, en donde se pone en riesgo una despersonalización, confusión entre la realidad y la fantasía, distorsión cognitiva, ateniendo

a ilusiones de presencia del agresor, confusión de la realidad con la fantasía, interiorización de la agresividad como algo normal, mostrando confusión y desorientación sobre el origen de lo que sucede. Los riesgos de este concepto, propician construcción de juicios de valor erróneos, haciendo imprescindible una intervención educativa que lo oriente.

Dentro del componente social, los jóvenes están involucrados en el propio medio tecnológico a través del que establecen la interacción, así como por la intangibilidad de la propia relación, esto se refiere a que se lleguen a relacionar con sus iguales en gran medida sólo a través de mecanismos tecnológicos y a distancia, apartando las relaciones presenciales, afectando al desarrollo moral individual de quienes lo ejercen y lo contemplan sin oponerse.

En el componente de lo intergrupual se contempla la red de poder en el grupo, su cultura sobre el abuso, la presión de los códigos y reglas de control grupal y las acciones positivas de los espectadores ante el acoso. Algunas variables significativas son la identidad frente al grupo y una menor implicación de los testigos en los hechos.

Por último, está el componente contextual, en éste radica básicamente lo que lo hace diferente del bullying tradicional, pues es el medio de difusión de las agresiones, un medio electrónico, que propicia que la audiencia pueda ser más extensa, llegando hasta personas que no conocen a la víctima y no presencian los actos de acoso presencial.

El ciberbullying también puede ser clasificado en ocho tipos de conductas singulares que de acuerdo con Oliveros et al (2012), son:

- La provocación incendiaria, que hace referencia a las discusiones que se generan en internet por medio de insultos.
- Denigración, básicamente en este tipo se esparcen rumores con el fin de dañar la reputación de la persona o las amistades que posean.
- El otro tipo de violencia cibernética es la falsificación de identidad de la víctima, ya sea en cualquier vía de la red, o mediante el celular del afectado.
- El hostigamiento.

- Violación de la intimidad, ya sea compartiendo secretos del otro, información, imágenes que causen vergüenza u otras cuestiones vía internet.
- Exclusión online de forma cruel.

1.5 Investigaciones relacionadas con bullying y ciberbullying: causas, consecuencias y variables

Como se ha dejado ver a lo largo de este escrito, el bullying y ciberbullying comparten ciertas características muy similares, en primera instancia tienen base psicológica y sociológica, comparten el desequilibrio de poder, reiteración, intencionalidad, y como aspecto primordial los efectos negativos y consecuencias que conlleva, como los roles de los implicados (víctima, agresor, testigos), que básicamente se describen de la misma manera que en el bullying tradicional, implicando los valores morales y contravalores que gestan la necesidad de construir estrategias colectivas y consensuadas para tratarlos con el alumnado, dándoles una orientación para restaurar las relaciones interpersonales en el marco normativo y la convivencia de la escuela (Oliveros et al., 2012; Avilés, 2009).

El acoso escolar no está ligado a los cambios que se dan durante la adolescencia; esto se ve claramente al constatar que es muy frecuente entre niños y niñas. En general, este tipo de comportamiento no es propio de una edad evolutiva específica del ser humano (niñez, adolescencia, juventud o adultez), pero en la práctica social diaria se le tiende a atribuir a la niñez, adolescencia y juventud, olvidando que en las y los adultos, el fenómeno se hace también presente. Es claro que el acoso escolar tiene las mismas características básicas en cualquier edad. Sin embargo, tiene ciertas particularidades relacionadas con el desarrollo psicológico y cognitivo, y según el nivel educativo de las personas involucradas (Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2014).

Lo anterior ha generado que con el paso de los años, profesionistas como psicólogos y sociólogos, entre otros, se hayan interesado en estudiar este fenómeno social para dar explicación ante las variables y causas que influyen en el surgimiento de conductas violentas y su mantenimiento; además de las consecuencias que resultan del acoso escolar presencial o cibernético.

Por ejemplo, Figueroa (2010) reporta ciertas variables que hacen propensa a una persona a sufrir acoso escolar, dividiéndolas en individuales (sexo, edad, agresividad, rendimiento académico, personalidad, autoestima y habilidades sociales), familiares (estilos de crianza, tipo y número de miembros, socialización, relaciones y conflictos familiares), escolares (desigualdad y entorno social, actitud del profesor, capacitación del docente para atender los problemas de disciplina en el aula, sistema y manejo de la disciplina, tamaño y estructura organizativa de la escuela), y las socioculturales, es decir, las pautas de socialización en la escuela que constituyen el reflejo de la realidad social y cultural propia de cada país.

Avilés (2010) en un estudio que tuvo el objetivo de analizar la influencia del maltrato entre iguales sobre el éxito escolar, encontró que el maltrato propiciado, independientemente del contexto en que se produzca, influye en las posibilidades de éxito del alumnado que se ve envuelto en él. Aunque en el caso del bullying presencial y cibernético, éste último afecta en menor número, porque se es más fácil ignorar hechos que suceden a través de un móvil que de manera presencial Sin embargo, otros autores como Oliveros et al., (2012) lo consideran más dañino y con mayores índices de afectación, pues el internet o el medio electrónico, puede garantizar el anonimato del agresor, convirtiéndolo en alguien desconocido que se encarga de perturbar y destrozarse con crueldad la vida de la víctima. En cuanto los agresores, presentan menor éxito escolar y el sexo masculino en específico, presenta un menor rendimiento escolar, por tanto, un mayor fracaso (Avilés, 2009).

Rocha y Pacheco (2008), reportan que las formas de maltrato con una mayor incidencia corresponden al abuso verbal, presentados en chismes, insultos o apodosos ofensivos, y relacionado con ello, se observó que hay un ejercicio diferencial de tales formas de abuso en cuanto al género, pues los hombres reciben mayor cantidad de insultos, mientras que las mujeres parecen estar sujetas a un mayor número de habladurías. Esto último también fue comprobado por Oliveros et al. (2012), agregando que es más común que los actos de acoso se deriven más en colegios privados que en los públicos y que las víctimas reconozcan más su rol que los agresores. Esta última información, es contraria a lo encontrado por Mendoza (2016), pues ella reporta que ambos sexos se encuentran en el mismo riesgo de participar en episodios de acoso escolar, dato que difiere de la mayor parte de estudios sobre bullying.

Dato también importante es el que reporta esta última autora, dado que el alumnado de educación primaria se encuentra en mayor riesgo de ser victimizado en episodios de acoso escolar más que el alumnado de secundaria.

Todos estos estudios que se han realizado, han generado que se enlisten o se consideren ciertos factores de riesgo, que hacen propensa a una persona de formar parte del bullying y/o del cyberbullying. En este caso, la literatura señala como factores: el sexo, visto que los hombres son quienes son más frecuentes a ser acosadores o acosados que las mujeres; y éstas más acosadas en la etapa de la adolescencia; poseer trastornos del comportamiento, dificultades motrices o cualquier tipo de discapacidad, la baja autoestima, sentimientos de poca sensibilidad y solidaridad, bajo rendimiento académico, aprendizaje inadecuado para lograr sus objetivos (en el caso del agresor), personalidad, autoestima y falta de habilidades sociales, este último lo retomaremos con más profundidad más adelante. También está la desigualdad social y el entorno, la actitud de los profesores, así como la capacitación que posean para atender problemas de disciplina en el aula y el manejo de ésta; el tamaño y estructura de la organización de la escuela. Asimismo, los aspectos socioculturales también son importantes a tomar en cuenta, por ejemplo, las pautas de socialización en la escuela, que exista violencia doméstica en casa, o conflictos con vecinos, por citar algunos ejemplos; pues demuestran el reflejo de la sociedad y cultura propia de cada país donde se llegue a presentar los hechos violentos (Arroyave, 2012; Figueroa, 2010).

1.6 La familia y su relación con el acoso escolar

Es necesario precisar que la mayor parte de riesgos son provenientes de la familia, porque ésta se expresa mediante su contribución a la formación de rasgos psicológicos, sociales y conductuales en los hijos, lo que aumentan el riesgo de estar involucrados en el fenómeno en cuestión; Además de ser considerada como el escenario de socialización primario en el cual los fuertes vínculos de índole afectivo hacen favorable la interiorización de las normas, valores y conductas que forman parte de la identidad de los individuos, a consecuencia logran regular su relación con los otros agentes socializadores y los individuos con que interactúan (Berger y Luckmann, 2008, citados en Valdés y Vera, 2016). Sin embargo, no se descarta que existan algunos agentes externos a la familia que hacen propenso el riesgo para las personas de ser parte del bullying. Por ejemplo un estado

de ánimo negativo, depresión, baja autoestima, consumo de alcohol u otras drogas, entre otros aspectos (Castillo, Cruz, Peña y Cujíño, 2012).

Principalmente, es en la familia donde se gestan las funciones esenciales para la construcción de una calidad de vida fructífera con cada uno de sus integrantes, p.ej.: a) cuidar la supervivencia física de los individuos; b) actuar como el mecanismo de socialización primaria, (interiorización de prácticas y creencias sociales que preparan al individuo para su actuación en otros escenarios sociales); c) construir una fuente de apoyo afectivo e instrumental para que quienes la conforman desarrollen sus roles sociales de forma óptima y eficaz; y d) regular la relación de los individuos con otros espacios sociales que comparten con la familia el proceso de educación, ya sea la escuela, iglesia y amistades, entre otros (Valdés y Vera, 2016).

Por lo anterior, sería necesario que las familias identifiquen las situaciones de violencia lo más pronto posible, y tomen en cuenta que el desarrollar prácticas de crianza positivas, son cruciales ante el desarrollo de la personalidad del niño. A sí mismo, es importante que se consoliden como acoso tanto en las víctimas, en quienes agreden y en quienes lo observan, puesto que reconocer que el bullying es un fenómeno que debe abordarse desde una perspectiva ecológica, implica también afirmar que toda estrategia de prevención del bullying debe ser enfocado desde esta misma perspectiva, implementando programas de intervención que involucren a docentes, directivos, estudiantes y padres de familia (Valdés y Vera, 2016).

Para concluir este apartado, es importante recordar que el bullying o acoso escolar, son un conjunto de conductas (P.ej. burlas, ofensas, golpes, amenazas, etc.) que ejerce una o más personas hacia otra. Puede presentarse de manera presencial, es decir, dentro del aula, alumno cara a cara, o bien, de manera digital, dándole el nombre de ciberbullying o ciberacoso, caracterizado por el uso de herramientas tecnológicas que se emplean para acosar a las víctimas, P.ej. celulares, tabletas, computadoras, blogs o páginas de internet. Estos actos tienen como finalidad, dañar de forma intencional la integridad física y/o psicológica del otro. El acoso escolar es un problema de alto impacto debido a su incremento en los últimos años y por las consecuencias graves que conlleva. Así mismo es relevante que se considere la importancia que tiene la familia en cuanto la formación de los

hijos, pues de acuerdo al estilo de crianza que los padres o tutores lleven a cabo, podría repercutir de manera positiva o negativa las relaciones que el niño construya en sus nuevos entornos sociales, evitando o dando pie a ser víctimas, testigos o victimarios. Esta problemática ha desencadenado que diversos profesionistas realicen investigaciones al respecto, y con base en sus resultados, propongan, diseñen y lleven a cabo distintas estrategias para contrarrestar y disminuir los altos índices de violencia en el entorno educativo. Dentro de estas estrategias destacan las habilidades sociales, pues favorecen la protección de niños y adolescentes de actos violentos en las escuelas, y además ayudan a un mejor desempeño para establecer relaciones interpersonales con sus iguales.

1.7 Factores de riesgo y de protección.

De acuerdo con la literatura, se han identificado diversos factores que hacen vulnerable a una persona de ser víctima, victimario o testigo del bullying; también se han encontrado aquellos que lo fortalecen y protegen de actos de acoso en las escuelas. En este caso, es indispensable que ambos factores se conozcan, pues en el caso de los que proporcionan protección, se puedan fortalecer, mejorar y promover; y en el caso de los de riesgo, se propongan estrategias que puedan prevenir o disminuir el problema, contribuyendo así a que los individuos sean agentes sociales competentes en sus diferentes contextos y escenarios (Monjas, s/f).

Los factores en los que se debe poner importancia, es en el consumo de drogas, ya sean legales o ilegales, padecer el trastorno conocido como "*Trastorno oposicional desafiante*", "*fobia social*", "*depresión*" y/o "*Ansiedad*", poseer inseguridad, aislamiento de las personas, pocas redes de apoyo como amigos o de familiares, ser parte de una dinámica familiar sobreprotectora o disfuncional, que apliquen medidas o estilos autoritarios con métodos coercitivos y violentos, tener comportamientos de inseguridad, enseñanza por parte de la institución educativa como competitiva, ausencia de asertividad, de educación emocional, y de un bajo índice en habilidades sociales (Ferrel, Cuan, Londoño, y Ferrel, 2014; Arroyave, 2012; Monjas, s/f).

Este último aspecto, es el que retomaremos en el presente trabajo, en consecuencia de que la falta de habilidades sociales se relaciona con la baja aceptación, el rechazo, la ignorancia

y el aislamiento, problemas emocionales y escolares, desajustes psicológicos y psicopatologías, actos delictivos y con diversos problemas de salud mental. Así que para entender en qué medida influye la competencia social en la vida de un individuo, podemos exponer algunas de las consecuencias que su ausencia produce, ya sea a corto plazo (en la infancia) o a largo plazo, ya sea en la adolescencia o en la vida adulta (Pereda, s/f).

Por consiguiente, llegamos a la conclusión de que la conducta socialmente hábil, funge un papel de suma importancia en la vida de cualquier ser humano, pues es una herramienta de comunicación funcional con los otros, en cualquier entorno donde se desenvuelven, con el propósito de evitar problemas o situaciones donde se agreden los derechos de la misma persona o de los demás y producen comportamientos funcionales en el entorno familiar y escolar (Rojas, 2016; Lacunza y Contini, 2011). De manera que, si disponemos de estos repertorios conductuales, la evaluación que los demás hagan de nosotros será mejor, y por tanto, existirán mayores probabilidades de conseguir relaciones mutuamente satisfactorias (Carrillo, 2015). Con ello, podemos mejorar varias de las vertientes anteriormente mencionadas como riesgos para el bullying.

1.8 Las Habilidades Sociales (HS)

La palabra “habilidad” de manera general, significa: tener capacidad y disposición para algo, es decir, hace referencia a lo que una persona es capaz de realizar, en este caso, una conducta. El término social hace mención a las acciones de uno con los demás y de los demás para con uno a manera de crear un intercambio (Cabrera, 2013).

Monjas (2014), define que las habilidades sociales son conductas que se hacen, dicen, sienten y piensan, que son aprendidas y además son específicas a situaciones concretas, que son producidas en relación con otras personas y que manejan distinta complejidad.

Por su parte (McFall, 1982 citado en Arellano, 2012) las considera más bien como una competencia social, representando una evaluación de desempeño frente a tareas y contextos específicos, cuya variación afecta el desempeño de la persona que la pone en práctica y además está determinada por sexo, edad y experiencia.

Con base en lo que refiere (Caballo, 2005 citado en Rojas, 2016) se considera que las habilidades sociales son un conjunto de conductas que permiten un desarrollo individual o interpersonal para expresar de un modo adecuado a la situación dentro de un contexto determinado, sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos. Generalmente, posibilitando la resolución de problemas inmediatos y la disminución de problemas futuros, en la medida que el individuo respeta las conductas de los demás.

De manera general, las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de conductas, pensamientos y emociones que están influidas por las características del medio, además de otros factores como el sexo, edad y estatus del receptor. Dichas habilidades necesitan ser aprendidas para posibilitar la expresión de sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos, respetando esas mismas conductas en los demás; además de proporcionar una protección, haciendo posible relaciones interpersonales eficaces y mutuamente satisfactorias con los otros (por ejemplo, para acercamientos con pares, conformación de una pareja o participación en otros grupos sociales, por mencionar algunos); no olvidando que ayudan a mantener una comunicación efectiva y positiva para afrontar las demandas de su entorno social. La práctica de estas conductas ayuda a generar sentimientos satisfactorios con uno mismo al obtener deseos, una adaptación activa, eludir impedimentos para el logro de objetivos y como amortiguador de efectos negativos (Carrillo, 2015; Roca, 2014; Lacunza y Contini, 2011; Caballo, 1993; Plan de acción tutorial, s/f).

Caballo (1993) considera que las habilidades sociales difieren en cuanto al lugar donde nos situemos, pues las maneras consideradas como correctas, difieren entre lugares y culturas, haciendo que los patrones de comunicación sean versátiles; además, el grado de efectividad que una persona tenga, dependerá de lo que se desea lograr en una situación determinada.

Por lo anterior, el que cualquier persona aprenda habilidades sociales resulta trascendental, pues las funciones que proporcionan suelen ser variadas y brindan beneficios en diferentes áreas del desarrollo de la persona (Pereda, s/f).

De acuerdo con Monjas (2002), las habilidades sociales sirven para:

- a) El conocimiento de uno mismo y de los demás, ya que al momento de que un niño interactúa con otros, aprende sobre su propia identidad y forma una idea de su valor, haciendo comparaciones en cuanto a los demás, se evalúa, se juzga y se forma su propio autoconcepto.
- b) Desarrollar aspectos del conocimiento social y determinadas conductas, habilidades y estrategias para relacionarse con los demás. Por ejemplo, está la reciprocidad, que se basa en lo que se da y lo que se recibe; la empatía, roles y perspectivas, es decir, la habilidad para percibir y ver una situación desde la perspectiva del otro individuo. De igual forma se considera el intercambio de relación al momento de dirigir a otros o ser dirigido; se aprende la colaboración y la cooperación al trabajar con otros compañeros de manera que esta tarea sea agradable para los involucrados.
- c) Autocontrol y regulación de las emociones en función del feedback (retroalimentación) que se recibe de otros, pues al momento de interactuar con los demás, se reciben aspectos de refuerzo o castigo ante la conducta del niño para determinada tarea.
- d) Apoyo emocional y fuente de disfrute. Esto quiere decir que al momento de interactuar con los compañeros, se logre encontrar afecto, intimidad, alianza, ayuda, apoyo, compañía, aumento de valor, sentido de inclusión, aceptación y pertenencia, aunado a sentimientos que hacen sentir al niño satisfecho, con bienestar y a gusto.
- e) Aprendizaje del rol sexual, y desarrollo moral en conjunto con el aprendizaje de valores.

De manera general, las habilidades sociales no sólo favorecen el momento de la relación con los otros, sino que su establecimiento en el repertorio conductual de un individuo, garantiza beneficios a nivel personal y social a corto y largo plazo, incrementando la calidad de vida (Roca 2005, citada en Monjas s/f). Por ende, las personas que son competentes socialmente, son capaces de satisfacer las demandas de su contexto, adaptándose para un funcionamiento independiente, con autodirección, responsabilidad personal y habilidades académicas funcionales, evitando un bajo control emocional, una baja autoestima y una percepción de fracaso personal (Carrillo, 2015).

1.9 Componentes de las habilidades sociales y sus dimensiones

Para entender el cómo se componen las habilidades sociales, podemos retomar la visión molar-molecular que tiene (Caballo, 2007 citado en Cabrera, 2013). Refiriéndonos a la parte molar, se considera a todos aquellos aspectos globales de la competencia social, es decir, la conducta considerada como hábil, por ejemplo la defensa de los derechos, habilidad heterosocial o la capacidad de actuar con eficacia en el ámbito laboral. A su vez, la dimensión molar, se compone por uno o varios elementos moleculares, divididos en tres componentes: el primero de ellos es el **componente conductual**, que engloba la expresión facial, miradas, sonrisas, postura, orientación, movimiento corporal de manos, piernas, entre otros; dentro de este componente están también elementos paraverbales o paralingüísticos, compuestos por el tono de voz, velocidad, latencia, timbre, tiempo en que se habla, claridad etc. Por último está la clasificación verbal, que considera al contenido del lenguaje, humor, preguntas y respuestas. El siguiente componente es el **cognitivo**, es decir, las competencias, estrategias de codificación, constructos personales, expectativas, etc., que básicamente se conforman de acuerdo a la cultura y contexto donde la persona resida. Por último, está el componente **emocional**, que abarca sentimientos y emociones que una persona experimenta y expresa (Flores, García, Calsina y Yapachurra, 2017; Caballo 1993).

Una vez entendida la división de las habilidades sociales, retomaremos las diferentes dimensiones de clasificación que algunos teóricos han hecho con respecto a este tema.

Existen cinco dimensiones de clasificación para las habilidades sociales, éstas son:

a) **Habilidades sociales básicas**

- Escuchar, iniciar y mantener conversaciones
- Formular preguntas
- Dar las gracias
- Hablar en público
- Presentarse
- Expresión de amor agrado y afecto

- Defensa de los derechos propios
- Pedir favores
- Rechazar peticiones
- Hacer cumplidos
- Expresión de opiniones personales, incluido el desacuerdo
- Expresión justificada de molestia
- Disculparse o admitir ignorancia
- Petición de cambios en la conducta del otro
- Afrontamiento de las críticas

b) Habilidades sociales avanzadas

- Hacer un elogio
- Disculparse
- Pedir ayuda.
- Participar
- Dar instrucciones
- Seguir instrucciones
- Convencer a los demás

c) Habilidades relacionadas con los sentimientos

- Conocer los sentimientos propios
- Expresar sentimientos
- Enfrentarse con el enfado del otro
- Resolver nuestros miedos

- Auto recompensarse

d) Habilidades alternativas a la agresión

- No entrar en peleas
- Saber negociar
- Saber compartir
- Responder a las bromas
- Practicar el autocontrol
- Defender los derechos propios

e) Habilidades para hacer frente al estrés

- Formular una queja
- Responder a una queja
- Afrontar la vergüenza
- Responder al fracaso
- Defender a otra persona

Autoras como Pereda (s/f), añaden una sexta dimensión más, conocida como:

f) Habilidades de planificación

- Tomar decisiones
- Discernir sobre la causa de un problema
- Establecer objetivos
- Determinar las propias habilidades
- Recoger información

- Resolver los problemas según su importancia
- Tomar una decisión
- Concentrarse en una tarea

Según Monjas, 1993 citada en Cabrera, 2013, se encuentran:

a) Las habilidades básicas de interacción social

- Sonreír
- Saludar
- Presentarse
- Hacer favores
- Ser cortés y amable

b) Habilidades para ser amigos

- Reforzar a los otros
- Iniciaciones sociales
- Unirse al juego con otros niños
- Pedir ayuda
- Cooperar y compartir

c) Habilidades conversacionales

- Iniciar conversaciones
- Mantener conversaciones
- Terminar conversaciones
- Unirse a la conversación con otros

- Conversaciones de grupo

d) Habilidades relacionadas con los sentimientos, emociones y opiniones

- Autoafirmaciones positivas
- Expresar emociones
- Recibir emociones
- Defender los propios derechos
- Defender las propias opiniones

e) Habilidades de resolución de problemas interpersonales

- Identificar problemas interpersonales
- Buscar soluciones
- Anticipar consecuencias
- Elegir una solución
- Probar la solución

d) Habilidades para relacionarse con los adultos

- Cortesía con los adultos
- Refuerzo del adulto
- Peticiones al adulto
- Solucionar problemas con el adulto

De acuerdo con Caballo, (1989) citado en Cabrera (2013) uno de los autores más reconocidos sobre el tema, plantea los siguientes elementos:

- a) Iniciar y mantener conversaciones
- b) Hablar en público

- c) Expresión de agrado, amor o afecto
- d) Defensa de los propios derechos
- e) Pedir favores
- f) Rechazar peticiones
- g) Hacer cumplidos
- h) Aceptar cumplidos
- i) Expresión de opiniones personales, incluido el desacuerdo
- j) Expresión justificada de molestia, desagrado o enfado
- k) Disculparse o admitir ignorancia
- l) Petición de cambio en la conducta del otro
- m) Afrontamiento de las críticas

Otros autores como Donguil y Cano (2014) han dividido las habilidades sociales solo bajo la dimensión conductual o tipo de respuesta más comúnmente aceptada, que incide en conductas tales como: iniciar, mantener y cerrar conversaciones, expresar sentimientos positivos, recibir sentimientos positivos, defender los propios derechos, hacer peticiones o pedir favores, rechazar peticiones, decir no, afrontar las críticas o la petición de cambio de una conducta. A su vez, González (2015) agrega dos dimensiones extra: la interpersonal y la situacional, en el caso de la primera, se basa en identificar con qué personas se hace mayor la dificultad para poner en práctica alguna habilidad y en el caso de la segunda, se trata de saber las situaciones donde esto sucede.

1.10 Aprendizaje de la conducta hábil

Todas y cada una de estas habilidades son meramente aprendidas, consecuencia de que el ser humano es por naturaleza un ser social y desde su primera infancia, se halla en un proceso de intercambio, lo que da paso a la adquisición de características propias de su entorno familiar y cultural, mediante un acto comunicativo de índole recíproco, entre dos o

más personas (Fuentes, 2011). Como lo señala Caballo (1993), al ser conductas, son independientes de ser rasgos de personalidad, y por ende son adquiridas mediante un aprendizaje, lo que posibilita que se puedan modificar, enseñar o mejorar mediante los mecanismos de aprendizaje. Para comprender dicha enseñanza, es indispensable que se conozca el proceso natural por el que cualquier individuo pasa, y si bien no hay dato certero de cuándo y cómo se aprenden, sin duda la niñez es un periodo crítico.

De acuerdo con Monjas, (1992) citada en Arellano, (2012) existen ciertos métodos de enseñanza de la conducta hábil, uno de ellos es el aprendizaje por experiencia, éste hace referencia a la interacción de un niño con un igual o un adulto, y durante esta interacción, se reciben refuerzos o consecuencias aversivas, de tal manera que se van incluyendo en su repertorio habilidades, que sólo se ponen en práctica cuando se obtienen conductas reforzantes.

Otro medio de aprendizaje es el modelado, que va acorde a la teoría de Bandura (1977), mencionando que es por medio de la observación que imitamos ciertas conductas, en este caso, las habilidades sociales también se aprenden por medio de diversos modelos a los cuales tenemos contacto. Otro mecanismo de aprendizaje es la instrucción directa, o verbalizaciones informales o sistemáticas para llevar a cabo determinadas habilidades sociales y a reconocer conductas inadecuadas. Por último, encontramos al feedback, que es aquella información que los otros dan sobre nuestras conductas, ya sea directa o indirectamente por medio de gestos, expresiones o posturas corporales. Este feedback ayuda a controlar la conducta, y/o a cambiarla de acuerdo al contenido de la información proporcionada por quien brinda dicho feedback, que a su vez sirve como reforzamiento.

Todos y cada uno de los métodos de aprendizaje anteriormente mencionados, prácticamente entran en juego en todo momento de la vida de cualquier ser humano, pero como se mencionó, la infancia es el periodo de mayor importancia para enseñar estas conductas. Por ende, es importante que los padres enseñen desde pequeños habilidades sociales, pues se encuentra una estrecha relación entre la conducta social y las normas de conducta que se practiquen en el hogar (Clavería, s/f citado en Rojas, 2016).

Los comportamientos sociales se aprenden y se van desarrollando a lo largo de la vida, por lo que los métodos de relacionarse con otros ya sean entre pares o con adultos, dependen de la manera de socialización, entendido como un proceso por el que cualquier ser humano va integrando pautas de comportamiento, valores, normas, creencias, actitudes y rutinas, transmitidos por el contexto social y cultural bajo influencias de experiencias y agentes sociales significativos (Carrillo, 2015).

Se puede decir, por tanto, que el niño nace inmerso en un grupo social que se encargará de satisfacer sus necesidades básicas, y es dicho grupo el transmisor de sus aprendizajes, el cual indica normas y rutinas en la vida del niño, de manera que se configura el ambiente social donde se desenvolverá (Carrillo, 2012).

Obviamente la familia es el principal contexto donde se encuentra el menor, motivo por el cual, adquiere una trascendencia en la adquisición de la tarea evolutiva. Por un lado, la familia es quien controla el ambiente social del niño, siendo los padres los encargados de limitar y pautar las conductas de los hijos; son quienes le explican lo que se debe o no hacer, brindan oportunidades y experiencias de interacción con los otros y por otro lado, propician el lugar en el cual se forman los primeros vínculos afectivos (base de relaciones con sus iguales) Por tanto, una adecuada relación de figura de apego hace alcanzable la seguridad e independencia para que el niño establezca relaciones con sus iguales, aprenda habilidades sociales y se sienta aceptado. Los hijos aprenden por modelado el tipo de conducta de los padres, o bien del cuidador a cargo, que puede tener lugar en cuanto a un desarrollo favorable, o bien, con carencias y déficits (Arellano, 2012). Lo anterior puede ser causa de creencias, ideas y percepciones que tienen los padres con respecto a la educación que brindan a sus hijos, de manera que el estilo de crianza afecta o repercute en ello. Esto lo demuestra Mendoza (2016), quien indica que el tipo de crianza puede influir de manera significativa en los comportamientos de sus hijos, involucrándose en peligros como el bullying, por ejemplo, se menciona que cuando los niños se vuelven agresores de otros, es consecuencia de padres que efectúan daños físicos o psicológicos; en el caso de las víctimas, los modelos de los progenitores tienen bases en sobreprotección, y aunque puedan usar prácticas de crianza positiva como explicar conductas adecuadas o inadecuadas, usar

elogios, ignorar comportamientos negativos, entre otros, también hacen uso de actos violentos hacia sus hijos, provocando déficits en la conducta social hábil.

El estilo de crianza se relaciona con el tipo de disciplina, el tono de la relación, el mayor o menor nivel de comunicación, y las formas en las que se expresa el afecto entre los miembros de la familia. El propósito que tiene es regular conductas y marcar parámetros que serán referentes para el desarrollo futuro del niño. Existen diferentes tipos de crianza a considerar para propiciar el aprendizaje de habilidades sociales siendo estos: el autoritario, donde hay baja sensibilidad, alta exigencia y bajo nivel de autonomía, los padres son duros y exigentes; el democrático donde existe alta sensibilidad de exigencia y autonomía otorgadas; el permisivo en donde se presenta baja exigencia con una alta capacidad de respuesta, en donde los padres son excesivamente accesibles a las demandas del niño, y por último encontramos el estilo indiferente-negligente, que se compone de un nivel bajo en cuanto a exigencia paterna y autonomía, además los padres son poco comprometidos, poco cálidos y poco exigentes (Córdoba, 2014).

Rojas (2016) propone que el estilo de crianza idóneo para el buen desarrollo de habilidades sociales es el estilo democrático, en el cual, los padres son quienes dirigen las actividades de sus hijos en forma racional, considerando su edad, características individuales y circunstancias particulares. Generan una escucha activa hacia con sus hijos, proporcionando retroalimentación de sus errores, antes de castigar o sancionar, de manera que promueven un desarrollo socioafectivo favorable.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, la familia es importante por el hecho de que brinda cierto tipo de educación, para que posteriormente de ésta dependa qué tanto los niños puedan adquirir y desarrollar habilidades sociales para su vida adulta.

A medida que el niño crece, su mundo se va ampliando y con ello, las figuras de aprendizaje también lo hacen (amigos, maestros, amigos, etc.), facilitando nuevos aprendizajes de conductas hábiles. Las crecientes interacciones del menor contribuyen a desarrollar su competencia social, por ejemplo al momento de esperar su turno, cooperar, empatizar, competir o solucionar algún problema. Las relaciones con los iguales, funcionan como elemento de refuerzo y motivación para el aprendizaje social, gestando una necesidad

de pertenencia a un grupo y aceptación de éste, consiguiendo vínculos afectivos (Carrillo, 2012). El hecho de hacer un amigo brinda sentimientos de igualdad y pertenencia, que difícilmente puede experimentarse con adultos, debido a la diferencia de edad (Lucas y Moreno 2014, citados en Rojas, 2016).

Tal como se mencionó anteriormente, las habilidades sociales no solamente se pueden aprender con la familia, puesto que existen otros medios de aprendizaje, por ejemplo, medios de comunicación considerados como modelos simbólicos, ejemplos de éstos pueden ser la televisión, internet, libros, entre otros, de los cuales no suelen acompañarse por instrucciones directas al observador, sino que entregan pautas de comportamiento de forma indirecta que influye en la conformación de la personalidad y por ende, en la modificación de las normas sociales (Fuentes, 2011).

Otro medio de aprendizaje para la conducta socialmente hábil, que resulta tan importante como la familia por su rol de agente social y su labor de promover habilidades sociales, es la escuela, en consecuencia de que aquí se crean relaciones entre iguales, es decir, interacciones entre individuos muy parecidos en cuanto a edad, intereses, características o roles, de forma que están en una posición social semejante (Monjas s/f). Al momento en que los niños ingresan a la escuela y pasan gran tiempo en ella, se consigue influir en el cambio de pautas comportamentales, se transmiten conocimientos, normas y valores culturales, con la finalidad de que todos los integrantes a pesar de las diferencias entre intereses y estrategias de unos y otros, puedan compartir afecto, intimidad, alianza, ayuda, apoyo, compañía, aumento de valor, sentido de inclusión, pertenencia y aceptación por lo que cada niño tendrá que hacer frente para llevar una convivencia armónica, volviéndose un proceso evolutivo a medida que el niño crece (Pereda, s/f; Monjas s/f). Esto por el hecho de la recepción de información explícita e implícita que consolida los valores de la sociedad en la que vive, aprendiendo a reconocer y aceptar figuras de autoridad diferentes a los identificados en la familia, complementándose con al aprendizaje de realizar nuevas actividades, en un entorno más estructurado y organizado en cuanto al tiempo y al espacio (Carrillo, 2012).

1.11 Importancia de las habilidades sociales en el contexto escolar

El proceso de desarrollo de niños, niñas y jóvenes, se encuentra claramente marcado por la influencia de la etapa escolar, ya que en ésta se pueden presentar conflictos que implican habilidades como decir que no y rechazar peticiones, defenderse ante amenazas e intimidaciones, preguntar por qué, hacer y responder a quejas y reclamaciones, afrontamiento de presiones de grupo, hacer peticiones y ruegos, manifestar los propios deseos, pedir cambios de conducta y defender lo propio, manejar el rechazo y la exclusión de un grupo, afrontar y responder ante un desprecio, afrontar las intimidaciones, afrontar y responder a las bromas y burlas, que de manera general, se deben aprender a solucionar (Monjas s/f).

Es por eso que dentro del contexto socio histórico actual, es cada vez más necesario mejorar los espacios de convivencia escolar para poder contribuir a disminuir y protegerse del alto grado de violencia escolar y los trastornos psicológicos que se derivan de una mala calidad en las relaciones interpersonales. Por ello, al estudiar las características de los participantes de la violencia escolar, se ha encontrado que el enseñar y desarrollar habilidades sociales en chicos y chicas, es una de las estrategias más utilizadas para poder cumplir con estas expectativas, pues brindan protección, ayudando a contribuir a un desarrollo eficaz en el autoestima, transmisión de valores, asertividad, entre otras conductas competentes, que facilitan y ayudan a erradicar el problema (Fuentes, 2011; Monjas, s/f).

Las investigaciones realizadas, a lo largo del tiempo, han demostrado que el entrenamiento en habilidades sociales es efectivo para proteger a niños y adolescentes de actos violentos en el aula escolar, pues a partir del nivel que una persona tenga de habilidades sociales, puede ser susceptible a participar en actos de bullying. Esto lo afirman diferentes expertos en el tema, como Álvarez (2016), quien llevó a cabo un estudio que estableció como objetivo determinar la relación entre en el acoso escolar y las habilidades sociales en adolescentes pertenecientes al 1°, 2° y 3° grado de educación secundaria, utilizando como instrumentos el cuestionario de intimidación y maltrato entre iguales de Ortega y Mora (2006), y para la medición de habilidades sociales se usó la lista de chequeo de Goldstein (1983). Los hallazgos resaltan que los agresores presentan déficit en habilidades relacionadas con los sentimientos y de planificación, mientras que las víctimas,

su deficiencia se centra en conductas para defender sus derechos, expresarse y relacionarse con otros.

Utilizando esta misma escala de Goldstein (1983), Fiorella (2016) describe que el nivel de los agresores es medio, tanto en las primeras habilidades (que se refieren a las conductas necesarias para relacionarse con los demás de forma funcional) como en las avanzadas, específicamente en aquellas que se utilizan para hacer frente al estrés, mientras que en habilidades relacionadas con los sentimientos, alternativas para la agresión y de planificación, sus niveles son bajos. En el caso de las víctimas, presentan bajos niveles en las primeras habilidades, y las avanzadas, lo que explica por qué no puedan hacer frente al acoso escolar. Ante esta situación, se enmarca que el reconocimiento, expresión y manejo correcto de las emociones, aunado con asertividad, ante burlas, ofensas o exclusión, modula las relaciones interpersonales, con la finalidad de ser competentes en las relaciones interpersonales que se lleven a cabo (Chaux, 2005, citado en Díaz, León, Paz y Amaya 2014).

Estos mismos resultados son encontrados por parte de Mendoza (2016), en un estudio realizado en el Estado de México, en un total de 557 alumnos de entre 8 y 16 años, encontrando que los roles del bullying se asocian con qué tanto una persona tiene desarrolladas sus habilidades sociales. En el caso de las víctimas, se les considera como ansiosas, apáticas, retraídas y tímidas, lo que hace que esto interfiera para poner en práctica habilidades de afrontamiento de problemas en cuanto agresión con sus pares, en conjunto con aquellas que ayudan a generar y evaluar alternativas de soluciones adecuadas, y por ende se afecta la interacción con sus pares. Por parte de los acosadores, se identificó que son alumnos menos empáticos, menos dispuestos a ayudar y a cooperar con los demás. Esta misma autora llegó a la conclusión de que quienes no participan en el bullying, son aquellos que son empáticos, tienen un mayor control de sus emociones, valoran las situaciones problemáticas objetivas, buscan solución sin recurrir a la violencia y se hacen responsables de sus actos sin justificarlos.

Por su parte, Mendoza y Maldonado (2016), al desarrollar una investigación para identificar la relación entre habilidades sociales con episodios de acoso escolar, en la que participaron 557 alumnos de entre 6 y 16 años, utilizaron el instrumento de Actitudes y Estrategias

Cognitivas Sociales que evalúa la competencia social en cuanto a la facilidad o dificultad para que un niño se adapte su contexto social; el segundo instrumento fue el Cuestionario de Evaluación de la Violencia y Acoso Escolar, el cual permite identificar la participación del alumnado en episodios de acoso escolar, ya sea como víctima, testigo o victimario. Los hallazgos obtenidos fueron que en el caso de las víctimas presentan mayores conductas de ansiedad y timidez, lo cual repercute en habilidades para afrontar situaciones de agresión con sus pares, evitando que la persona pueda generar y evaluar alternativas de solución adecuadas. Además, tienen dificultad para relacionarse con los demás, ya sea para iniciar o mantener una conversación. En el caso de los agresores, se encontró que son alumnos poco empáticos, menos dispuestos a ayudar o a cooperar. De manera general, los individuos que muestran conductas empáticas, tienen mayor control de sus emociones (menos impulsivos), valoran las situaciones problemáticas de forma objetiva, buscan alternativas de solución sin recurrir a la agresión y se hacen responsables de sus actos, por lo que identifican su comportamiento agresivo sin justificarlo; aunado a que muestran su percepción y expectativas de las relaciones sociales que establecen con sus pares como positivas, esto porque expresan asertivamente sentimientos positivos y negativos, defienden derechos y formas de pensar, hacen peticiones y los rechazan de manera asertiva.

Hay autores como Dueñas y Senra (2009) que coinciden con la información recabada anteriormente, rescatando como punto importante, que aquellos que no poseen la habilidad para expresarse de manera espontánea en diferentes situaciones sociales, y aparte tienen una nula capacidad para rechazar o hacer peticiones, y para iniciar interacciones con los demás, y no defienden sus propios derechos, son propensos a formar parte del problema que aqueja el entorno escolar, el bullying.

Otros autores como Castillo et al. (2012), demostraron que las habilidades sociales protegen de bullying, mediante una investigación que efectuaron con 103 adolescentes de 10 a 17 años de edad, a quienes se les aplicó el instrumento de bullying *Fighting and victimization* de Bosworth y Espelage, que sirve básicamente para medir los niveles de agresión entre pares. Este instrumento se divide en subescalas, una de ellas es la de actitud personal hacia la violencia, que se relaciona a factores de riesgo en cuanto a la actitud de comportamientos agresivos, en cuanto a opinión de reacciones ante los conflictos y

habilidad para buscar medios alternativos para la solución de problemas; la siguiente subescala es la de conductas prosociales, que busca ampliar la comprensión del fenómeno en relación con los factores de protección o conductas positivas; la tercer subescala es la de conductas agresivas, que obtiene información sobre la frecuencia en que los estudiantes manifiestan conductas de agresión entre pares, como peleas, intimidación, y burlas. La última subescala es la de factores de riesgo, asociada con la influencia de comportamientos de agresión de sus pares y actitudes de los mayores en cuanto a estas conductas. Los hallazgos encontrados fueron que cuando se desarrollan en los niños o jóvenes conductas de empatía, conductas prosociales y asertivas, control de emociones, apartarse de peleas y alternativas de solución de problemas, se posibilita una protección ante actos violentos, generando un disfrute por ayudar a otros y se genera una inclusión social.

Datos similares obtuvieron García y Méndez (2016), al desarrollar un entrenamiento en habilidades sociales con la finalidad de registrar el impacto en los alumnos que tenían reportes por actos de bullying entre compañeros del salón. Para ello, participaron 12 niños (10 hombres y 2 mujeres) de primaria. Como primer paso, se llevaron a cabo observaciones ante el comportamiento del alumnado, para luego dar paso al diseño de estrategias para fomentar la convivencia escolar bajo el modelo de entrenamiento en habilidades sociales, el cual siguió la siguiente estructura: a) el objetivo, donde se planteó de manera explícita lo que se pretendió lograr con cada una de las actividades; b) el desarrollo, en donde se mencionaron y describieron las instrucciones y las situaciones en las que los niños debieron responder según lo que se les indicaba (una frase o una acción); c) la primera evaluación, en donde se explicaron las preguntas de reflexión que se realizaron a los participantes para abordar la actividad y retroalimentar al grupo; d) los ensayos de conducta, en donde los niños representaron las situaciones previamente establecidas en las viñetas; y por último, e) la segunda evaluación, en donde se les brindó la retroalimentación del ensayo de conducta según la consideración de la frase utilizada, la acción realizada, el volumen de voz, la expresión facial, la entonación, la postura y el contacto visual. Después de realizar esto, se culminó con una entrevista a la profesora titular para evaluar los resultados obtenidos. De manera general, los autores concluyen que los niños mejoraron los elementos de su comunicación, como su tono de voz, postura y contacto visual. También se vio una mejora

en cuanto a su expresión de sentimientos sobre sus inconformidades sin dañar a otros niños, afrontamiento adecuado hacia las críticas, mejor autoestima, estado de ánimo y seguridad.

Retomando investigaciones dedicadas a entender la relación entre acoso escolar y habilidades sociales, tenemos a Mendoza K (2016), quien estableció un objetivo, encaminado a determinar la relación entre el protagonismo del acoso escolar y las habilidades sociales, para ello, utilizó el cuestionario sobre intimidación y maltrato entre iguales de Ortega y Mora, que evalúa las formas de intimidación (físicas verbales y sociales), además de la forma de cómo y dónde se produce el acoso; buscando la percepción de la víctima, el agresor y los espectadores, complementándose con propuestas para dar solución al problema; además hizo uso de la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein. La muestra de la investigación fue de 1000 adolescentes, 435 hombres y 565 mujeres que cursaban el 1er, 2do y 3er grado de secundaria. Los resultados obtenidos, muestran que los espectadores poseen un nivel medio en las habilidades relacionadas con los sentimientos y habilidades alternativas a la agresión; en tanto las víctimas y agresores, cuentan con un nivel bajo en estas mismas áreas; las víctimas y testigos son carentes de habilidades de planificación. En conclusión, estos hallazgos afirman que los alumnos con bajo nivel en las dos primeras áreas de habilidades sociales (Área I: iniciar y mantener conversaciones, prestar atención, decir gracias y por favor, presentarse, decir cumplidos; Área II: pedir ayuda, integrarse, decir y seguir instrucciones) son víctimas de acoso escolar, mientras que los alumnos con bajo nivel en la tercera y cuarta área de habilidades sociales (Área III: expresión de sentimientos de forma asertiva y la recepción de los mismos; Área IV: solución de conflictos de forma eficaz) son agresores; y en el caso de los alumnos que tienen nivel medio en las cinco áreas de las habilidades sociales anteriormente mencionadas, conforman a los espectadores. Por tanto, se afirma que entre más bajo sea el nivel de habilidades sociales de una persona, estará más propenso al riesgo en la participación de este fenómeno social.

Resultados similares obtuvieron Chávez y Aragón (2017), quienes se enfocaron a identificar la frecuencia de habilidades sociales y conductas de bullying. Sus resultados muestran que las conductas de acoso escolar las presentan casi la mitad de los alumnos a quienes se estudió (en total fueron 416); entre estos comportamientos resaltaron las burlas,

ofensas, insultos, dominar al otro, peleas, amenazas, agresiones, poner en ridículo y esto es consecuencia del déficit de habilidades sociales que poseía la muestra, como son: el no expresar sentimientos de cualquier índole, por ejemplo felicidad o enojo, no manifiestan sus desacuerdos u opiniones y poseen un bajo autocontrol de emociones.

A partir de la identificación de las habilidades como un factor de protección ante el bullying escolar, se han efectuado diversas estrategias que buscan implementarlas en los repertorios conductuales de los niños.

Autores como Shafer y Silverman, (2013) citados en González, (2015) refieren que programas de intervención en bullying, deben basarse en el aprendizaje social, promoviendo en los niños la enseñanza de destrezas para tener relaciones interpersonales sanas y manejar los conflictos de manera eficaz. Por tal motivo, se plantea la importancia que en su repertorio conductual posean habilidades de autorregulación, toma de perspectiva, manejo de emociones, solución de problemas, habilidades de comunicación y de amistad. Bajo esta perspectiva de solución, Ferreira y Muñoz (2011), implementaron conductas hábiles como expresión y comprensión de los propios sentimientos, asertividad, empatía, solución de problemas, y control de emociones en niños de 11 y 12 años de edad, para ello utilizaron el instrumento para la evaluación del bullying, realizado por Avilés y Elices (2003) Con este programa se obtuvieron resultados positivos, en donde se redujeron los comportamientos de maltrato y agresión, llegando a la conclusión de que hubo una disminución clara y tangible en las conductas agresivas, además de las percepciones de las personas y de sus formas de ser.

A manera de conclusión, con base en la literatura revisada anteriormente, se apoya la idea de que el desarrollar habilidades sociales en el repertorio conductual de los niños, ayuda a crear protección para actos de acoso escolar y que en complemento se mejore la convivencia entre el alumnado.

CAPÍTULO 2. PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN PARA IMPLEMENTAR HABILIDADES SOCIALES (HS) COMO FACTOR PROTECTOR DEL BULLYING

2.1 Estrategia de habilidades sociales

Un aspecto de vital importancia para cualquier adolescente es poseer en la vida conductas que le ayuden a generar relaciones interpersonales sanas, ya que en esta etapa del desarrollo humano, el individuo amplía sus círculos sociales, encontrándose nuevos retos, gustos e intereses. Cuando esto sucede, las habilidades sociales resultan de gran relevancia, pues son de gran apoyo para la construcción y mantenimiento de relaciones interpersonales y además de esto, brindan la posibilidad a los individuos que las ponen en práctica, de protegerse de distintos factores de riesgo, como por ejemplo, el acoso escolar. Es por ello, que esta propuesta tiene como objetivo general, elaborar una estrategia de entrenamiento en habilidades sociales específicas para la protección ante conductas de bullying, dirigido a alumnos de entre 12 y 15 años pertenecientes a la educación secundaria. Más adelante se enlistan las habilidades de acuerdo a la complejidad y orden en que cada una debe ser entrenada, además de su objetivo concreto que se deberá llevar a cabo en el aula. Es importante hacer mención que las habilidades a continuación presentadas, fueron escogidas con base a las que la literatura ha identificado como protectoras, aunado con las que el instrumento de Chávez y Aragón (2017) consideran que son necesarias para erradicar y protegerse del bullying.

La estrategia está diseñada para que el profesor, un psicólogo, o alguna persona con alguna carrera afín, lo pongan en práctica con los adolescentes dentro del aula escolar. La estrategia puede implementarse independientemente si hay o no alumnos que participen en el bullying. Para ello, es importante que la persona encargada de impartir la estrategia, brinde información a los estudiantes sobre el bullying y el uso de las habilidades sociales como factor protector, para ello, puede hacer uso de la teoría que se presenta en este escrito

y adaptarlo según convenga para su entendimiento del alumnado. Aunado a esto, los padres o tutores de cada alumno tendrán que participar, específicamente en tareas para casa.

A continuación se presentan las habilidades que componen la estrategia y los elementos a seguir para su entrenamiento:

Tabla 1. *Habilidades a entrenar como factor protector del bullying*

Áreas y Habilidades Sociales de la estrategia	Elementos a seguir para entrenar cada habilidad
<ul style="list-style-type: none"> ● Habilidades conversacionales <ul style="list-style-type: none"> a) Iniciar una conversación b) Mantener una conversación c) Terminar una conversación ● Habilidades para hacer amigos y amigas <ul style="list-style-type: none"> a) Pedir ayuda ● Habilidades básicas de interacción social <ul style="list-style-type: none"> a) Cortesía y amabilidad ● Habilidades relacionadas con los sentimientos, emociones y opiniones <ul style="list-style-type: none"> a) Expresión y manejo de sentimientos y emociones b) Recibir emociones y sentimientos c) Hacer peticiones d) Rechazar peticiones ● Habilidades de solución de problemas interpersonales <ul style="list-style-type: none"> a) Solución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Instrucción verbal <ul style="list-style-type: none"> a) Conceptualización b) Delimitación de la habilidad c) Aplicación d) Pasos conductuales ● Modelado ● Role playing ● Feedback y reforzamiento ● Tareas en casa

La estrategia está estructurada en 20 sesiones de 50 minutos cada una, con un plan de trabajo de 2 sesiones por cada habilidad, distribuidas en una semana, es decir, la estrategia tendría una duración aproximada de dos meses para concluirla en su totalidad. Se sugiere esta forma de trabajo, ya que el encargado podría administrar las actividades de una mejor manera en cuanto a tiempo y también ayuda a que los alumnos no sean saturados con información y puedan tener tiempo para poner en práctica lo aprendido en el salón de clases.

Es importante considerar que para llevar a cabo la estrategia, los materiales a ocupar durante todo el desarrollo de las actividades son: cuaderno para respectivos apuntes que los jóvenes pudieran hacer, lápices, computadora, algún proyector para visualizar los videos que se muestran en cada una de las habilidades y altavoces para poder escucharlos.

A continuación se desglosan los elementos que cada habilidad contiene para llevar a cabo su respectivo entrenamiento.

1. Instrucción Verbal

Este apartado se divide en tres partes: comenzando por la **conceptualización y delimitación de la habilidad**, después por la **aplicación** y por último los **pasos conductuales**.

En el caso de la conceptualización y delimitación, se explicará el significado de la habilidad a entrenar, en qué consiste, su importancia, utilidad, consecuencias y ventajas de ponerla o no en práctica. La finalidad es que los jóvenes entiendan el concepto de la habilidad que estará a punto de entrenar.

En el caso de la aplicación, se orientará al alumno para que pueda saber cómo y en qué situaciones esa habilidad le podrá servir, esto puede apoyarse de preguntas que haga el encargado al grupo, para que los alumnos respondan y descubran lo anteriormente dicho.

Finalmente, los pasos conductuales hacen referencia a la manera de cómo llevar a cabo la habilidad a entrenar.

2. Modelado

El profesor y los alumnos realizarán las conductas socialmente competentes ante otros miembros del grupo, por medio de simulaciones bajo un contexto determinado, o bien por medio de videos en donde se escenifiquen las conductas que desean transmitir, con el fin de que se observen y aprendan todos por igual. Esto implica que se especifique también la situación y contexto para ponerse en práctica.

3. Role playing

Como la palabra lo indica, es la puesta en práctica de las habilidades anteriormente observadas, mediante ensayos basados en situaciones simuladas o en aquellas espontáneas que deberán ser aprovechadas. Es importante que antes de comenzar a actuar, se tome en consideración el escenario, especificando claramente la situación y el contexto, además del número de integrantes que intervendrán durante dicha actuación.

4. Feedback y refuerzo

El reforzamiento consiste en dar un halago al joven luego de haber ejecutado la tarea correspondiente, por ejemplo *“me gustó mucho cómo lo hiciste, muy bien”*. De ser necesario, el feedback se realizará por el profesor o encargado, en conjunto con los compañeros, por medio de opiniones sobre cómo se ha realizado la práctica y aspectos que se pueden mejorar, por ejemplo, *“me parece que estuvo bien, sin embargo, en la próxima ocasión recuerda ver a los ojos cuando hables con alguien”*.

5. Tareas para realizar en casa

Se pedirá a los jóvenes que pongan en práctica las habilidades sociales que se trabajen en el aula, de manera que se transfieran a otros contextos. Esto es con el objetivo de reforzar el desempeño de los adolescentes con el objetivo de que cada vez sus ejecuciones sean más exitosas. Para ello, se dejarán actividades que deberán realizar en sus hogares y en algunas de ellas tendrán que participar los padres de los jóvenes.

A continuación, se dará paso para el entrenamiento de diferentes habilidades sociales necesarias para protección de actos de acoso escolar:

Habilidad social a entrenar: Iniciar conversaciones

Objetivo: Que los alumnos inicien conversaciones de forma funcional con sus pares y con las personas inmersas en los contextos donde se desenvuelven.

1. Instrucción verbal

1.1 Conceptualización y delimitación:

Iniciar conversaciones es una habilidad que ayuda a los individuos para relacionarse entre sí; por medio de las conversaciones se pueden compartir momentos de diversión y de aprendizaje mutuo, se evita el aislamiento, se pueden establecer relaciones interpersonales y resolver conflictos. El iniciar conversaciones ayuda a que el adolescente amplíe su núcleo social, comience distintas relaciones interpersonales como lo son con amigos, con la familia, o con la pareja. En conclusión, poseer la habilidad de entablar conversaciones con los demás nutre de mayor aprendizaje para relaciones futuras, y si un adolescente no aprende maneras de iniciar conversaciones, se estará perdiendo de oportunidades de aprendizaje y momentos amenos de compartir con los demás (Monjas, 2002).

Se podrá sondear a los jóvenes para saber qué tanto saben sobre iniciar conversaciones con otras personas, por medio de preguntas del tipo: *¿Alguien puede darme un ejemplo de una situación donde hayan iniciado una conversación?, ¿Con quién sucedió?, ¿con quién fue?, ¿cómo lo llevaron a cabo?, ¿dónde ocurrió?*

Antes de proporcionar frases que los adolescentes puedan emplear para iniciar conversaciones, es importante mencionar que existen personas que tienen dificultades para relacionarse con otros y en algunas ocasiones el mayor problema es con desconocidos. Otros por el contrario, se pueden mostrar muy abiertos al hablar con cualquier persona sin pudor alguno; sin embargo, el ser inhibido o muy abierto con los demás, son comportamientos poco adecuados para iniciar una conversación (Donguil y Cano, 2014). De ahí la importancia de que los jóvenes puedan identificar los momentos, maneras, lugares y personas idóneos para hacerlo. Esto puede guiarse con preguntas como: *¿en qué lugares es recomendable iniciar una conversación?, ¿en cuales no?, ¿en qué momento creen conveniente iniciar una conversación?, ¿con qué personas iniciarían una plática?, ¿con quienes no?, ¿por qué?, ¿cómo iniciarían una conversación con un nuevo compañero de*

clases? (el encargado puede elegir otra persona que considere que el adolescente pueda tener relación, por ejemplo, maestros, padres, amigos, u otros).

Para iniciar una conversación, el encargado de impartir la estrategia podrá basarse en las siguientes frases para comenzar una conversación:

Saludar a una persona con naturalidad: *“Hola, ¿cómo has estado?, o presentarse diciendo: ¡Hola!, me llamo... y soy... (Facilitando algún dato sobre ti mismo)”*.

Hablar de tópicos para romper el hielo: *“La materia de matemáticas parece ser la más difícil”*.

Hacer un comentario o una pregunta sobre la situación en que se produce la conversación: *“Me parece que eres nuevo en la escuela, ¿sabes cuál es tu salón?”*

Preguntar si puedes unirte a la actividad que lleva cabo o si el otro quiere unirse a la tuya: *“¿Quieres sentarte con nosotros?, ¿Puedo unirme al equipo?”*

Ofrecerle algo a la otra persona: *“¿Te gustaría algún dulce?”*

Interesarse por el otro haciéndole una pregunta amable: *“Me ha parecido muy bonita la mochila que usas, ¿en dónde la compraste?”*

El profesor o encargado de impartir la estrategia, deberá brindar otros ejemplos en contextos diferentes, en este caso, los alumnos pueden participar para proporcionar más ideas.

1.2 Aplicación:

Para la aplicación de esta habilidad, el encargado de la impartición de la estrategia, orientará a los alumnos a reflexionar sobre la forma en que entablan conversaciones, para ello, puede utilizar preguntas como: *¿Cómo inicias una conversación con alguien que conoces?, ¿Cómo lo haces con un desconocido?, ¿Cómo lo harías en una fiesta (u otro contexto que el encargado elija)?, ¿Cómo iniciarías una conversación con alguien por primera vez?, ¿Con quiénes es conveniente iniciar conversaciones?, ¿En qué momentos es*

indispensable iniciar una conversación con otro?, ¿Cuándo no es recomendable iniciar una conversación?.

Para finalizar, se puede presentar a los adolescentes el siguiente video con la finalidad de que puedan apreciar mejor para qué sirven las conversaciones con otras personas y cómo llevarlas a cabo: <https://www.youtube.com/watch?v=5WsAIwxRNYs>, (Actitud triunfante, 2018). Entre los elementos que puede utilizar el encargado de la impartición de la estrategia para destacar y comentar con el alumnado son: cuándo es preciso iniciar una conversación, las maneras de hacerlo, dónde llevarlo a cabo, los diferentes contextos en los que pueden surgir conversaciones, situaciones y temas que pueden evocar inicios de conversaciones, así como aquellas cuestiones que es mejor evitar y también identificar a las personas que son las indicadas para dar comienzo a una charla.

1.3 Pasos conductuales:

Para que los alumnos puedan poner en práctica esta conducta, el profesor mencionará los pasos conductuales necesarios que deberán seguir los alumnos, para luego modelar la habilidad.

- Decidir con qué persona se va a iniciar la conversación
- Elegir el momento adecuado y seguir las reglas del lugar en donde se encuentren
- Determinar el tema sobre el que se va a iniciar la conversación
- Acercarse a la otra persona
- Mirarla a los ojos, sonreír y hablar con un tono de voz amable
- Saludar si es conocido, o bien, presentarse

2. Modelado

Para comenzar con el modelado de esta conducta, el profesor presentará el siguiente video <https://www.youtube.com/watch?v=PcEBRkIBt4Q&t=316s> (Ella te explica, 2018). Los aspectos que se deben considerar para comentar con el alumnado es: las diferentes frases que se pueden usar de acuerdo a la situación y al contexto, cómo actuar con conocidos o

desconocidos, qué preguntas hacer, qué temas mencionar y cuáles evitar de acuerdo a tal o cual situación y la actitud que se debe mantener cuando se inicia una conversación.

3. Role playing

Para los ensayos, se propone escenificar las siguientes situaciones, dichas representaciones serán realizadas por los alumnos que el profesor elija (puede ser de forma al azar o elegir a aquellos que sean más desinhibidos socialmente, o sea que se les facilite hablar en público):

Situación 1: A tu clase ha llegado un nuevo compañero de clases te acercas y comienzas una conversación con él.

Situación 2: Estás en tu casa, quieres iniciar una conversación con tu mamá para comentarle que algunos compañeros de clase te han estado molestando durante las últimas semanas.

Situación 3: Te encuentras en el salón de clases y quieres hablar con tu profesor sobre una discusión que tuviste con un compañero, para ello debes iniciar la conversación.

4. Reforzamiento y retroalimentación

El encargado observará el ejercicio que realicen los estudiantes, e irá brindando retroalimentación su ejecución, abarcando aspectos de su conducta verbal y no verbal; puede usar frases como: *“me pareció que hiciste una buena pregunta, sin embargo es indispensable que mejores tu tono de voz”, “mantén un tono de voz ni tan alto, ni tan bajo”, “recuerda siempre mirar al otro cuando te hablen la próxima vez”, “Intenta no hacer preguntas que sean de respuesta cerrada”*.

Para reforzar la conducta, el encargado podrá conforme vaya avanzando la actividad, podrá decir frases como: *“Excelente, muy bien, iniciaste una conversación con las palabras adecuadas, buen trabajo”, “Estupendo, sigue así”, “Lo has conseguido, lo has hecho muy bien”, “Has hecho un estupendo trabajo”*.

5. Tareas en casa

Los alumnos deberán hacer un nuevo amigo, ellos elegirán el contexto para hacer esta tarea, ya sea en la escuela, en un parque, u otro que ellos elijan, luego escribirán cómo iniciaron la conversación, qué fue lo más fácil/difícil al hacerlo y cómo se sintieron.

Como segunda actividad que llevarán a cabo, será elegir una persona que conozcan, pero que no le hayan hablado antes, puede ser un vecino, un compañero del salón de clases, e incluso un familiar, harán el mismo ejercicio de reflexión y anotarán las diferencias (si es que las hubiera) entre entablar una conversación con un conocido y un desconocido.

Habilidad social a entrenar: Mantener conversaciones

Objetivo: Que los alumnos mantengan conversaciones de forma funcional con sus pares y con las personas inmersas en los contextos donde se desenvuelven.

1. Instrucción verbal

1.1 Conceptualización y delimitación:

El mantener conversaciones, significa hablar con otros durante un tiempo, es importante que al hacerlo, resulte agradable, entretenida e interesante para ambas partes, se trata que haya un equilibrio entre hablar y escuchar, para que quienes forman parte de la conversación se sientan cómodos y encuentren espacio para participar (Centeno, 2011). El mantener conversaciones, implica saber qué decir cuando alguien se dirige a nosotros, nos hace una pregunta, o bien, nos menciona algo sobre nuestro actuar. Conversar con otros es muy importante porque permite saber cosas de las otras personas y de forma individual permite comunicar y decir a los demás cuestiones personales. Conversar con otros, ayuda para adquirir aprendizaje de los demás, conocer gente nueva, hacer amigos, pasar el rato y compartir ideas e intereses (Monjas, 2002).

Para guiar a los alumnos a la hora de mantener conversaciones con los demás, se pueden realizar estas preguntas: *¿Qué entienden por mantener una conversación?, ¿Para qué sirve mantener conversaciones con otros?, ¿De qué manera mantienen ustedes una*

conversación?, ¿Qué frases usan para continuar una conversación?, ¿Qué preguntas realizan?

Por consiguiente, el encargado de la estrategia, podrá brindar algunas frases que se pueden usar para mantener conversaciones como:

“...He estado muy bien, las vacaciones fueron divertidas, fui de paseo a Veracruz, ¿tú que has hecho?”

“... Últimamente me he sentido mal, me he enfermado seguido y ya no sé qué hacer, ¿qué me recomiendas?”

“He leído el libro que me recomendaste y me ha parecido bastante bueno, ¿qué te ha parecido a ti?”

“Cuando salga de la secundaria quiero ir a una prepa de la UNAM, tengo la posibilidad del pase reglamentado para cuando ingrese a la universidad,, ¿qué piensas al respecto?”.

Se pueden dar otros ejemplos sobre maneras de mantener conversaciones con otras personas y en contextos diferentes, tanto el profesor como los alumnos pueden participar.

1.2 Aplicación:

Para la aplicación de esta habilidad, el responsable orientará a los alumnos a reflexionar sobre la forma en que mantienen conversaciones, para ello, podrá hacer uso de preguntas como: *¿Qué haces para mantener una conversación?, ¿Cómo lo harías con alguien que acabas de conocer?, ¿Cómo lo haces con algún amigo?, ¿y con algún familiar?, ¿haces algo diferente?, ¿qué?, ¿de qué temas te gusta conversar?, ¿Qué temas no abordas?*

1.3 Pasos conductuales

Para que los alumnos puedan poner en práctica esta conducta, el encargado deberá ir mencionando las conductas necesarias que deberán seguir los alumnos, para luego modelar la habilidad.

- Escuchar con atención e interés lo que dice el otro individuo

- Mantener contacto visual
- Tomar una postura hacia el interlocutor poniendo atención en monosílabos, movimientos afirmativos de cabeza, etc.
- La posición corporal propia debe ser relajada, de agrado y conforme al contenido.
- Identificar sentimientos y emociones en el otro, mediante su tono de voz, gesticulaciones y postura. Con la finalidad de identificar e interpretar indicios para continuar la conversación, cambiar de tema o cortar la conversación.
- Dar respuesta a lo que dice el otro, expresando pensamientos y sentimientos.
- Tomar turnos en la conversación.
- Hacer preguntas pertinentes sobre algo que se quiera saber o aclarar alguna duda.
- Brindar reforzamientos que valoren y mantengan la comunicación positiva (elogios sinceros, miradas, asentimiento con la cabeza, etc.).
- Cambiar de tema si es necesario, ya sea porque se tornó aburrida la plática o ya no hay más que decir.

2. Modelado

Para el modelado de esta conducta se presentará el video <https://www.youtube.com/watch?v=-Hc2wcq2hs> (Actitud triunfante, 2017. Luego se comentará en forma grupal: en qué consiste el método FORD, las maneras en que se puede mantener la conversación, cómo evitar los silencios incómodos, preguntas y/o temas que se deben evitar, cuáles y cuándo abordar determinados temas durante cada momento o situación en la que se esté llevando a cabo una charla.

3. Role playing

Para el ensayo de esta conducta, los alumnos deberán escenificar las situaciones que se proponen a continuación. El responsable elegirá a los alumnos que de acuerdo a sus observaciones, muestren tener mejores habilidades para mantener conversaciones que durante las clases anteriores participen constantemente:

Situación 1: Ha llegado un nuevo compañero de clases a tu grupo, te pregunta sobre los apuntes escolares, tú respondes y mantienes una charla.

Situación 2: Has llegado primero que tus demás compañeros al salón de clases, tú profesora entra después de ti y te saluda, tú respondes y mantienes una conversación con ella, mientras llegan tus demás compañeros.

Situación 3: Estás en una fiesta donde has sido invitado por uno de tus amigos, a los demás que asisten no los conoces, tu primo te presenta a su hermana, ella te pregunta cómo te la estás pasando, tú respondes y mantienes la conversación.

4. Reforzamiento y retroalimentación

Para retroalimentar esta conducta, el administrador de la estrategia podrá ir proporcionando frases de acuerdo a como transcurra el ejercicio, por ejemplo: *“Intenta titubear menos a la hora de responder”, “recuerda hacer preguntas que puedan tener respuestas abiertas, no cerradas”, “respeta el turno de hablar de cada uno”, “brinda un poco más de información en tus respuestas”, “escucha lo que dice tu compañero y de ahí parte para hacer tus preguntas y comentarios”*.

Para reforzar el ejercicio, el encargado podrá proporcionar frases como: *“Me ha parecido muy bien que hayas preguntado eso”, “tu respuesta fue muy buena, estuvo muy bien”, “Pudiste cambiar el tema de conversación sin dificultades, excelente”, “Buen trabajo, conseguiste expresarte muy bien”*.

5. Tareas para la casa

Para llevar a cabo la tarea en casa, elegirán a una persona y un tema del cual les gustaría hablar. Deberán escribir de qué hablaron, cómo mantuvieron la conversación, obtuvieron la

información que requerían o esperaban escuchar y cuáles fueron los aspectos que desearían mejorar para futuras conversaciones.

Habilidad social a entrenar: Terminar conversaciones

Objetivo: Que los alumnos terminen conversaciones de forma correcta con sus pares y con las personas inmersas en los contextos donde se desenvuelven.

1. Instrucción

1.1 Conceptualización y delimitación

Terminar conversaciones de forma adecuada hace referencia a ser capaces de dar por finalizada una conversación que no se desea seguir manteniendo, aún cuando el interlocutor intente retener, ya sea porque se ha tornado aburrida, ya no es de interés, cuestiones de tiempo o alguna causa distinta. Para finalizar una conversación de manera socialmente competente, es fundamental que se consideren los sentimientos de los otros, sin perder la propia libertad de ejercer el derecho de irse cuando así se desee, ni perder tiempo en dar explicaciones o justificaciones o utilizar manipulaciones, engaños u ofensas. El concluir conversaciones muestra honestidad y educación, posibilitando que en futuras ocasiones, las personas tengan intenciones de iniciar una nueva conversación (Donguil & Cano, 2014).

Para guiar a los adolescentes a concluir conversaciones, se propone que se realicen preguntas como: *¿Cómo terminan sus conversaciones?, Mencionen algunos motivos en los cuales han culminado una conversación. De los motivos que mencionaron, ¿qué razón utilizan para terminar la conversación?, Si alguien los retiene, ¿qué le dicen?*

Después, se pueden proporcionar frases que los adolescentes puedan emplear para terminar conversaciones:

“Ha sido fantástico hablar contigo, pero tengo que irme, me espera mi mamá en casa”

“Lo siento Diego, pero me tengo que ir”

“Cristina, perdona que te interrumpa, estoy muy a gusto de verdad, pero tengo que irme”

“Me ha gustado platicar contigo, pero ahora tengo que ir a mi clase, tal vez podamos hablar después, ¿te parece?”

1.2 Aplicación

Para la aplicación de esta habilidad, el encargado de la actividad orientará a los alumnos a reflexionar sobre la forma en que terminan conversaciones, para ello, podrá hacer uso de preguntas como: *¿Qué haces para terminar una conversación?, ¿Cómo lo harías con alguien que acabas de conocer?, ¿Cómo lo haces con algún amigo?, ¿Qué frases usas para terminar tus conversaciones?, ¿Has terminado una conversación por no parecerle agradable?, ¿Cómo lo has hecho?, ¿Alguna vez has dado fin a una plática porque no ha sido de tu interés o por que el otro no preste la suficiente atención?, ¿Qué hiciste?, ¿Con quién sucedió?, ¿Cómo supiste que era mejor terminar la conversación?*

1.3 Pasos conductuales

Para los pasos conductuales, el encargado tendrá que mencionar de acuerdo al orden siguiente, las conductas necesarias para que los alumnos puedan aprender a terminar conversaciones con otros.

- Se deberá exponer a la otra persona que se tiene que terminar la conversación y decir porqué la está concluyendo.
- Si lo desea puede decir que disfrutó de la charla.
- Despedirse. Decir adiós, hasta pronto, etc.

2. Modelado

Para ejemplificar estas conductas, el que administre la estrategia, les pedirá a cuatro alumnos que posean la habilidad de terminar sus conversaciones de forma funcional, finalicen alguno de los ejemplos que se plantean a continuación:

Situación 1: Estás camino a la escuela, te encuentras a tu vecino que es tu amigo, te pregunta cómo estás, tú respondes y él comienza a platicar sobre su fin de semana, has notado el reloj y observaste que se te hace tarde para llegar a la escuela. Por tal motivo le

dices a tu vecino que se te ha hecho tarde, lamentas no quedarte más tiempo, pero tienes que llegar puntual a tu escuela, cuando regreses lo buscarás para seguir la plática.

Situación 2: Hugo se ha acercado a tu banca te ha comenzado a platicar sobre su clase de natación que está tomando, él no es totalmente de tu agrado, por lo que terminas la conversación diciéndole que te tienes que marchar, sientes no escucharlo, pero debes ir a la biblioteca a continuar con la tarea que te han dejado.

3. Role playing

Para el ensayo de terminar una conversación, se les pedirá al resto de los alumnos, que mediante diadas escenifiquen alguna de las siguientes situaciones y finalicen las pláticas planteadas:

Situación 1: Fuiste a casa de un amigo y están conversando respecto al juego de fútbol que tendrán la próxima semana, de pronto llega tu mamá a casa de tu amigo y debes culminar la plática por cuestiones de tiempo.

Situación 2: Te acercas a una compañera de clases y comienzas una conversación sobre su película favorita, ella se encuentra haciendo una tarea y por tal motivo muestra poco interés sobre lo que le estás diciendo. Como respuesta concluyes la conversación.

Situación 3: Tu mamá comienza a hablar contigo sobre cómo fue tu día, pero te encuentras cansado y prefieres concluir la conversación.

4. Reforzamiento y retroalimentación

Durante el ejercicio, el encargado de impartir la estrategia, irá ofreciendo frases como: *“Recuerda dar un motivo para concluir la conversación”*, *“Puedes dar alternativas sobre otro momento para hablar sobre ese tema”*, *“Nunca olvides estar atento sobre las expresiones del otro”*, *“Recuerda que no tienes que dar muchas explicaciones”*.

En el caso del reforzamiento, se pueden emplear palabras o frases como: *“Excelente, fuiste cortés al mencionar eso”*, *“Concluiste de la mejor manera, muy bien”*, *“Buen trabajo, la conversación concluyó correctamente”*.

5. Tareas para la casa

El adolescente deberá realizar una lista con diez formas de concluir una charla. Una vez que las tenga, deberá ponerlas en práctica con miembros de su familia y de escuela

Habilidad social a entrenar: Pedir ayuda

Objetivo: Que los alumnos aprendan diferentes maneras de pedir ayuda ante situaciones que lo ameriten, e identifiquen a las personas con las que pueden recurrir.

1. Instrucción

1.1 Delimitación:

Pedir ayuda significa solicitarle a otra persona que colabore en conjunto para llegar a hacer alguna tarea, o bien, salir de algún momento desagradable. Es una habilidad muy importante, ya que de esta manera, se pueden resolver problemas de una forma más sencilla en muchas ocasiones. Es importante pedir ayuda adecuadamente y aceptable, porque se tendrán más posibilidades de que los otros respondan de manera favorable a nuestras peticiones. Si se pide de manera inadecuada (con exigencias, de modo grosero, etc.) hay más probabilidades de que la otra persona no nos ayude. Recibir y dar ayuda es un acto que en todas las ocasiones se tiene que agradecer.

Para guiar a los alumnos se puede hacer cuestionamientos como: *¿Qué es pedir ayuda?, ¿Cuándo se pide ayuda?, ¿Alguna vez has pedido ayuda?, ¿A quién se la has pedido?, ¿En qué situación?, ¿Cómo lo hiciste?, ¿Qué resultados tiene el pedirle ayuda a alguien?, ¿Y qué resultados se obtiene cuando uno no pide ayuda?*

Se pueden utilizar alguna de las siguientes frases de algunas situaciones para orientar a los estudiantes, sobre las maneras en pedir ayuda:

“He intentado ya todo lo que estuvo en mis manos, ahora tendré que pedir ayuda”

“Mamá, necesito de tu ayuda, tuve un problema en la escuela y no sé cómo solucionarlo”,

“Amiga, me alegra que vinieras, he tenido un mal día y necesito de tu ayuda”

“Quisiera pedirte ayuda, por favor”, “Necesito de tu ayuda, no puedo solo con esto”

1.2 Aplicación

Para llevar a cabo la aplicación de pedir ayuda, se guiará a los alumnos con preguntas para que agreguen esta conducta a su vida cotidiana. La finalidad es que aprendan a identificar sus limitaciones, cuando han intentado lo suficiente, a quién recurrir en caso de necesitar ayuda, en qué momento hacerlo y las frases necesarias para llevarlo a cabo.

¿Conoces tus limitaciones al pedir ayuda a otras personas?, ¿Cuáles son?, ¿Qué frases has usado para pedir ayuda anteriormente?, ¿En qué momento crees que debes pedir ayuda de alguien?, ¿Quién te ayuda cuando tienes un problema?

1.3 Pasos conductuales

Para comenzar, el encargado indicará al alumnado los pasos a seguir para poder pedir ayuda de manera adecuada a los demás.

- Asegurarse que realmente se necesita ayuda.
- Identificar a la persona que nos puede ayudar.
- Acercarse a la persona, saludar.
- Utilizar las palabras adecuadas a la hora de pedir ayuda, utilizando un tono amable y cordial.
- No olvidar decir por favor.
- Agradecer la ayuda recibida.

2. Modelado

Para el modelado de la conducta se les presentarán dos videos a los alumnos, el primero consiste en una forma incorrecta de pedir ayuda y el segundo la manera correcta. El encargado preguntará cuál ha sido la mejor manera de pedir ayuda y por qué y cómo lo hubieran hecho ellos. También se comentarán aspectos como el tono de voz que utilizó el personaje en ambos videos, las palabras empleadas, la respuesta que obtuvo en ambos casos en conjunto con las consecuencias que consideren que le conllevó al personaje pedir ayuda de una forma incorrecta y una correcta. Los videos son los siguientes:

- Video 1: <https://www.youtube.com/watch?v=KWSAhBePyQ8> (Pla Quillota ACJ a, 2014).
- Video 2: <https://www.youtube.com/watch?v=QTjIFCKQ3fo> (Pla Quillota ACJ b, 2014).

3. Role Playing

El o la encargada de la estrategia, deberá recrear situaciones en las que se ponga en práctica la conducta de pedir ayuda a otra persona, para ello, conformará diadas en el grupo y deberán realizar la representación de los casos que se sugieren a continuación:

Situación 1: Actualmente hay un compañero que constantemente te está acosando, hace comentarios que te han dejado en vergüenza frente a los demás, tira tus cosas y te exige que realices su tarea. La situación con el paso de los días ha empeorado e incrementado, incluso tienes miedo de ir a la escuela, ¿qué haces?

Situación 2: En casa tus padres pelean constantemente, tú te sientes frustrado, lo que te lleva a hacer cosas como molestar y agredir a otros, aunque sabes que eso está mal, consideras que es la única manera de desahogarse, ¿a quién y cómo pides ayuda?

Situación 3: Estás saliendo de la escuela, a lo lejos observas que dos de tus compañeros de clase, están golpeando a otro estudiante, ¿qué harías?

Situación 4: Te encuentras atrasado en la escuela ya que has enfermado de varicela, cuando vuelves le dices a tu amigo que necesitas de su ayuda, ya que debido a tu enfermedad no te has puesto al corriente con los apuntes y pronto habrá examen.

4. Reforzamiento y retroalimentación

La retroalimentación se puede llevar a cabo con el profesor y con el grupo, en donde todos, reflexionarán sobre la manera en que pidieron ayuda los demás compañeros, y proporcionarán otras fuentes de apoyo para cada situación u otras frases para pedir ayuda con base a la situación, por ejemplo: *“Yo en tu lugar hubiera recurrido con mi mamá”*, *“Tal vez hubiera funcionado decir el cómo te hace sentir”*, *“El profesor también hubiera*

sido una buena opción”, “Comenta las cosas que tú has considerado o hecho para resolver el problema”.

Para la manera de reforzar, se puede hacer uso de palabras o frases como: *“Estuvo muy bien que le dijeras al profesor”, “Qué bueno que no te quedaste callado”, “Acudiste a la persona adecuada, muy bien”.*

5. Tareas en casa

Los alumnos deberán enlistar por lo menos 3 situaciones en las cuales consideren que necesitan ayuda, luego elegirán a la persona a la cuál van a recurrir y deberán elaborar un diálogo sobre la forma en que le pedirán ayuda. Después pondrán en marcha la conducta y anotarán lo que sucedió: *¿Cuál fue el resultado luego de haber pedido ayuda?, ¿A quiénes recurriste?, ¿Por qué elegiste a esas personas?, ¿Qué fue lo más difícil y qué lo más fácil?*

Habilidad social a entrenar: Cortesía y amabilidad

Objetivo: Que los jóvenes expresen conductas de cortesía y amabilidad en los diferentes contextos que se desenvuelven, ante situaciones que lo ameriten.

1. Instrucción

1.1 Delimitación:

Las habilidades de cortesía y amabilidad incluyen un conjunto de conductas muy diversas que utilizamos cuando nos relacionamos con otras personas con el fin de que la relación sea cordial, agradable y amable. Son habilidades y comportamientos básicos para relacionarse con cualquier persona en interacciones afectivas y de amigos, como en otro tipo de contactos personales. Muchas veces se olvidan porque parecen obvias y se consideran como conductas de formalidad, pero se ha constatado la importancia que presentan en las interacciones del niño y adolescente. Entre ellas están:

Decir gracias, no se trata de una habilidad que tenga la finalidad de que una persona que nos ha hecho un favor, lo siga haciendo en el futuro; dar las gracias quiere decir ponerse en el lugar del otro, darse cuenta del esfuerzo que ha tenido que hacer para ayudar, del afecto y amor con que lo hizo y ser capaz de demostrar que esos elementos se tienen en cuenta.

Decir lo siento o pedir perdón, no es rebajarse, sino más bien es intentar arreglar algo que se ha hecho mal, es volver a tener relación con una persona a la que se le ha molestado u ofendido.

Decir por favor y pedir permiso, que en conjunto son conductas que hacen más amable la interacción con los demás, decir por favor, es pedir algo a otra persona acompañado de estas palabras, a manera que el otro no lo tome como una orden; y pedir permiso implica solicitar el acceso al entrar o pasar a un lugar. La cortesía y amabilidad son conductas que hacen a las personas amigables y agradables. Estas conductas son importantes ya que muestran atención (no estar distraído, volteando a otro lado, hablando al mismo tiempo, o haciendo alguna otra actividad), afecto (por ejemplo, cuando se obsequia algo, o se ofrece un favor, se dan halagos, cumplidos o se proporciona ayuda) y respeto hacia las otras personas (saber que la otra persona merece ser reconocida y sus derechos deben ser cumplidos). Los actos de cortesía pueden surgir en cualquier interacción social y en cualquier contexto (López, 2010; Monjas, 2002).

Para guiar a los alumnos, el profesor puede valerse de preguntas como: “*¿Qué es ser cortés?*”, “*¿Qué es ser amable?*”, “*¿Qué pasa si eres cortés y amable con otra persona?*”, “*¿Cómo crees que se sienten los demás cuando te comportas de esa manera?*”, “*¿Cuándo has dicho por favor, gracias, con permiso o disculpas?*”.

El responsable del grupo puede valerse de las siguientes frases para dar ejemplos de cortesía y amabilidad:

“Siento mucho lo que dije, hice mal, por ello quiero ofrecerte disculpas”, “Muchas gracias por tu ayuda”, “Me darías permiso, por favor”, “Perdóname por lo sucedido, cometí un error”.

1.2 Aplicación

Una vez que los alumnos saben qué conductas tienen que exhibir para ser educados y amables en sus relaciones con los demás, el profesor puede valerse de preguntas para identificar momentos, situaciones y personas con las que es conveniente y/o imprescindible ser cortés y amable:

“¿Con quiénes has mostrado conductas de amabilidad y cortesía?”, “¿Cuáles han sido esos momentos?”, “¿Qué frases usas?”, “¿Con quién y en qué momento es importante ser amable?”, “¿Alguien ha sido amable antes contigo?”, “¿Cómo te hizo sentir eso?”, “¿Cómo fue la situación?”, “¿Cuándo es importante saber dar las gracias, pedir permiso, disculparse o pedir algo por favor?”, “¿Qué resultados obtienes cuando eres amable y cortés?”.

1.3 Pasos conductuales

El encargado de impartir la estrategia, mencionará los siguientes pasos a o alumnos, con la finalidad de que posteriormente puedan ejecutar la conducta correctamente.

- Mirar con atención a las personas. La mirada no debe estar dirigida hacia abajo, mirando el piso o hacia otro lugar.
- Decir una frase o expresión verbal adecuada a cada caso: por favor, gracias, me gustaría que..., lo siento y disculpa.
- Acompañar la expresión verbal con gestos y expresión no verbal apropiados: sonrisa, gestos de manos, tono de voz, postura, distancia entre la otra persona, etc.

2. Modelado

Para ejemplificar las conductas de amabilidad y cortesía, se les podrá enseñar a los alumnos el video “Sé cortés” <https://www.youtube.com/watch?v=QEHSKftq7OI> (Krismar Educación, 2013) y luego se comentarán las acciones que NO son de cortesía ni amabilidad. El profesor explicará que las consecuencias de comportarse negativamente traen consecuencias del tipo de que la gente se aleje de nosotros, nos respondan de la misma manera o nosotros mismos inclusive, nos lleguemos a sentir mal por nuestras acciones. También se comentarán las frases de conductas positivas que el personaje usó y las repercusiones que ello trajo.

También se hará uso del Anexo 1 para ejemplificar situaciones y frases que se pueden usar en cada una de ellas.

3. Role Playing

Para poner en práctica el ensayo de estas conductas, el encargado solicitará a dos compañeros pasar al frente a realizar el ejercicio:

Situación 1: Estás en el patio de la escuela y te encuentras jugando futbol, sin querer golpeas a una compañera. Te acercas y pides disculpas.

Situación 2: Estás elaborando un cartel escolar con pintura, te encuentras en el salón y quieres usar el color morado, pero no tienes tú dicho material. Te acercas al compañero que tiene el color que necesitas y le preguntas si lo puedes usar tú, enseguida que termines se lo vas a devolver.

Situación 3: Quieres subir al autobús de tu escuela, pero delante de ti hay mucha gente. Te dispones a subir, para ello les dices a las personas si te pueden dar permiso por favor.

Situación 4: Te encuentras acomodando las bancas de tu salón luego de que hicieron el aseo, enseguida entra un compañero de clase y te ayuda a acomodar las butacas. Le agradeces por ello.

4. Reforzamiento y retroalimentación

Durante la actividad, tanto compañeros como el maestro, pueden ir otorgando frases que refuercen las conductas de amabilidad y cortesía, por ejemplo: *“Has estado muy bien la frase que usaste”, “Tu tono de voz fue el correcto”, “Estuviste muy bien, excelente”, “Utilizaste la conducta de cortesía correcta en la situación ideal”, “Las palabras que usaste fueron pertinentes, sigue así”*

En el caso de la retroalimentación se puede hacer uso de ejemplos como: *“No olvides mirar a la persona a los ojos”, “Cuida tu expresión gestual, parecías un poco agresivo(a)”, “En una siguiente ocasión puedes decirle que...”, “Tal vez sería conveniente que no brindes muchas explicaciones al disculparte”, “No olvides decir por favor luego de una petición”*.

5. Tareas en casa

Se dejará como tarea en casa lo siguiente:

Los alumnos deberán pedir las cosas con un por favor y luego dar las gracias, en su cuaderno anotarán en qué momento lo hicieron y con quién fue.

Deberán observar a otras personas y elaborar una lista de frases y expresiones amables que han utilizado, por ejemplo, observar a sus padres, hermanos, compañeros, maestros, etc.

De igual manera, tendrán que disculparse y pedir permiso a las personas en las situaciones que se amerite, y de la misma manera para pedir las cosas por favor y señalar gracias, llevando a cabo su registro.

Habilidad social a entrenar: Expresión de sentimientos y emociones

Objetivo: Que los adolescentes puedan identificar sus sentimientos y emociones para poder expresarlos con los demás en momentos idóneos y formas adecuadas.

1. Instrucción

1.1 Delimitación:

El expresar emociones y sentimientos significa comunicar a otros individuos sobre cómo nos sentimos ante alguna situación, es decir, si predomina en nosotros el enojo, la felicidad, la tristeza, el miedo, el amor, u otro (véase Anexo 2), es importante que se considere que para expresar los sentimientos y emociones de una forma correcta, la persona proteja sus derechos, pero también respete los de los demás. El poder identificar y expresar los sentimientos y emociones permite desarrollar la capacidad de dar sentido a lo que pasa en el entorno, a un autoconocimiento sobre lo que ocasiona sentimientos positivos (amor, felicidad, calma, alegría o tranquilidad) o negativos (tristeza, miedo, enojo, aburrimiento, temor, nerviosismo o preocupación), además que ayuda para sentirse bien y tener confianza consigo mismo. Su importancia radica en el apoyo al momento de crear relaciones interpersonales porque ayudan a que las otras personas comprendan el modo de actuar de uno mismo y en caso de ser necesario ofrezcan ayuda; también es importante por el hecho de motivar el logro de objetivos y a evitar situaciones dañinas, pues expresar el estado de ánimo, fomenta una buena comunicación, en especial cuando se originan problemas, ya que se puede llegar a dar soluciones para las diversas situaciones (Monjas, 2002).

Para orientar a los alumnos, se pueden hacer preguntas como: *¿Qué emociones y sentimientos has experimentado?, ¿Cómo notas que te sientes de determinada manera?, ¿Comunicas tu forma de sentir a los demás?, ¿Cómo lo haces? O ¿Por qué no lo haces?, ¿Qué frases utilizas?, ¿Quién me da un ejemplo de una situación en la que se han sentido muy contentos/ agredidos/ ofendidos/ con miedo?, ¿Qué paso?, ¿Qué hiciste?, ¿Qué dijiste?, ¿Qué dijeron o hicieron las otras personas?*

Para que los alumnos puedan identificar con mayor facilidad sus emociones y sentimientos, se pueden plantear diversas situaciones que un adolescente vive día a día, por ejemplo:

“Tú y tu hermano pequeño asisten al mismo colegio, cuando están en el receso, observas que dos compañeros se acercan a tu hermano y le tiran a propósito su comida, ¿Qué emoción te provoca eso?”

“Has estado estudiando toda la semana para tu examen, cuando llega el día de realizarlo, el profesor les dice que no los evaluará con examen, en lugar de ello irán a una obra de teatro, ¿Qué sentimiento identificas?”

“Cinthya y sus amigas te han venido molestando durante los últimos meses, últimamente han estado afuera de la escuela esperando a que salgas para ir y quitarte tu dinero, ¿cómo te hace sentir eso?”

“Has obtenido un diez en la materia que más se te dificultaba, sabes que cuando se lo digas a tus papás ellos te premiarán con un celular nuevo, ¿Qué emoción produce en ti este acontecimiento?”

“A tu grupo y a ti, la directora les ha comunicado que un compañero de tercer grado se ha suicidado a raíz de sufrir acoso escolar, tú conocías a ese alumno, ¿Cómo te hace sentir tal noticia?”

“El niño que te gusta, te ha invitado al cine, ¿Cómo te hace sentir eso?”.

Es importante que el encargado de la estrategia, les mencione a los alumnos que tienen derecho a la privacidad de sus emociones y sentimientos, cada quién es libre de sentir lo que sea y tienen el derecho a no decirlo. Sin embargo, hay ocasiones en las que es

prescindible expresar el propio estado emocional, buscar el momento y lugar adecuado para hacerlo, ya que esto ayuda a relacionarse mejor con los demás y prevenir actos que los pongan en riesgo. Para que el encargado pueda ejemplificar lo anteriormente dicho, se ofrecen las siguientes situaciones en las cuales es necesario comunicar los sentimientos y emociones.

“Nadia y Rosario eran tus amigas, pero ahora te han amenazado con difundir comentarios en redes sociales sobre que ya tuviste relaciones sexuales con un compañero de tu escuela, ¿Cómo te sientes?, ¿A quién se lo dices?”

“Tus padres se han divorciado, tus compañeros se han enterado debido a que tu mamá ha ido con su nueva pareja a los eventos escolares, constantemente te hacen comentarios en tono de burla sobre la situación, como ¿quién es tu padrastro?, ¿a quién quieres más?, etc., ¿Cómo te hace sentir eso?, ¿Cómo lo comunicas?, ¿A quién acudes para solicitar ayuda?”

“Has descubierto que eres homosexual, y que un compañero es de tu agrado. Los otros miembros del grupo les han estado haciendo comentarios de muy mal gusto y despectivos, incluso fuera de la escuela y un grupo de jóvenes los ha agredido físicamente, ¿Qué emoción desemboca esta situación?, ¿A quién y en qué momento es indispensable comunicarlo?”

“En tu salón hay tres compañeros que se la han pasado molestando a otro que es nuevo, has podido observar que lo molestan por su aspecto físico, critican sus cosas y hacen comentarios hirientes sobre su actuar, lo has visto llorar y no querer ya participar en nada de la escuela, incluso, lo encontraste una ocasión en el baño cortándose sus manos, ¿Qué sentimientos te produce?, ¿A quién le comunicarías sobre esto?, ¿Qué dirías?”

Algunas frases que se les puede proponer a los alumnos para poner como ejemplo la expresión de sentimientos, pueden ser:

“Tu hermano mayor te ha invitado al concierto de tu artista favorito, cuando llega a tu casa y te lo dice, tú le contestas muy gustoso: “Muchas gracias, no sabes las ganas que tenía de conocer a mi cantante favorito, eres el mejor hermano del mundo, te quiero”

“El profesor de la asignatura de matemáticas ha preparado el examen final, eso te ha hecho sentir muy estresado y nervioso, el maestro te pregunta cómo te sientes, tú le respondes: Estoy preparado, he estudiado mucho, pero aun así me siento nervioso, su materia no me es del todo sencilla, pero espero poder conseguir un buen resultado”

“Federico te ha dejado en ridículo con tu grupo de amigos, ha dicho que te da miedo subir a los juegos mecánicos y que pareces “niña”. Cuando estás a solas con él, le dices: Sabes Federico, tu comentario me ha parecido ofensivo, me has hecho sentir mal, te pediría que no hagas comentarios de ese tipo, por favor”

“Yaneth te ha invitado al cine, no te ha comentado que irá Fernanda, ella no te cae del todo bien, por lo cual decides no asistir, le comentas a Yaneth: prefiero ir en otra ocasión, este fin de semana iré con mis padres a otro lugar”.

1.2 Aplicación

Una vez que los alumnos conocen las maneras de demostrar sus sentimientos con los demás, el responsable del grupo puede valerse de preguntas para que los alumnos identifiquen sus sentimientos y los puedan comunicar del tipo: *¿En qué situaciones es necesario o imprescindible expresar emociones?, ¿Cuándo crees que sea el momento y lugar ideal para expresarlos?, ¿Con qué personas es importante llevar a cabo esta conducta?, ¿Con quienes no lo es?, ¿Qué sentimientos has identificado en ti?, ¿Cómo sabes que estas triste, enojado, feliz, etc.?, ¿Lo comunicas?, ¿Cómo lo haces? o ¿Por qué no lo haces?, ¿Qué te hace sentir de forma positiva (feliz, contento, enamorado, etc.)?, ¿Qué te hace sentir de forma negativa (enojado, triste, furioso)?*

También se pueden usar preguntas orientadas a situaciones que les hayan producido aspectos positivos o negativos, se pueden dar sugerencias distintas en otros contextos u otras situaciones que aquí se muestran:

“Un compañero te ha dicho que tu mochila está fea, ¿cómo te hace sentir eso?, ¿qué haces?, ¿Se lo comunicas?, ¿cómo?, ¿A quién te diriges si la situación persiste?”

“Tu amigo ha compartido una foto en Facebook donde apareces bailando y alguien ha escrito una ofensa, ¿Cómo te sientes? ¿Qué haces después?, ¿A quién le comunicas tu manera de sentirte?, ¿A quién te diriges si la situación persiste?”

“Constantemente has estado burlándote de tu amigo, entonces él te dice que pares, que eso no hacen los amigos y si continuas con ese comportamiento, su amistad ya no podrá continuar. ¿Cómo te hace sentir eso?, ¿Cuál sería tu reacción?, ¿Qué le dices?, ¿A quién te diriges si la situación persiste?”

“Te encuentras en el patio de la escuela, estás en la clase de educación física y puedes observar cómo dos de tus compañeras se burlan de otra porque ha tenido un accidente y se ha caído, ¿Cuál es tu sentimiento al respecto?, ¿Cómo actuarías?, ¿Por qué?”

1.3 Pasos conductuales

Con la finalidad de que los alumnos aprendan a identificar sus emociones y sentimientos, el encargado indicará los pasos correspondientes que los adolescentes deberán realizar para lograr la conducta antes mencionada.

- Identificar y entender el estado de ánimo. Para ello hay que observarse a sí mismo y responder preguntas como: *¿Qué me pasa?, ¿Qué siento?, ¿Qué me digo?, etc.*
- Identificar las razones, causas y antecedentes de esa emoción, por ejemplo: el alumno deberá razonar sobre, *¿me siento así porque...? ¿qué ha ocurrido antes?, ¿qué hice?, ¿qué dije?*
- Expresar esa emoción o sentimiento con expresión verbal adecuada y lenguaje corporal oportuno, esto quiere decir que se busque el momento y lugar oportuno, describir brevemente y claramente cómo te sientes, dar razones y causas de ese sentimiento (siempre y cuando sea oportuno) y agradecer a la otra persona por escucharte.
- Buscar modos para mantener y/o intensificar la emoción (si es positiva); reducir y/o eliminar la emoción (si es negativa) por medio de autocontrol, relajarse o pedir ayuda.
- Pedir o sugerir un cambio de conducta a la persona.

2. Modelado

Se sugiere que para este apartado, les sea presentada la siguiente película a los alumnos:

- Intensamente, de Disney Pixar, con la finalidad de que observen que papel fungen las emociones en una persona; las funciones y repercusiones de cada una de ellas. Es importante resaltar comentarios sobre la función de las emociones en las personas, los beneficios que conlleva expresarlas con las personas y momentos adecuados, y también las consecuencias de no hacerlo ante situaciones de riesgo.
- Para el modelado de esta conducta, se diseñará un semáforo de control emocional (véase Anexo 3). Luego, el profesor, deberá basarse en alguna situación para usarlo, puede valerse del siguiente ejemplo e ir anotando paso a paso, la manera en que María expresó sus sentimientos e hizo uso del semáforo:

María es una niña que es muy participativa en clase, sin embargo, un compañero de ella, cada vez que habla, dice algo para hacerla molestar... ”.

En el caso del color rojo, María debe primero identificar la emoción que siente:

“Esto me está haciendo sentir con mucho enojo, lo percibo en mis manos, pues están adormecidas y me duele el estómago, además lo soporto cada vez menos”.

Después entran en juego las autoverbalizaciones:

“Cálmate María, es tu compañero de clase y no debes buscar problemas, debe haber una solución, respira profundo”.

En el caso del color amarillo se deben generar las posibles soluciones o alternativas:

- *Hablar con la maestra y explicar el cómo me hace sentir.*
- *Me dirijo con mi compañero y le expreso cómo me siento cuando hace eso y le pido que no lo haga*
- *Me sigo quedando callada.*

Cuando se llegue al color verde, se habrá elegido una de las propuestas anteriores y puesto en marcha:

“He elegido dirigirme con mi compañero, deberé estar tranquila, no ser agresiva, pero tampoco calmada, le hablaré firme y expresaré lo que me hace sentir. Veré qué sucede”.

“Hola Rogelio, necesito hablar contigo a solas, la verdad es que últimamente, cada vez que participo en clase, dices algo para molestarte, eso me hace sentir muy enojada, te agradecería que dejes de hacerlo, por favor, detente o la próxima vez tendré que hablar de la situación con la maestra”.

Al finalizar el ejemplo, se puede comentar en grupo, cuál creen que haya sido el resultado de la opción elegida por María, *¿Qué hubieran hecho ustedes?, ¿Qué otras soluciones hubieran dado?, ¿Qué otras formas de calmarse hubieran aplicado?*

3. Role playing

En el ensayo de la conducta, la persona que coordina la estrategia, referirá las siguientes situaciones a los alumnos (puede dictarlas o imprimirlas) Posteriormente, les pedirá que utilizando el semáforo de control emocional, lleven a cabo una solución paso a paso e identifiquen la emoción que les produce, explicándola a nivel físico, cognitivo y conductual. Luego de manera grupal, se reunirán aquellos alumnos que les haya tocado el caso 1, luego los del caso 2, y así sucesivamente (se pueden crear casos, según la cantidad de alumnos). Una vez reunidos, el profesor y todo el grupo escucharán las distintas reacciones de cada situación, el objetivo es que puedan saber las diferentes emociones que produce esto en otros compañeros, cómo las sienten y las diversas alternativas que lleguen a surgir.

Situación 1: Tus amigos han recibido propuestas (asistir a una fiesta de la cual tú querías ir). Pero tú no. Una vez que identificas, entiendes y aceptas cómo te sientes, *¿cómo debes reaccionar?*

Situación 2: Un compañero de tu salón te comienza a poner un apodo por algún aspecto de tu físico, y lo comunica con los demás *¿Cómo te hace sentir?, ¿Cómo reaccionarías?*

Situación 3: En tu clase de educación física, tu profesor solicita reunir equipos de manera aleatoria, y en tu equipo hay una persona con la cual no te agrada del todo, *¿Qué haces?, ¿Qué emoción sientes?*

Situación 4: Te encuentras en la hora del descanso, a lo lejos puedes observar que un compañero es agredido por otros cuatro, *¿Qué emoción percibes?, ¿Qué haces?*

4. Reforzamiento y retroalimentación

El reforzamiento se puede utilizar durante y después de la práctica, y puede ser proporcionado tanto por el encargado como por los demás jóvenes; informando de cómo han identificado y expresado sus sentimientos a los demás, como por ejemplo *“Muy bien, expresaste de la manera correcta tu miedo”, “Excelente, el enojo es una emoción que todos sentimos y la forma en que lo has comunicado fue la mejor”, “Me ha parecido perfecto que comunicaste tu tristeza, a veces es difícil de expresar esa emoción”, “Has sido muy bueno al expresar tus sentimientos”*.

En el caso de la retroalimentación, se pueden decir frases como: *“Procura tener más cuidado con tus palabras, recuerda no mostrarte amenazante”, “La ansiedad es algo común en las personas, no tengas miedo de expresarlo”, “Evalúa un poco mejor las consecuencias de cada una de tus alternativas la próxima vez”, “No olvides que al usar el semáforo debes diseñar estrategias para comunicar tus sentimientos y no sólo elegir la primera opción que se te ocurra, intentémoslo de nuevo”*.

5. Tareas en casa

Para las tareas sugeridas, se puede emplear el uso de un diccionario (hecho por cada alumno sobre sus emociones), este diccionario deberá contener el nombre de la emoción y lo que el joven está percibiendo en su cuerpo, lo que piensa y lo que hace, por ejemplo, escribirá:

Alegría: Mi tasa cardiaca aumenta, me dan ganas de hacer muchas cosas, estoy con ánimos y pienso en la situación que me puso feliz y en las personas involucradas. Es importante que se incluyan los aspectos físicos, cognitivos y conductuales. Esto se hará así con las demás emociones y, en dado caso de que haga falta una, se aprovecharán las situaciones que las generen para identificarlas y agregarlas al diccionario.

Aunado a las tareas propuestas, los jóvenes deberán utilizar su propio semáforo de control emocional y anotarán las situaciones en las que lo han utilizado, respondiendo preguntas

como: *¿Cómo identifiqué mi emoción?, ¿Me fue difícil?, ¿Por qué habrá sido así?, ¿Qué hice para controlarme?, ¿Qué puedo mejorar?*

Habilidad social a entrenar: Recibir emociones

Objetivo: Que los adolescentes aprendan a identificar los sentimientos y emociones en otros para poder recibirlos de manera adecuada.

1. Instrucción

1.1 Delimitación:

Recibir emociones significa responder adecuadamente ante los sentimientos y emociones que lleguen a expresar las otras personas por alguna situación en particular, que puede ser o no provocada por uno mismo. Para responder adecuadamente ante sentimientos o emociones de otro, es necesario saber identificarlos, para luego responder correctamente con lenguaje verbal y expresión corporal idóneos. Esta habilidad es importante porque cuando se reciben de forma correcta las emociones y sentimientos de los demás, hacen que la persona quien expresa su estado de ánimo se sienta comprendido, escuchado y apoyado, de manera que se fortalezca el vínculo interpersonal, pues creará sentimientos de comodidad ante nuestra presencia (Monjas, 2002).

Para orientar a los alumnos, el profesor puede realizar distintas preguntas para saber qué tanto saben sobre la identificación de emociones y sentimientos en las otras personas. Por ejemplo: *¿Sabes identificar cuando una persona está triste/enojada/feliz/enamorada/frustrada/aburrida (u otra emoción que el profesor considere pertinente mencionar)?, ¿Cómo la identificas?, ¿En qué aspectos te basas para identificar las emociones de los demás?, ¿Cómo luce una persona que está experimentando una emoción negativa (enojo, aburrimiento, ira, frustración)?, ¿Y una positiva (felicidad, amor, entusiasmo)?, ¿Cómo lo sabes?*

Con la finalidad de que los adolescentes identifiquen el sentimiento o emoción de su prójimo, se plantean las siguientes situaciones:

“Mariana ha estado conversando con su mejor amiga sobre el chico que le gusta, un día que llega a la escuela, observa a su amiga con ese chico tomados de la mano, ella corre y se va al salón de clases... ¿Cuál crees que sea la emoción que sintió?, ¿Cuál crees que sea su reacción?, ¿Qué expresión crees que haya tenido luego de haberlos visto?, ¿Qué crees que piense?”

“Bernardo es uno de los mejores jugadores de fútbol de la escuela, fue a un partido nacional y salió victorioso con su equipo, gracias al gol que anotó, todo su equipo está muy contento con su desempeño, incluso su entrenador le ha dado una medalla especial. ¿Cuál crees que sean sus sentimientos de Bernardo?, ¿Cómo crees que lo exprese?, ¿Cómo lucirá su cara?, ¿Qué crees que piense o diga?”

“En internet hay una página donde varias secundarias pueden participar subiendo fotos o comentarios. Ramón ha entrado a dicha página y se ha encontrado con comentarios sobre él en donde le dicen cosas hirientes de su aspecto físico y otros tantos comentan con burlas. ¿Qué crees que sienta Ramón al leer esos comentarios?, ¿Cómo crees que reaccione?, ¿Cómo crees que pueda lucir su cara al momento de leer esto?, ¿Qué crees que pueda estar pensando?”

“Yolanda ha sido hostigada por tres compañeras de clase, una de ellas en específico, la ha agredido constantemente a la hora de la salida. Esta mañana le ha dicho con tono de burla que le tiene preparada una sorpresa, de la cual nunca se le olvidará. ¿Qué emoción crees que esté experimentando Yolanda?, ¿Cómo lo sabrías?, ¿Cómo crees que lucirá su rostro?, ¿Qué crees que piense al respecto?”

1.2 Aplicación

Para el proceso de enseñanza de esta habilidad a los adolescentes, es indispensable que aprendan a descubrir la aplicación de esta conducta en su vida, es decir, sepan en qué situaciones y ante qué personas es necesario o imprescindible identificar, recibir y comprender las emociones. Para lo anterior, el maestro, podrá generar cuestionamientos que orillen a los estudiantes a reflexionar sobre los aspectos anteriores, por ejemplo: *¿En qué situaciones es necesario identificar las emociones y sentimientos de los demás?, ¿Cómo identificas las emociones de los demás?, ¿Crees darle la misma importancia al*

enojo o cualquier otra emoción de un desconocido que a un amigo o familiar tuyo?, ¿Por qué?, ¿Existen diferencias entre recibir emociones de alguien que conocemos y de alguien que no?, ¿Cuáles?, ¿Por qué?, ¿Qué haces luego de identificar un determinado estado emocional de alguien?, ¿Qué emociones y sentimientos has percibido en los demás?, ¿Cómo notas que alguien se siente enojado, feliz, triste, enojado, temeroso, aburrido, contento, enamorado.?, ¿Qué haces cuando alguien demuestra sus sentimientos contigo?

1.3 Pasos conductuales

El encargado del grupo, mencionará los siguientes pasos al alumnado para que puedan conocer y llevar a cabo la ejecución de éstos y poder recibir emociones de manera correcta de los demás.

- Observar lo que la otra persona hace, atendiendo su expresión corporal (¿qué hace?, ¿cómo tiene la cara, sus manos, su postura, etc.?)
- Escuchar lo que la otra persona te dice. Permitir que la otra persona exprese sus sentimientos y te comunique la emoción: ¿qué dice? ¿Cómo habla?
- Ponerse en el lugar de la otra persona para comprender sus sentimientos
- Responder adecuadamente, con expresión verbal y lenguaje corporal ¿Qué se puede hacer para que la otra persona se sienta mejor?

2. Modelado

Para el modelado de esta conducta, primeramente les será mostrado el Anexo 4 a los alumnos, para que conforme a las caras que se les presenten, puedan identificar, señalar y resaltar las claves que indican las emociones y sentimientos de cada uno de ellos. Por ejemplo: *Esta persona mirando hacia abajo, tiene los hombros caídos y el ceño fruncido, parece estar cansado/ parece estar triste.* Esto se hará con cada imagen.

Después de esa actividad, el encargado de impartir la estrategia, deberá modelar la manera correcta de recibir emociones y sentimientos positivos (amor, cariño, felicidad, entusiasmo), para lo cual deberá escoger al azar algunos alumnos para representar cada situación que a continuación aparecen. Es indispensable que el profesor sea quien modele la manera de recibir las emociones y el alumno elegido sea quien la evoque.

Puede poner como ejemplo lo siguiente:

“Miguel es mi mejor amigo, hoy cumplimos juntos un reto, hemos logrado ganar una calificación excelente, gracias a un proyecto que realizamos juntos. Miguel me ha dicho: “Lo conseguimos Germán, lo hicimos, somos el mejor equipo de todos”. Lo he visto muy entusiasmado, lo sé porque estaba muy sonriente, su tono de voz era alto y me abrazaba y chocaba sus manos con las mías luego de haber obtenido el resultado. Le he dicho a Miguel que me siento muy contento de ser su amigo; de no haber trabajado duro, no lo hubiéramos conseguido, he finalizado con otro choque de nuestras manos”.

“Rosa me ha contado que ha recibido un reconocimiento por su aprovechamiento académico. Luce muy contenta, tiene una sonrisa muy grande y hasta brincando está, yo le he dicho: “Muchas felicidades, eres una niña muy inteligente, te lo mereces”, incluso le di un abrazo”.

“Juan, es un niño al cual yo le gusto, siempre me mira y me sonríe, hay ocasiones en las que sus mejillas se vuelven rojas cuando le hablo, me dice constantemente que me quiere mucho y me abraza. Hoy en el recreo me ha preguntado que si aceptaría ir con él al cine. Yo le dije que por supuesto, llevamos mucho tiempo de ser amigos y yo igual lo quiero mucho, hay que poner la hora para ir juntos”.

Para situaciones en donde se reciban emociones negativas (enojo, enfado, celos, aburrimiento), se llevará a cabo la misma dinámica que con la de sentimientos positivos. Antes, el encargado de la estrategia les mencionará tres pasos fundamentales a la hora de responder a este tipo de emociones y sentimientos:

- Escuchar a la otra persona.
- Aceptar la crítica, el enfado o el sentimiento negativo (si es justo), explicando la propia conducta de ser necesario.
- Si hubiera alguna injusticia, se pueden pedir explicaciones y aclarar y/o exponer las razones del error.

Habilidad social a entrenar: Hacer peticiones

Objetivo: Que los jóvenes aprendan a realizar peticiones de forma correcta a otros, respetando sus propios derechos y los de los demás.

1. Instrucción

1.1 Delimitación

Hacer peticiones a los demás es algo natural y deseable ya que somos seres sociales y una gran parte de nuestros deseos, objetivos o metas, guardan una estrecha relación con el comportamiento de otras personas que nos rodean. Por lo anterior, es de vital importancia que seamos capaces de pedir lo que queremos y de hacer esas peticiones de forma eficaz, para poder aumentar las posibilidades de que los demás puedan acceder a ellas. Hacer peticiones, consiste en pedir favores, reclamar ayuda, cambios de conducta en otros, reivindicar lo que se quiere, siempre evitando la manipulación o métodos agresivos, es decir, bajo una forma en que no se violen los derechos de los demás (Roca, 2003 citado en Centeno, 2011).

Para guiar al alumnado, se pueden hacer preguntas del tipo: *¿Qué significa hacer una petición?, ¿Alguna vez has pedido algo a alguien?, ¿Qué fue?, ¿Cómo lo hiciste?, ¿Qué resultado obtuviste?, ¿Cuándo es importante hacer una petición?, ¿Se han negado alguna vez a una petición tuya?, ¿Por qué crees que haya sido?, ¿Cómo reaccionaste?*

Algunas frases de las que se puede valer el maestro para ejemplificar el realizar peticiones pueden ser:

“Pablo, necesito pedirte un favor, la última vez me trataste mal frente a los demás compañeros con tus comentarios sobre mi cartel, te pediría que no vuelvas a hacer eso, me has hecho sentir muy mal...”

“Mamá, quisiera pedirte permiso para ir con Cristian, haremos un trabajo escolar en su casa y con ese nos evaluarán la materia de Ciencias Naturales”

“Hola compañeros, quisiera pedirles un favor, ¿podrían incluirme en su equipo?, soy nuevo en la clase y no tengo con quien trabajar, ¿me aceptarían?”

“Laura, necesito mucho de tu ayuda, tú eres profesora de química y tal vez podrías explicarme este tema que he visto hoy en la escuela, ¿podrás?”

1.2 Aplicación

Para que los alumnos puedan expresar sus peticiones a los demás, el encargado puede utilizar preguntas para servir de guía a los alumnos del tipo: *¿Cómo se realiza una petición de forma correcta?, ¿Cuándo realizamos peticiones?, ¿A quiénes se les hacen peticiones?, ¿A quiénes no?, ¿Ante qué situaciones consideran pertinente realizar peticiones?, ¿Cuál es el momento de pedirle algo a alguien?, ¿Qué haces si alguien no accede a una de tus demandas?, ¿Qué remedio das a la situación?, ¿Alguien me podría dar un ejemplo de una petición que hayan realizado y qué resultados obtuvieron?. Ahora, alguien me da un ejemplo de una petición ante la cual la otra persona no accedió y qué fue lo que pasó después.*

1.3 Pasos conductuales

Para que los alumnos puedan poner en práctica esta conducta, el encargado deberá ir mencionando cada uno de las conductas que aparecen a continuación, para que de esta forma los alumnos puedan ejecutar la conducta de realizar peticiones.

- Analizar la situación y tus objetivos.
- Cuidar tus creencias y lo que te dices a ti mismo (ideas de exigencia, catastrofismo o minimización de deseos o preferencias).
- Usar un lenguaje no verbal adecuado y observar el de la otra persona para saber si es el momento adecuado para hacer la petición.
- Hablar de forma clara (tener congruencia entre tus mensajes verbales y no verbales, mantener el contacto visual, mostrar expresión de agrado a menos que el mensaje que se transmita denote otro estado emocional y utilizar una distancia adecuada).
- Cuidar la forma y contenido de la petición (ser amable, realista, claros y concretos, además de dar una explicación sobre el interés que tiene para ti esa petición).
- Confirmar que la otra persona ha escuchado y comprendido la solicitud.
- Si la otra persona accede, agradecersele; en caso contrario, estar preparados para una respuesta negativa

2. Modelado

Se sugiere que para modelar la conducta de hacer peticiones, se les presente a los jóvenes los siguientes videos. El primero representa la forma incorrecta en que una persona pide un favor a la otra; y el segundo, muestra la forma correcta en la que la misma persona pide ese mismo favor; la finalidad es que los alumnos puedan comentar en conjunto con el titular de la estrategia las diferencias que notaron sobre hacerlo de forma idónea y de forma equivocada. Se resaltarán aspectos como: la petición que se quería obtener, el tono de voz de los personajes, las palabras empleadas, la expresión gestual que evocaron los personajes y las consecuencias de hacerlo de forma correcta e incorrecta (estos comentarios se deberán realizar para ambos videos y compararlos).

Video 1: https://www.youtube.com/watch?v=MmiQP1b71U4_(UPV/EHU a, 2017)

Video 2: https://www.youtube.com/watch?v=kUaFD2k6K1U_(UPV/EHU b, 2017)

3. Role playing

El maestro les indicará a los alumnos que deberán simular alguna de las siguientes situaciones para poner en práctica la manera en que se lleva a cabo el pedir algo a alguien.

Situación 1: Tu mejor amiga Romina últimamente ha estado muy hostil contigo y ha venido haciéndote burlas constantes, tú tienes que decirle que ya no quieres que tenga ese comportamiento contigo.

Situación 2: A la hora de la salida has podido ver en las últimas semanas que un compañero de tu grupo ha sido agredido por compañeros de un grado mayor, tú te sientes mal por él y debes pedir ayuda a tu profesor.

Situación 3: En tu clase hay una compañera que siempre participa y es muy estudiosa, tu amiga te dice que la molesten, tú accedes, pero luego ya no quieres seguir porque sabes que eso está mal. Tienes que hablar con tu amiga para que cambie su forma de ser, expresarle cómo te has estado sintiendo y además pides ayuda a tu mamá para saber cómo decírselo.

4. Reforzamiento y retroalimentación

Para incrementar la conducta, el profesor puede retribuir a los alumnos que enfatizan sus conductas positivas al momento de hacer una petición. Por ejemplo: *“Qué bien, has usado las palabras correctas para pedir ayuda”, “Estupendo, has conseguido que la persona cambie su conducta”, “Tu lenguaje no verbal ha sido acorde a lo que le estabas diciendo”*. Para retroalimentar a los alumnos, puede dirigir comentarios del tipo: *“Me ha parecido que debes ser más claro al realizar tu petición”, “No olvides decirle el cómo te sientes”, “Recuerda mencionar la importancia que tiene para ti lo que estás pidiendo”*.

5. Tareas en casa

Los alumnos utilizarán el Anexo 5 para esta tarea, la cual consistirá en hacer un autoregistro sobre las peticiones que los alumnos realicen durante una semana completa o aquellas que se quieran realizar y las lleven a cabo. Se colocará la petición, la persona a quien se le realizará, la emoción sentida en ese momento, la reacción del otro y lo que se puede mejorar para una futura ocasión.

Habilidad social a entrenar: Rechazar peticiones

Objetivo: Que los jóvenes aprendan a rechazar peticiones de otros de manera correcta, respetando sus propios derechos y los de los demás.

1. Instrucción verbal

1.1 Delimitación

Las personas que nos rodean intentan con frecuencia que hagamos cosas que en ocasiones no queremos hacer, utilizan diferentes métodos de insistencia, ofrecen muchas razones, intentan criticar o hacernos sentir culpable por negarnos. No obstante, si cedemos a los derechos y manipulaciones de otros, haciendo algo en contra de nuestra voluntad, lo más probable es que luego existan sentimientos de enfado con el otro y con nosotros mismos. Por ello, es indispensable distinguir cuando se ayuda a alguien y cuando otro se está aprovechando. De tal manera que ser capaces de rechazar peticiones con naturalidad y sin sentir culpa es un aspecto importante de la asertividad; y es una habilidad social

indispensable para defenderte de las personas que pretendan utilizarte sin respetar tus derechos y sentimientos (Roca, 2003 citado en Centeno, 2011).

Para guiar al alumnado, se pueden hacer preguntas del tipo: *¿Qué significa rechazar una petición?, ¿Alguna vez le has dicho que no a alguna petición de alguien?, ¿Qué rechazaste?, ¿Cómo lo hiciste?, ¿Por qué lo hiciste?, ¿Cuándo es indispensable o necesario negarse a una petición?, ¿Ante qué cosas te negarías?*

Algunas frases de las que se puede valer la persona a cargo de la estrategia para rechazar peticiones pueden ser:

“Romina te ha invitado a su fiesta de cumpleaños, sin embargo tú saldrás de vacaciones con tus padres, así que le dices: Gracias por considerarme, pero no podré asistir, me da mucha pena, pero mis padres estuvieron planeando las vacaciones y no podría quedarme sola en casa. Cuando yo regrese, te pasaré a ver”

“Jonathan te ha dicho que sería muy gracioso aventarle bolitas de papel a Byron, tú no crees que eso sea buena idea, así que contestas: Sabes... eso no es correcto, prefiero no hacer lo que me dices”

“Gerardo te ha dicho que hagas su tarea y que los amigos se deben ayudar, entonces respondes: Los amigos se ayudan, por supuesto, pero no es mi obligación hacer tu tarea por ti, te puedo explicar lo que no entiendes si tú quieres”

“Tus amigos están planeando robar el examen que está haciendo tu profesora, te han dicho que tú cuides que nadie venga cuando lo hagan, no te parece correcto hacer eso, por lo que contestas: entiendo que ustedes quieran hacerlo, pero prefiero no ser yo quien vigile, no quiero participar en el robo del examen”

“Vianey te ha insistido en que le prestes tus apuntes escolares, ella se fue de pinta y por eso no los tiene, te parece algo injusto que por ese motivo no tenga sus apuntes completos, por lo que le respondes: Vianey, entiendo tu situación, pero ya te he explicado que no puedo ayudarte esta vez, mis apuntes los ocuparé yo para estudiar, lo siento”

“Has encontrado a tus compañeros de grupo golpeando a otro, te han dicho que no le digas a nadie, que es sólo un juego, en ese momento tú respondes: eso no me parece un juego, lo están lastimando, así que ahora mismo iré con la maestra a decirle”

1.2. Aplicación

Para que los alumnos aprendan la utilidad y situaciones en las que esta habilidad puede ser empleada en su vida, se pueden preguntar aspectos como: *¿En qué situaciones es conveniente rechazar peticiones?, ¿Qué palabras utilizarías?, ¿A qué personas se les deben negar cosas?, ¿Cuándo es necesario negarse a alguna petición?, ¿Qué haces si alguien insiste?, ¿A qué peticiones no accederías?*

Para cerrar este apartado, se puede presentar el siguiente video, a manera de que se identifiquen algunas situaciones en las cuales es conveniente rechazar peticiones de los demás <https://www.youtube.com/watch?v=57vsC8WnQpM> (Fred Lammie, 2015).

1.3 Pasos conductuales

Con la finalidad de que los adolescentes puedan rechazar de manera correcta peticiones de los demás, el encargado de la estrategia deberá indicar las siguientes conductas para que lo puedan llevar a cabo.

- Analizar la situación antes de responder.
- Decir simplemente NO, de forma clara, breve y amable. Se puede dar una justificación si es oportuno, pero en ningún caso es obligatorio hacerlo.
- Pedir tiempo para meditar la decisión.
- Saber aceptar las consecuencias de la decisión.
- Si hay insistencia, repetir la negativa.
- No dar excusas, evitar manipulación.

2. Modelado

A los adolescentes se les presentará el siguiente video <https://www.youtube.com/watch?v=njbydgcCiY0&t=32s> (Rodríguez, 2016) para que cuando termine, se pueda reflexionar sobre las maneras correctas que usó cada personaje

para negarse a las peticiones de los demás, qué tono de voz usaron, qué palabras dijeron, qué hacían cuando alguien insistía y qué consecuencias les hubiera traído el acceder a las peticiones.

3. Role playing

Para el ensayo conductual, se utilizarán dramatizaciones para que puedan ser representadas por los alumnos, esta actividad se realizará en diadas. De igual manera, el profesor puede generar otras tantas situaciones como se le ocurran.

Situación 1: Tu mejor amigo te ha pedido que le acompañes con Ramiro, y que juntos le hagan una broma de muy mal gusto. Sabes que eso le hará sentir muy mal y te niegas a hacerlo.

Situación 2: Tú y tu amigo se han enterado que dos compañeros de tu salón golpearon a otro, tu amigo te dice que se queden callados y no digan nada. Pero tú te niegas a hacer lo que él te dice.

Situación 3: Fuiste a la excursión de tu clase, vas de regreso en el autobús y una compañera está dormida. Valeria, tu amiga, te dice que le tomen una foto para luego subirla a las redes sociales, tú sabes que eso está mal porque es sin su consentimiento, así que te niegas a hacerlo.

4. Reforzamiento y retroalimentación

A medida que esté transcurriendo la actividad, se pueden brindar frases a los alumnos sobre su desempeño, a manera que los motive a seguir rechazando peticiones de forma competente. Por ejemplo: *“Me parece que utilizaste las palabras correctas al negarte”, “Te mantuviste firme, excelente”, “Me ha parecido estupenda tu respuesta”, “Dijiste un no de forma firme, eso estuvo muy bien”*. Para brindar retroalimentación sobre su desempeño, puede hacer comentarios como: *“Mejora tu tono de voz”, “No brindes tantas explicaciones”, “No ofrezcas tantas disculpas”, “Recuerda que si consideras que su petición no la puedes cumplir, no debes acceder”, “Para la próxima vez, mantente un poco más firme”*.

5. Tareas en casa

Para la tarea en casa, se propone que los alumnos lleven un registro sobre las peticiones a las que se han negado a responder, para ello, utilizarán el Anexo 7, en donde deberán relatar la situación, la forma en que dieron la negativa, la emoción que sintieron en ese momento, la reacción que tuvo la otra persona y los aspectos que pueden mejorar sobre su ejecución para negarse a algo.

Habilidad social a entrenar: Solución de conflictos

Objetivo: Que los alumnos aprendan maneras funcionales de solucionar conflictos que se les lleguen a presentar en su vida cotidiana.

1. Instrucción

1.1 Delimitación

Los problemas interpersonales son incidentes o situaciones de desacuerdo que surgen en las relaciones interpersonales de dos o más personas, donde cada una de las partes implicadas tiene intereses o posiciones contrapuestas. La capacidad de un niño para resolver estos conflictos, es un importante mediador de ajuste comportamental y social. Los niños que son socialmente hábiles generan alternativas de solución más relevantes, ya que utilizan medios no agresivos para la solución de conflictos. El objetivo es que el adolescente aprenda a percibir y solucionar por él mismo y de forma constructiva y positiva los problemas interpersonales que se le plantean en relación con otros. En primera instancia, que reconozca cuando sus intereses estén siendo afectados o puestos en riesgo, y posteriormente tenga una mayor sensibilidad hacia las necesidades, sentimientos y perspectivas de los demás, de tal forma que el joven pueda generar un número mayor de soluciones, alternativas, previsión de las consecuencias, planificación de pasos para llegar a la meta y considere los posibles obstáculos que se pueden encontrar para solucionar un conflicto. Las personas que son socialmente competentes al momento de solucionar un conflicto, generan sentimientos de bienestar consigo mismos y tienen relaciones interpersonales más sanas (Monjas, 2002; Centeno, 2011).

Mediante preguntas, el maestro puede guiar a los alumnos a evaluar qué tanto saben acerca de solución de conflictos. Por ejemplo: *¿Qué es un conflicto?, ¿En qué momento una situación se convierte en problema?, ¿Cómo solucionas un conflicto?, ¿Con quién has tenido un problema?, ¿En qué consistió el conflicto?, ¿Qué hiciste para resolverlo?*

De igual manera, se pueden ejemplificar algunas situaciones que de forma cotidiana los adolescentes pueden identificar como una situación problemática.

“Le has prestado tu libreta de español a Gerardo, pero él la ha perdido, deben encontrar una solución ya que de no hacerlo sabes que reprobarás”

“María se ha enfadado con Hugo, porque no la ha invitado a su fiesta de cumpleaños, ellos son muy buenos amigos, sin embargo, ella se ha ofendido por la acción de Hugo”

“Fernando constantemente ha tenido peleas con su compañero Víctor, eso ha traído como consecuencia que los expulsen una semana entera de clases, ahora están en problemas con sus padres por comunicarles la noticia”

“Tu compañera de trabajo no ha elaborado la parte que le correspondía y sólo les queda un día para terminarlo, no sabes si ponerle una condición para incluirla en el trabajo, o bien, sacarla de tu equipo”.

Para dar cierre a este apartado, se sugiere que se les muestre el siguiente video <https://www.youtube.com/watch?v=dNlyfhI4iyA&t=45s> (Gismar, 2016) a los jóvenes, y se hagan comentarios basados en aquellos contextos donde surgen problemas, las situaciones que pueden presentar problemas, formas en que las personas reaccionan ante un conflicto (negativas y positivas), medios que deben usar las personas para mejorar la convivencia, ejemplos de algunos conflictos que llegan a surgir en la cotidianidad y formas y elementos que posibilitan su resolución sin actos de violencia.

1.2. Aplicación

A manera que los alumnos identifiquen la utilidad que representa el solucionar conflictos en sus vidas con sus semejantes, se les puede plantear los siguientes cuestionamientos *¿Para qué o por qué es importante solucionar un conflicto?, ¿Cuándo es necesario*

solucionar un conflicto?, ¿Cuáles son los beneficios de solucionar un problema con otra persona?, ¿Con qué personas resulta primordial resolver los problemas que se puedan presentar?, ¿Por qué?, ¿Cuáles serían las consecuencias de no resolver los conflictos que se presentan en nuestras vidas?

1.2 Pasos conductuales

Antes de que los alumnos ensayen la conducta, el encargado de la estrategia les indicará los pasos a seguir para poder llevarlo a cabo de una manera correcta y funcional, lo que ayudará en sus relaciones con los demás, incluso en otro contexto que no sea el escolar.

- Controlar el impulso inicial
- Identificar y definir el problema
- Buscar muchas alternativas de solución
- Anticipar consecuencias para cada solución prevista
- Elegir una solución
- Poner en práctica y probar la solución elegida
- Evaluar los resultados obtenidos

2. Modelado

Para ejemplificar la conducta, se les podrán mostrar los siguientes videos a los alumnos:

Video 1: <https://www.youtube.com/watch?v=I0RZvBUYgnQ> (Serdna, 2014) en este video se muestra como alguien externo al conflicto, le da una solución. Se pueden resaltar comentarios del tipo: ¿Hay diferencia entre la solución por parte de alguien externo?, ¿Cuál?, ¿Qué elementos utilizó para darle solución?, ¿Cuál fue su postura?, ¿Cómo reaccionó?, ¿Qué solución dio?, ¿Fue la mejor?, ¿Por qué?, ¿Qué hubieran hecho ustedes?, ¿Por qué?

Video 2: <https://www.youtube.com/watch?v=8YTVDhal9ps> en este ejemplo, se puede comentar la manera correcta e incorrecta en que los involucrados resolvieron el conflicto. Se pueden hacer comentarios dirigidos a las emociones que experimentaron los personajes, y preguntas como: ¿Cuál fue el motivo del conflicto?, ¿Qué hicieron en cada una de las

formas de solución?, ¿Qué consecuencias se produjeron al resolverlo de una forma correcta y de una incorrecta?, ¿Qué propuestas dieron?, ¿Se les hubiera ocurrido otra?, ¿Cuál?

3. Role playing

Con el objetivo de que los adolescentes aprendan a solucionar conflictos cotidianos, se sugieren plantear las siguientes situaciones para que representen la forma en que ellos los solucionarían. Para realizar esta actividad, el responsable del grupo elegirá con base a sus observaciones a aquellos alumnos que sean socialmente menos competentes al momento de dar una solución a sus conflictos, puede elegir a los que presenten conductas tanto de agresión, como de inhibición.

Situación 1: Te encuentras navegando en tus redes sociales, y observas que tu compañero ha subido una foto tuya que no te ha gustado, aún cuando ya le habías dicho que no lo hiciera, lo hizo. Eso te molesta mucho y debes solucionar ese conflicto con tu amigo.

Situación 2: Francisco ha hurtado la cartera de un compañero de clases, tú lo has visto y en ese momento la profesora ingresó al salón y se ha percatado de la situación, sin embargo, ahora ella piensa que tanto tú como Francisco han sido cómplices de tal acto. Debes buscar una solución para tal conflicto.

Situación 3: Uno de tus compañeros de la escuela ha ido a tu salón a hacerte un reclamo, te ha dicho que lo has mirado mal, y has estado diciendo cosas sobre él que no son verdad, quieres evitar una pelea y entonces buscas alternativas para solucionar el altercado.

Situación 4: El profesor ha indicado al grupo hacer equipos de 3 personas, tú y tus amigos son en total 4, y no se les ha permitido hacer el equipo con ese número de personas, deben llegar a una solución para solucionar el problema.

4. Reforzamiento y retroalimentación

Durante la ejecución del role playing, el administrador de la estrategia puede ir mencionando aspectos positivos a la hora de la resolución de los diferentes conflictos, por ejemplo: *“Han estado excelentes las soluciones propuestas”, “Me parece que has explicado muy bien el problema”, “Considero que tus argumentos han sido idóneos, sigan*

así”, “Has logrado controlar tus emociones, excelente”, “Eres muy ingenioso en tus soluciones, me parece perfecto eso”.

En cuanto a la retroalimentación, se pueden *hacer comentarios como: “Es necesario evaluar más opciones de solución”, “Recuerda no contestar de forma agresiva”, “Ten en cuenta la próxima vez todas las consecuencias de cada solución”, “Tal vez puedan considerar otras soluciones más amplias”.*

5. Tareas en casa

Los alumnos deberán elegir a una persona con la cual hayan tenido un conflicto recientemente, deberán responder preguntas como: *¿Qué fue lo que sucedió?, ¿Por qué se suscitó el problema?, ¿Lo solucionaron?, ¿Cómo?, de ser afirmativo, ¿Crees que pudieron haber surgido otras alternativas más funcionales?, ¿Cuáles?, en dado caso que el conflicto no haya sido resuelto todavía, ¿Por qué crees que esto no ha sido posible?, ¿Qué deberías hacer?*

Después de haber contestado lo anterior, deberán escribir otras alternativas, para poder solucionar ese mismo conflicto, y a un lado de cada alternativa, escribirán las posibles consecuencias tanto positivas como negativas de cada una. La finalidad es que reflexionen sobre la opción que tomaron para resolverlo, si fue o no la más óptima, e incluso, si no han llegado a una solución, se pueda llevar a cabo alguna de las estrategias y escribir el resultado obtenido luego de haberla puesto en marcha.

CONCLUSIONES

Para concluir, es importante reconocer que el entrenamiento en habilidades sociales es una manera de ayudar a proteger a los jóvenes de conductas de riesgo, como lo es el bullying, pues les puede proporcionar diferentes modos de explorar nuevas formas de construcción de pensamientos, emociones y conductas. Aprender a ser socialmente competentes, mejorando las habilidades para relacionarse con otros, produce efectos positivos para cualquier ambiente donde la persona se desenvuelve, ya sea la familia, escuela, trabajo o con amigos y además que es una experiencia gratificante (Donguil y Cano, 2014). Un adolescente socialmente habilidoso, podrá asimilar más conocimientos en el aula, con una mayor facilidad contribuirá a la reducción de los problemas en el salón de clases y conforme trascorra el tiempo, se convertirá en una persona mejor preparada para la vida, pues podrá poseer un mayor bienestar y un menor riesgo a trastornos emocionales ligados con las relaciones interpersonales (Ferreira y Muñoz, 2010).

Se espera que este escrito pueda fungir como una herramienta de utilidad para los profesores, pues al estar dirigido al alumnado de educación secundaria, se puede considerar como resultado que el trabajo en habilidades sociales desarrolle la competencia social de cada alumno y alumna y, a la vez, mejore el clima interpersonal e incremente la cohesión del grupo.

Aunado a esto, se pretende que se organicen las cogniciones y conductas, y ayuden a los estudiantes a construir un más amplio sentido de bienestar; por medio de un curso integrado de acción dirigido hacia metas interpersonales o sociales que sean culturalmente aceptadas y competentes para afrontar el acoso escolar presencial y digital (Ferreira y Muñoz, 2010).

De igual manera, se propone que la estrategia elaborada en este escrito, se ponga en práctica, con el fin de contribuir a la consolidación de una estrategia de interacción, que coadyuve a disminuir interacciones como las que se presentan en el bullying y en complemento obtener resultados que sirvan para evaluar la estrategia en cuanto su efectividad a los cambios que puede propiciar en el alumnado después de haberla puesto en marcha, reportar los resultados y con ello realizar si fuera el caso, modificaciones pertinentes a las observaciones del aplicador, comentarios del alumnado e inclusive de

padres de familia, para obtener mejores resultados en futuras ocasiones. Por último, se espera que dicha estrategia, pueda ser trasladada hacia otros niveles educativos, generando que cada vez más estudiantes puedan protegerse de conductas violentas dentro del entorno escolar.

Si la educación evoluciona y en ella se integran habilidades sociales, se potencializa el intelectual de los alumnos en la participación de la construcción de la competencia social dirigido hacia un proceso directo al cambio. (López, 2008).

REFERENCIAS

- Actitud triunfante. (2018). Cómo empezar una conversación con quien sea [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=5WsAIwxRNYs>
- Actitud triunfante. (2017). Cómo mantener la conversación andando [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=-Hc2wcq2hs>
- Álvarez, K. (2016). Acoso escolar y habilidades sociales en adolescentes de dos instituciones educativas estatales de ATE. *Anal de psicología*, 24(2), 205-215.
- Arellano, M. (2012). Efectos de un programa de intervención psicoeducativa para la optimización de las Habilidades Sociales de alumnos de primer grado de educación secundaria del centro educativo Diocesano el buen pastor. [Tesis Maestría]. Universidad Mayor de San Marcos, Perú.
- Arroyave, P. (2012). Factores de vulnerabilidad y riesgos asociados al bullying. *Revista CES psicología*, 5(1), 116-125.
- Avilés, J. (2009). Cyberbullying. Diferencias entre el alumnado de secundaria. *Boletín de psicología*, 96, 79-96.
- Avilés, J. (2010). Éxito escolar y cyberbullying. *Boletín de psicología*, 98, 73-85.
- Bullying sin fronteras. (2018). Estadísticas de Bullying en América Latina. Primer Estudio Internacional 2018. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://bullyingsinfronteras.blogspot.com/2018/02/estadisticas-de-bullying-en-america.html>
- Caballo, V. (1993). Los elementos componentes de la habilidad social. *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI, Pp 17-81.
- Cabrera, V. (2013). Desarrollo de Habilidades Sociales en adolescentes varones de 15 a 18 años del Centro Municipal de Formación Artesanal Huancavilca de la ciudad de

- Guayaquil-2012. [Tesis licenciatura]. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas, Ecuador.
- Carrillo, G. (2015). Validación de un programa lúdico para la mejora de habilidades sociales en niños de 9 a 12 años. [Tesis Doctoral]. Universidad de Granada, España.
- Castillo, N., Cruz, N., Peña, D. & Cujíño, M. (2012). Descripción de los factores de riesgo y de protección frente al bullying de los estudiantes de bachillerato de un colegio de Acacías. [Informe de investigación]. Universidad de la Sabana.
- Castillo, C. & Pacheco, M. (2008). Perfil del maltrato (bullying) entre estudiantes de secundaria en la ciudad de Mérida Yucatán. *Revista mexicana de investigación educativa*, 13(38), 825-842.
- Centeno, C. (2011). Enseñanza-aprendizaje de las Habilidades Sociales. *Las habilidades sociales: elemento clave en nuestras relaciones con el mundo*. En España: Formación Alcalá, Pp 199-405.
- Chávez, M. & Aragón, L. (2017). Habilidades sociales y conductas de bullying. *Revista digital internacional de Psicología y Ciencia Social*, 3(1), 22-37.
- Córdoba, J. (2014). Estilos de crianza vinculados a comportamientos problemáticos de niñas, niños y adolescentes. [Tesis Maestría]. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
- Díaz, N., León, M., Paz, A. & Amaya, L. (2014). Bullying y habilidades sociales: similitudes y diferencias en la intervención con entrenamiento social. *Especialización en psicología clínica de la niñez y la adolescencia*. Recuperado de La Universidad de la Sabana.
- Donguil, E. & Cano, A. (2014). Habilidades sociales. *Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés (SEAS)*. Recuperado de http://www.bemocion.mscbs.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf

- Dueñas, Ma., Senra, M. (2009). Habilidades sociales y acoso escolar: Un estudio en centros de enseñanza secundaria de Madrid. *REOP*, 20(1), 39-49.
- El comercio. La apuesta de México por detener el bullying con una ley. *El comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/mundo/latinoamerica/apuesta-mexico-detener-bullying-ley-330749>
- Ella te explica. (2018). Iniciar una conversación-cómo romper el hielo. [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=PcEBRkIBt4Q&t=316s>
- Ferrel, F., Cuan, A., Londoño, Z. & Ferrel, L. (2014). Factores de riesgo y protectores del bullying escolar en estudiantes con bajo rendimiento de cinco instituciones educativas de Santa María, Colombia. *Psicogente*, 18(33), 188-205.
- Ferreira, Y. & Muñoz, P. (2011). Programa de intervención en Habilidades sociales para reducir los niveles de acoso escolar entre pares o bullying. *Ajayu*, 9(2), 264-283. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a4.pdf>
- Figuroa, M. (2010). Acoso e intimidación escolar. *Revista az*. 14-15. Recuperado de <http://www.inee.edu.mx/images/stories/Noticias/2010/Junio/az-2.pdf>
- Flores, E., García, M., Calsina, W. & Yapuchurra, A. (2017). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 7(2), 5-14.
- Flores, N. & Ramos, I. (s/f). Enseñando habilidades sociales en el aula. *Facultad de psicología*. Fuentes para crecer: México, Pp. 1-30.
- Gismar, U. (2016). Resolución de conflictos sociales [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=dNlyfhI4iyA&t=45s>
- Lammie, F. (2015). Aprender a decir no-casi creativo [Archivo de video]. Recuperado de <https://youtube.com/watch?v=57vsC8WnQpM>
- Fuentes, K. (2011). Habilidades sociales y convivencia social. [Tesis licenciatura]. Recuperado de Universidad Academia de Humanismo, Chile.

- Gatica, G. (2017). Una mirada multidisciplinaria al bullying en México. *CONACYT*. Recuperado de <http://www.conacytprensa.mx/index.php/ciencia/humanidades/13789-mirada-multidisciplinaria-bullying-mexico>
- Garaigordobi, M., Martínez, M. & Machimbarrena, J. (2017). Intervención en el bullying y cyberbullying: Evaluación del caso Martín. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 4(1), 25-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4771/477152555003.pdf>
- Garaigordobil, M. & Oñederra, J. (2010). Bullying: Conceptualización, características y consecuencias. *La violencia entre iguales*. (77-99) Madrid: Pirámides.
- González, A. (2015). Las habilidades sociales en los fenómenos de violencia y acoso escolar. [Monografía]. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3498/1/23301454.pdf>
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos.(2014). Prevención del acoso escolar. Bullying y Cyberbullying. Recuperado de <https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1573/bulling-2014.pdf>
- Krismar Educación. (2013). Sé cortés [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=QEHsKftq7OI>
- Lacunza, A. & Contini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicológicos. *Fundamentos en Humanidades*, 1(23), 159-182.
- Lacunza, A. & Contini, N. (2009). Las habilidades sociales en niños preescolares en contextos de pobreza. *Ciencias psicológicas*, 3(1), 57-66.
- López, P. (2010). Habilidades sociales que se proponen para mejorar la relación con los demás. Recuperado de http://www.eduinnova.es/ene2010/HABILIDADES_SOCIALES.pdf

- López, M. (2008). La integración de las habilidades sociales en la escuela como estrategia para la salud emocional. *Revista electrónica de intervención psicosocial y psicología comunitaria*, 3(1), 16-19.
- Loredo, A., Perea, A. & López, G. (2008). Bullying: acoso escolar. La violencia entre iguales. Problemática real entre adolescentes. *Acta pediátrica de México*, 29(4), 210-214.
- Luengo, J. (2011). Presentación del defensor del menor. *Cyberbullying. Guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso*. Defensor del menor, En: Madrid España, Pp 9-13.
- Matar, S. (2015). Las habilidades sociales en los fenómenos de violencia y acoso escolar. [Monografía]. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3498/1/23301454.pdf>
- Mendoza, B. (2016). Prácticas de crianza y acoso escolar: descripción en alumnado de educación básica. *Innovación Educativa*, 17(74), 125-141.
- Mendoza, B. & Maldonado, V. (2016). Acoso escolar y habilidades sociales en alumnado de educación básica. *Ciencias sociales*, 24(2), 109-116.
- Mendoza, K. (2016.) Acoso escolar y habilidades sociales en adolescentes de dos instituciones educativas estatales de ATE. *Av. psicol*, 24(2), 205-2015.
- Monjas, Ma. (s/f). Estrategias de prevención del acoso escolar. *Congreso virtual de educación en valores "El Acoso escolar, un reto para la Convivencia en el Centro"*. Recuperado de http://convivejoven.semsys.itesi.edu.mx/cargas/Articulos/ESTRATEGIAS_PREVENCIÓN_VIOLENCIA%20ESCOLAR.pdf
- Monjas, Ma. (2002). Las habilidades de interacción social en la edad escolar. *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y adolescentes*. Editoriales CEPE, Pp 25-38.

- Monjas, Ma. (2014). Relaciones interpersonales positivas. *CEIE*. Recuperado de http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/Relaciones_interpersonales_positivas.pdf
- Moral, G., Suárez, C. & Musitu, G. (2013). El bullying en los centros educativos: propuestas de intervención de adolescentes, profesorado y padres. *Apuntes de psicología*, 31(2), 203-213.
- Oliveros, M., Amemiya, I., Condorimay, Y., Oliveros, R., Barrientos, A. & Rivas, B. (2012). Ciberbullying-Nueva tecnología electrónica al servicio del acoso escolar en alumnos de dos distritos de Lima, Perú. *Anal de la facultad de medicina*, 73(1), 13-8.
- Oñederra, J. (2008). Bullying: concepto, causas, consecuencias, teorías y estudios epidemiológicos. [Concurso de verano EHU-UPV]. Recuperado de <http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/meriales%20docentes%20curso%20verano%202008/1.%20Bullying%20aproximacion%20al%20fenomeno%20Oñederra.pdf>
- Pereda, M. (s/f). Habilidades sociales. Propuestas didácticas para niños y niñas de 6 a 12 años. *Horsori*. Recuperado de <file:///C:/Users/David/Downloads/PDF%20ejemplo%20web%20-%20CM%2051.pdf>
- Plan de Acción Tutoría. (s/f). ¿Qué son las habilidades sociales?. Recuperado de <http://www.cisc.org.mx/liderazgosjuveniles/documentos/MaterialBibliografico/HSE/HabilidadesSociales.pdf>
- Roca, E. (2014). Habilidades sociales, asertividad y conceptos afines. *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. En Valencia: ACDE Ediciones Pp 11-42.
- Rocha, C. & Pacheco, M. (2008). Perfil del maltrato (bullying) entre estudiantes de secundaria en la ciudad de Mérida Yucatán. *Revista mexicana de investigación educativa*, 13(38), 825-842.

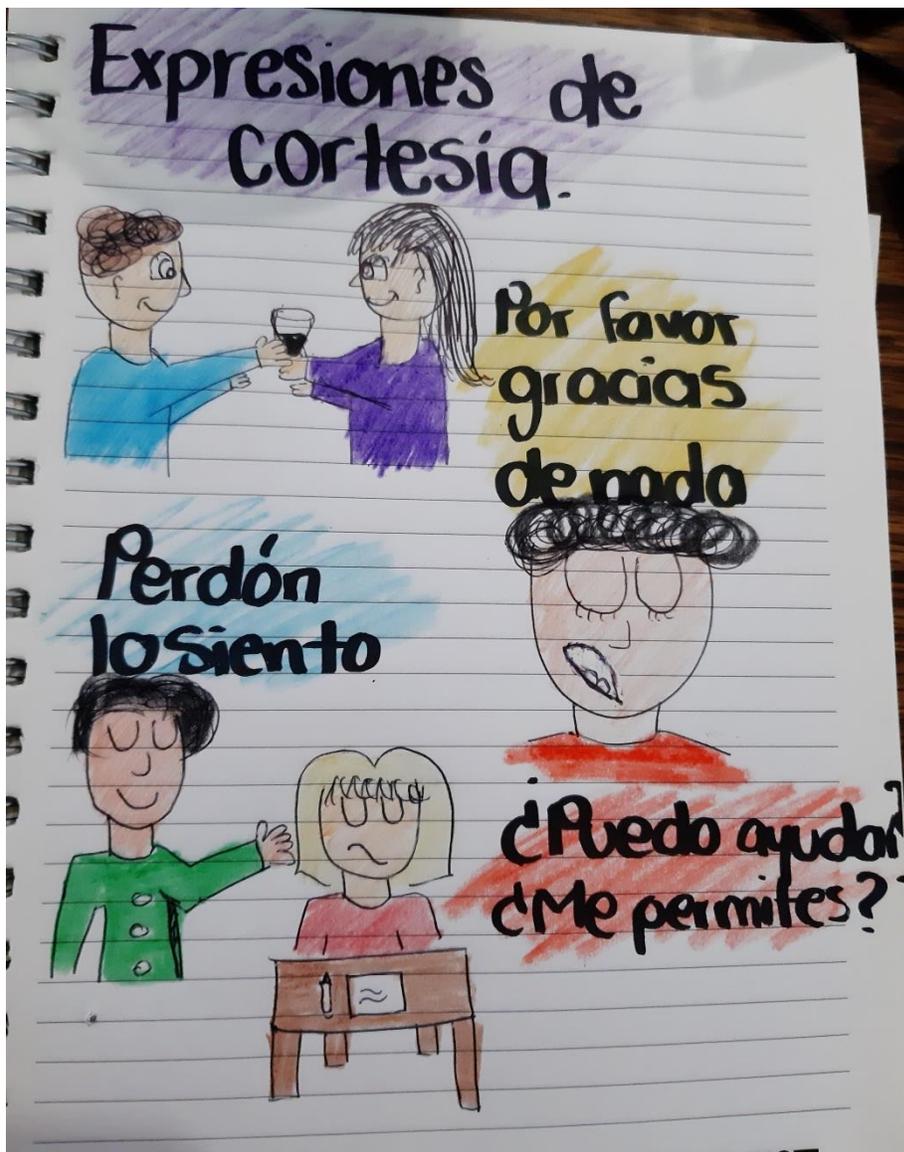
- Rodríguez, N. (2016). Conducta asertiva [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=njbydgcCiY0&t=32s>
- Rojas, K. (2016). El papel de los padres en el desarrollo de las habilidades sociales en niños con discapacidad intelectual. [Tesina]. Facultad de Estudios Superiores Iztacala, México.
- Ruíz, G., Mendoza, B., Martínez, K. & Herrera, J. (2015). Procesos de interacción social de adolescentes bullying. [Tesis]. Recuperada de Universidad Autónoma de Aguascalientes: Centro de Ciencias Sociales y Humanidades, México.
- Serdna, Z. (2017). Corto animado bullying blender [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=I0RZvBUYgnQ>
- Torres, M. (2014). Las habilidades sociales. Un programa de intervención en educación secundaria obligatoria. *Universidad de granada*. Recuperado de [http://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info_academica/trabajo_fin_de_maste_r/tfmhabilidades sociales/!](http://masteres.ugr.es/psicopedagogica/pages/info_academica/trabajo_fin_de_maste_r/tfmhabilidades sociales/)
- Trautmann, A. (2008). Maltrato entre pares o bullying. Una visión actual. *Revista chilena pediátrica*, 79(1), 13-20. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rcp/v79n1/art02.pdf>
- Universia Chile. (2017). 2 de cada diez escolares sufren del bullying en el mundo. *Universia Chile*. Recuperado de <http://noticias.universia.cl/educacion/noticia/2017/01/20/1148667/2-cada-10-escolares-sufren-bullying-mundo.html>
- Universidad de Colombia. (s/f). Cartilla de habilidades sociales. *Dirección bienestar universitario, área de acompañamiento integral*. Recuperado de http://www.ciencias.unal.edu.co/unciencias/datafile/user_73/file/habilidaes%20sociales.pdf
- UPV/EHU. (2017). Realizar y rechazar peticiones sí rep a [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=kUaFD2k6K1U>

- UPV/EHU. (2017). Realizar y rechazar peticiones sí rep b [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=kUaFD2k6K1U>
- Valdés, A. & Vera, J. (2016). El papel de las familias en el origen y prevención del bullying: estrategias para la acción. Bazán, A., Castellanos, D. & Limón, A (eds.). *Familia, escuela y comunidad*. México: Investigación en Psicología y Educación, Pp.277-297.
- Valadez, B. (2014). México es el primer lugar de bullying a escala internacional. *Milenio*. Recuperado de <http://www.milenio.com/politica/mexico-es-el-primer-lugar-de-bullying-a-escala-internacional>
- Vidal, M. (2015). El bullying, un fenómeno que golpea duro a Latinoamérica. *Operamundi*. Recuperado de <http://old.operamundi.com.br/dialogosdelsur/el-bullying-un-fenomeno-que-golpea-duro-a-latinoamerica/13022017/>

ANEXOS

Anexo 1

Conductas de cortesía y amabilidad



EPIC WIN



Siento haberte molesto, no volveré a pasar



Jaja, ya, no fue para tanto, es sólo una broma



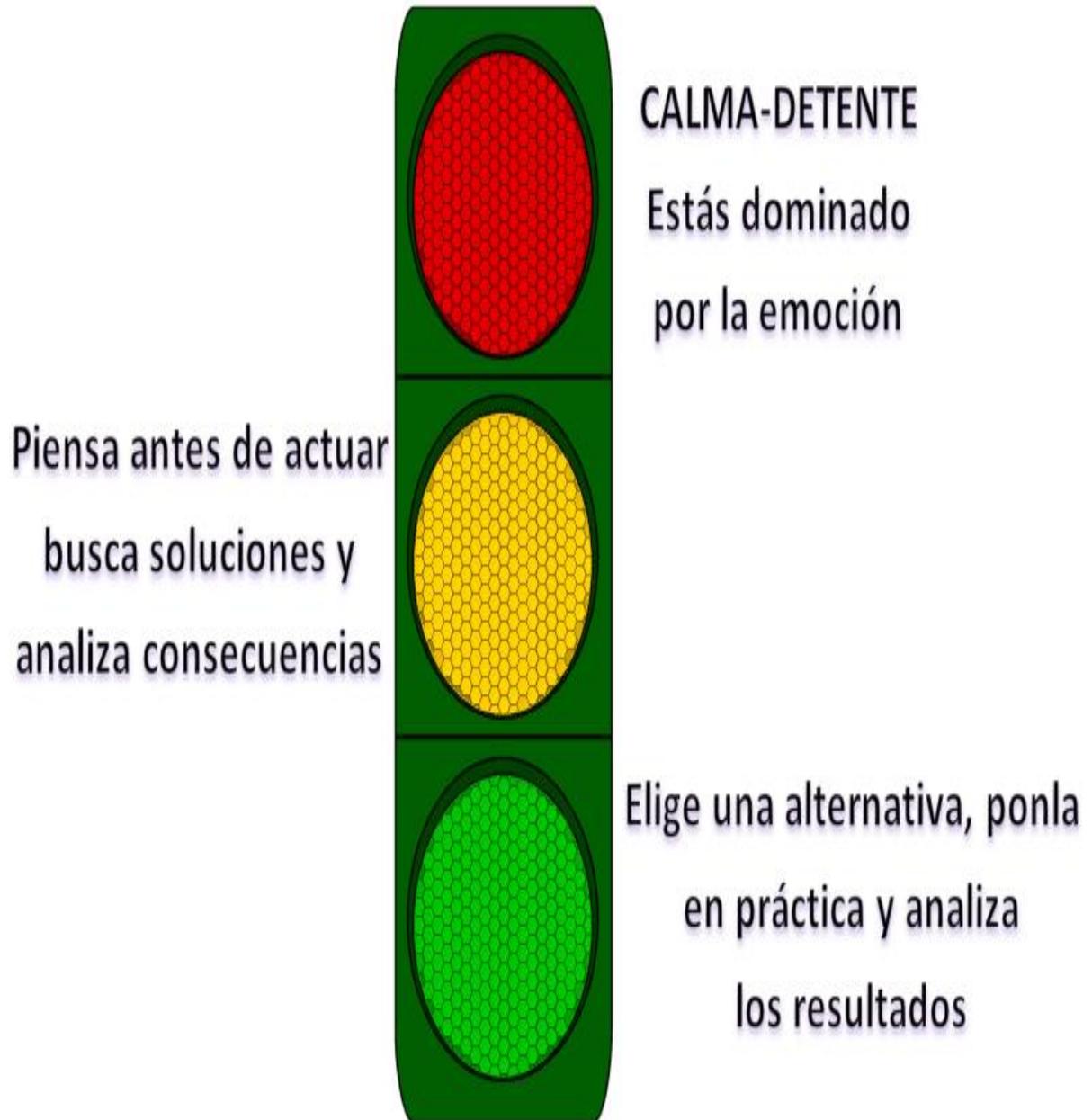
Anexo 2.

Listado de sentimientos y emociones.

SENTIMIENTOS Y EMOCIONES		
Feliz	Enojado	Pensativo
Contento	Horrorizado	Temeroso
Amoroso	Miedoso	Ansioso
Dispuesto	Nostálgico	Nervioso
Seguro	Asco	Agotado
Esperanzado	Ingenioso	Valiente
Creativo	Cansado	Amoroso
Tierno	Quejumbroso	Dudoso
Ansioso	Impotente	Solitario
Amable	Deprimido	Orgullosa
Abrumado	Enamorado	sorprendido

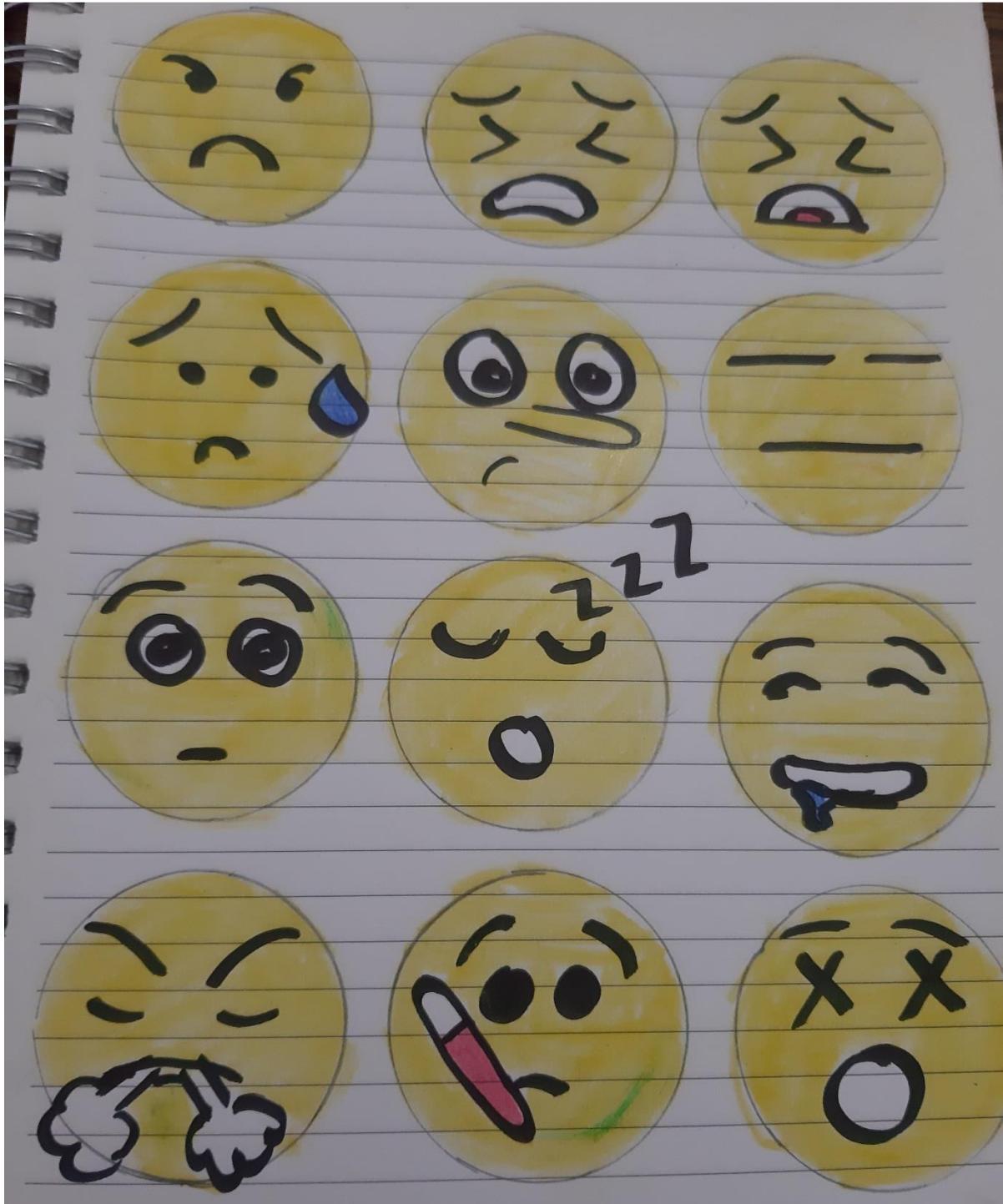
Anexo 3

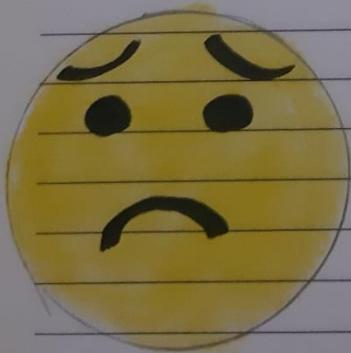
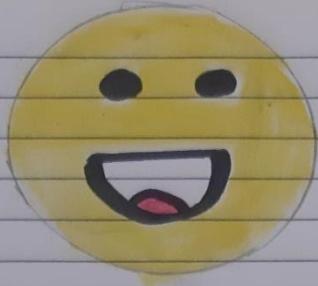
Semáforo para el control de emociones

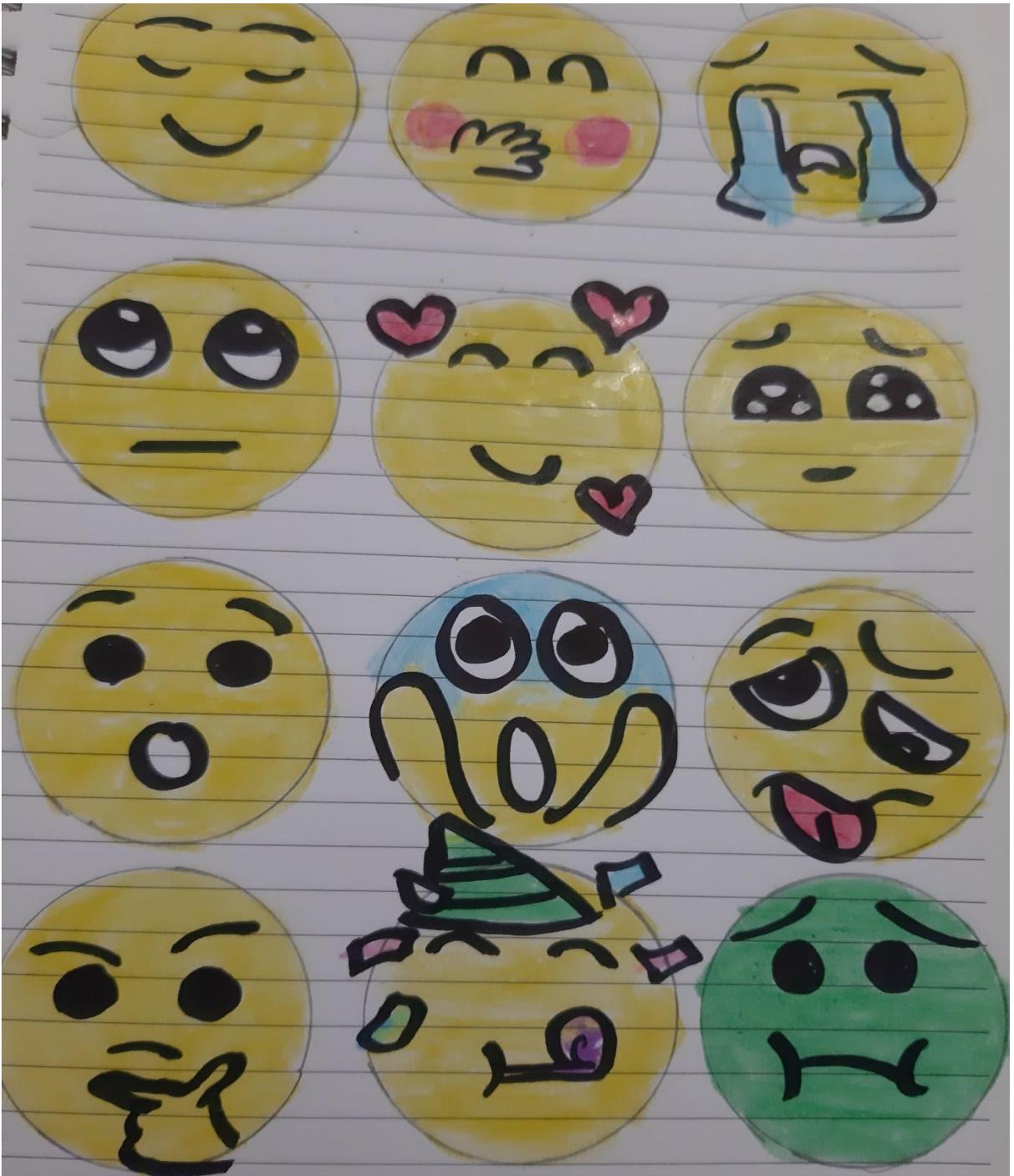


Anexo 4

Identificar y recibir emociones y sentimientos







Anexo 5

Peticiones realizadas en la semana

	Persona y Lugar	Emoción sentida en ese momento	Reacción de la otra persona	¿Qué podría haber mejorado?
Petición 1				
Petición 2				
Petición 3				
Petición 4				
Petición 5				
Petición 6				

Anexo 6

Identificando los sentimientos y emociones de los demás

Persona que observé	Situación en la que se encontraba	Emoción identificada	¿Cómo lo supe?	¿Cómo recibí esa emoción?, ¿Qué hice?	¿Qué puedo mejorar

Anexo 7

Haciendo peticiones

	Situación	Mi respuesta	Emoción	Reacción de la otra persona	¿Qué podría haber mejorado?
1					
2					
3					
4					
5					
6					