

República Bolivariana de Venezuela.
Universidad Central de Venezuela.
Facultad de Humanidades y Educación.
Escuela de Psicología.



**COMUNICACIÓN ASERTIVA DE ADOLESCENTES
CON EXPERIENCIA DE CALLE**

AUTORAS:

Bolívar, María de los A

García P, María Fernanda

Caracas, 2010

República Bolivariana de Venezuela.
Universidad Central de Venezuela.
Facultad de Humanidades y Educación.
Escuela de Psicología.



**COMUNICACIÓN ASERTIVA DE ADOLESCENTES
CON EXPERIENCIA DE CALLE**

TUTORA:

Lic. Rosa Lacasella

AUTORAS:

Bolívar, María de los A

García P, María Fernanda

Caracas, 2010

Trabajo especial de grado presentado ante
la ilustre Universidad Central de Venezuela
para optar al título de Licenciado en Psicología

Agradecimientos

Deseamos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que contribuyeron y nos apoyaron en la realización de este proyecto

A la Casa Hogar Domingo Savio y el personal que labora en la Institución, por permitirnos acceder a las instalaciones y realizar nuestro proyecto, igualmente agradecemos el apoyo y receptividad brindada, especialmente por la Directora Lic. Dora Giraldo.

A la empresa Ofica Representaciones, por su colaboración al donarnos algunos materiales escolares para los niños, niñas y adolescentes que pernoctan en la Casa Hogar Domingo Savio.

A nuestra tutora Rosa Lacasella, por brindarnos su apoyo, colaboración, dedicación, motivarnos y demostrar en todo momento su calidad humana, siendo un ejemplo importante en nuestras vidas, guiándonos a cumplir nuestros objetivos y metas más anheladas.

Y en especial a los niños, niñas y adolescentes que formaron parte de este trabajo, por recibirnos con los brazos abiertos, demostrar constancia y colaboración, ya que esto hizo posible el logro de nuestros objetivos y metas.

Gracias por su apoyo y colaboración.

María de los Ángeles y María Fernanda

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo la evaluación de la efectividad de un programa de Comunicación Asertiva dirigido a adolescentes con experiencia de calle con la finalidad de que adquiriesen los repertorios conductuales convenientes para establecer una adecuada comunicación, lo cual le permitirá transmitir a otros, opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz.

El presente estudio se dividió en tres fases: observación, validación social del programa y aplicación del mismo. En la primera de éstas se llevó a cabo la revisión bibliográfica, el estudio de necesidades y entrevistas al personal de la Casa Hogar Domingo Savio, así como la evaluación de los repertorios conductuales en Comunicación Asertiva de los jóvenes que pernoctan en la Institución, y la elaboración del programa de abordaje. En la segunda fase se hizo entrega a cada experto de un formato de evaluación del programa para realizar la validación del mismo. La tercera fase constó de la aplicación del entrenamiento en Comunicación Asertiva a un grupo de jóvenes que pernoctan en la Casa Hogar Domingo Savio.

El programa de entrenamiento se aplicó en dos (2) sesiones que consistían en la exposición de contenido teórico y en ejercicios prácticos; el taller tuvo una duración de 6 horas aproximadamente. Se realizaron medidas antes y después del entrenamiento, a través del Cuestionario de Práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus (s/f), asimismo se evaluaron las actividades prácticas del entrenamiento empleando para ello una Lista de Chequeo con los componentes de la Comunicación Asertiva (verbales, no verbales, paralingüísticos y mixtos) propuestos por Caballo (2002).

Los resultados obtenidos demuestran la efectividad del programa de abordaje ya que hubo un incremento en los repertorios conductuales de los participantes en cuanto a la comunicación asertiva y sus respectivos componentes y elementos. Se encontró que la proporción de respuestas correctas aumentó en

el posttest y la presencia de repertorios conductuales asertivos durante las actividades prácticas luego de la intervención.

El índice de acuerdo entre observadores deja ver que los datos arrojados por la investigación son confiables ya que se obtuvieron los mismos porcentajes de respuestas entre las facilitadoras.

Según lo obtenido en el análisis de los resultados el programa resultó ser efectivo para establecer un adecuado repertorio comunicativo en los jóvenes que intervinieron en el entrenamiento, además se demostró que las técnicas conductuales (ensayo conductual, modelado, reforzamiento, role playing) aplicadas mostraron un efecto adecuado en el cambio comportamental de los participantes.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Índice de Cuadros	ix
Índice de Tablas y Gráficos	x
Índice de Anexos	xi
Introducción	12
I. Marco Referencial	14
I.1. Adolescentes con experiencia de calle	14
I.1.2 Características de los Adolescentes con experiencia de calle	17
I.1.3 Instituciones que atienden a Niños, Niñas y Adolescentes con experiencia de calle	19
I.2. Conducta y Comunicación Asertiva	26
Comunicación	33
Asertividad y Adolescentes	34
I.3. Programa de Entrenamiento	36
II. Planteamiento del problema	43
II.1. Objetivo General	47
II.2. Objetivos Específicos	47
III. Marco Metodológico y Resultados	48
II.1. Fase de Observación	49
III.1.1. Revisión Bibliográfica	49
III.1.2. Estudio de Necesidades I – Entrevistas al personal	49
III.1.3. Estudio de Necesidades II - Evaluación de los repertorios conductuales en	49

Comunicación Asertiva en los jóvenes que pernoctan en la Casa Hogar	54
III.1.4. Elaboración del Programa de Abordaje	56
III.1.5. Elaboración y selección de los materiales de medición	57
III.1.5.1. Cuestionario pre-test y post-test	57
III.1.5.2. Lista de Chequeo	57
III.1.6. Solicitud de Consentimiento de la Institución	58
III.2 Fase de Validación Social del Programa	58
III.2.1 Ambiente	60
III.2.2 Expertos	60
III.2.3 Materiales	60
III.2.4 Procedimiento	61
III.2.5 Resultados	61
III.3 Fase de Aplicación	64
III.3.1. Ambiente	64
III.3.2. Participantes	64
III.3.3. Materiales, equipos e instrumentos	65
III.3.4. Sistema de Variables	66
III.3.4.1. Variable Dependiente	66
III.3.4.2. Variable Independiente	67
III.3.5 Diseño	68
III.3.6. Procedimiento	69
III.3.7 Resultados	69
III.3.7.1. Análisis de Confiabilidad	70
III.3.7.2. Análisis de los Efectos del programa	72
III.3.7.3. Evaluación Social del programa de Intervención de Comunicación Asertiva	76

	• Expectativas sobre el Entrenamiento	76
	• Evaluación Social del Programa	
	Opiniones reportadas por los participantes sobre el entrenamiento	78
IV.	Conclusiones y Discusiones	83
V.	Limitaciones y Recomendaciones	85
	Referencias	
	Anexos	

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Elementos que integran el Programa de Abordaje	37
Cuadro 2. Criterios establecidos para evaluar un Programa según Fernández – Ballesteros (1996)	38
Cuadro 3. Resumen de las fases del Estudio	48
Cuadro 4. Entrevista del personal de la Casa Hogar Domingo Savio	51
Cuadro 5. Componentes verbales, no verbales, mixtos y paralingüístico de la comunicación extraídos de la entrevista al personal	53
Cuadro 6. Características de las personas que fungieron como expertos en la Validación del Programa	60
Cuadro 7. Modificaciones realizadas al Programa de Comunicación Asertiva	63
Cuadro 8. Resumen de las características de los jóvenes participantes de este estudio	65
Cuadro 9. Expectativas reportadas por los participantes sobre el entrenamiento	77
Cuadro 10. Opiniones reportadas por los participantes sobre el Entrenamiento	78

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

	Pág.
Tabla 1. Porcentajes de acuerdos entre observadores, en c/u de las sesiones y para c/u de los sujetos	71
Gráfico 1. Porcentajes de respuestas asertivas/inasertivas, obtenidas por los participantes en el Pretest del Cuestionario de Práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus	72
Gráfico 2. Porcentajes de respuestas asertivas/inasertivas, obtenidas por los participantes en el Posttest del Cuestionario de Práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus	73
Gráfico 3. Porcentajes de respuestas asertivas/inasertivas, obtenidas por los participantes en el Cuestionario de Selección	74
Gráfico 4. Porcentajes de respuestas obtenidas de los registros de los componentes de la Lista de Chequeo	75
Gráfico 5. Porcentajes de respuestas correctas dadas sobre los Componentes identificados por parte de los participantes	76

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Programa de Entrenamiento

Anexo 2. Entrevista al personal de la Casa Hogar

Anexo 3. Solicitud de Consentimiento de la Institución

Anexo 4. Formato de validación social del programa

INTRODUCCIÓN

Una de las partes más importantes de la vida del individuo son las relaciones sociales. Los seres humanos se comunican para transmitir ideas, opiniones, sentimientos; para el logro de este tipo de comunicación es necesario tener en consideración ciertas habilidades las cuales servirán para establecer o mantener una adecuada comunicación a lo largo de la vida. Una interacción adecuada en cualquier ámbito ya sea en el trabajo, en los estudios, con los amigos y en el entorno en general permite que el sujeto se sienta reforzado, de esta manera le permite desarrollar las tareas con mayor eficacia, obteniendo mejores resultados; por el contrario, una baja competencia en las relaciones interpersonales puede llevar al desánimo y por último al fracaso social (Lacasella, 2001).

Las habilidades sociales se definen, como las conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales con la finalidad de obtener o mantener un reforzamiento del entorno (Kelly, 1992).

Dentro de las habilidades sociales ha sido considerada la Asertividad como parte importante de las mismas. Emmons y Alberti (1993) definen asertividad como el comportamiento que promueve la igualdad en las relaciones de los seres humanos, capacitándolos para actuar en el interés de cada quien, para poder defenderse sin ansiedad, expresar los sentimientos de forma comfortable y honesta, ejercer los derechos personales sin menoscabar los derechos del otro.

Se han realizado diversas investigaciones con adolescentes que presentan déficits en sus repertorios conductuales como el trabajo de Toro (2004) en el cual señala déficit en la comunicación asertiva de adolescentes regulares, sin embargo hay pocos estudios en los cuales se tome en consideración los adolescentes en situación de calle, que pernoctan en Casas Hogares; por esta razón el interés de llevar a cabo la investigación sobre la comunicación asertiva en dichos jóvenes, específicamente los que habitan en la Casa Hogar Domingo Savio.

Los estudios realizados como los de Toro (2004) y el de Halty y Vaquiro (2007) en el campo de las habilidades sociales tienen la finalidad de evaluar y abordar las relaciones interpersonales con los demás, para mejorar las habilidades de comunicación verbal y no verbal y su capacidad de adaptación e integración en el entorno. Este campo es inherente a los psicólogos; a través de las técnicas del Análisis Conductual Aplicado, es posible modificar aquellas conductas inadecuadas e incrementar o instaurar los repertorios conductuales que se necesiten, los cuales permitirían al individuo tener un manejo adecuado de diversas situaciones dentro del ambiente donde se desenvuelva.

Con el fin de lograr un repertorio conductual que permita establecer adecuadas relaciones interpersonales se llega a la necesidad de definir la comunicación asertiva, ya que la misma es importante para la convivencia con las demás personas; aunado a esto es importante considerar cómo expresar lo que se piensa o siente de forma adecuada, sobretodo en los jóvenes adolescentes, los cuales atraviesan cambios comportamentales y biológicos propios de la edad. Se entiende la comunicación asertiva como la capacidad de un individuo para transmitir a otros, opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo, es autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular o manipular al otro (Kelly, 1992).

La presente investigación se centra en la evaluación de algunas conductas inadecuadas que presentan un grupo de jóvenes, las cuales obstaculizan una adecuada comunicación con sus pares; se abordarán empleando un programa terapéutico basado en el suministro de información referente a la comunicación asertiva y la intervención por medio de técnicas conductuales (ensayo conductual, role playing, modelado, entre otros) que le permitan al sujeto el desempeño adecuado frente a las situaciones donde tenga que comunicarse y relacionarse con sus pares, evitando así que emita conductas que lo perjudiquen y lo lleven al fracaso o rechazo de los compañeros.

I. Marco Referencial

I. 1 Adolescentes con experiencia de calle

En Venezuela el problema de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle ha sido abordado en diferentes estudios, debido a que es una compleja realidad que va en ascenso en nuestro país, a pesar de que desde los años 80 se han gestado políticas de Estado para tratar este fenómeno. Esta población que se encuentra vulnerable sufre de una constante violación de sus derechos, los cuales se encuentran contemplados en la Convención sobre los Derechos del Niño, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en la Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente (LOPNA) (Rodríguez y López, 2009).

Muchos han sido los calificativos que se le han asignado a los niños(as) y adolescentes con experiencia de calle, para tratar de entender las situaciones por las cuales atraviesan y así poder ofrecerles el abordaje adecuado.

Dentro de las diversas definiciones de los niños(as) con experiencia de calle se encontró la señalada por Rodríguez y López (2009): son aquellos niños que viven en la calle, separados de sus familias, que han huido de sus hogares como consecuencia de posible maltrato psicológico, físico y/o abuso sexual. Los mismos se enfrentan a condiciones extremas de vulnerabilidad e indefensión, lo cual los lleva a agruparse con aquellos(as) que viven y pernoctan en la calle, generalmente rompen sus vínculos familiares o éstos son muy débiles, desarrollando estrategias marginales de ingreso para sobrevivir como la mendicidad y ciertos trabajos en la economía informal.

Por otro lado encontramos aquella suministrada por Consortium for Street Children (2003 c.p De Venanzi y Hobaica, 2003) que expresa que los niños de la calle son aquellos que trabajan y roban para vivir (por norma el trabajo se desarrolla en los sectores más subsidiarios de la economía informal), que están fuera de la escuela, que carecen de los cuidados básicos de salud y seguridad y de la protección ofrecida por un familiar o tutor.

De Benítez (2003 c.p De Venanzi y Hobaica, 2003) considera que los niños de la calle viven en condiciones que no son las apropiadas para su desarrollo físico y emocional, encontrándose expuestos a ambientes callejeros donde privan normas opuestas a las de la sociedad oficial. También estima que estos niños son muy vulnerables a los abusos del sistema judicial y que están expuestos a contraer una serie de enfermedades.

La clasificación de los niños de la calle se ha visto afectada severamente por problemas conceptuales. Frecuentemente se diferencia entre el concepto de niños en la calle y el de niños de la calle: los primeros serían todos aquellos niños que trabajan en las calles y regresan a su hogar en la noche. Se calcula que existen unos 150 millones de estos niños al nivel global. Los segundos son aquellos niños que pernoctan todo el tiempo en las calles (Shorter y Onyanha, 1999 c.p De Venanzi y Hobaica, 2003).

De Venanzi y Hobaica (2003) en su investigación sobre la Niñez en situación de calle. ¿Un problema público? introducen el término Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) con experiencia de calle, como aquellos que en algún momento de su vida han adoptado la calle como modo de vida, cuyo único refugio ha sido un puente o que en su defecto, a pesar de tener un lugar donde vivir, son lanzados a la terrible aventura de procurar un sustento para él o ella y el resto de su familia, sin considerar las diferentes dificultades a las que pueden exponerse y las consecuencias que éstas pudieran generar en su desarrollo físico y mental.

De Venanzi y Hobaica (2003) manifiesta que es relevante establecer una diferencia clara entre ambas categorías lo que hasta ahora ha resultado difícil. La búsqueda bibliográfica sugiere que la mayoría de los niños de la calle, aún aquellos que duermen en ella, visitan su hogar con alguna frecuencia, manteniendo contacto con algunos familiares ocasionalmente. El número de niños que efectivamente vive y duerme en la calle de manera permanente sería mucho menor que aquel reportado por organismos nacionales e internacionales encargados de velar por el bienestar de la infancia. En Caracas, por ejemplo, se

estima que un 60% de los niños de la calle han perdido el vínculo familiar, pero se entiende que se trata de un mero aproximado (Hetch, 1998 c.p De Venanzi y Hobaica, 2003).

Por el otro lado, la UNICEF (2006 cp Rodríguez y López, 2009) señala que el uso del término "niño de la calle" es problemático, ya que se puede utilizar como una etiqueta para estigmatizarlos. Afirma que uno de los mayores problemas que confrontan los niños, niñas y adolescentes es que la sociedad, en general, los considera un peligro y con conducta criminal.

La UNICEF (1997 cp Rodríguez y López, 2009) ha sugerido la necesidad de establecer diferencias entre los siguientes tres grupos:

- ✓ Niños en peligro, que viven en la casa pero son susceptibles de huir de ella.
- ✓ Niños de la calle, que viven en la calle de forma más o menos permanente.
- ✓ Niños en la calle, que permanecen parte del día en la calle, generalmente trabajando para sus padres.

Tomando en cuenta lo anteriormente descrito y con la finalidad de detener el aumento de la tasa de jóvenes con experiencia de calle en los últimos años han surgido iniciativas desarrolladas por instituciones públicas y privadas que buscan controlar este fenómeno, tales como: la Colmena de la Vida y el Boscobús, este último desarrollado por la Red de Casas Don Bosco, a través del Proyecto ARIS y el Ministerio del Poder Popular para la Participación y Protección Social (MPP) creó la Misión Negra Hipólita. Sin embargo a pesar de los múltiples esfuerzos realizados por estas instituciones, se continúa observando la presencia de niños, niñas y adolescentes (NNA) por las calles y avenidas de las principales ciudades del país (Rodríguez y López, 2009).

I. 1.2 Características de los Adolescentes con experiencia de calle

Dentro de las características que podemos encontrar en los NNA con experiencia de calle según Martínez (2010) están las siguientes:

- Viven en la calle, o pasan más tiempo en ella que dentro de su hogar.
- Se adaptan rápido a situaciones y/o circunstancias adversas, presentando mayor resistencia a los reforzadores negativos que brinda el ambiente.
- Se acomodan en espacios urbanos abiertos como plazas, calles, parques, mercados de diferentes puntos de la ciudad, e incluso en estaciones de metro.
- Se ven expuestos a un ambiente de violencia que les crea emociones complejas y conflictivas.
- Recurren a la drogadicción y al alcoholismo como vías de escape y resistencia a todas sus carencias.

Bueno (2010) en su investigación “Niños de la Calle Medio Social Desfavorecido y Conducta Infantil”, menciona las características mostradas a continuación:

- Son niños y jóvenes enérgicos, juguetones, más difíciles de educar que aquellos que se encuentran bajo la protección del hogar.
- Se muestran distraídos, inconstantes, inclinados a juegos violentos y a conductas agresivas (verbales y físicas).
- En el área académica se observan desmotivados, pasivos o molestando a los demás compañeros, con marcada ausencia escolar.
- Presentan reacciones irregulares e imprevisibles, por lo que tienden a molestar por una timidez que otras veces no le dan importancia, o por el contrario explotan de alegría incontenible por cosas sin importancia.

Pinillos (1977 c.p Bueno 2010) resalta en los NNA de la calle los siguientes rasgos:

- Dificultades de lectura, malos hábitos de estudio.
- Dominan bien el lenguaje conversacional, pero no el lenguaje interior, más abstracto, conceptual y estructurado.
- Pensamiento de tipo concreto, sobre realidades inmediatas. Razonamiento más inductivo que deductivo. Dificultad para el análisis y la clasificación.
- Su comportamiento y las repercusiones temporales del mismo tienen unas perspectivas temporales cortas.
- Inferioridad del nivel de aspiraciones escolares en función de la correlativa percepción de un futuro con menos oportunidades.
- La regulación o control de su comportamiento no se realiza tanto por procesos internos cuanto por mecanismos de refuerzo externo.

Riessman (1977 cp Bueno 2010) en relación con los NNA de la calle plantea que algunos de los rasgos presentes son: a) fuerte desarrollo de los sentidos no-auditivos, tales como el visual, el táctil y el cinestésico; b) formas de comunicación no verbal bien desarrolladas, tales como los gestos; estando menos atados a las palabras; c) mayor expresividad en las situaciones informales espontáneas que en las estructurales y formales.

Fernández (2001 cp Rodríguez y López, 2009) ha señalado que: las condiciones en las cuales viven estos niños son pobres, lo cual los expone a la desnutrición, a presentar infecciones respiratorias, enfermedades de transmisión sexual, entre otras. Para sobrevivir la mayoría de ellos roban y en muchos casos consumen drogas, pegamento, alcohol y tabaco.

La UNICEF (2006 cp Rodríguez y López, 2009) expone que una vez en las calles, los niños son vulnerables a todas las formas de explotación y malos tratos y lo más probable es que sus vidas estén muy lejos de la infancia que se describe en la Convención sobre los Derechos del Niño.

Debido a esta realidad se han creado instituciones tanto públicas como privadas destinadas a acoger a esta población que se encuentra expuesta en las calles desde muy temprana edad, tratando de brindarles una seguridad y estabilidad para disminuir el alza de este fenómeno.

I. 1.3 Instituciones que atienden a Niños, Niñas y Adolescentes con experiencia de calle

Las instituciones que atienden a los NNA con experiencia de calle tratan de garantizarles y restituirles sus derechos, así como también de ofrecerles un mayor bienestar y una mejor calidad de vida.

Entre algunas de estas instituciones se encuentran:

- a) La Colmena de la Vida es el principal programa social de la Asociación Civil Unamos al Mundo por la Vida, cuyo objetivo es brindar atención integral a los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo, cuyo estado de exclusión se entiende como la transgresión de sus derechos humanos y ciudadanos (Asociación Civil Unamos al Mundo, 2008).

Modalidades de atención:

Calle: Es la atención que se realiza con los niños, niñas y adolescentes que va desde el abordaje de calle hasta la integración familiar y social. Se basa en un plan educativo que permite el desarrollo del proyecto de vida del niño o niña y la restitución de sus derechos. Además se le brindan cuidados y tratamientos especiales, dependiendo de sus necesidades específicas. Los Educadores de Calle se encuentran abordando y orientando a niños, niñas y adolescentes en situación de calle y alto riesgo en el Área Metropolitana de Caracas y otras zonas circundantes.

Casa Abierta: Es un lugar de transición diseñado y acondicionado para estimular en los niños, niñas y adolescentes el interés por explorar sus propias posibilidades y capacidades. Se busca la integración familiar y social. Para esta modalidad, UNAMOS actualmente cuenta con la Casa Abierta Integral de Guatire.

Casa Abrigo: Es una entidad que brinda refugio y atención integral a niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo, garantizando los derechos. UNAMOS cuenta para este tipo de atención con la Colmena de la Vida – El Hatillo, una casa de protección que tiene la capacidad de ser hogar para una centena de niños y niñas en situación de alto riesgo, y que no han logrado la reintegración familiar. Asimismo, sus instalaciones deportivas, culturales y educativas estarán disponibles para atender a unos 400 niños y niñas diariamente, provenientes de diferentes organizaciones e instituciones del país. La Colmena de la Vida - El Hatillo se encuentra ubicada en Calle El Macizo, Ruta 1, Sector Caicaguana, Municipio El Hatillo (a 900 metros del ExpanZoo).

b) La Red de Casas Don Bosco es una organización civil sin fines de lucro, que se dedica a la atención de los niños y muchachos que viven en situación de calle. (Red de Casas Don Bosco, 2010). Tiene como finalidad desarrollar una acción educativo-pastoral en favor de los niños y adolescentes que viven en situación de riesgo a través de:

- Una experiencia de hogar con estilo salesiano
- Una Educación Integral humano-cristiana
- Una esmerada educación para el trabajo
- Orientación para su inserción a la familia y a la sociedad.
- Se encuentra dirigida a niños(as) y jóvenes con edades comprendidas entre los 8 y 14 años que se encuentran en situación de abandono y tienen la calle como ambiente de vida, que son rechazados por la familia y la

sociedad y/o viven en situación de pobreza, a muchachos y jóvenes mayores de 14 años que buscan una orientación en su vida.

Formas de Atención:

Casa Hogar: Se cuenta con 14 casas hogares sin fines de lucro dedicadas a la atención integral de niños(as) y adolescentes, que se encuentran en situación de riesgo por abandono familiar y social. Realiza diversas actividades ejecutando programas de asistencia, apoyo u orientación, colocación familiar, de formación, adiestramiento, abrigo y de cultura para niños. Existen varias de estas entidades en todo el territorio nacional entre las que podemos mencionar están: Casa Hogar Don Bosco Sarria, Casa Hogar Domingo Savio, Casa Hogar Laura Vicuña.

- c) Fundana (Fundación Amigos del Niño que Amerita Protección): es una Asociación Civil sin fines de lucro fundada el 12 de agosto de 1991 que presta servicio a través de varias sedes ubicadas en San Bernardino, Chuao, las Villas (actualmente sede principal), cuenta con un equipo multidisciplinario conformado por: psicólogos, psiquiatras, terapeutas familiares, trabajadores sociales y educadores familiares (Fundana, 2008).

Tiene como propósito:

- Brindar atención integral a niños de ambos sexos con edades comprendidas entre recién nacidos y 7 años, que se encuentran en situación de máxima exclusión social por amenaza o violación de sus derechos.
- Busca desde el 2004 implantar un modelo familiar, un contacto más familiar con los niños, con una madrina que hace el rol de madre y hermandad entre ellos. Al niño(a) ingresar a la institución se le realiza una evaluación psicológica, nutricional y médica, se le mantiene en contacto permanente con psicólogos quienes los van tratando, ya que la mayoría ha recibido maltrato y han sido abandonados. En cada villa comparten 10 menores acompañados

por una madrina, especialmente entrenadas por la Fundación para ejercer sus funciones de madres sustitutas de su respectivo grupo cubriendo las necesidades de los niños, buscando recrear un ambiente donde se sientan protegidos.

- Está orientada hacia el fortalecimiento familiar; se le ofrece atención a familias que se encuentran en alto riesgo. Se encuentran dos sedes del Programa de Orientación y Fortalecimiento Familiar (Profan). Este programa presta un servicio en horario matutino de forma autónoma, gratuita y con carácter orientador a familias con niños, niñas y adolescentes en alto riesgo social, referidos por Tribunales y Consejos de Protección, Defensorías, Fiscalías y Entidades de Atención del área metropolitana de Caracas. En la tarde se ofrece un servicio de Apoyo, Orientación y Evaluación para el público en general.

d) Escuela Hogar José Gregorio Hernández, Hermanitas de la Anunciación: esta institución funciona desde hace 45 años en la parroquia Macarao Km. 4. Vía Las Adjuntas (frente al parque infantil y del Liceo Policial). Caracas, Distrito Capital albergando 25 niñas entre los cinco y trece años de edad (Garnica, 1997).

El principal propósito es:

- Proteger y educar a niñas en situación de desamparo.
- Las niñas reciben educación gratuita en la escuela José Gregorio Hernández, asistencia médica y psicológica, y cursos de extensión (cerámica, canto, música, recreación).

e) Asociación Venezolana Benéfico Social Hogar Virgen de los Dolores: organización fundada el 14 de enero de 1946, que atiende de forma integral a niños y jóvenes sin hogar estable, que ingresan a ella entre los 9 y 16 años. Atienden a 148 niños y jóvenes (Hogar Virgen de los Dolores. 2008).

Esta institución cuenta con un equipo multidisciplinario conformado por profesionales de psicología, psicopedagogía y trabajo social que brindan atención permanente.

Su misión es:

- Proporcionar ayuda moral, material y educacional, en ambiente familiar y cristiano a niños y jóvenes que se encuentren en condiciones económicas y familiares muy difíciles y sin hogar estable. Prevalece la atención preventiva.
- Se pretende dar una formación integral de la persona. Que los(as) niños(as) y jóvenes sean capaces de alcanzar un desarrollo personal y ciudadano en cada etapa de su vida con sentido de pertenencia conforme a la identidad cristiana del HVD.
 - Responsabilidad y Servicio,
 - Respeto y Honestidad,
 - Disciplina y Obediencia,
 - Estudio y Compañerismo
 - Espiritualidad y solidaridad con sentido ciudadano.

Actualmente tienen 4 casas hogares en Caracas y un campamento en Filas de Mariches:

- Hogar Santa Mónica: Casa hogar para niños varones de 8 a 12 años en la primera etapa de escolarización de la Educación Básica 1º a 6º Grado y con una capacidad actual de 14 niños.
- Hogar Marluinesa: Casa hogar para adolescentes varones de 12 a 15 años en la segunda etapa escolarización básica 7º a 9º Grado y con una capacidad de 24 niños. (El Paraíso), Municipio Libertador, Caracas.

- Hogar Bárcenas: Casa hogar para adolescentes y jóvenes varones de 15 a 17 años en la etapa de Bachillerato diversificado y/o Parasistema Escolar. Para los que cumplen 18 años este Hogar tiene una extensión adjunta: la “Comunidad de Hijos Mayores” con 21 cupos. Los beneficiarios estudian en centros de Educación Universitaria o se preparan en centros de trabajo. Aquí se les garantiza alimentación y hospedaje y atención en sus estudios o trabajos. Los horarios se adecúan a sus necesidades estudiantiles o laborales. Estos jóvenes deben colaborar, de acuerdo a su tiempo como tutores de los más pequeños en apoyo escolar, recreativos, etc. Participan con los del Hogar en las actividades religiosas, y en las celebraciones.
 - Hogar Malpas: Esta casa hogar está dirigida a niñas y jóvenes de sexo femenino escolarizadas desde el Jardín de infancia, los 9 Grados de Educación Básica, más Bachillerato Diversificado. Ubicada en el Paraíso.
- f) Asociación Civil Casa Hogar Santo Domingo Savio: la Casa Hogar Domingo Savio es una asociación civil sin fines de lucro perteneciente a la red de las casas Don Bosco. Se encuentra ubicada en Palo Verde, atiende a niños (as) y jóvenes con edades comprendidas entre 5 y 15 años de edad (Casa Hogar Domingo Savio, 2010).

Su misión principal:

- Es disminuir el porcentaje de niños que viven en situación de alto riesgo por pobreza extrema, maltrato familiar, abandono, abuso sexual y exclusión social.
- Brindar un hogar a los niños, asegurando las condiciones materiales, físicas y afectivas necesarias para brindarles una vida normal y tranquila, a la que todo niño o niña tiene derecho.
- Ofrecer educación y capacitación.

- Guiar a los padres o madres para que puedan mejorar sus condiciones de vida y les permita recuperar la custodia.
- Mantener un servicio permanente de atención de salud e higiene.
- Ofrecer Protección jurídica y social.

Establece acciones de ayuda social como:

- El apadrinamiento: el cual consiste en acercar al niño(a) y adolescente a la experiencia del núcleo familiar, integrando al niño(a) y adolescente a familias externas que se ofrecen a incluirlo en sus núcleos a través de conmemoraciones importantes como cumpleaños, fines de semana, navidad, periodos vacacionales, entre otros.
 - La responsabilidad social: dirigida a empresas que busquen desarrollar una acción social. Se lleva a cabo a través de donaciones en especies que les permitan mantener operativas las distintas áreas de la casa.
- El patrocinio de la estadía de un niño o adolescente: se encarga de cubrir los gastos de alimentación, recreación, salud de uno de los niños (as) que se encuentran en la Casa Hogar.
- El trabajo voluntario: Asistir a la casa Hogar con la finalidad de apoyar la acción social, cuidando y brindando protección a los jóvenes, colaborando con las necesidades de la institución.

La Casa Hogar Domingo Savio cuenta con dos (2) psicopedagogas, un trabajador social y maestros guías que buscan la integración de los jóvenes dentro de la sociedad, por lo cual establecen como prioridad disminuir los niveles de agresividad dentro de sus interacciones, y que puedan establecer criterios adecuados de comunicación.

I. 2 Conducta y Comunicación Asertiva

Generalmente el término de conducta asertiva se asocia con un conjunto de conductas y destrezas específicas que permiten al individuo interactuar con los demás del modo más adecuado posible a la situación.

Pero la definición de conducta asertiva hoy en día sigue siendo muy discutida ya que no existe un acuerdo unánime entre los autores, no existe una definición única, debido a la amplitud de lo que abarca dentro del repertorio conductual.

Algunas de las definiciones que se plantean son las siguientes:

Es la conducta que permite a una persona actuar sobre la base de sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer sus derechos personales sin negar los derechos de los demás (Alberti y Emmons, 1972, cp Fernández y Carroble, 1991).

Es la capacidad compleja de emitir conductas que son reforzadas positiva o negativamente, y de no emitir conductas que son castigadas o extinguidas por los demás (Libet y Lewinsoh, 1973, cp Fernández y Carroble, 1991).

Aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales, para obtener o mantener reforzamiento de ambiente. (Kelly, 1992).

La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos, sin que resulte una pérdida de reforzamiento social (Fernández y Carroble, 1991).

Caballo (1993) plantea que la conducta socialmente habilidosa es un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los

demás, y que normalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación, mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

Lazarus (1966), define la conducta asertiva como el aspecto de la libertad emocional que se relaciona con la capacidad de luchar por los derechos de uno mismo.

Asimismo Castanyer (2004) plantea que la asertividad se refiere a la autoafirmación de los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los otras personas. El estilo asertivo se puede decir que se encuentra entre el pasivo o sumiso, que es incapaz de defender sus derechos e intereses personales, y el agresivo, que los salvaguarda en exceso sin tener en cuenta los de los demás.

Según Rimm y Masters (1984), la asertividad es definida como la conducta interpersonal que implica la expresión honesta y relativamente recta de sentimientos. Este planteamiento incluye la expresión de pensamientos, ideas, opiniones, puntos de vista, entre otros, sin que la otra persona se sienta ofendida. En consecuencia, el entrenamiento asertivo comprende un procedimiento terapéutico que tiene por objetivo incrementar la conducta deseada del individuo.

Riso (1988) define la conducta asertiva como:

“Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognoscitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta” (p. 45).

La conducta asertiva es definida por Güell y Muñoz (2000) como la expresión apropiada de las emociones en las relaciones, sin que se produzca ansiedad o agresividad. Existe una serie de características que distinguen a la persona asertiva, entre las cuales se destacan: evita la manipulación, posee un

mayor control emocional, su conducta es más respetuosa, puede comunicarse de manera abierta, directa y adecuada, conservando su autorespeto y el respeto por las otras personas.

En la conducta asertiva pueden identificarse muchos indicadores expresivos tanto verbales como no verbales, entre ellos la capacidad de mirar a los ojos, el empleo de un volumen, modulación y entonación de la voz adecuados, la fluidez verbal, posturas corporales, gestos y contenidos verbales de los mensajes apropiados. De igual manera, pueden identificarse diversos comportamientos no asertivos, tales como los manipulativos, agresivos y pasivos, los cuales parecen estar asociados con aspectos como los sentimientos de culpa, la ansiedad y la baja autoestima.

Los principales componentes conductuales del Comportamiento Asertivo según Caballo (2002) son:

- Componentes no verbales

La conducta no verbal es uno de los medios por el cual las personas se relacionan con los demás. Los mensajes no verbales tienen varias funciones, reemplazar las palabras por ejemplo: un padre puede a través de una mirada amenazadora hacer que su hijo se quede tranquilo; pueden repetir lo que se expresa verbalmente moviendo la mano para decir adiós; pueden enfatizar un mensaje verbal y regular la interacción.

✓ Contacto visual

El contacto visual se refiere a cómo mirar a otra persona en o entre los ojos; la mirada mutua implica hacer contacto ocular con otra persona, además muestra que se está atendiendo a los demás y se emplea en la percepción de las señales no verbales. Se utiliza para abrir o cerrar los canales comunicativos y su importancia radica en manejar los turnos de palabra (Caballo, 2002).

Caballo (2002) señala que en el período de contacto visual comienza una interacción donde la persona que escucha mira al que habla, asimismo su mirada

puede desviarse en el tiempo de conversación; igualmente el que habla se encontrará con la mirada del que escucha para cerciorarse de que esté atento y señalarle su turno para ceder la palabra.

✓ Postura y Expresión Corporal

La postura corporal depende de las conversaciones sobre una situación determinada, de la actitud de una persona hacia los demás. La posición del cuerpo y de los miembros, así como la forma en que se sienta la persona o se mantiene de pie, refleja sus actitudes y sentimientos sobre sí misma y su relación con los otros. Aunado a esto la expresión del cuerpo, hace posible que los individuos se interrelacionen con los demás: dicha expresión puede contradecir las comunicaciones verbales, lo que permite encarar la dinámica de las relaciones interpersonales.

Mehrabian (1968 cp Caballo, 2002) señala que existen cuatro categorías posturales:

- a) Acercamiento: se refiere a una postura atenta, comunicada por cierta inclinación hacia adelante del cuerpo
- b) Retirada: es una postura de rechazo, comunicada retrocediendo hacia atrás o volteándose hacia otro lado
- c) Expansión: definida como una postura orgullosa, arrogante, engreída, comunicada por la expansión del pecho, manteniendo el tronco erecto o inclinado hacia atrás, cabeza erecta y hombros elevados.
- d) Contracción: es una postura depresiva, abatida, comunicada por un tronco inclinado hacia adelante, cabeza cabizbaja y pecho hundido.

Las posiciones corporales comunican distintos rasgos como actitudes, emociones y además son acompañantes del habla (Trower, Bryant y Argyle, 1978 cp Caballo, 2002).

Actitudes: ciertas posiciones reducen la distancia o aumentan la apertura hacia el otro: las posturas cálidas se manifiestan con la inclinación hacia adelante

con los brazos, piernas abiertas y las manos extendidas hacia el otro; la postura dominante es aquella donde se apoya hacia atrás con las manos entrelazadas sosteniendo la parte posterior de la cabeza; la postura que comunica timidez son los brazos colgando, la cabeza hundida y hacia un lado.

Emociones: se puede comunicar emociones específicas con las siguientes posturas: hombros encogidos, brazos erguidos, manos extendidas, inclinación hacia adelante, brazos extendidos, puños tensos, entre otros.

Acompañamiento del habla: los cambios posturales se emplean para marcar las unidades del habla, como por ejemplo los cambios de tema, señalar énfasis en algo particular, tomar y ceder la palabra.

✓ Gestos

Los gestos son acciones que envían un estímulo visual a un observador; para realizar un gesto debe ser visto por otra persona y comunicar una información, se pueden utilizar para enfatizar lo que se expresa verbalmente, además pueden ser independientes del mensaje verbal (Caballo, 2002).

✓ Distancia

El comportamiento espacial según Caballo (2002) se clasifica en cuatro fenómenos básicos:

- a) Retiro: el retiro satisface cuatro funciones diferentes: autonomía personal, refiriéndose al control sobre el ambiente; liberación emocional, definido como la liberación de tensión emocional; autoevaluación, asimilación de información sobre uno mismo; limitación frente a la comunicación.
- b) Espacio personal: es el área o territorio que acompaña y rodea el cuerpo del individuo. Los grupos se diferencian en el espacio personal según su sexo, salud física o mental y tendencias hacia la violencia.

- c) Territorialidad: es el conjunto de conductas por medio de las cuales un organismo delimita un área y la defiende de agentes externos y miembros de su propia especie. El territorio personal es más amplio que el espacio personal, este espacio le suministra intimidad social, por ejemplo, la casa, el carro, el escritorio, los cuales son ocupados por individuos por un corto período de tiempo.
- d) Hacinamiento: se refiere a una inadecuación espacial; por ejemplo el grado de proximidad puede resultar ofensivo para la otra persona y por lo tanto puede mostrarse a la defensiva o indicar mayor intimidad.

- Componentes paralingüísticos

La comunicación paralingüística depende especialmente del empleo del canal audiovisual. Algunas señales vocales pueden comunicar mensajes por si solos, por ejemplo: llorar, reír, bostezar, entre otros; dichas señales influyen de forma importante en el significado de lo que se expresa y en cómo se recibe el mensaje, por consiguiente la misma frase enfatizada en distintas palabras pueden llegar a transmitir mensajes totalmente diferentes. Existen tres aspectos de la vocalización: el primero es el sonido como un medio básico de comunicación, el segundo se refiere al sonido que transmite sentimientos, actitudes y emociones, por último, el tercero es el sonido que da énfasis y significado al habla (Caballo, 2002).

Los elementos paralingüísticos se deben emplear combinando las señales vocales y conducta verbal para transmitir el mensaje adecuado dentro del contexto y situación determinada.

- ✓ Volumen

Según Caballo (2002), el volumen consiste en hacer que el mensaje llegue hasta un potencial oyente. Un volumen de voz bajo puede indicar sumisión,

tristeza, por otro lado un volumen de voz alto puede demostrar seguridad, dominio, persuasión. El volumen moderado puede mostrar agrado, actividad, alegría. Los cambios en el volumen de voz se pueden emplear en una conversación para enfatizar diferentes palabras.

✓ Tono e Inflexión

El tono e inflexión de la voz se emplean para expresar sentimientos y emociones, aunado a esto las variaciones en el tono regulan el ceder la palabra, aumentando o disminuyendo el tono de voz demuestra que puede hablar otra persona (Caballo, 2002).

- Componentes Verbales

La expresión verbal o el habla se emplea para comunicar a los demás componentes como ideas, sentimientos, deseos, opiniones, entre otros. Según Caballo (2002) el contenido del habla varía: se refiere al tema y forma utilizada para interrelacionarse con otras personas. De esta manera, los temas se clasifican en personales, impersonales, concreto, abstracto o puede referirse a temas que involucren los sentimientos, actitudes y opiniones del sujeto.

- Componentes Mixtos

Tomar la palabra, ceder la palabra, saber escuchar

✓ Tomar y Ceder la palabra

Caballo (2002) señala que para ceder la palabra se puede utilizar la inflexión de voz, formular una pregunta acerca de su opinión o punto de vista del tema que se habla.

Así mismo para tomar la palabra se pueden aprovechar ciertas pausas que se den en el diálogo, incluso se puede interrumpir al interlocutor, si se hace con gestos y actitud corporal apropiados (Caballo, 2002).

✓ Saber escuchar

Se refiere a hacer saber a la otra persona que le estamos escuchando y que se demuestra interés en lo que expresa, con ello se consigue una actitud positiva; la comunicación no verbal que se expresa consiste en asentir con la cabeza, variar la expresión facial, emitir sonido. Por otro lado, la comunicación verbal incluye no sólo algún breve comentario sobre lo que dice el interlocutor, sino comentar cosas positivas de él o de algunas opiniones emitidas (Caballo, 2002).

El saber escuchar un mensaje, contiene tres fases: la primera es la percepción, la cual implica escuchar el mensaje, la segunda es la interpretación, para ello es necesario tener en cuenta la diferencia entre una suposición, un hecho y una deducción; la tercera es la evaluación refiriéndose a un juicio personal del tema que se habla, este juicio es posterior a la interpretación del mensaje (Caballo, 2002).

Comunicación

Uno de los principales componentes de la Conducta Asertiva es la comunicación, definida por González (s/f) como la respuesta oportuna y directa respetando la posición del otro y la propia, la cual es prudente y honesta con los demás.

Kelly (1992) por su parte refiere que la comunicación asertiva puede entenderse como "...la capacidad de un individuo para transmitir a otra persona sus posturas, opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo" (p. 175)

La definición propuesta de comunicación asertiva de este trabajo, se apoyó en Toro (2004) y en los distintos autores mencionados anteriormente (Castanyer, 2004; Kelly, 1992; Riso, 1988; Toro, 2004).

Comunicación asertiva: es la capacidad del individuo de expresar al otro sus posturas, opiniones, sentimientos y creencias, de forma eficaz y sin sentirse incómodo, así como de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás, expresando oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, defendiendo sus derechos e intereses personales, tomando en cuenta los de los demás, intentando alcanzar la meta propuesta.

Estas consideraciones aportan de forma específica componentes conductuales que constituyen una conducta tan compleja como la asertiva. Es importante estar conscientes de que las mismas no son rasgos de personalidad, sino un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos que se ponen en juego en la interacción con otras personas. Las habilidades sociales son conductas que pueden ser aprendidas y por tanto, pueden y deben ser enseñadas (Gasset e Incera, s/f). Por ejemplo la habilidad de saludar posee un repertorio conductual específico que la distingue de otra como la de expresar una opinión personal. No obstante algunos componentes conductuales pueden ser comunes a varias habilidades sociales en las bases que fundamentan la conducta.

Asertividad y Adolescentes

Muchos adolescentes no tienen dificultades especiales en sus comunicaciones. Entre las características principales de la comunicación en adolescentes regulares se encontró que son personas abiertas, francas, que expresan sus sentimientos y pueden ser muy sociables. Sin embargo también existen adolescentes que presentan problemas de retraimiento, timidez, inseguridad, a los cuales se les dificulta mayormente comunicarse y establecer una relación interpersonal con otra persona, esto se convierte en un problema de personalidad más serio (Güell y Muñoz, 2000).

Jadue (2001 cp Naranjo, 2008) comenta que el sistema educativo constituye un espacio de convivencia. Añade que cada día en las instituciones educativas, los estudiantes se esfuerzan por establecer y mantener relaciones sociales y un sentido de pertenencia. Observan y adquieren modelos de conducta y son gratificados por comportarse de manera aceptable para sus compañeras y compañeros y para el personal de la institución.

La ansiedad social puede interferir con el comportamiento asertivo y bloquearlo. Entre los factores más relevantes para que se produzca esta ansiedad social están la vergüenza de la persona sobre sí misma, el temor a dar una mala impresión y la necesidad de aprobación, el temor a sentir ansiedad y a comportarse de manera inapropiada y el temor a las figuras de autoridad (Jadue, 2001 cp Naranjo, 2008).

Los adolescentes que tienen autoconceptos pobres son con frecuencia rechazados. Aceptar a otras personas y ser aceptada por ellas, está relacionado con las valoraciones en autoestima. La aceptación propia está correlacionada de forma positiva y significativamente con aceptar y ser aceptada por las demás personas. De esta forma, existe una estrecha relación entre autoaceptación y ajuste social, señala Rice (2000). Una de las señales de posible perturbación durante la adolescencia es la incapacidad para establecer relaciones de amistad.

Comenta este autor que los adolescentes con una baja autoestima tienden a estar pendientes de su invisibilidad social. A ellas y a ellos no se les destaca o se les selecciona como líderes y con frecuencia no participan en la clase o en actividades sociales. No defienden sus propios derechos ni expresan sus opiniones sobre los asuntos que les interesan, es decir, carecen de asertividad. Estos adolescentes generalmente desarrollan sentimientos de aislamiento y soledad. Las personas tímidas, no asertivas, con frecuencia se sienten torpes y tensas en situaciones sociales, lo que les dificulta comunicarse con otras. Debido a que desean gustar y ser aceptadas, son más fáciles de influir y manipular y por lo general permiten a otras personas tomar decisiones producto de la falta de confianza en sí mismas.

Precisamente, la comunicación asertiva entendida como expresión adecuada de pensamientos y sentimientos sin causar ansiedad, temor o agresión, es la que se ve afectada. En el caso concreto de los adolescentes, resulta imperioso que conozcan y desarrollen habilidades de conducta y comunicación asertiva, que les faciliten establecer y mantener relaciones interpersonales adecuadas, desarrollar sus identidades sociales y su sentido de pertenencia, lo cual a su vez repercute favorablemente en su autoconcepto, su autoestima y el desarrollo general de su personalidad (Güell y Muñoz, 2000).

La población que se tomará en cuenta para aplicar el programa de entrenamiento serán adolescentes con experiencia de calle, que pernoctan en una Casa Hogar del Área Metropolitana de Caracas, dichos jóvenes reciben formación académica de colegios cercanos a la zona, aunado a esto cuentan con una vivienda digna, alimentación balanceada, atención médica, psicológica y odontológica, además de brindarles una educación formal y religiosa, de esta forma lograr un desarrollo psicosocial integral, para que tengan oportunidad de desarrollar sus potencialidades.

I.3. Programa de Entrenamiento

Con la finalidad de abordar y solucionar una problemática social específica es necesario planificar y aplicar un programa estructurado en el que se describan las actividades y objetivos que se desarrollarán al implementar el tratamiento.

Un programa según Fernández – Ballesteros (1996) “es un conjunto especificado de acciones humanas y recursos materiales diseñados e implementados organizadamente en una realidad social con el propósito de resolver un problema que atañe a un conjunto de persona “(p. 477). Así mismo Fink (1993 cp Fernández – Ballesteros, 1996) lo señala como “... los esfuerzos sistemáticos realizados para lograr objetivos pre- planificados con el fin de mejorar la salud, el conocimiento, las actitudes y la práctica (p.2).

Dicha autora propone un modelo de intervención social que incluye las siguientes etapas: “Identificación del problema y necesidades, planteamiento de

objetivos, pre-evaluación, potencial, cursos de acción y selección del que se considera más adecuado, diseño y configuración del programa, implantación del mismo, evaluación propiamente dicha y toma de decisiones sobre el programa.

Guevara (1994 cp. Do Nacimiento y Gutiérrez 2009) destaca que “un programa está constituido por un grupo particular de personas, de recursos y de espacios físicos que se unen para lograr un fin común, el cumplimiento de los objetivos propuestos (p.15).

En relación con la definición señalada por Guevara (1992) un programa de intervención debe contener los siguientes elementos planteados en el cuadro 1.

Cuadro 1.

Elementos que integran el Programa de Abordaje

Elementos que se encuentran dentro el programa	Descripción
Introducción	Soporte Filosófico –Teórico de las líneas que guiarán y justificarán la aplicación del abordaje.
Objetivos Generales	Son aquellos que delimitan el resultado esperado en un lapso de tiempo establecido.
Objetivos Específicos	Son aquellos planteamientos que se derivan de los objetivos generales y guían con precisión las acciones a realizar en un corto plazo.
Actividades	Son aquellas acciones orientadas a lograr los objetivos planteados.
Procedimientos	La descripción de los pasos, de la acción a proceder, constituye el método que guía la acción.
Recursos	Son todos aquellos medios instrumentos, materiales y bienes empleados, así como el personal necesario
Tiempo	La especificación del período previsto para cada actividad.
Evaluación	Son aquellos criterios, normas que rigen cada actividad propuesta.

Evaluación de Programas

Fernández – Ballesteros (1996) define la evaluación de programas como “la sistemática investigación a través de métodos científicos de los efectos, resultados y objetivos de un programa con el fin de tomar decisiones sobre él” (p.23). Lo cual expone que no sólo es necesario la elaboración del programa sino la valoración de acuerdo a los criterios que plantea la autora.

Cuadro 2.

Criterios establecidos para evaluar un programa según Fernández – Ballesteros (1996)

Criterios evaluados en el programa	Descripción
Pertinencia	Grado en el cual el programa responde a las necesidades de una determinada población
Adecuación	Ajuste de los contenidos del programa a la población de interés.
Suficiencia	Capacidad de adecuarse y cumplir con los objetivos planteados
Progreso	Aplicación apropiada del programa.
Eficacia	Consecución de los objetivos establecidos
Eficiencia	Relación entre los costos y los beneficios del programa
Efectividad	Medida en la cual el programa ha producido una serie de efectos o resultados.

Los criterios de pertinencia, adecuación, suficiencia, progreso tienen que ver con la emisión de juicios valorativos sobre un programa, mientras que los tres últimos atañen a la evaluación directa de los resultados del programa.

Fernández – Ballesteros (1996): plantea que la evaluación puede llevarse a cabo de diferentes maneras:

Formativa versus Sumativa: la evaluación formativa se realiza durante la ejecución del programa y sirve para introducir cambios o mejorar el programa; la sumativa por su parte es la que se lleva a cabo posterior a la implantación del entrenamiento, y se refiere a los resultados que tiene o tuvo el proyecto.

Proactiva versus Retroactiva: la primera alude a la toma de decisiones sobre el programa, mientras que la retroactiva intenta evaluar la contabilidad de este.

Evaluación Desde adentro versus Desde afuera: en la evaluación desde adentro la propia institución plantea y lleva a cabo el programa y en la evaluación desde afuera agencias externas a la institución evalúan el mismo.

Evaluación Abierta versus Cerrada: la evaluación abierta es aquella donde se da a conocer el impacto de un proyecto sobre una determinada población, dando a conocer los resultados. La evaluación cerrada no divulga los resultados debido a que se manejan para el consumo interno de la institución o empresa.

Según Fernández – Ballesteros (1996), los diferentes tipos de evaluación no resultan excluyentes y por lo tanto se pueden complementar. La evaluación más apropiada será aquella que se ajuste a los objetivos planteados.

La evaluación constituye una de las etapas más importantes en la ponderación de un programa determinado dado que este proceso permitirá implementar los cambios necesarios y verificar la pertinencia del mismo hacia la situación que se desea abordar en un contexto determinado (Fernández – Ballesteros, 1996).

Según Do Nascimento y Gutiérrez (2009):

“La importancia de implementar programas de intervención, con un enfoque conductual radica en que es posible encontrar solución a las problemáticas dadas e una determinada realidad socio-ambiental, con mayor probabilidad de éxito que en cualquier otro caso, por el hecho de establecer un conjunto de manipulaciones de manera organizada, sistemática y previamente planificadas que se llevan a cabo coordinadamente” (p.20).

Las investigaciones señaladas a continuación demuestran la efectividad de realizar programas de corte conductual:

Do Nascimento y Gutiérrez (2009) realizaron un estudio cuyo objetivo estuvo orientado a la evaluación de un programa de intervención conductual dirigido a maestras para instaurar repertorios lingüísticos en niños(as) con retardo en el desarrollo; dicho programa tuvo como finalidad entrenar a dos para profesionales en estrategias conductuales. Las técnicas conductuales que las autoras llevaron a cabo fueron: ensayo conductual, modelado, moldeamiento, reforzamiento positivo. Los resultados obtenidos evidenciaron la efectividad del programa en cuanto al entrenamiento teórico y práctico de las maestras.

Petrizzo; Pinzón y Silva (1992) realizaron un estudio cuyo objetivo era determinar la efectividad del programa en cuanto a la adquisición y mantenimiento de conductas asertivas que le permitiesen a un grupo de pacientes diabéticos el consumo de alimentos y bebidas adecuadas en su régimen dietético, ante ofrecimiento por parte de personas en una situación de reunión social. Los sujetos que conformaban la muestra la constituían dos pacientes de sexo femenino No insulino-dependiente y por tres pacientes de sexo masculino de los cuales uno era insulino-dependiente y dos No insulino-dependiente, con edades comprendidas entre los 19 y los 65 años; utilizaron como herramientas terapéuticas la información, ensayo conductual, moldeamiento, modelamiento, juego de roles, reforzamiento social, instrucciones, instigaciones, feedback correctivo. Los resultados obtenidos demostraron la efectividad de las técnicas utilizadas ya que los sujetos que conformaban la muestra adquirieron los conocimientos sobre la diabetes y/o los incrementaron; además adquirieron las destrezas asertivas necesarias para obtener un adecuado control de la enfermedad ante los ofrecimientos de alimentos y/o bebidas en una situación de reunión social.

La tesis elaborada por Graterol y Pinto (2000) tenía por objetivo evaluar la efectividad de un programa de entrenamiento dirigido a padres en técnicas conductuales para el manejo adecuado de la obesidad infantil. La población con la cual se llevó a cabo el abordaje del estudio, estuvo constituida por un grupo de 12

padres y 12 niños que asisten al servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Clínico Universitario; las técnicas conductuales que se utilizaron fueron ensayo conductuales y feedback, reforzamiento positivo, social, reforzadores tangibles, modelaje, control de estímulos, contrato conductual, extinción. El programa resultó ser efectivo en el entrenamiento de los padres, en cuanto a la aplicación de las técnicas conductuales y la modificación de los patrones comportamentales de éstos para obtener cambios en la conducta de sus hijos. Tales efectos se evidenciaron en los logros obtenidos en la disminución significativa del peso corporal alcanzado por cada uno de los niños, lo que indica una modificación en los cambios alimentarios, en la duración y frecuencia en la conducta de comer, cantidad de alimentos ingeridos y la inclusión de la actividad física mínimo dos veces por semana.

El abordaje realizado por Marín y León (2001) tenía por objetivo aportar un procedimiento de entrenamiento en habilidades sociales que fuese útil en el área docente de enfermería para enseñar a los futuros profesionales las habilidades que les capaciten para establecer unas relaciones interpersonales productivas en su ámbito de trabajo, tanto con el paciente, como con los demás miembros del equipo de salud. Una de las causas más importantes de insatisfacción de los pacientes es la falta de comunicación con el personal del hospital, lo cual lleva a percibir el ambiente hospitalario como un estresor, con las consecuencias negativas que esto conlleva para la recuperación y restablecimiento de su nivel de salud. En el estudio se utilizó un procedimiento experimental en el que se formaron aleatoriamente dos grupos de alumnos de enfermería, uno de ellos figuraba como grupo control y el otro como grupo experimental; ambos grupos tenían el mismo nivel de comunicación interpersonal. Al grupo experimental se le sometió a un proceso de entrenamiento en habilidades sociales con el fin de mejorar su capacidad comunicativa. Las técnicas aplicadas para el entrenamiento en habilidades sociales fueron instrucciones, modelado, ensayo conductual, retroalimentación; los resultados confirmaron la influencia del entrenamiento recibido por parte del grupo experimental, en el sentido de obtener éste una diferencia significativa respecto del grupo control.

En el estudio de Hidalgo y Abarca (1990) sobre el Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios tuvo como objetivo evaluar un programa grupal de desarrollo de habilidades sociales en universitarios chilenos que presentan déficits de asertividad. La muestra estuvo constituida por tres grupos: GE (Grupo Experimental con mediciones basales y tratamiento); GC 1 (Grupo Control con mediciones basales, sin tratamiento) y GC 2 (Grupo Control sólo pruebas autoreporte, sin tratamiento). Entre las técnicas utilizadas estaban: el biofeedback, autoreporte, ensayo conductual, entrenamiento asertivo. Los resultados cuantitativos de autoreporte y los análisis cualitativos demuestran la efectividad del tratamiento. Los resultados obtenidos demostraron la efectividad del programa ya que los resultados positivos concuerdan con el cambio detectado a través de las mediciones cualitativas sesión a sesión, de cada uno de los sujetos del Grupo Experimental, con las observaciones clínicas de los investigadores en el transcurso del taller y con los resultados del cuestionario cualitativo de seguimiento. Las personas reportan cambios en la conducta en cuanto a una mayor frecuencia de interacciones personales y de mejor calidad.

Los estudios revisados referentes a programas de corte conductual cuanto a la implementación de técnicas conductuales, demuestran la efectividad de las mismas para la modificación de los comportamientos de la población a la cual iba dirigidos, tomando en cuenta características propias de cada muestra.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La adolescencia ha sido considerada como la etapa más difícil en el desarrollo del individuo, debido a que en ella se logra establecer la consolidación de la personalidad, se emprende una búsqueda de autonomía y de independencia social, además el entorno donde se desenvuelve juega un papel trascendental dentro de los cambios psicológicos generados en el individuo (Mussen; Conger y Kagan, 1994).

Durante este periodo los jóvenes se ven afectados por diferentes vivencias y acontecimientos, que de alguna manera terminarán moldeando su conducta ante la vida. Generalmente dentro de su búsqueda personal, los jóvenes empiezan a relacionarse con otros que piensan de forma similar, que poseen gustos parecidos, o consideran como modelos dentro de lo que desean ser o lograr, de esta manera buscan pertenecer a grupos determinados. Por otra parte se observa una realidad alarmante, donde existe un porcentaje elevado de los adolescentes en situación de calle, condición que los restringe de todas aquellas herramientas necesarias para desenvolverse de forma asertiva dentro de la sociedad (Mussen; Conger y Kagan, 1994).

Según lo expone Crisosto (2009) en su artículo para la prensa “Los niños en situación de calle un problema latente en Venezuela” expone que este fenómeno social es una condición cada vez más grave y seguirá empeorando mientras sigan existiendo familias en pobreza extrema; además señala que esta situación no se debe solamente a la carencia familiar, sino al ambiente en el cual se desarrollan, siendo ésta una variable comúnmente causal para que muchos niños y jóvenes escapen de sus hogares, en su mayoría por ser víctimas de violencia.

“Los niños tienen que salir a la calle para conseguir el pan de cada día, porque en ocasiones sus padres no tienen la educación o el dinero para poder mantenerlos, muchas veces tienen que trabajar en condiciones precarias, cargando cosas muy pesadas, deambulando por las calles prostituyéndose inclusive” (Fernández y Carrobles cp Crisosto 2009, p.1).

Albano y Misle (2006) plantean que los muchachos se fugan de su casa, por sufrir maltratos verbales y físicos, pero también muchas veces lo hacen por curiosidad, porque son hijos de buhoneros, vendedores ambulantes, y de alguna manera tienen contacto con la calle desde temprana edad; otra razón aseguran que puede ser debido a que son excluidos de la escuela. Sin embargo, algunos de estos jóvenes tienen la posibilidad de acudir a instituciones que se encargan de tratar de reinsertarlos de nuevo a la sociedad bajo un régimen abierto, implantando programas que buscan extinguir los patrones vividos durante la situación de calle.

Una de estas instituciones que cumplen con esta importante labor es la red de Casas Don Bosco, la cual es una organización civil sin fines de lucro, que se encarga de la atención de los niños y muchachos que viven en situación de calle. Dentro de su propuesta institucional se observa que posee como finalidad el desarrollar una amplia acción educativo pastoral a favor de los niños y adolescentes que viven en situación de riesgo.

Se presentó la oportunidad de tener contacto con una de las Casas Hogares Don Bosco, específicamente la Casa Hogar Domingo Savio, cuya población de jóvenes atendidos se encuentra entre 6 y 14 años; la directora de la institución planteó que una de las múltiples dificultades que presentan los muchachos son las deficiencias dentro de las habilidades sociales, entendiéndose como “la capacidad de expresar interpersonalmente sentimientos positivos y negativos, sin que dé como resultado una pérdida de reforzamiento social” (Fernández y Carrobles, 1991).

A pesar de que estos jóvenes establecen un código para relacionarse entre sus pares muchas veces resultan muy poco asertivos al comunicarse entre sí, lo cual también ocurre con el resto de las personas que comparten con ellos dentro de la institución.

Revisando diferentes investigaciones se encontró que:

- ✓ Toro (2004) realizó un proyecto de investigación en el cual se planteó el diseño, aplicación y evaluación de un programa de intervención dirigido a incrementar la comunicación asertiva de los alumnos de 5to año del colegio Kavac. El propósito de la aplicación de este programa fue ofrecer un conjunto de herramientas teórico-prácticos que permitieran a los alumnos del colegio Kavac mejorar su comunicación bajo un enfoque cognoscitivo-conductual de la asertividad.

El programa de intervención fue de dos (2) sesiones las cuales consistieron en el desarrollo de los aspectos más relevantes de la comunicación asertiva y reestructuración cognoscitiva, haciendo énfasis en las ideas irracionales, racionales y pensamientos alternativos, aceptación y oposición asertiva; para el entrenamiento se emplearon como técnicas el autorregistro, role-playing, reforzamiento y feedback. Los resultados obtenidos permiten señalar que el grupo adquirió herramientas como los son la reestructuración cognoscitiva, la aceptación y la oposición asertiva las cuales facilitaron la comunicación, favoreciendo las relaciones interpersonales, la unión e interacción del grupo cumpliéndose así con los objetivos planteados en el abordaje demostrando así la efectividad del programa (Toro, 2004).

Para la realización de nuestro proyecto se tomará como variable dependiente la comunicación asertiva, sin embargo en el proyecto citado anteriormente se trabajó con adolescentes de un colegio privado y además utilizaron un enfoque cognoscitivo-conductual, en nuestra línea de trabajo se llevará a cabo con una muestra de jóvenes con experiencia de vida en la calle y además será de corte conductual.

- En el año 2007, Halty y Vaquiro realizaron un estudio sobre los efectos de un programa de intervención en la interacción de un grupo de adolescentes de la Casa Hogar Don Bosco; el objetivo de tal investigación fue que los participantes logaran aplicar herramientas que permitieran el

mejoramiento de la interacción a través de la práctica de roles de tarea y socioemocionales y la comunicación adecuada, empleando dinámicas de grupo. La muestra estuvo conformada por 9 adolescentes con experiencia de calle, de género masculino con edades comprendidas entre 14 y 17 años. La tesis se basó en evaluar las dimensiones de roles de tarea y comunicación desde un enfoque constructivista. Los resultados del estudio señalan que se alcanzaron los objetivos del programa, sugieren una mejoría y mostraron indicadores de cambio a partir de la comparación Pretest - Postest.

Siguiendo esta línea de investigación se buscó evaluar un programa de intervención conductual dirigido a adolescentes con experiencia de calle de la Casa Hogar Domingo Savio, para instaurar repertorios que mejoren las habilidades sociales entre sus pares y el contexto que les rodea, creando vínculos más adecuados y una comunicación más efectiva.

El modelo conductual, ha demostrado ser eficaz en el abordaje de los déficit conductuales de habilidades sociales, a nivel individual y grupal, por medio de la aplicación de programas de entrenamiento. Tomando en cuenta el trabajo realizado por Toro (2004) con el criterio metodológico cognitivo conductual, la exhaustiva revisión bibliográfica sobre el tema y considerando que son escasas las investigaciones de habilidades en la población de jóvenes con experiencia de calle, nos surgió el interés por desarrollar un estudio bajo la perspectiva conductual con el propósito de generalizar los hallazgos obtenidos a diversas situaciones, contextos y poblaciones.

Basándonos en lo anteriormente expuesto se podría plantear la siguiente interrogante:

¿Cuáles serán los efectos de un programa de comunicación asertiva de corte conductual sobre un grupo de adolescentes con experiencia de calle pertenecientes a la Casa Hogar Domingo Savio?

II.1. Objetivo General

Evaluar los efectos de un programa de intervención de corte conductual dirigido a mejorar la comunicación asertiva en un grupo de adolescentes con experiencia de calle.

II.2. Objetivos Específicos

- ❖ Validar el programa de intervención que será diseñado a través de la opinión de expertos en el área de psicología y comunicación.
- ❖ Determinar el nivel de competencias que poseen los adolescentes en cuanto a vocabulario, seguimiento de instrucciones, nivel educativo, nivel de atención y concentración, antes de la aplicación del programa.
- ❖ Establecer el grado de comunicación asertiva que poseen los adolescentes y su importancia para desenvolverse dentro del contexto, antes de la aplicación del programa.
- ❖ Determinar las destrezas y habilidades que poseen los adolescentes al comunicarse entre los pares, antes de la aplicación del programa.
- ❖ Determinar el grado de comunicación asertiva adquirido por los adolescentes, posterior al entrenamiento recibido.
- ❖ Examinar las destrezas y habilidades adquiridas por los adolescentes al comunicarse entre los pares, posterior a la aplicación del programa.
- ❖ Evaluar el impacto social del programa de intervención de comunicación asertiva a través de la opinión del grupo de adolescentes con experiencia de calle, que intervinieron en el programa.

III.- MARCO METODOLÓGICO Y RESULTADOS

El presente estudio con implicaciones profundamente tecnológicas se llevó a cabo en tres fases: Observación, Validación y Aplicación.

Cuadro 3.

Resumen de las fases del Estudio

Fases	Objetivos
Observación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer las características generales de los jóvenes con experiencia de calle. ▪ Contactar con la Casa Hogar Domingo Savio para determinar las necesidades de la población y obtener el consentimiento informado para la intervención. ▪ Establecer los aspectos de la comunicación asertiva a ser trabajados dentro de la población.
Validación Social del Programa	<p>Determinar si los objetivos y procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Son socialmente: Aceptables, Pertinentes y Suficientes b. Redacción
Aplicación	<p>Conocer los repertorios conductuales que poseen los adolescentes sobre la comunicación asertiva y su importancia para desenvolverse dentro del contexto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar las destrezas y habilidades que poseen los adolescentes al comunicarse entre los pares, antes de la aplicación del programa. ▪ Determinar el grado de comunicación asertiva adquirido por los adolescentes, posterior al entrenamiento recibido. ▪ Examinar las destrezas y habilidades adquiridas por los adolescentes al comunicarse entre los pares, posterior a la aplicación del programa. ▪ Evaluar el impacto social del programa de intervención de comunicación asertiva a través de la opinión del grupo de adolescentes con experiencia de calle, que intervinieron en el programa.

III.1. Fase de Observación

En esta fase se realizaron una serie de actividades preliminares a la fase de aplicación las cuales se especifican a continuación:

III.1.1. Revisión Bibliográfica

Se realizó una búsqueda y recolección de información de distintas fuentes: artículos de investigación, tesis de licenciatura y maestría, libros relacionados con el área particular, con la finalidad de estructurar el marco referencial, el programa de intervención y los instrumentos que serían empleados para la evaluación de las variables de interés para el estudio.

III.1.2. Estudio de Necesidades I – Entrevistas al personal

Se llevó a cabo una visita a la “Casa Hogar Domingo Savio”, ubicada en la Urbanización Palo Verde, para conocer las necesidades planteadas por el personal administrativo en relación con los adolescentes entre 12 y 15 años que allí pernoctan.

Se elaboró una entrevista semi-estructurada (Anexo 2) y se realizaron entrevistas directas con las diferentes personas que conforman el staff de esta institución. Este personal, que comparte responsabilidades de guardia y custodia de los jóvenes que asisten a la mencionada institución, coincidió en la necesidad de mejorar las relaciones interpersonales entre los jóvenes, en especial, las destrezas comunicativas, ya que existían casos en los cuales se apreciaba una gran carga agresiva.

Específicamente una de las personas entrevistadas manifestó que la población posee importantes carencias en el área emocional y afectiva, lo cual se ve plasmado al interactuar entre ellos; en la mayoría de los casos se muestran agresivos al expresar sus ideas o necesidades lo cual interfiere no sólo en la relación entre ellos sino en el logro de los objetivos que se proponen dentro de la institución. Refirió la preocupación de que por sus hábitos al comunicarse, interactuar y establecer criterios se les dificulte la integración dentro de la

sociedad, por lo cual estima necesario se establezca un entrenamiento que los ayude a manifestar de forma adecuada intereses y necesidades, donde se respeten las diferentes opiniones, sin que prevalezcan los hábitos y criterios aprendidos durante el período de calle previo al ingreso a la institución.

Otro de los entrevistados destacó que los jóvenes en su mayoría presentan una conducta inadecuada ante situaciones que desconozcan o les resulten desafiantes, una gran ansiedad que les impide responder de una manera socialmente adecuada, una falta de motivación constante y una pobre valoración de sí mismo, lo cual se ve reflejado en la precaria interacción personal que se establece sobre todo en el periodo de tiempo libre y de recreación; señala que sería conveniente dictar un taller donde se consoliden valores y se brinden herramientas para mejorar la comunicación.

Una de las psicopedagogas refiere que durante el tiempo que ha laborado en la institución ha podido notar con preocupación que los jóvenes no saben establecer o defender sus derechos de forma adecuada, ya sea por sus experiencias previas a nivel de calle o por el exceso de protección que en algunos casos se les ha dado dentro de la Casa Hogar; muchos jóvenes se muestran agresivos, violentos o egoístas y otros presentan exceso de pasividad por temor o por no creer que tengan el derecho a responder ante situaciones donde se vulneren sus derechos.

Por último, la otra psicopedagoga manifestó que la mayoría de las interacciones que establecen los adolescentes que pernoctan en la Casa están marcadas por la apatía, la desconfianza, la agresividad y la falta de aceptación por la opinión del otro lo cual causa un malestar general dentro de la población de jóvenes, a pesar de que la institución ha implementado medidas con el fin de disminuir los niveles de agresividad e incrementar el respeto, la tolerancia y la armonía.

El Cuadro 4. resume de manera detallada la información suministrada por el personal.

Cuadro 4.

Entrevista del personal de la Casa Hogar Domingo Savio

Sexo / Cargo en la Institución	Observaciones
<p>S1/Fem Directora</p>	<p>Manifestó que la población muestra <u>Conducta agresiva</u>: caracterizada por: inclinación del cuerpo hacia adelante, puños apretados.</p> <p><u>Comunicación Inasertiva</u>: presentan hábitos inadecuados al comunicarse, poca tolerancia al expresar sus ideas o necesidades, se les dificulta interactuar y establecer criterios lo cual interfiere en la relación entre ellos.</p> <p>Estima necesario que se establezca un entrenamiento que los ayude a manifestar de forma adecuada intereses y necesidades, donde se respeten las diferentes opiniones, sin que prevalezcan los criterios aprendidos durante el período de calle previo al ingreso a la institución.</p>
<p>S2/Mas Coordinador, Asistente Educativo y Trabajador Social</p>	<p>Señala que los jóvenes presentan <u>Comunicación Inasertiva</u>: conducta caracterizada por discutir, gritar, elevar el volumen de voz al comunicarse entre sí.</p> <p><u>Conducta Agresiva</u>: ante situaciones que desconozcan o les resulten desafiantes presentan las siguientes respuestas: golpear, amenazar.</p> <p>Aunado a estas conductas refirió que los jóvenes: “Demuestran ansiedad, falta de motivación y una pobre valoración de si mismos, lo cual se refleja en la interacción personal que establecen en el periodo de tiempo libre y de recreación”.</p> <p>Expresa que se debería dar un taller donde se consoliden valores y se brinden herramientas para mejorar la comunicación.</p>
<p>S3/Fem</p>	<p>Refiere que los jóvenes presentan: <u>Comunicación Inasertiva</u>: Se les dificulta establecer o defender sus derechos de forma adecuada, algunos</p>

Psicopedagoga	<p>presentan exceso de pasividad (ante la crítica o reclamo no emiten respuesta, desvían la mirada) a la hora de defender sus derechos.</p> <p><u>Conducta Agresiva:</u> Caracterizada por golpear, empujar, fruncir el ceño.</p>
S4/Fem Psicopedagoga	<p>Reporta que los adolescentes muestran:</p> <p><u>Comunicación Inasertiva:</u> Demuestran falta de aceptación de la opinión del otro, tratando de imponerse sin dejar hablar a los demás, lo cual causa un malestar general dentro de la población de jóvenes</p> <p><u>Conducta Agresiva:</u> Conducta caracterizada por pelear, golpear, patear.</p> <p>Además plantea que “La institución ha implementado medidas con el fin de disminuir los niveles de agresividad e incrementar el respeto, la tolerancia y la armonía, lo cual no ha sido suficiente para solventar la interacción inadecuada en la población”.</p>

Las anteriores valoraciones expresadas por los directivos de la Casa Hogar no sólo nos permiten conocer las necesidades de la Institución sino también detectar los repertorios conductuales que requieren ser reforzados, modificados, instaurados o incrementados en los jóvenes, de allí que con la información obtenida podamos proponer un programa de abordaje en el cual se estimulen los elementos de la comunicación asertiva y se brinden alternativas de comportamiento prosocial que puedan llegar a fortalecer el desarrollo personal de los jóvenes.

Cuadro 5.

Componentes verbales, no verbales, mixtos y paralingüístico de la comunicación extraídos de la entrevista al personal.

Especialista	Componentes verbales	Componentes No verbales	Componentes Mixtos	Componentes Paralingüísticos
S1/Fem Directora	Presentan poca tolerancia ante las diferentes opiniones.	Presentan conducta agresiva al expresar sus ideas o necesidades inclinación del cuerpo hacia adelante, puños apretados.		
S2/Mas Coordinador	Discusiones, amenazas ante situaciones que desconozcan o les resulten desafiantes.	Los jóvenes presentan conductas agresivas tales como: (golpear, empujar)		La mayoría de los jóvenes tienden a gritar y elevar el volumen de voz al comunicarse entre sí.
S3/Fem Psicopedagoga	Se les dificulta establecer o defender sus derechos	Se muestran agresivos, violentos conductas tales como: (golpear, empujar, fruncir el ceño). Algunos de los jóvenes demuestran pasividad expresada con: desvíos de la mirada, inclinar		Algunos presentan un tono de voz bajo al defender sus derechos y expresar sus ideas.

		la cabeza hacia abajo ante la crítica o reclamo a la hora de defender sus derechos.		
S4/Fem Psicopedagoga	Los jóvenes intentan imponer su opinión ante los otros.	Algunos muestran conductas agresivas (golpear, empujar).	Se les dificulta ceder la palabra y escuchar al otro.	

III.1.3. Estudio de Necesidades II - Evaluación de los repertorios conductuales en Comunicación Asertiva en los jóvenes que pernoctan en la Casa Hogar.

Se efectuaron tres sesiones de observaciones de campo con la finalidad de conocer las necesidades presentadas por la población y la manera en la que establecen sus interacciones entre ellos, bajo situaciones cotidianas dentro de la Institución. Para esto se llevó a cabo un registro de las conductas sociales específicas.

A. Sesión 1

Nº de participantes: 6; Duración: 45 minutos; Técnica: Registro Anecdótico

Observaciones generales: Se apreció que los jóvenes mantienen poco contacto visual, evitan mirarse a la cara cuando hablan entre ellos, desvían la mirada hacia otro lado cuando se les habla, el tono de voz en la mayoría de las situaciones es alto, la postura es encorvada y en caso de no recibir la respuesta esperada se rozan con las manos de manera brusca y fuerte. Se enojan con facilidad entre sí, discutiendo ante cualquier tropiezo o al manifestar alguna

diferencia de opinión, emitiendo verbalizaciones como: “si me quitas eso te golpeo”, “qué me ves”, “te voy a caer a golpes si me tocas”.

B. Sesión 2

Nº de participantes: 6; Duración: 45 minutos; Técnica: Lista de Chequeo

Observaciones generales: Los componentes de la comunicación asertiva, obtenidos de la lista de chequeo basada en los elementos de Caballo (2002) son los siguientes:

- a) Componentes no verbales: se observó poco contacto visual, inclinación del cuerpo hacia delante cuando interactúan entre ellos, Presencia de expresiones faciales, Movimiento de manos, Movimientos constantes de piernas.
- b) Componentes paralingüísticos: presentan un tono de voz elevado al expresar sus opiniones e ideas,
- c) Componentes verbales: se les dificulta defender sus derechos y aceptar críticas.
- d) Componentes mixtos: presentan dificultades para escuchar y ceder la palabra.

C. Sesión 3

Nº de participantes: 6; Duración: 45 minutos; Técnica: Opinión sobre Tarjetas

Observaciones generales: Las facilitadoras les presentaron a los jóvenes de forma individual seis tarjetas las cuales contenían diferentes ejemplos de situaciones que pueden llegar a experimentar frecuentemente dentro de la Casa Hogar; estos ejemplos fueron extraídos de las observaciones de campo y de lo reportado por el personal. Se le solicitó que manifestaran por escrito los comportamientos que emitirían ante cada una de las situaciones.

Situación nº1: Un compañero te quita un lápiz sin pedirte prestado.

Situación nº2: Una persona te dice un insulto.

Situación nº3: Una de los cuidadores te acusa de algo que no hiciste.

Situación nº4: Alguien te tropieza y no te pide disculpas.

Situación nº5: Una persona se colea en la parada de autobuses.

Al presentarle la tarjeta nº1, el 50% de la muestra manifestó por escrito que golpearía a la persona que le quitó el lápiz sin permiso, el 25% que le gritaría y el resto que no realizaría ninguna acción. En la tarjeta nº2, el 75% de los jóvenes manifestaron de forma oral y escrita que le responderían de la misma manera, el 25% se quedaría en silencio y no emitiría respuesta ante ese estímulo. Ante la situación presentada en la tarjeta nº 3, el 75% declaró quedarse callado y aceptar la culpa para evitar problemas con el cuidador, el 25% se quejaría pero haría lo que le mandaran a limpiar o hacer con la finalidad de evitar conflicto. En la situación nº4, el 75% expresó que lo empujarían y le dirían que tenga cuidado, el 25% que no haría nada. Con respecto a la situación nº5, el 100% refirió que no lo dejarían colear, "que gritarían y se lo dirían a los otros de la cola".

La mayoría de los jóvenes presentaron un repertorio de respuesta agresivo ante las situaciones planteadas, el resto se mostró pasivo dejando que se irrespetaran sus derechos. Por lo cual se observan deficiencias en la defensa de los derechos y en la forma de expresar sentimientos y emociones

III.1.4. Elaboración del Programa de Abordaje

Una vez obtenida suficiente información por medio de las necesidades planteadas por el personal de la Casa Hogar Domingo Savio, por los datos obtenidos en las observaciones realizadas y con la ayuda del material bibliográfico revisado se realizó la determinación del objetivo general del programa, los objetivos específicos y se procedió a la elección de los conceptos básicos, procedimientos y técnicas conductuales a emplear en el entrenamiento, los cuales fueron incorporados en las sesiones planificadas para su puesta en marcha.

Los conceptos, técnicas e instrumentos que integran cada sesión fueron seleccionados según los objetivos propios de cada día de entrenamiento, los procedimientos y actividades se establecieron tomando en cuenta los materiales requeridos y los criterios de evaluación para cada técnica seleccionada; criterios que llevaron ineludiblemente a la labor de seleccionar los instrumentos adecuados que se ajustaran no sólo a los objetivos planteados sino a las características propias de la población (Anexo 1).

III.1.5. Elaboración y selección de los materiales de medición

Con la finalidad de obtener las evaluaciones directas y precisas de los niveles de comunicación asertiva que poseen los jóvenes antes y después del entrenamiento fue indispensable elaborar y escoger diversos instrumentos los cuales fueron el Cuestionario para Práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus (s/f), Lista de Chequeo, Cuestionario de Selección (Anexos del Programa).

Se realizaron guiones para las actividades de ensayo conductual y role playing con base en los ejemplos dados por los jóvenes durante los días de observación en los cuales se les solicitó que contaran qué situaciones les hacían sentir incómodos.

III.1.5.1. Cuestionario pre-test y post-test

Se utilizó el Cuestionario para Práctica Asertiva creado por de Wolpe y Lazarus (s/f), el cual fue tomado del material bibliográfico del servicio de Psicología de la UCV, constituido por 30 ítems referentes a la comunicación asertiva.

III.1.5.2. Lista de Chequeo

El siguiente instrumento fue elaborado *ad hoc* basado en la bibliografía de Caballo (2002) autor que destaca los elementos verbales y no verbales de la Comunicación Asertiva.

Tal lista se encuentra conformada por instancias de conductas verbales y no verbales a observar en los ensayos de diversas situaciones. Se registraba dentro de los componentes no verbales: contacto visual, postura, gestos, distancia entre el emisor y receptor, en los componentes paralingüísticos: tono e inflexión de la voz, claridad, en los componentes mixtos (tomar y ceder la palabra, saber escuchar). Las opciones de registro se establecieron con los siguientes valores:

Contacto visual: Lo mantiene – no lo mantiene.

Postura: Lo mantiene – no lo mantiene.

Gestos: Lo presenta – no lo presenta

Distancia: Lo presenta – no lo presenta

Voz: La presenta – no la presenta.

Componentes mixtos: Lo presenta – no lo presenta

Cada una de estas categorías, para cada uno de los sujetos observados era marcada con una X por el observador en la casilla respectiva a cada ítem.

La hoja de registro se elaboró con el fin de medir si los jóvenes logran o no cada una de las instancias durante los ejercicios antes y después de las exposiciones.

III.1.6. Solicitud de Consentimiento de la Institución

Se realizó el contacto con la directora de la Casa Hogar con el fin de solicitarle de forma escrita, a través de una carta el permiso para aplicar el programa a seis (6) adolescentes entre 12 y 15 años en la Institución (Anexo 3).

III.2 Fase de Validación Social del Programa

La validación social es un proceso metodológico realizado con la finalidad de evaluar la aceptabilidad y viabilidad de la intervención programada, de esta forma la validación social ofrece una manera explícita para evaluar si las metas planteadas son adecuadas y así lograr mayor efectividad del programa. Además el autor señala que cuando se intenta realizar la validación, tanto de programas

como de instrumentos, se debe garantizar la representatividad de la muestra que se empleará en la misma (Fawcett, 1991).

Según Fawcett (1991 cp Petrizzo; Pinzón y Silva, 1992) la validación social se puede evaluar según: a) La validación en función de las metas del programa: es el cumplimiento de los objetivos planteados en el programa; b) La validación en función de la adecuación social de los procedimientos: evalúa la aceptabilidad de la intervención conductual de los componentes del programa de abordaje; c) La validación en función de los efectos del programa: se refiere a los resultados producidos por la aplicación del programa. Asimismo Schwartz y Baer (1991 cp Petrizzo; Pinzón y Silva, 1992) incluye dos lineamientos:

- Identificación y selección del experto calificador
- Suministro por parte del experimentador de los materiales e instrumentos (cuestionarios, entre otros) que permita recolectar la opinión de cada jurado.

Siguiendo los elementos señalados anteriormente y posterior de la concepción del programa de Comunicación Asertiva en la fase preliminar, se recurrió a cuatro (4) expertos en la realización de programas y en el entrenamiento de habilidades sociales y comunicación asertiva, a quienes se les entregó una copia fiel del entrenamiento propuesto. Éstos evaluaron el programa en función de los siguientes criterios: número de sesiones, duración de las sesiones, pertinencia de los contenidos, actividades, recursos, procedimientos y evaluación según los objetivos planteados.

Se le hizo entrega a cada experto de un formato de evaluación del programa que constaba de tres páginas en el cual deberían colocar los datos de identificación, realizar las correcciones y recomendaciones relacionadas con la propuesta de entrenamiento del taller (Anexo 4).

III.2.1. Ambiente

Cada uno de los expertos realizó la evaluación del programa de intervención en los diferentes contextos donde se desempeñan laboralmente, como oficinas, cubículos, y/o consultorios.

III.2.2. Expertos

Profesionales en el área de Psicología: cuatro (4) colaboradores expertos seleccionados de manera propositiva (intencional), conocedoras del tema, sexo femenino (4) (Para mayores detalles ver Cuadro 6.).

Cuadro 6.

Características de las personas que fungieron como expertos en la Validación del Programa.

Experto	Nombre y Apellido	Área de Especialización	Institución donde trabaja	Años de experiencia
Nº 1	P.P	Psicología de la salud y medicina conductual.	Docencia UCV	24 años
Nº 2	S.P	Psicología Clínica	Docencia UCV	1 año
Nº 3	I.C	Psicología Clínica	Docencia UCV	3 años
Nº 4	N.S	Psicología Clínica	Docencia e Investigación UCV Instituto de AEC	4 años

III.2.3. Materiales

- Programa de Comunicación Asertiva: (Anexo 1)
Constituido por dos (2) sesiones, la primera sesión consta de 9 objetivos y la segunda sesión posee 7 objetivos. En cada una se detalla:

contenido de las sesiones, actividades, procedimientos, recursos, tiempo y evaluación e incluyó el cuestionario que serviría como descriptor de las habilidades que demuestran los jóvenes antes y después del entrenamiento.

- Formato de Evaluación: Construido *ad hoc*, conformado por 8 preguntas abiertas dirigidas a valorar, por parte de los expertos: número de sesiones, objetivos, contenidos, actividades, procedimientos, recursos, criterios de evaluación, redacción.

III.2.4. Procedimiento

Se contactó a cada uno de los expertos en sus diferentes lugares de trabajo, se le solicitó su colaboración y se le entregó el material impreso (programa e instrumento de evaluación). Se les explicaron los objetivos de la investigación y se estableció un lapso de dos semanas para llevar a cabo la revisión del material.

Se pautó una nueva reunión con cada uno de los expertos, quienes entregaron el material con las recomendaciones respectivas y en algunos casos las observaciones se hicieron de manera verbal, durante una entrevista para explicar de forma detallada los aspectos a mejorar del programa de intervención.

III.2.5. Resultados

Los cuatro (4) expertos que evaluaron el programa proporcionaron sus respectivas observaciones y recomendaciones con base en los criterios señalados: Tres (3) de ellos refirieron la pertinencia del programa y lo valoraron como adecuado si se realizaban los cambios sugeridos; uno (1) de los expertos recomendó la reestructuración total del programa, adicionalmente dio detalles específicos sobre los puntos con los cuales no se encontraba de acuerdo.

Las observaciones señaladas fueron las siguientes:

Experto 1: Sugirió de forma escrita modificar la actividad de role playing por ensayo conductual, ya que la mayoría de las actividades era evaluada a través de esta técnica; además afirma que las actividades y los procedimientos en general responden al programa propuesto.

Experto 2: Las recomendaciones propuestas por la experta de forma escrita, señalan mejorar la redacción de las actividades y procedimientos, realizar un pool de actividades recreativas en caso de que los adolescentes se fatiguen; aunado a esto explica que la utilización de role playing se puede modificar en su aplicación para no fatigar a los participantes, coloca como ejemplo, dividirlos en dos grupos y darles reforzadores materiales a los que realicen la actividad de forma adecuada, utilizar ensayo conductual, materiales para disfrazarse, colocar música.

Experto 3: La experta indicó como recomendaciones, modificar algunos aspectos de la redacción de los objetivos, incrementar el tiempo de duración de las actividades, modificar algunas actividades de role playing y utilizar otras técnicas para la realización de los ejercicios.

Experto 4: Señala que las actividades no se encuentran descritas adecuadamente, explica que se deben especificar los objetivos, modificar la palabra “aprendan” por “identifiquen y practiquen”, además afirmó que la duración era “poca” para los objetivos y actividades planteadas en el taller.

Luego de la evaluación por parte de los expertos se procedió a realizar las correcciones necesarias en el programa de Comunicación Asertiva generando el modelo final (Anexo 2). Vale destacar que se recibió apoyo posterior durante la realización de los cambios de los expertos 2 y 3.

Algunas de las diferencias del modelo final con el inicial son:

- Duración de las sesiones

- Modificación en los criterios de evaluación
- Descripción de las actividades
- Reestructuración de los objetivos

Las correcciones se hicieron tomando en cuenta las diferentes observaciones de los expertos, intentando mantener la esencia de la planificación del programa, la cual en términos generales fue valorada como adecuada por la mayoría de los expertos consultados.

Cuadro 7.

Modificaciones realizadas al Programa de Comunicación Asertiva

Duración	Reducción del tiempo de la primera sesión: de 3 horas con 35 minutos de duración a 2 horas y 40 minutos de duración. Aumento del tiempo de la segunda sesión: de 2 horas con 40 minutos de duración a 3 horas y 15 minutos de duración.
Criterios de evaluación	Modificación en la redacción de los criterios de evaluación, se especificaron los elementos a evaluar, el porcentaje y el procedimiento para llevar a cabo la evaluación.
Descripción de las actividades	Explicación detallada de las actividades y dinámicas a realizar en cada una de las sesiones. Creación de un pool de actividades recreativas de apoyo para ser utilizadas en caso de que los participantes demostraran fatiga.
Reestructuración de los objetivos	Modificación de la redacción de los objetivos de cada sesión.

III.3 Fase de Aplicación

III.3.1. Ambiente

La aplicación del entrenamiento fue llevada a cabo en la “Casa Hogar Domingo Savio”, la cual alberga a niños y adolescentes con experiencia de calle, ubicada en la Avda. principal de Palo Verde. Tercera Etapa. Municipio Sucre, Estado Miranda. Esta Institución pertenece a la red de Casas Don Bosco y mantiene una población de 31 niños (27 varones, 4 hembras), los cuales han tenido experiencia de calle.

El Taller se llevó a cabo en un salón ubicado en el segundo piso, constaba de una ventilación e iluminación adecuada, poco ruido externo, siete (7) mesas y sillas, un escritorio y una biblioteca.

III.3.2. Participantes

De la población de 31 niños (27 varones, 4 hembras) con experiencia de calle pertenecientes a la “Casa Hogar Domingo Savio” se seleccionaron seis (6) jóvenes de forma intencional (5 adolescentes masculinos y 1 femenino), con edades cronológicas entre los 12 y 15 años.

Los criterios de selección empleados previamente a la aplicación fueron los siguientes:

- ✓ Ser adolescente: Se seleccionaron 6 sujetos con edades comprendidas entre los doce (12) y quince (15) años, que contaban con los repertorios básicos de atención, comprensión, que facilitasen la aplicación del entrenamiento.
- ✓ Con experiencia de calle.

- ✓ Tener un nivel de instrucción básico que les permitiera comprender las instrucciones dadas por los facilitadores (destrezas de lecto-escritura y comprensión lectora, seguir instrucciones sencillas y complejas).
- ✓ Pertener a la población que pernocta en la Casa Hogar Domingo Savio.
- ✓ Que hubiesen presentado durante la evaluación problemas de comunicación.

El siguiente cuadro nos da un resumen de las características de los participantes:

Cuadro 8.

Resumen de las características de los jóvenes participantes de este estudio.

Sujetos	Nombre y apellido	Sexo	Edad	Tiempo institucionalizados
Nº1	G.M	Femenino	12 años	1 año
Nº2	Y. G	Masculino	13 años	2 años
Nº3	L.C	Masculino	12 años	7 años
Nº4	R.C	Masculino	12 años	8 años
Nº5	M. M	Masculino	13 años	8 años
Nº6	M.R	Masculino	15 años	9 años

III.3.3. Materiales, equipos e instrumentos

Humanos:

- Facilitadoras y Participantes

Materiales:

- Sillas
- Mesas

- Hojas de papel
- Lápices
- Marcadores
- Borradores
- Sacapuntas
- Láminas de papel bond
- Disfraces: sombreros, collares, corbatas.
- Reforzadores: galletas, caramelos y chupetas
- Globos alargados
- Pelota

Equipos

- Equipo de sonido
- Cd de música (música pop y reggaeton)
- Laptop
- Video Beam

Instrumentos

- Programa de abordaje
- Folletos
- Cuestionario de asertividad de Wolpe y Lazarus (s/f)
- Cuestionario de selección (Adaptación de la escala asertiva para niños CABS de Michelson, 1987)
- Tarjetas con ejemplos y guiones
- Lista de chequeo

III.3.4. Sistema de Variables

III.3.4.1. Variable Dependiente: Comunicación Asertiva

Definición Conceptual: es la capacidad del individuo de expresar al otro sus posturas, opiniones, sentimientos y creencias, de forma eficaz y sin sentirse

incómodo, así como de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás, expresando oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, defendiendo sus derechos e intereses personales, tomando en cuenta los de los demás, intentando alcanzar la meta propuesta (Castanyer, 2004; Kelly, 1992; Riso, 1988 y Toro, 2004).

Definición Operacional: comunicación verbal, no verbal, paralingüística y mixta, hacer y recibir cumplidos, expresión de molestia, desagrado y disgusto, afrontar críticas, defensa de los derechos y expresión de opiniones personales, aceptación y oposición asertiva, dichos componentes se miden a través de una lista de chequeo y actividades prácticas (role playing, ensayo conductual).

III.3.4.2. Variable Independiente: Programa de Abordaje

Definición Conceptual: Fernández–Ballesteros (1996) lo define como un conjunto de acciones humanas y recursos materiales diseñados e implementados de forma organizada en una realidad social.

El programa de abordaje estuvo dirigido a mejorar la comunicación asertiva de adolescentes con experiencia de calle donde se les proporcionó información general sobre las habilidades sociales y la comunicación, además de entrenarlos a través de procedimientos y técnicas conductuales sobre cómo utilizar las estrategias de comunicación y manejo adecuado.

El programa constó de un conjunto de sesiones, las cuales estuvieron constituidas en función de los siguientes componentes: Objetivos (generales y específicos), actividades, procedimientos, recursos, tiempo y evaluación. En estas sesiones se emplearon técnicas de modelado, moldeamiento, ensayos conductuales y reforzamiento positivo con la finalidad de que los jóvenes adquieran los repertorios conductuales de la comunicación asertiva (Anexo 1).

III.3.5. Diseño

Un diseño es el plan, la estructura y estrategia por medio del cual se guía el investigador, permitiéndole estructurar las condiciones experimentales durante un estudio (Kerlinger, 1981).

En la presente investigación se utilizó un diseño “antes y después” planteado por Weiss (1996) como un tipo de evaluación en la que se obtiene medidas “anteriores y posteriores” a la implementación del programa. No obstante señala que una variante de este tipo de diseño consistiría en poder tomar una serie de medidas “durante” la aplicación de la intervención.

En este estudio se realizaron mediciones del dominio de los repertorios verbales y no verbales de la comunicación asertiva antes, durante y después de la aplicación del programa de intervención por medio de cuestionarios y registros conductuales: se midieron los componentes no verbales, verbales, mixtos y paralingüísticos tanto inicial como terminal de los participantes mediante la proporción de respuestas acertadas ante los instrumentos de evaluación y de las actividades realizadas como role playing, ensayo conductual, modelaje.

Este diseño posee diversas fortalezas según Weiss (1996):

- Al realizar un análisis sistemático y cualitativo de los sucesos ocurridos durante la aplicación del entrenamiento demostraría los beneficios del programa y los progresos obtenidos por los participantes.
- Ofrece la oportunidad de obtener la medida de eficiencia en cuanto a los resultados por medio de la evaluación de la cantidad y calidad de los objetivos que se esperan lograr y la relación de los datos con los resultados obtenidos en la población.

No obstante este diseño presenta una desventaja, la imposibilidad de generalizar de forma confiable los resultados obtenidos de la investigación a otros similares, ya que la influencia de los acontecimientos externos o de maduración no controlada puede resultar significativa, sin embargo permite realizar los arreglos

necesarios al programa que se espera implementar sustentado en las observaciones de los resultados.

III.3.6. Procedimiento

Se realizaron evaluaciones a los jóvenes utilizando el Cuestionario de Práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus, (s/f) para obtener las medidas iniciales y finales de los repertorios conductuales de comunicación asertiva.

Durante esta etapa se realizaron diferentes actividades; exposición de comunicación asertiva, role playing, dramatizaciones, ensayos conductuales, reforzamiento positivo y modelado. Al finalizar cada sesión se llevó a cabo un feedback de los puntos expuestos y se aclaraban dudas a los participantes.

III.3.7. Resultados

El objetivo general de la investigación fue evaluar los efectos de la aplicación de un programa de intervención dirigido a mejorar la comunicación asertiva en un grupo de adolescentes con experiencia de calle.

Posterior a la fase de aplicación del programa de intervención y el análisis de los datos obtenidos, se presentan los resultados que determinan el cumplimiento de los siguientes objetivos específicos propuestos:

- Validar el programa de intervención que sería diseñado a través de la opinión de los expertos en el área de psicología y comunicación.
- Determinar el nivel de competencias que poseían los adolescentes en cuanto a vocabulario, seguimiento de instrucciones, nivel educativo, nivel de atención y concentración, antes de la aplicación del programa.
- Establecer el grado de comunicación asertiva que poseían los adolescentes y su importancia para desenvolverse dentro del contexto, antes de la aplicación del programa.
- Determinar las destrezas y habilidades que poseen los adolescentes al comunicarse entre los pares, antes de la aplicación del programa.

- Determinar el grado de comunicación asertiva adquirido por los adolescentes, posterior al entrenamiento recibido.
- Examinar las destrezas y habilidades adquiridas por los adolescentes al comunicarse entre los pares, posterior a la aplicación del programa.
- Evaluar el impacto social del programa de intervención de comunicación asertiva a través de la opinión del grupo de adolescentes con experiencia de calle, que intervinieron en el programa.

III.3.7.1. Análisis de Confiabilidad

Guevara (1994) plantea que es determinante asegurar la correspondencia entre los valores o datos obtenidos y los verdaderos durante un estudio o intervención.

La estabilidad y objetividad de los datos obtenidos antes, durante y después de un estudio es relevante para establecer conclusiones, por lo cual se debe mantener la seguridad de que son el reflejo de la realidad del hecho estudiado, mediante un índice cuantitativo de confiabilidad.

Casalta y Penfold (1992) señalan que la confiabilidad se obtiene del acuerdo entre dos observadores sobre una conducta específica empleándose la siguiente fórmula donde se divide el número menor de observaciones realizadas por las investigadoras, entre el número mayor de observaciones, multiplicándose este valor por cien.

$$\% \text{ AO} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ menor de observaciones}}{\text{N}^{\circ} \text{ mayor de observaciones}} \times 100$$

Este índice refleja el grado de acuerdo sobre el número total de ocurrencias registradas durante un período de observación y evaluación (Guevara 1994).

En la tabla 3. 1. se exponen los índices de confiabilidad obtenidos al comparar los registros simultáneos de los observadores para el pre y postest y las sesiones de entrenamiento para cada uno de los participantes utilizando la fórmula anteriormente señalada.

Las facilitadoras llevaron a cabo registros observacionales independientes de los repertorios conductuales emitidos por los participantes en cada una de las sesiones empleando para ello listas de chequeo.

Tabla 1.

Porcentajes de acuerdos entre observadores, en c/u de las sesiones y para c/u de los sujetos

Sesiones	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6
Pretest	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sesión 1	100%	100%	100%	100%	96%	100%
Sesión 2	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Postest	100%	100%	100%	100%	100%	100%

En la tabla 3. 1 se muestran altos índices de confiabilidad en las sesiones realizadas para las actividades prácticas de role playing, ensayos conductuales, dramatizaciones, modelaje). Se realizaron medidas iniciales, finales y durante las sesiones de entrenamiento tomando en cuenta en la lista de chequeo no sólo la presencia o ausencia de cada uno de los elementos de la comunicación asertiva sino la adecuación de la aplicación.

III.3.7.2. Análisis de los efectos del programa

Con el propósito de conocer los efectos del programa de comunicación asertiva se llevaron a cabo actividades evaluativas con cuestionarios pre y postest, ejercicios prácticos de situaciones simuladas, con el fin de determinar las

habilidades adquiridas en relación con los contenidos presentados en el entrenamiento. El criterio estimado para que los participantes respondan se estableció entre un 50 - 70% de las preguntas del cuestionario demostrando las habilidades adquiridas durante el taller.

- a) Se utilizó el Cuestionario de Práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus (s/f) en la aplicación del pre y postest; para el proceso de corrección se utilizó un criterio de evaluación dicotómico, consecutivamente se realizó el conteo de cuántas respuestas pertenecían a conductas asertivas y cuántas respuestas correspondían a conductas inasertivas; posteriormente se sumaron de forma individual las calificaciones obtenidas de cada uno de los sujetos, dichas calificaciones fueron transformadas a porcentajes para determinar cuántos de los participantes superaban el 50% de las preguntas asertivas en el postest.

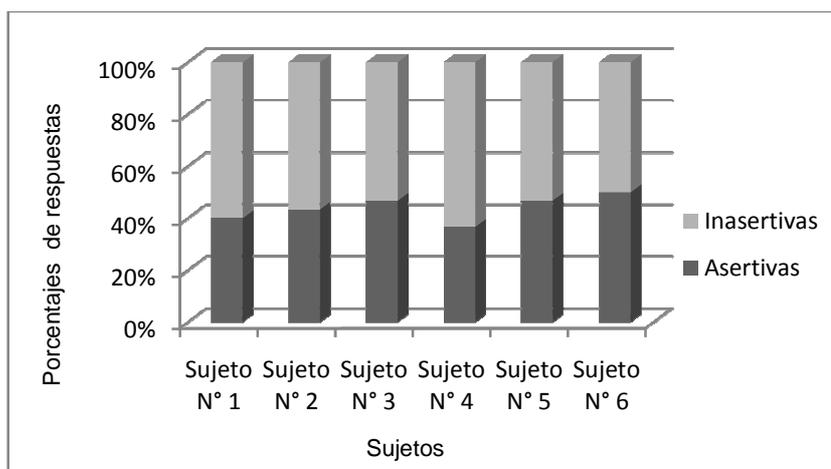


Gráfico 1. Porcentajes de respuestas asertivas/inasertivas, obtenidas por los participantes en el Pretest del Cuestionario de Práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus.

En el gráfico 1. se observa que el porcentaje de respuestas asertivas (equivalentes al número de ítems correctos derivados en los cuestionarios) obtenidas por parte de los participantes en el pretest es menor que el porcentaje de respuestas inasertivas. Se evidencia que el sujeto 4 presentó el menor

porcentaje de ítems correctos con un 36,66% y el sujeto 6 mostró el mayor índice de respuestas asertivas con un 50 % de ítems correctos.

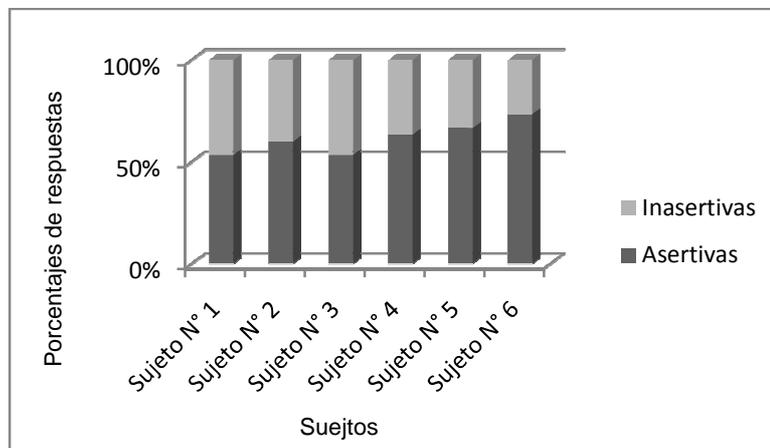


Gráfico 2. Porcentajes de respuestas asertivas/inasertivas, obtenidas por los participantes en el Postest del Cuestionario de Práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus.

En el gráfico 2. se evidencia que en el postest se logró un incremento en el índice de las respuestas asertivas por parte de los participantes después de recibir el entrenamiento en Comunicación Asertiva, debido a que el total de los jóvenes alcanzó un criterio estimado entre un 50 - 70% para la evaluación posterior a la intervención, el porcentaje menor fue de un 53,33% y el mayor de un 73,33%, notándose una diferencia sustancial en los resultados obtenidos por el sujeto 4 debido a que de un porcentaje obtenido en el pretest de 36,66% aumentó en el postest a un 63,33% alcanzando el criterio estimado establecido entre un 50 - 70% de las preguntas del cuestionario, demostrando las habilidades adquiridas durante el taller. Otro resultado significativo se atribuye al sujeto 6 quién aumentó su porcentaje de un 50% en el pretest a un 73,33% en el postest.

- b) En el cuestionario de selección se exponen 10 situaciones de la vida cotidiana con cuatro opciones a marcar, de sólo una (1) respuesta correcta (3 inasertivas, 1 asertiva). Posteriormente se realizó el conteo de las respuestas asertivas dadas de forma individual y se le asignó un punto (1 pto) a cada respuesta acertada.

Las calificaciones obtenidos por parte de los sujetos fueron transformados a porcentajes para determinar cuántos sujetos superaban el 50% (5 o más respuestas correctas) de las preguntas asertivas en el Cuestionario de Selección.

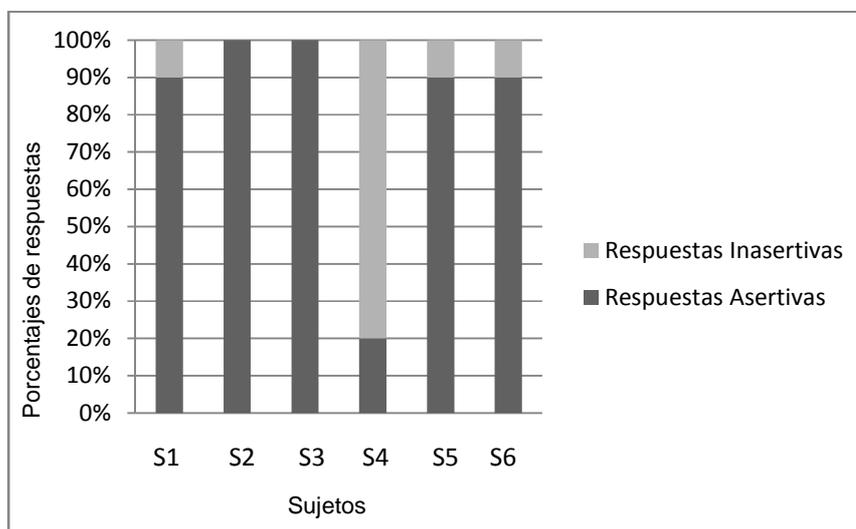


Gráfico 3. Porcentajes de respuestas asertivas/inasertivas, obtenidas por los participantes en el Cuestionario de Selección.

En el gráfico 3. se muestran los resultados obtenidos en el Cuestionario de Selección el cual fue suministrado durante la intervención, luego de la exposición de la primera parte teórica; como se puede observar el criterio planteado fue alcanzado por más del 50% de los participantes, sólo el sujeto 4 obtuvo un porcentaje del 20% inferior a la media, lo cual se puede explicar debido a que el joven demuestra mejor comprensión y desempeño en actividades prácticas (role playing, modelado) que en actividades que requieran el procesamiento de la información suministrada.

- c) En la Lista de Chequeo se llevó el registro de la presencia y/o mantenimiento de los componentes verbales, no verbales, paralingüísticos y mixtos basados en la bibliografía de Caballo (2002) sobre Comunicación Asertiva, y se contaron de forma individual el número de veces que los participantes presentaron los repertorios esperados. Consecutivamente se

realizó el conteo de las conductas asertivas dadas de forma individual y se le asignó un punto (1 pto) a cada comportamiento esperado.

Las calificaciones obtenidas por parte de los sujetos fueron transformados a porcentajes para establecer cuántos sujetos alcanzaban el criterio de evaluación establecido entre el 50% - 80% de los componentes verbales, no verbales, paralingüísticos y mixtos.

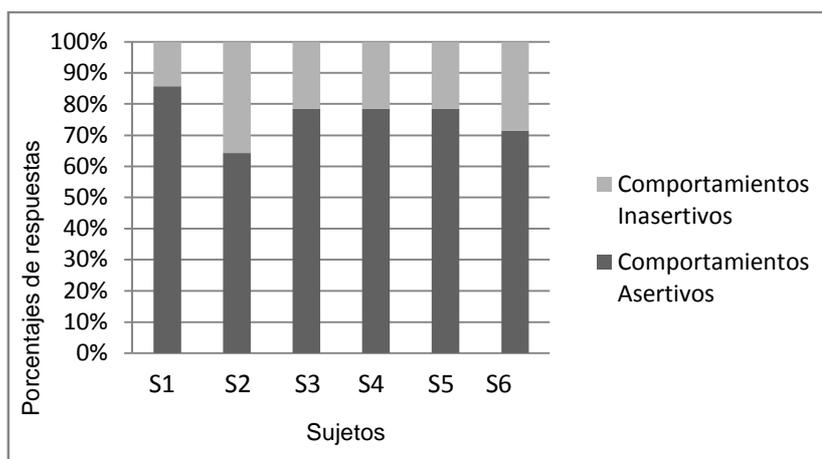


Gráfico 4. Porcentajes de respuestas obtenidas de los registros de los componentes de la Lista de Chequeo.

En el gráfico 4 se puede observar los resultados obtenidos de los registros que se llevaron a cabo de los componentes verbales, no verbales, paralingüísticos y mixtos realizados a través de la Lista de Chequeo “durante” el proceso de entrenamiento. Se evidencia que los sujetos mantuvieron dentro de su repertorio conductual los componentes de la comunicación asertiva discutidos durante la explicación y demostrados en las actividades prácticas. Los jóvenes alcanzaron el criterio de evaluación establecido entre un 50% y 80% del dominio de los componentes dentro de sus repertorios, siendo el 64% el porcentaje más bajo perteneciente al sujeto 2, y el 85% el índice más alto obtenido por el sujeto 1. Es de resaltar que posteriormente a las explicaciones y ejecuciones por parte de las facilitadoras, el sujeto 4 demostró en las actividades prácticas del taller (modelado, role playing, dramatizaciones) un incremento dentro de su repertorio de componentes asertivos.

d) La actividad C del programa consistía en la dramatización de una determinada situación por parte de las facilitadoras, en la cual los participantes debían reconocer y mencionar los componentes verbales, no verbales, paralingüísticos, y mixtos que observaran en la representación y que fueron explicados previamente durante la exposición teórica. Al finalizar la dramatización se realizó la discusión con cada uno de los jóvenes sobre los elementos observados.

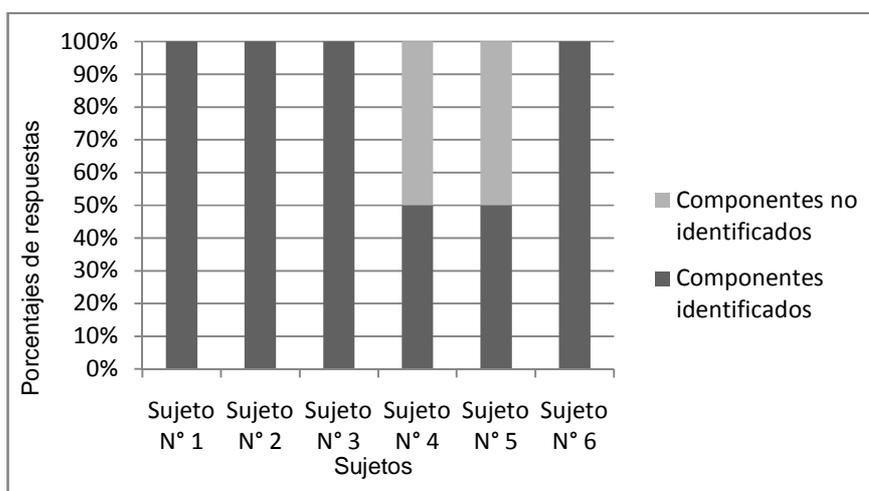


Gráfico 5. Porcentajes de respuestas correctas dadas sobre los Componentes identificados por parte de los participantes.

En el gráfico se puede observar que el 66,66% de la población reconoció el 100% de los componentes asertivos presentes en la dramatización, el 33,34% reconoció el 50% de los componentes.

III.3.7.3. Evaluación Social del programa de Intervención de Comunicación Asertiva.

- Evaluación de las Expectativas de los Participantes ante el Programa (Pre – Entrenamiento)

Previo a la aplicación del entrenamiento se realizó una actividad en la cual se le dio a conocer a los participantes el nombre del taller, sin brindarle más información, luego se les solicitó que manifestaran por escrito sus expectativas y

los aspectos que creían pertinentes en el abordaje del mismo, con la finalidad de conocer si se encontraban familiarizados con el tema, si habían recibido información al respecto al igual que su interés ante la Comunicación.

Cuadro 9.

Expectativas reportadas por los participantes sobre el entrenamiento

Categoría		Frecuencia	Opiniones de los participantes
Conocimiento	Adolescencia	06	<ul style="list-style-type: none"> - “Vamos a hablar sobre adolescentes”. - “Sobre nuestra época de la adolescencia”. - “Sobre la adolescencia” - “Lo difícil que es la adolescencia”. - “Algo que tiene que ver con adolescentes”. - “Creo que de la adolescencia”
	Comunicación	03	<ul style="list-style-type: none"> - “Esperamos aprender sobre la Comunicación. - “Cómo tratar a otra persona” - “Cómo comunicarnos y aprender a escuchar
Actividades	Jugar	02	<ul style="list-style-type: none"> - “Me gustaría estar jugando sobre lo que hablamos”. - “Hacer Juegos, entretenido”

Se puede observar que el 100 % de los participantes dentro de las respuestas, esperaban que el entrenamiento se tratara sobre el período de la adolescencia lo cual puede estar no sólo asociado con parte del nombre del taller sino con las imágenes que se encontraban en la diapositiva. El 50% esperaba que además de la etapa de la adolescencia se le suministrara información sobre la Comunicación, y el 25% esperaba que se realizaran actividades recreativas

(juegos) relacionados con los adolescentes y la Comunicación, es decir que el taller fuera dinámico y entretenido.

- Evaluación Social del Programa. Opiniones reportadas por los participantes sobre el entrenamiento.

Al finalizar el entrenamiento se le solicitó a cada participante que diera su opinión sobre el contenido del taller, la dinámica del mismo y otros aspectos, para ello se repartieron 2 láminas de papel Bond y marcadores.

Cuadro 10.

Opiniones reportadas por los participantes sobre el entrenamiento

Categoría		Frecuencia	Opiniones de los participantes
Conocimiento	Estilos de comportamientos	06	<ul style="list-style-type: none"> - “La enseñanza de hoy fue la comunicación asertiva, comunicación agresiva y comunicación pasiva” - “Conducta pasiva: tono de voz bajo, no hay contacto visual, no hay seguridad, poca fluidez” - “Aprendí que no hay que ser agresivo y hay que ser asertivo y hay que saber expresarnos” - “Aprendí un poco más sobre la comunicación asertiva, sobre cómo se deben aclarar las cosas sin peleas” - “Aprendí sobre las habilidades sociales, sobre la comunicación asertiva, pasiva y agresiva” - “Me gustó la comunicación asertiva y también aprendí mucho en esta charla”

	Componentes de la Comunicación Asertiva	03	<ul style="list-style-type: none"> - "Aprendí sobre los elementos no verbales" - "A tener un tono de voz moderado. Hay que saber escuchar a la persona que habla" - "Me gustó aprender los tipos de gestos"
	Aceptación y Oposición Asertiva	04	<ul style="list-style-type: none"> - "Aceptar la crítica" - "Tener sus propias decisiones" - "Aprendí llegar a un acuerdo sin agresividad" - "Me gustó la exposición de oposición asertiva"
	Defensa de derechos	01	- "Defensa de derechos"
Impresiones del entrenamiento	Aceptación del Taller	06	<ul style="list-style-type: none"> - "Gracias por el taller aprendimos mucho" - "Muchas gracias por el taller" - "Gracias por el taller y por hacernos entender de una manera que entendamos con facilidad y poderlo expresar y poner en práctica hacia las demás personas" - "Me gustó aprendí mucho gracias por el taller" - "Gracias" - "Gracias por enseñar cosas buenas, nos van hacer falta"
	Dinámicas, dramatizaciones y ejemplos	03	<ul style="list-style-type: none"> - "Me gustó la dinámica grupal" - "Me gustó los juegos que hicimos y aprendimos a compartir" - "Me gustó los ejemplos dramatizados, la discusión y finalización del taller y la dinámica grupal"

Se puede observar que el 100 % de los participantes realizó algún comentario sobre los estilos de comportamiento (agresivo, asertivo, pasivo); por otra parte, el 50 % de los jóvenes comentó acerca de los componentes que integran la comunicación asertiva, refiriéndose a los componentes verbales, no verbales y mixtos, asimismo el 66% aproximadamente reportaron de forma escrita

sobre la aceptación y oposición asertiva, el 16 % reportó sobre los derechos asertivos. De acuerdo a las impresiones generales del taller, el 100% afirmó que le gustó el entrenamiento en Comunicación Asertiva y el 50% reportó el agrado por las actividades prácticas, dinámicas, dramatizaciones y ejemplos señalados en el Taller, por lo que se puede decir que los participantes se mostraron atentos y a gusto con el Entrenamiento de conductas asertivas.

En los resultados del Cuestionario de práctica asertiva se muestra un se logró un incremento en el índice de las respuestas asertivas por parte de los participantes en el postest en contraposición con el pretest ya que el total de los jóvenes alcanzó un criterio estimado entre un 50 - 70% para la evaluación posterior a la intervención.

En referencia con Cuestionario de Selección se alcanzó un criterio mayor al 50%, excepto el sujeto 4 quien obtuvo un porcentaje del 20% inferior a la media, lo cual se puede explicar debido a que el joven demuestra mejor comprensión y desempeño en actividades prácticas que en actividades que requieran el procesamiento de la información suministrada.

En relación a la Lista de Chequeo aplicada “durante” el proceso de entrenamiento, se evidencia que los sujetos mantuvieron dentro de su repertorio conductual los componentes de la comunicación asertiva discutidos durante el entrenamiento, además se demostró en la realización de las actividades prácticas. Los participantes alcanzaron el criterio de evaluación establecido entre un 50% y 80% del dominio de los componentes, asimismo es importante señalar que el sujeto 4 demostró en las actividades prácticas del taller (modelado, role playing, dramatizaciones) un incremento dentro de su repertorio de componentes asertivos.

En la actividad de dramatización se consiguió que el 66,66% de jóvenes reconociera el 100% de los componentes asertivos presentes en la dramatización. Además se observó que el 100 % de los participantes realizó algún comentario sobre los estilos de comportamiento (agresivo, asertivo, pasivo), así como se

evidenciaron comentarios sobre: los componentes que integran la comunicación asertiva, la aceptación y oposición asertiva, asimismo los participantes reportaron que le gustó el entrenamiento en Comunicación Asertiva.

Los repertorios conductuales que presentaban los jóvenes antes del abordaje según lo registrado durante las tres (3) sesiones de observación fueron las siguientes: escaso o inexistente contacto visual entre ellos mientras se comunicaban, tendían a desviar la mirada hacia el piso o a hacia un lado.

De los seis jóvenes de la muestra, tres utilizaban un tono de voz alto, gritaban aunque el compañero con el cual se comunicaban estuviera cerca de ellos, moviendo las manos de manera brusca y rápida cerca de la cara del receptor, el resto de la muestra utilizaba un tono de voz bajo y mantenían las manos cerca del cuerpo. La mayoría, cuando no se sentían escuchados por alguno de sus pares lo empujaba o golpeaba con la mano abierta en el hombro de manera a de obtener la atención requerida.

Los cuatro participantes manifestaron de forma oral durante la actividad de la 3ª sesión de observación que si uno de los cuidadores le llamaba la atención por algo que no había hecho o le decía algo con lo cual no estaba de acuerdo preferían callarse y aceptar la culpa o el reclamo para evitar problemas; al interactuar mantenían poca distancia entre ellos, inclinando el torso hacia adelante; se atropellaban al hablar, no escuchaban lo que la otra persona les comunicaba ya que hablaban en el turno del otro.

Al finalizar el programa de entrenamiento se pudo observar que a través de ensayos conductuales, dramatizaciones e interacciones entre los participantes, se logró un incremento en los repertorios conductuales, en cuanto a la comunicación asertiva y sus respectivos componentes y elementos, los jóvenes mantenían el contacto visual entre ellos y con las facilitadoras, lo identificaban y nombraban como elementos de una comunicación asertiva; evitaban rozar o realizar movimientos exagerados mientras conversaban con los compañeros y con las facilitadoras, intentaban defender sus opiniones de forma asertiva cuando

conversaban, poniendo en práctica lo expuesto en clase y al interactuar se recordaban entre ellos los elementos verbales, no verbales, paralingüísticos y mixtos. Por lo que es importante seguir investigando sobre el tema de comunicación asertiva en esta población para generalizar los resultados fuera del contexto donde fue aplicado (Casa Hogar Domingo Savio), asimismo invitar a aquellas personas que deseen seguir con este estudio ya que es necesario seguir reforzando y entrenando con las herramientas necesarias a estos jóvenes con experiencia de vida en la calle para mejorar su comunicación entre sus pares y demás personas que los rodean.

IV. CONCLUSIONES Y DISCUSIONES

Según los objetivos planteados en la presente investigación y posterior a la revisión de los resultados, podemos concluir que: el programa de abordaje dirigido a mejorar la comunicación asertiva en un grupo de adolescentes con experiencia de calle, coadyuvó a la modificación de patrones comportamentales inasertivos y se incorporaron nuevos repertorios conductuales. Específicamente podemos decir que:

a.- Las tácticas de Validación Social (Fawcett, 1991; Wolf, 1983, Lacasella, 2001) empleadas permitieron establecer que los objetivos y procedimientos utilizados en el programa de abordaje eran socialmente Aceptables, Pertinentes y Suficientes, lo cual fue logrado gracias al análisis exhaustivo llevado a cabo con la opinión de cuatro (4) expertos en el área, quienes dieron las recomendaciones necesarias para ajustar el programa a la realidad de la Institución y a su vez se apegara al objetivo de brindar las herramientas necesarias que facilitaran las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva de los jóvenes.

b.- A partir de la determinación del nivel de competencias que poseían los adolescentes en cuanto a vocabulario, seguimiento de instrucciones, nivel educativo, nivel de atención y concentración, para estructurar un abordaje acorde a las necesidades, exigencias y características de la población; esto se realizó a través de entrevistas con el personal y con los jóvenes, observaciones en las que se utilizaron listas de chequeo que permitieron establecer con confiabilidad datos precisos y así establecer objetivos a seguir dentro de la creación del programa.

c.- El programa de abordaje dirigido al desarrollo de comunicación asertiva resultó ser efectivo en su aplicación; esto coincide con las investigaciones de corte conductual que han demostrado a lo largo del tiempo su efectividad ante situaciones tanto individuales como de carácter comunitario (Do Nascimento y Gutiérrez, 2009; Petrizzo; Pinzón y Silva, 1992; Graterol y Pinto, 2000; Hidalgo y Abarca, 1990; Marín y León, 2001; Cedeño, Martínez y Pacheco, 2009). Cabe destacar que estos estudios no están directamente relacionados con el área de la

comunicación asertiva pero sirven de base para verificar nuevamente la efectividad de las técnicas derivadas del Análisis Conductual demuestran la idoneidad de los programas conductuales en la solución de problemas sociales. Por otro lado las investigaciones que sirvieron de apoyo para la creación del programa de abordaje (Toro, 2004; Halty y Vaquiro, 2007) aun cuando respondían a metodologías distintas a la planteada en esta aplicación permitieron indirectamente verificar la efectividad de las técnicas utilizadas para enseñar herramientas adecuadas de comunicación.

d.- Los cambios obtenidos en los jóvenes tanto en el ámbito teórico como en el práctico, en relación con los conocimientos acerca de la Comunicación Asertiva y sus componentes, producto del entrenamiento se pudieron evidenciar a través de los resultados obtenidos en el Cuestionario de Práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus (s/f); estos jóvenes lograron adquirir entre un 50 y 73% de los componentes esperados.

e.- El impacto social del programa se evaluó a través de la opinión del grupo de adolescentes que participaron lo que permitió observar que realizaron algún comentario sobre los estilos de comportamiento (agresivo, asertivo, pasivo) los componentes que integran la comunicación asertiva, demostrando el dominio adquirido durante las sesiones; de igual manera todos los jóvenes reportaron sentirse a gusto y cómodos con el entrenamiento en Comunicación Asertiva.

Se espera que este trabajo pueda servir de base para futuras investigaciones realizadas con el tema y puedan subsanar las limitaciones presentes en el mismo pudiendo así no sólo aplicar el programa y conseguir resultados similares sino obtener mejoras que vayan en pro de este tipo de poblaciones.

V. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a la experiencia obtenida en la realización del proyecto, surgieron algunas limitaciones y recomendaciones que consideramos son de relevancia para futuras investigaciones en el área:

1. Una de las dificultades encontradas fue la escasa organización del personal, debido a que durante las reuniones previas con los directivos se había acordado quienes serían los participantes, más al iniciar el entrenamiento algunos de los sujetos seleccionados (2 jóvenes) no se encontraban en la Casa Hogar, por lo que se tuvo que proceder a contar con personas que se encontraban en la Institución.
2. Debido a la amplitud de las Habilidades Sociales, es recomendable que en futuras investigaciones se considere subdividir la información del taller (componentes asertivos, estilos asertivos, aceptación asertiva y oposición asertiva), asimismo aumentar el número de sesiones y de esta forma garantizar la adquisición de conductas asertivas.
3. Es recomendable seguir verificando que el programa en comunicación asertiva es efectivo; se pueden realizar réplicas de esta investigación en otras Instituciones que cuenten con una muestra en donde los sujetos presenten características similares, con la finalidad de lograr la generalidad de los resultados. Asimismo, hacerlo con una población de edades diferentes; llevar a cabo el programa en niños y niñas con experiencia de calle, desde el punto de vista preventivo, para así evitar el comportamiento inasertivo.
4. Es importante llevar a cabo observaciones directas y más prolongadas donde se evidencie el trato de los directivos de la Institución hacia los Niños, Niñas y Adolescentes con experiencia de calle, permitiendo de esta manera realizar un taller de asertividad para el personal que labora en la

Casa Hogar y de esta forma garantizar que el trabajo asertivo sea favorable y tenga mayor éxito el aprendizaje en Habilidades Sociales y Comunicación Asertiva.

5. Es preciso contar con los diferentes recursos materiales y didácticos que harán posible la realización adecuada y efectiva del Taller, debido a que la Institución donde se realizó el estudio es sin fines de lucro y por lo tanto no cuenta con la mayoría de los recursos.
6. Se recomienda realizar un seguimiento del Taller de Comunicación Asertiva, para verificar que el entrenamiento en las habilidades se haya adquirido y lo pongan en práctica con los compañeros y personal de la Institución, en caso contrario reforzar las conductas de comunicación asertiva a través de la práctica y ejemplos cotidianos en los cuales los jóvenes se puedan identificar.
7. Por otra parte es relevante verificar la transferencia de las conductas adquiridas en otros contextos diferentes a la Casa Hogar, como el Colegio, sitios de recreación y con personas ajenas a los que pernoctan en la institución.
8. Por medio de la información obtenida durante las sesiones de observación, los reportes del personal y de la interacción que se mantuvo durante el entrenamiento se pueden sugerir los siguientes talleres para ser dictados a los adolescentes que pernoctan en la Casa Hogar Domingo Savio: Talleres de Sexualidad, Motivación, Convivencia, Técnicas de Relajación. Asimismo se recomienda realizar talleres para el personal que labora en la Institución, tomando en cuenta que son ellos los administradores de contingencias de los niños(as) y adolescentes que viven en la Casa Hogar: Talleres de Modificación Conductual, Comunicación Efectiva y Técnicas de Relajación.

Referencias

- Albano, D & Misle, G (2006). *Asociación Muchachos de la Calle*. Boletín N 14. Extraído el 26 de Octubre de 2009 <http://www.muchachosdelacalle.org.ve/Portales/Muchachosdelacalle%5Cdata%5C%20Una%20aproximacion%20al%20perfil.doc>
- Asociación Civil Unamos al Mundo. (2008). *Colmena de la Vida*. Extraído el 31 de septiembre de 2010 en <http://www.unamosalmundo.org/beta/>
- Bueno, A. (2010). *Niños de la calle medio social desfavorecido y conducta infantil*. Extraído el 31 de septiembre de 2010 en <http://www.mercaba.org/FICHAS/H-M/731-2.htm>
- Caballo, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Caballo, V. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Casa Hogar Domingo Savio. (2010). Extraído el 31 de septiembre de 2010 de <http://chdomingosavio.com/>
- Casalta, H. y Penfold, J. (1992). *Modificación de la Conducta. Técnicas de Observación e Intervención*. Caracas: Editorial UCV
- Castanyer, O. (2004). *La asertividad: Expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Cedeño, A; Martínez, Y & Pacheco, S. (2009). *Efecto de un programa de autocontrol y comunicación asertiva en la adhesión al tratamiento de pacientes adolescentes con diabetes*. Trabajo de Licenciatura para optar al Título de Licenciado en Psicología. Mención Psicología Clínica. UCV.
- Crisosto, A. (2009). *Los niños en situación de calle es un problema latente en Venezuela*. Extraído el 26 de Octubre de 2009 de [http://www. Radio Fe y Alegria.org.ve/ Muchachos de la calle](http://www.RadioFe y Alegria.org.ve/Muchachos de la calle).
- De Venanzi, A. & Hobaica, G. (2003). *Niños de la calle. ¿Una Clase Social?*. Escuela de Sociología. Universidad Central de Venezuela. Extraído el 30 de septiembre de 2010 en: [http://www. Unse.edu.ar/trabajosociedad/DeVenanzi.htm](http://www.Unse.edu.ar/trabajosociedad/DeVenanzi.htm).

- Do Nascimento, N. & Gutiérrez, E. (2009). *Evaluación de un programa de Intervención Conductual dirigido a maestras para instaurar repertorios lingüísticos en niños (as) con retardo en el Desarrollo*. Trabajo de Licenciatura para optar al Título de Licenciado en Psicología. Mención Psicología Clínica. UCV.
- Emmons, M. & Alberti, R. (1993). *Yo te acepto, tú me aceptas. Intimidad, amor y respeto en las relaciones de pareja*. Buenos Aires: Ed. Javier Vergara.
- Fawcett, S. (1991). *Social validity: a note on methodology*. (Versión electrónica), *Journal of Applied Behavior Analysis*, 2 (249), 235-239.
- Fernández, B. & Carrobes, J. (1991). *Evaluación Conductual*. (6 edic).Madrid: Pirámide.
- Fernández-Ballesteros, R. (1996). *Evaluación de Programas. Una Guía Práctica en Ámbitos Sociales, Educativos y de Salud*. Madrid: Síntesis.
- Fundana. (2008). Fundación de Amigos del Niño que amerita Protección. Extraído el 31 de septiembre de 2010 de <http://www.fundana.org/>
- Garnica, H. (1997). *Casa hogar José Gregorio Hernández. Un refugio de Bondad en Macarao*. [Versión electrónica]. Extraído el 31 de septiembre de http://www.eud.com/1997/04/08/ccs_art_08401A.shtml
- Gasset, D. & Incera, R. (s/f) *Programa para la enseñanza de las habilidades sociales en el hogar*. Extraído el 27 de Octubre de 2009 de www.obrasocialcajamadrid.org.
- Graterol, P. & Pinto, W. (2000). *Papel de los padres como mediadores en el manejo de la obesidad infantil*. Trabajo de Licenciada para optar al Título de Licenciada en Psicología. Mención Clínica. UCV.
- Güell, M. & Muñoz, J. (2000). *Desconóctete a ti mismo. Programa de alfabetización emocional*. Barcelona: Paidós.
- Guevara, M. (1994). *La Observación como Estrategia Básica para el Estudio de la Conducta Infantil*. Caracas: Fondo Editorial de Humanidades y Educación. UCV.
- Halty, M. & Váquiro, M. (2007). *Efectos de un programa de intervención en la interacción de un grupo de adolescentes de la Casa Hogar Don Bosco*. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Especialista en Dinámica de Grupos, UCV.

- Hidalgo, C. & Abarca, N. (1990). Desarrollo de Habilidades Sociales en Estudiantes Universitarios. (Versión electrónica), *Revista Latinoamericana de Psicología*, 22(002), 256-282.
- Hogar Virgen de los Dolores. (2008). Extraído el 31 de septiembre de 2010 de <http://www.hvd.org.ve/>
- Kelly, J. (1992). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Editorial Desclée De Brouwer, S.A.
- Kerlinger, F. (1981). *La Investigación del Comportamiento Humano*. México: Nueva Editorial Interamericana
- Lacasella, R. (2001). Manejo de las destrezas sociales en la infancia desde la perspectiva del Análisis Conductual. *Extramuros*, 15, 177-226.
- Lazarus, A. (1966). Behavior rehearsal vs. Non-directive therapy vs. Advice in effecting behavior change, *Behavior Research and Therapy*, p. 209-212.
- Marín, M. & León, J. (2001). Entrenamiento en Habilidades Sociales: un método de enseñanza - aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería. (Versión electrónica). *Psicothema*, 13(2), 247-251.
- Martínez, N. (2010). *Reflexión sobre los espacios de los niños en la ciudad*. Extraído el 31 de septiembre de 2010 en <http://architectum.edu.mx/Architectumtemp/ensayos/norma-martinez.htm>.
- Mussen, P; Conger, J & Kagan, J. (1994). *Desarrollo de la personalidad en el Niño*. México: Trillas.
- Naranjo, M. (2008). *Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas*. Volumen 8, Número 1, pp. 1-27. Costa Rica. Extraído el 03 de diciembre de 2009 de <http://revista.inie.ucr.ac.cr/articulos/1-2008/archivos/asertiva.pdf>
- Petrizzo, M; Pinzón, B. & Silva, N. (1992). *Efectividad de un programa educativo dirigido a pacientes con diabetes mellitus*. Trabajo de Licenciatura para optar al Título de Licenciado en Psicología. Mención Psicología Clínica. UCV.
- Red de Casas Don Bosco. *Casas Don Bosco*. Extraído el 31 de septiembre de 2010 en <http://www.donbosco.org.ve/portal2/index.php?l=>

- Rice, P. (2000). *Adolescencia. Desarrollo, Relaciones y Cultura*. Madrid: Prentice Hall.
- Rimm, D. & Masters, J. (1984). *Terapia de la Conducta*. México: Trillas.
- Riso, W. (1988). *Entrenamiento Asertivo*. Medellín: Rayuela.
- Rodríguez, Y. & López, M. (2009). *Niñez en situación de calle en Venezuela. ¿Un problema público?*, Vol. XV (1) 68-88. Universidad del Zulia, Venezuela. Extraído el 29 de septiembre de 2010 en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=28011674006>.
- Toro, W. (2004). *Diseño, Aplicación y Evaluación de un Programa de Intervención dirigido a mejorar la Comunicación Asertiva en Alumnos de 5to año*. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Especialista en Dinámica de Grupo, UCV.
- Weiss, C. (1996). *Investigación Evaluativa*. México: Editorial Trillas.
- Wolf, B. (1983). On the Assessment of Learning Environment. *Studies in Educational Evaluation*, 9 (2); 253-265.

ANEXOS



PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO



ANEXOS DEL PROGRAMA

Anexo 1: “La Pelotica Preguntona”

Anexo 2: Folletos

Anexo 3: Cuestionario para práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus

Anexo 4: Exposición Teórica de las Habilidades sociales y Comunicación Asertiva

Anexo 5: Cuestionario de Selección

Anexo 6: Guiones y Dramatizaciones

Anexo 7: Lista de Chequeo

Anexo 8: Rueda de Participación

Anexo 9: Exposición Teórica de la Aceptación Asertiva

Anexo 10: Exposición Teórica de la Oposición Asertiva

Sesión 1	PROGRAMA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO	ACTIVIDADES/PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una relación de confianza con el grupo de adolescentes para promover su participación en el entrenamiento • Conocer las expectativas de los jóvenes en relación con el programa 		<ul style="list-style-type: none"> • Actividad A: Actividad introductoria de saludo, se les dará la bienvenida a los jóvenes y las facilitadoras se presentarán. • Actividad B: Dinámica Grupal: “La Pelotica Preguntona” (Anexo 1) • Actividad C: Preguntas y respuestas, las facilitadoras llevarán a cabo preguntas para determinar las expectativas de los jóvenes para involucrarse en el entrenamiento. <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué esperan del taller? 2. ¿Piensan que la información que se les brindará sobre comunicación les puede servir en su vida cotidiana? 3. ¿Qué piensan que pueden mejorar con un taller de comunicación? 4. ¿Cómo creen que puede influir su participación en el éxito del taller? 	<p>Humanos: Facilitadoras y participantes.</p> <p>Materiales Sillas, Hojas de papel, lápices, marcadores, equipo de sonido, pelota.</p>	25 minutos	Que el 90% de los jóvenes escriban en hojas de papel cuáles son las expectativas que tienen con respecto al entrenamiento.
<ul style="list-style-type: none"> • Que los jóvenes sean capaces de relatar en sus términos la 		<ul style="list-style-type: none"> • Actividad D: Enseñanza/aprendizaje, las facilitadoras a través de folletos, 	<p>Humanos Facilitadoras y participantes.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Que el 100% de los jóvenes participen en la Actividad E y escriban las

<p>programación, objetivos del entrenamiento, normas e importancia del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las habilidades que poseen los participantes en la comunicación asertiva. 		<p>(Anexo 2) láminas presentarán la programación estimada para el entrenamiento, objetivos, las normas que deberán seguir, la importancia de su participación y demás aspectos de interés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad E: Se dividirán a los participantes en dos grupos a través de un sorteo. Un grupo deberá escribir las normas del taller y otro sobre la importancia del entrenamiento en las láminas de papel bond. • Actividad F: Se le suministrará a cada uno de los participantes un instrumento de habilidades sociales que mide asertividad en la comunicación el cual deberán responder en 10 min. Cuestionario para práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus. <p>(Anexo 3)</p>	<p>Materiales Lápices, Borradores, Folletos, Láminas de papel bond, Marcadores, Diapositivas, Computadora, Video Beam Cuestionario de Asertividad.</p>	<p>20 minutos</p>	<p>normas, importancia y objetivos principales del entrenamiento.</p> <p>Las facilitadoras medirán los componentes de la conducta asertiva que posean los jóvenes empleando el Cuestionario para práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus. Criterio: se estima que los participantes responderán aproximadamente entre 30 - 40% de los reactivos de manera correcta.</p>
RECESO				<p>10 minutos</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Que los adolescentes aprendan conceptos esenciales relacionados con las habilidades sociales y la comunicación 	<p>Definición de comunicación asertiva, comunicación Verbal y No Verbal. Derechos asertivos. Estilos de conducta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad G: Exposición teórica, las facilitadoras presentarán los aspectos generales sobre las habilidades sociales y la comunicación asertiva. Conceptos básicos; 	<p>Humanos Facilitadoras Participantes</p>	<p>60 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que los jóvenes reporten de manera verbal el 80% del material expuesto de forma correcta.

<p>asertiva.</p>	<p>de comunicación. Elementos conductuales de cada estilo. Descripción del funcionamiento de cada estilo de acuerdo a los tres patrones de conducta: Comportamiento Externo. Patrones de pensamiento. Sentimientos, emociones, actitudes. Consecuencias de cada estilo de conducta. Tipos de respuestas asertivas. Elementos de la comunicación asertiva y entrenamiento asertivo.</p>	<p>permitiendo las intervenciones de los participantes a través de ejemplos, dudas, etc. (Anexo 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad H: Preguntas y respuestas: Posteriormente las facilitadoras llevarán a cabo la aplicación de un cuestionario de selección simple para determinar la comprensión por parte de los participantes de los contenidos expuestos. (Anexo 5) 	<p>Materiales</p> <p>Diapositivas, Computadora, Video Beam, Cuestionario de Selección</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Qué cada uno de los jóvenes responda el 80% de las preguntas de forma correcta, realizadas sobre asertividad y las habilidades sociales a través de un cuestionario de selección simple.
<p>MERIENDA</p>				<p>15 minutos</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Que los jóvenes adquieran destrezas relacionadas con la comunicación asertiva. 	<p>Elementos de Comunicación Asertiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad I: Dramatización: las facilitadoras representarán una situación en la cual se manejen los repertorios básicos expresados en una comunicación asertiva, luego se pedirá a los participantes que identifiquen cuáles fueron los elementos observados. Se les repartirán a los jóvenes hojas en blanco para que escriban los elementos que observen en la dramatización (Anexo 6) 	<p>Humanos: Facilitadoras y participantes.</p> <p>Materiales</p> <p>Guiones para situación simulada, disfraces, reforzadores.</p>	<p>30 minutos</p>	<p>Que el 100% de los participantes expresen de forma verbal y a través de dibujos los elementos observados en la actividad de dramatización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qué los adolescentes realicen correctamente entre el 50% y el

		<ul style="list-style-type: none">• Actividad J: Ensayo Conductual de guiones con situaciones acordes a los ejemplos planteados por los jóvenes previamente durante la fase de observación; se organizarán por parejas, se disfrazarán y se les entregarán guiones para que simulen una situación, posteriormente las facilitadoras darán el feedback.			80% de los elementos de comunicación asertiva en la actividad del ensayo conductual. Las facilitadoras emplearán para ello una lista de chequeo. (Anexo 7)
--	--	---	--	--	---

Sesión 2		PROGRAMA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Estimular la relación de confianza entre los adolescentes y facilitadores. • Que los jóvenes identifiquen los componentes teóricos de la Aceptación asertiva. • Que los adolescentes apliquen lo que aprendieron sobre los componentes de Aceptación asertiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de aceptación asertiva. Componentes Verbales y No Verbales de la aceptación asertiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad K: Dinámica “Rueda de Participación” (Anexo 8) • Actividad L: Exposición teórica de la Aceptación Asertiva (Anexo 9) • Actividad M: Rol Playing de guiones con ejemplos vivenciales dados por los participantes durante el periodo de observación (Anexo 6) Se les entregará un guión a cada pareja y deberán realizar el rol playing luego se les dará el feedback. • Actividad N: Presentar videos sobre situaciones de comunicación inasertiva donde los jóvenes puedan identificar los elementos de comunicación asertiva (aceptación asertiva). Posterior a la presentación de los videos, los adolescentes recrearán una de las situaciones de forma adecuada. 	<p>Humanos Facilitadoras y participantes.</p> <p>Materiales Computadora. Video Beam. Hojas de papel, Lápices, Marcadores, Equipo de sonido Globos alargados, Lista de Chequeo, hoja de ejercicios de guiones para cada pareja de participantes. Videos, Nombres: “Cómo ser Asertivo” y “Asertividad New”.</p>	50 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Que entre el 50% y el 80% de los jóvenes dentro de sus intervenciones en el role playing y en el feedback posterior a la presentación de los videos establezcan contacto visual, se muestren atentos, utilicen un tono de voz adecuado. • Indicadores: Componentes no Verbales: Contacto visual: presencia o ausencia. Volumen de voz: presencia o ausencia. Adecuación Afectiva: presencia o ausencia. Componentes verbales: Expresión de elogio / aprecio Expresión de sentimientos personales Conducta positiva recíproca • Criterio: Qué el 80% de los participantes

					<p>cumplan con los componentes de comunicación asertiva dentro del ejercicio de role playing. Las facilitadoras emplearán para ello una lista de chequeo. (Anexo 5)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que entre el 50% y el 80% recreen la situación del video tomando en cuenta los elementos de la aceptación asertiva. Las facilitadoras emplearán para ello una lista de chequeo. (Anexo 5)
<ul style="list-style-type: none"> • Que los adolescentes identifiquen los componentes de la aceptación asertiva en ejemplos de la vida diaria. 		<ul style="list-style-type: none"> • Actividad O: Ensayo conductual; las facilitadores dramatizarán una situación en la cual se apliquen los componentes de la aceptación asertiva. (componentes verbales y no verbales de la aceptación asertiva) de forma inadecuada. Al culminar la dramatización los jóvenes emitirán su opinión sobre lo observado e identificarán los elementos de la comunicación asertiva de forma verbal. 	<p>Humanos Facilitadoras y participantes.</p> <p>Materiales Lista de chequeo para realizar el registro de observación. Lápices, Hojas.</p>	35 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores: <p><u>Componentes no Verbales de la aceptación asertiva:</u> Contacto visual: presencia o ausencia. Volumen de voz: presencia o ausencia. Adecuación Afectiva: presencia o ausencia.</p> <p><u>Componentes verbales de la aceptación asertiva:</u> Expresión de elogio / aprecio</p>

		Los jóvenes dramatizarán la misma situación de forma adecuada (Anexo 6)			<p>Expresión de sentimientos personales Conducta positiva recíproca</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qué los adolescentes identifiquen el 80% de los indicadores presentes en el ensayo sobre aceptación asertiva. • Que los jóvenes recreen el 80% de los elementos de la comunicación asertiva en la situación del ensayo conductual, ejecutándolo de forma adecuada.
<ul style="list-style-type: none"> • Que los jóvenes adquieran destrezas relacionadas con la oposición asertiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de oposición asertiva. Componentes Verbales y No Verbales de la oposición asertiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad P: Exposición teórica de la oposición asertiva. (Anexo 10) • Actividad Q: Que los estudiantes inventen una obra de teatro donde se evidencien los componentes de oposición asertiva. 	<p>Humanos Facilitadoras y participantes.</p> <p>Materiales Computadora. Video Beam.</p>	25 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Qué los participantes dramaticen el 80% de los componentes de oposición asertiva; las facilitadoras emplearán para ello una lista de chequeo. (Anexo 5). <p><u>Componentes no Verbales de oposición asertiva:</u> Presencia o Ausencia de: contacto visual</p>

					<p>directo, volumen de voz acorde con el mensaje que se quiere transmitir y adecuación afectiva. Expresión Gestos.</p> <p><u>Componentes verbales:</u> Comprensión de lo que el otro dice o expresión del problema. Desacuerdo. Petición de un cambio de conducta o propuesta de solución.</p>
<p>• Que los adolescentes apliquen la oposición asertiva en ejemplos estructurados</p>	<p>• Oposición Asertiva</p>	<p>• Actividad R: Role playing con guiones semi-estructurados de situaciones señaladas por los participantes durante el periodo de observación. Los adolescentes representarán situaciones de la vida diaria poniendo en práctica los elementos discutidos previamente (Anexo 6).</p>	<p>Humanos Facilitadoras y participantes.</p> <p>Materiales Lápices, hojas, borradores Guiones semi-estructurados con situaciones para los participantes, lista de chequeo para realizar el registro de observación.</p>	<p>20 minutos</p>	<p>• Indicadores: <u>Componentes no Verbales de oposición asertiva:</u> Presencia o Ausencia de: contacto visual directo, volumen de voz acorde con el mensaje que se quiere transmitir y adecuación afectiva. Expresión Gestos.</p> <p><u>Componentes verbales:</u> Comprensión de lo que el otro dice o expresión del problema. Desacuerdo. Petición de un cambio de conducta o propuesta</p>

					de solución. <ul style="list-style-type: none"> • Qué los participantes demuestren el 80% de los componentes de la oposición asertiva en el role playing, las facilitadoras emplearán una lista de chequeo. (Anexo 5).
RECESO				15 minutos	
<ul style="list-style-type: none"> • Que los adolescentes identifiquen los elementos de la oposición asertiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oposición Asertiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad S: Observación de videos, los jóvenes tendrán que identificar los elementos de oposición asertiva y posteriormente realizar una dramatización de cómo hacerlo adecuadamente. 	Humanos Facilitadoras y participantes. Materiales Lista de chequeo para llevar el registro de Observación, Video, Nombre: "Vale se pelea con el profesor".	25 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores: Componentes no Verbales: Presencia o Ausencia de contacto visual directo. Presencia o Ausencia de adecuación afectiva, evidenciado por un tono emocional adecuado al contenido verbal. Presencia o Ausencia de volumen de voz acorde con el mensaje que se quiere transmitir. Expresión Gestos. Componentes verbales: Comprensión de lo que el otro dice o expresión del

					<p>problema. Desacuerdo. Petición de un cambio de conducta o propuesta de solución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qué el 80% de los participantes realicen correctamente las modificaciones sobre los videos de oposición asertiva y posteriormente realicen una dramatización de lo observado de forma adecuada.
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el grado de comunicación asertiva que poseen los jóvenes. 		<ul style="list-style-type: none"> • Actividad T: Se le suministrará a cada uno de los participantes un instrumento de habilidades sociales que mide asertividad en la comunicación el cual deberán responder en 10 min. Cuestionario para práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus. (Anexo 3) 	<p>Humanos Facilitadoras y participantes.</p> <p>Materiales Lápices, borradores, Cuestionario.</p>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Se medirán los componentes de la conducta asertiva que posean los jóvenes empleando el Cuestionario para práctica Asertiva de Wolpe y Lazarus. • Criterio: se estima que los participantes responderán entre un 70 - 80% de las preguntas del cuestionario demostrando las habilidades adquiridas durante el taller. •

<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las opiniones que tienen los participantes sobre el taller. 		<ul style="list-style-type: none"> • Actividad U: Discusión final y cierre de la sesión. Se les solicitará a los jóvenes que se reúnan en círculo sentados en el suelo y expresen sus opiniones sobre el taller, de forma escrita con marcadores en láminas de papel bond. 	Humanos Facilitadoras y participantes.	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Expresiones verbales, escritas de los participantes que indiquen su opinión del taller.
MERIENDA DE CIERRE					

Comunicación Asertiva para Adolescentes en Situación de Calle

(Adaptación de Bolívar y García, 2010 del programa
de intervención propuesto por Toro, 2004)

El programa responde a las inquietudes reportadas por los miembros de la Casa Hogar Domingo Savio durante la entrevista, y a la observación realizada a los jóvenes en el ambiente natural dentro de la institución. Según la información obtenida a través de estas dos fuentes se hizo indudable la necesidad de establecer un entrenamiento en comunicación asertiva donde se les brinde a los adolescentes las herramientas necesarias para que puedan enfrentar de forma adecuada situaciones en las que donde deban expresar sus opiniones respetar las de los demás, defender sus derechos, aceptar o realizar críticas.

El entrenamiento va orientado al incremento de las posibilidades de actuación del sujeto ante situaciones cotidianas dentro de la institución, además de que se evidencie un cambio dentro de su competencia social.

Se presenta una adaptación del Programa de Comunicación Asertiva creado por Toro (2004), teniendo como objetivos incrementar los repertorios conductuales indispensables en los jóvenes de manera que puedan dar respuestas asertivas ante diferentes situaciones dentro de la Casa Hogar: Los elementos a trabajar serán hacer y recibir cumplidos, expresión de molestia, desagrado, disgusto, afrontar las críticas, defensa de derechos, expresión de opiniones personales.

Toro, W. (2004). *Diseño, Aplicación y Evaluación de un Programa de Intervención dirigido a mejorar la Comunicación Asertiva en Alumnos de 5to año*. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Especialista en Dinámica de Grupo, UCV.

El programa considera la opinión de los jóvenes sobre el contenido y las actividades ya que al final de cada sesión se utilizarán unos minutos para realizar comentarios significativos de la parte teórica y de las dinámicas, lo cual se realizará por medio del feedback, logrando así revisar los aspectos a mejorar, o los progresos tanto de cada uno de los alumnos como del programa en general.

Planificación del programa de intervención dirigido a mejorar la comunicación asertiva en adolescentes en situación de calle.

- **Nº de participantes:** 6
- **Tiempo de Trabajo:** 6 horas aprox.

Objetivos del Taller

- **Objetivo General**

Que los adolescentes adquieran y apliquen las técnicas de comunicación asertiva

- **Específicos:**

Que los jóvenes:

- ✓ Conozcan y ensayen los principios básicos de la comunicación asertiva.
- ✓ Apliquen la aceptación asertiva.
- ✓ Apliquen la oposición asertiva.

MANUAL DEL FACILITADOR

Actividad B: La Pelotica Preguntona

- Duración de la técnica: 10 minutos
- Descripción de la técnica: La técnica consiste en preparar varias tarjetas con diferentes preguntas relativas a los intereses y hobbies, las facilitadoras expresan la instrucción a los jóvenes para que se reúnan en círculo, les indican que deberán ir pasándose la pelota a la vez que escuchan una canción, cuando las facilitadoras crean conveniente pararán la música e indicarán que deben detenerse, el participante que se haya quedado con la pelota deberá tomar una tarjeta y leer en voz alta la pregunta, antes de responderla dirá su nombre. El juego continúa de la misma manera hasta que se acaban todas las preguntas. En caso de que la misma persona quede otra vez con la pelota, retira otra pregunta.
- Origen de la técnica: Dinámica de Grupos
- Objetivo de aplicar esta técnica: Que los participantes participen en una actividad donde se puedan involucrar más junto con las facilitadoras, fomentando la participación de todos y conociendo sus intereses.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Suministrará las instrucciones, guiará el transcurso de la actividad grupal, presentará la actividad, le solicitará a los participantes que escuchen las instrucciones.

Qué Decir: El facilitador: Expresa a los participantes, "Reúnanse en círculo, vayan pasándose la pelota a la vez que escuchan una canción, cuando se pare la música deben detenerse, el participante que se haya quedado con la pelota tomará una tarjeta y leerá en voz alta la pregunta, diciendo su nombre antes de responder. El juego continúa hasta que se acaban todas

las preguntas. En caso de que la misma persona quede otra vez con la pelota, se le indica que debe retirar otra pregunta”.

- Procesamiento de la experiencia

¿Qué les pareció la actividad?

¿Se sintieron cómodos o incómodos realizando la actividad?

- Riesgos de usar esta técnica:

Que los jóvenes no deseen participar en la actividad.

Actividad F: Cuestionario de Asertividad

- Duración de la aplicación: 10 minutos
- Descripción de la actividad: La actividad individual en la que cada participante contesta el Cuestionario para práctica asertiva de Wolpe y Lazarus.
- Origen del instrumento: (Guía práctica del terapeuta para obtener información) Referencia: Wolpe y Lazarus, Behavior Therapy Techniques, (s/f).
- Objetivo de aplicar esta técnica: Medir el grado de asertividad de los participantes de forma individual.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Tendrá listo el material, solicitará a los participantes que se mantengan atentos a las instrucciones, les suministrará las mismas y aclarará dudas. Entregará a cada participante un cuestionario que deben contestar de forma individual y entregarán al facilitador cuando lo hayan culminado, colocándole su nombre. Pedirá la colaboración de los participantes para leer en conjunto las instrucciones del cuestionario

Qué Decir: El facilitador: “Les vamos a entregar una hoja con unas preguntas, leeremos juntos las instrucciones, deben responder en silencio y en forma individual, si tienen alguna duda alzan la mano y nos dirigiremos a su puesto a aclarar lo que sea necesario. Recuerden colocar su nombre a la hoja y cuando hayan terminado nos avisan para entregarnos el material”.

- Procesamiento de la experiencia

¿Están claras las instrucciones?

¿Tienen alguna duda o pregunta?

- Riesgos de usar esta técnica:

Que los participantes se nieguen a responder el cuestionario.

RECESO 10 minutos

Actividad G: Exposición teórica de la comunicación asertiva

- Duración de la actividad: 60 minutos
- Descripción de la actividad: consiste en revisar con los participantes la definición de habilidades sociales y los componentes teóricos de la asertividad y exponer a los jóvenes cuáles son los Tipos de Respuestas Asertivas. Para ello, los participantes definirán lo que ellos consideran como habilidades sociales y comunicación asertiva. Posteriormente las facilitadoras expondrán los conceptos, así como el resto de los componentes teóricos de la asertividad, derechos asertivos y tipos de respuestas asertivas.
- Origen de la actividad: Dinámica de grupo.

- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes adquieran los componentes de la comunicación asertiva, conozcan los derechos asertivos y tipos de respuestas asertivas.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Realizará la presentación teórica a los jóvenes con el Video Beam. Entregará folletos sobre la información suministrada a cada participante y solicitará a los participantes que se mantengan atentos a la explicación de las láminas.

Qué Decir: El facilitador: “A continuación les explicaremos a través de las siguientes láminas elementos teóricos importantes, pueden intervenir y preguntar cualquier duda que tengan a lo que iremos explicando.

- Contenido: Los elementos teóricos a explicar son los siguientes: Habilidades Sociales según Kelly (1992) Comunicación Asertiva, Tipos de Comunicación, , Estilos de Conducta (agresiva, pasiva, asertiva), Objetivos de la Conducta Asertiva, Derechos asertivos, Tipos de respuestas Asertivas, Elementos de la Comunicación Asertiva (Componentes verbales, no verbales, mixtos), Entrenamiento Asertivo (hacer y recibir cumplidos, expresión de molestia, desagrado, disgusto, afrontar las críticas, defensa de derechos, expresión de opiniones personales).
- Procesamiento de la experiencia
¿Están claros los conceptos dados? ¿Alguna duda o pregunta?
- Riesgos de usar esta técnica.

Que los conceptos dados no queden claros y esto influya en la práctica de los elementos dados.

Actividad H: Cuestionario de selección simple

- Duración de la actividad: 15 minutos

- Descripción de la actividad: La actividad consiste en que cada participante contesta el cuestionario de selección simple sobre la comunicación asertiva.
- Origen de la actividad: (Adaptación de Bolívar y García, 2010 de la Escala Asertiva para niños CABS de Michelson 1987).
- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes realicen un cuestionario de selección simple para conocer sus respuestas ante situaciones diarias, lo cual permitirá valorar si los estilos de comportamiento son asertivos en su repertorio en de comunicación.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Tendrá listo el material, entregará a cada participante un cuestionario que deben contestar de forma individual y entregarán al facilitador cuando lo hayan culminado, colocándole su nombre. Pedirá la colaboración de los participantes para leer en conjunto las instrucciones del cuestionario, aclarará dudas, mientras los participantes se muestran atentos a la actividad.

Qué Decir: El facilitador: “El cuestionario que les acabamos de entregar, son una serie de situaciones las cuales deberán responder con la opción que ustedes harían, es de forma individual. Si tienen alguna duda pueden alzar la mano y nos acercaremos a aclarar lo que requieran, recuerden colocar su nombre y al terminar nos avisan para entregar la hoja y el lápiz”.

- Procesamiento de la experiencia

¿Están claras las instrucciones?

¿Tienen alguna duda o pregunta?

- Riesgos de usar esta técnica:

Que los participantes se nieguen a responder el cuestionario

MERIENDA 15 minutos

Actividad I: Dramatización

- Duración de la actividad: 15 minutos
- Descripción de la actividad: La actividad consiste en que las facilitadoras representarán una situación en la cual se manejen los repertorios básicos expresados en una comunicación asertiva, luego se pedirá a los participantes que identifiquen cuáles fueron los elementos observados. Se les repartirán a los jóvenes hojas en blanco para que escriban los elementos que observen en la dramatización.
- Origen de la actividad: García, A. (2004). *Comunicación y expresión oral y escrita: la dramatización como recurso*. Barcelona: Editorial Grao.
- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes reconozcan los elementos relacionadas con la comunicación asertiva.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Tendrá listo el material donde mostrará una situación que deberá representar con el fin de manifestar los repertorios básicos expresados en una comunicación asertiva. Solicitará a los participantes que se mantengan atentos a la representación, presentará el ejercicio y dará las instrucciones solicitándoles a los participantes que mencionen los elementos relacionadas con la comunicación asertiva que pudieron discriminar en la dramatización.

Qué Decir: El facilitador: “Las facilitadoras representaremos una dramatización de una situación particular, ustedes deberán observar cuáles fueron los elementos de comunicación asertiva que se encontraban presentes en el ejemplo y escribirán en las hojas en blanco que les entregamos tales elementos”.

- Procesamiento de la experiencia

¿Cuáles son los elementos relacionados con la comunicación asertiva que pudieron identificar?

- Riesgos de usar esta técnica:

Que los participantes no logren identificar los elementos de la comunicación asertiva.

Actividad J: Ensayo conductual

- Duración de la actividad: 15 minutos
- Descripción de la actividad: La actividad consiste en que las facilitadoras les darán a los participantes guiones con situaciones acordes a los ejemplos planteados por ellos previamente durante la fase de observación para que los mismos la simulen; posteriormente las facilitadoras darán el feedback.
- Origen de la actividad: Caballo, V. (2002). *Manual de evaluación de entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Siglo XXI.
- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes representen a través de la situación estructurada los componentes verbales y no verbales relacionados con la comunicación asertiva.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Tendrá dispuesto el material en fichas, donde aparecerá una situación que los participantes deberán realizar en parejas tomando en cuenta los componentes de la comunicación asertiva. Formará las parejas les entregará las fichas a cada una les pedirá que la representen en un orden aleatorio, al finalizar cada representación dará un feedback de lo observado y reforzará los componentes de la comunicación asertiva correctamente ejecutados.

Qué Decir: El facilitador: “Deberán reunirse en parejas, se les entregará una situación por escrito, la cual deberán leer en voz baja y representar lo indicado en los guiones, al finalizar cada pareja se expresará el feedback

de lo observado y reforzará aquellos componentes de la comunicación asertiva correctamente ejecutados y se darán las indicaciones para mejorar los aspectos necesarios”.

- Procesamiento de la experiencia

Luego de culminar el ensayo conductual las facilitadoras realizarán el feedback y reforzamiento de los elementos verbales y no verbales logrados por cada participante empleando para ello la lista de chequeo, asimismo el resto de los compañeros emitirá su opinión sobre la ejecución de los participantes.

- Riesgos de usar esta técnica.

Que los participantes no le den importancia los componentes verbales y no verbales relacionados con la comunicación asertiva y no demuestren interés por participar

Que los participantes se inhiban o se nieguen a participar en la actividad por miedo escénico o pena ante sus compañeros.

Actividad K: Rueda de participación

- Duración de la actividad: 10 minutos
- Descripción de la actividad: La actividad consiste en que las facilitadoras invitan a los participantes a colocarse dentro del círculo formado por los globos, los cuales deberán quedar a la altura de la rodilla, al comenzar la música deben bailar al ritmo de la misma, girando en dirección de las agujas del reloj sin que se caiga el círculo de globos, cuando las facilitadoras crean conveniente quitarán la música, (lapsos de 1min aprox) en ese momento los jóvenes deberán salir del círculo, el último en salir no seguirá jugando, el juego continúa hasta que quede un sólo participante el cual ganará un premio.

- Origen de la actividad: Original de Bolívar y García, 2010.
- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes adquieran o apliquen destrezas relacionadas con la comunicación asertiva, al finalizar la actividad se realizó un feedback de la misma para comprobar los elementos adquiridos en la sesión anterior.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Dirá las instrucciones, observará y dirigirá el proceso parando la música por períodos cortos de tiempo, (lapsos de 1min aprox) y la volverá a colocar pidiéndoles que sigan bailando.

Qué Decir: El facilitador: “Colóquense al nivel de las piernas dentro del círculo formado por los globos, al comenzar la música deben bailar girando en dirección de las agujas del reloj sin que se caiga el círculo de globos, al dejar de sonar la música deben salir del círculo, el último en salir no seguirá jugando”, el juego continua hasta que quede un sólo participante.

- Procesamiento de la experiencia

¿Cómo se sintieron al participar en la actividad?

¿Les gustó la actividad?

- Riesgos de usar esta técnica:

Que los participantes no quieran participar en la dinámica.

Que se presenten variables externas difíciles de controlar.

Actividad L: Exposición teórica de la aceptación asertiva

- Duración de la actividad: 15 minutos

- Descripción de la actividad: La actividad consiste en que las facilitadoras les explicarán a los participantes los elementos de la aceptación asertiva a través de ejemplos vivenciales.
- Origen de la actividad: Kelly, J (1992). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Editorial Desclée De Brouwer, S.A.
- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes identifiquen los componentes teóricos de la aceptación asertiva.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Realizará una presentación a los jóvenes con el Video Beam sobre en qué consiste la aceptación asertiva, sus componentes verbales y no verbales explicando con detenimiento cada uno de los elementos presentes en las láminas. Realizar un feedback donde se discutan los elementos observados. En caso de haber duda explicará de nuevo el punto que no haya quedado claro.

Qué Decir: El facilitador: Solicitará a los participantes que presten atención a la actividad, les explicará a los participantes: “Se irán presentando una serie de láminas que contienen elementos teóricos importantes sobre la aceptación asertiva”. Leerá y explicará cada uno de los elementos presentes en las láminas e Invitará a los participantes a que intervengan activamente solicitándoles que piensen situaciones que hayan vivido dentro del grupo con alguno de los miembros, o con alguna persona dentro o fuera de la institución que pueda servir de ejemplo.

- Contenido: Los elementos teóricos a explicar son los siguientes: Aceptación asertiva, componentes verbales y no verbales de la aceptación asertiva.
- Procesamiento de la experiencia
 - ¿Les quedo claro?
 - ¿Tienen alguna duda o pregunta en relación con los contenidos teóricos dados?

- Riesgos de usar esta técnica.

Que los conceptos dados no queden claros y esto influya en la práctica de los elementos dados.

Actividad M: Role playing

- Duración de la actividad: 15 minutos
- Descripción de la actividad: Las facilitadoras les entregará un guión a cada pareja y los jóvenes deberán realizar el rol playing; cada miembro de las parejas realizará tanto el papel de emisor como el de receptor que es quien dará la respuesta con los componentes de la aceptación asertiva, luego las facilitadoras realizarán el feedback.
- Origen de la actividad: Kelly, J (1992). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Editorial Desclée De Brouwer, S.A.
- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes apliquen lo que aprendieron sobre los componentes de Aceptación asertiva.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Tendrá dispuesto el material en fichas, donde en cada ficha aparecerá una situación que los participantes deberán realizar tomando en cuenta los elementos de la aceptación asertiva, dar feedback y reforzar aquellos componentes de la aceptación asertiva correctamente ejecutados. Formará parejas y le entregará a cada una un guión para que lo represente y les indicará el orden de participación

Qué Decir: El facilitador: “Se les entregará una ficha con una situación hipotética la cual deberán representar. Deben colocarse en parejas y se les entregará una ficha en la cual se encuentra la situación que deberán dramatizar, lean junto a su pareja lo escrito en el guión y simulen la situación planteada cuando se les indique”.

- Procesamiento de la experiencia

Al terminar la actividad se realizará el feedback y el reforzamiento de los elementos logrados a cada participante.

- Riesgos de usar esta técnica.

Que los participantes le resten importancia a la aceptación asertiva y no demuestren interés por participar

Que los jóvenes sientan miedo escénico o pena y se inhiban o se les olviden los elementos verbales y no verbales de la aceptación asertiva en la actividad.

Actividad N: Presentación de Videos

- Duración de la actividad: 10 minutos
- Descripción de la actividad: La actividad consiste en que los participantes observarán videos donde puedan identificar, los elementos de la aceptación asertiva. Posterior a la presentación de los videos, los adolescentes recrearán una de las situaciones de forma adecuada.
- Origen de la actividad: <http://www.youtube.com/watch?v=Y5YvxQcB72I> y <http://www.youtube.com/watch?v=trNEHOMwTRQ&feature=related>
- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes identifiquen los componentes teóricos de la aceptación asertiva y logren recrear lo observado en los videos de forma adecuada.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Les pedirá a los participantes mantengan la atención en los videos y traten de identificar los elementos verbales y no verbales de la aceptación asertiva antes expuestos. Mostrará 2 videos con ejemplos relacionados y realizará un feedback donde se discutan los elementos observados.

Qué Decir: El facilitador: “Se presentarán 2 videos con ejemplos de la aceptación asertiva. Deben permanecer en silencio durante la presentación

de los videos y al terminar se les preguntarán cuáles elementos de la aceptación asertiva lograron reconocer en los videos. Posteriormente deberán recrear una de las situaciones de forma adecuada.

- Procesamiento de la experiencia

¿Lograron reconocer todos los componentes verbales y no verbales de la aceptación asertiva en el video?

- Riesgos de usar esta técnica.

Que los participantes tengan alguna dificultad para identificar los elementos en el video.

Actividad O: Ensayo conductual

- Duración de la actividad: 35 minutos
- Descripción de la actividad: La actividad consiste en que los facilitadores dramatizarán una situación en la cual se apliquen los componentes de la aceptación asertiva de forma inadecuada. Al culminar la dramatización los jóvenes emitirán su opinión sobre lo observado e identificarán los elementos de la comunicación asertiva de forma verbal.
Los jóvenes dramatizarán la misma situación de forma adecuada.
- Origen de la actividad: Caballo, V. (2002). *Manual de evaluación de entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Siglo XXI.
- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes identifiquen los componentes de la aceptación asertiva en ejemplos de la vida diaria.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Tendrán preparado el material en fichas y representará una situación con el fin de mostrar los elementos verbales y no verbales de la aceptación asertiva a través de su dramatización. Simulará la situación.

Qué Decir: El facilitador: Dará la instrucción siguiente en voz alta “Observen con detenimiento la dramatización que se va a realizar”. Representará lo escrito en el guión tomando en cuenta los elementos de la aceptación asertiva. Invitará a los jóvenes a emitir su opinión sobre lo observado e identifiquen los elementos de la comunicación asertiva, preguntado ¿Cuáles elementos de la comunicación asertiva observaron en la representación? Le preguntará a cada uno: ¿En qué parte de la dramatización lo observaste?, refiriéndose al elemento de la comunicación asertiva que el joven haya mencionado.

- Procesamiento de la experiencia

Al terminar el ensayo se realizará el feedback y se le solicitará a los jóvenes que emitan su opinión sobre lo observado e identifiquen los elementos de la comunicación asertiva de forma verbal.

- Riesgos de usar esta técnica.

Que los participantes tengan alguna dificultad para identificar los elementos en el Ensayo.

Que se presenten variables externas que desvíen su atención de la actividad.

Actividad P: Exposición teórica de la Oposición Asertiva

- Duración de la actividad: 10 minutos
- Descripción de la actividad: La actividad consiste en que las facilitadoras explicarán a los participantes los elementos de la oposición asertiva a través de ejemplos vivenciales y videos.
- Origen de la actividad: Kelly, J (1992). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Editorial Desclée De Brouwer, S.A.
- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes adquieran destrezas relacionadas con la oposición asertiva.

- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Realizará la presentación teórica a los participantes utilizando un Video-Beam. Leerá y explicará cada uno de los elementos presentes en las láminas.

Qué Decir: El facilitador: “Se mostrarán una serie de láminas que contienen elementos teóricos importantes. Es importante que intervengan dando ejemplos relacionados con los elementos leídos y explicados que se presentan en las láminas”

- Procesamiento de la experiencia

¿Quedaron claros los conceptos?

¿Quedó alguna duda o pregunta?

- Riesgos de usar esta técnica.

Que no queden claros los conceptos dados y esto influya en la práctica de los elementos dados.

Actividad Q: Dramatización

- Duración de la actividad: 15 minutos
- Descripción de la actividad: La actividad consiste en que los participantes inventen una obra de teatro donde se evidencien los componentes de oposición asertiva.
- Origen de la actividad: García, A. (2004). *Comunicación y expresión oral y escrita: la dramatización como recurso*. Barcelona: Editorial Grao.
- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes adquieran destrezas relacionadas con la oposición asertiva.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Invitará a los participantes a que se reúnan e inventen una obra de teatro donde se evidencien los componentes de oposición asertiva explicados anteriormente. Les dará un tiempo de 5 min. Para que se organicen y creen una dramatización. Les indicará cuando el tiempo de reunión haya finalizado y deban representar.

Qué Decir: El facilitador: Explicará a los participantes que “Deben reunirse por 5 min, para ponerse de acuerdo en lo que harán, crearán una historia donde se tomen en cuenta los componentes de la oposición asertiva”. Al culminar el tiempo se les dirá “Ya pasaron los 5 min ahora prepárense para que dramaticen la historia creada durante 10 min”

- Procesamiento de la experiencia

Luego de terminar la dramatización se realizará una ronda de feedback y reforzamiento de los componentes logrados a cada participante.

¿Cómo se sintieron?, ¿Les costó ponerse de acuerdo?, ¿Qué les pareció la actividad?

- Riesgos de usar esta técnica.

Que los jóvenes no logren ponerse de acuerdo para inventar la obra de teatro y esto influya en que no se evidencien los componentes de la oposición asertiva.

Que los participantes presenten miedo escénico o pena lo cual cree dificultad para presentar la actividad.

Actividad R: Role playing

- Duración de la actividad: 20 minutos
- Descripción de la actividad: La actividad consiste en que las facilitadoras dividirán en parejas a los jóvenes y les darán los guiones semi-estructurados, para que ellos representen situaciones de la vida diaria poniendo en práctica los elementos discutidos previamente.

- Origen de la actividad: Kelly, J (1992). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Editorial Desclée De Brouwer, S.A.
- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes apliquen la oposición asertiva en ejemplos estructurados.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Tendrá dispuesto el material en fichas, donde aparecerá una situación que los participantes deberán realizar en parejas tomando en cuenta los elementos de la oposición asertiva. Formará las parejas les entregará las fichas a cada una les pedirá que la representen en un orden aleatorio, al finalizar cada representación dará un feedback de lo observado y reforzará aquellos componentes de la oposición asertiva correctamente ejecutados.

Qué Decir: El facilitador: “Colóquense en parejas, se les entregará una situación por escrito, la cual deberán leer en voz baja y representar alguno de los papeles, luego se intercambian de rol, al finalizar cada pareja se les expresará el feedback de lo observado y reforzará los componentes de la oposición asertiva correctamente ejecutados y los que necesitan ser mejorados”.

- Procesamiento de la experiencia

Al terminar la actividad se suministrará el feedback y el reforzamiento de los elementos logrados a cada participante.

- Riesgos de usar esta técnica.

Que los participantes le resten importancia a la oposición asertiva y no demuestren interés por participar

- Que los jóvenes sientan miedo escénico o pena y se inhiban o se les olviden los elementos verbales y no verbales de la aceptación asertiva en la actividad

RECESO 10 minutos

Actividad S: Presentación de Videos

- Duración de la actividad: 25 minutos
- Descripción de la actividad: La actividad consiste en que los participantes observen escenas de películas donde puedan identificar, los elementos de la oposición asertiva. Posteriormente los participantes deben realizar una dramatización de cómo hacerlo adecuadamente.
- Origen de la actividad: http://www.youtube.com/watch?v=V_-jGUGMjJ8
- Objetivo de aplicar esta actividad: Que los participantes identifiquen los elementos teóricos de la oposición asertiva.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

Qué Hacer: El facilitador: Les pedirá a los participantes mantengan la atención en los videos y traten de identificar los elementos verbales y no verbales de la oposición asertiva antes expuestos. Mostrará 2 videos con ejemplos relacionados y al finalizar la proyección realizará un feedback donde se discutan los elementos observados.

Qué Decir: El facilitador: “Se presentarán 2 videos con ejemplos de la oposición asertiva. Al finalizar la proyección se les preguntará cuáles elementos de la oposición asertiva lograron reconocer en los videos. Posteriormente deben realizar una dramatización de cómo hacerlo adecuadamente”.

- Procesamiento de la experiencia

¿Lograron reconocer todos los componentes verbales y no verbales de la oposición asertiva en el video?

- Riesgos de usar esta técnica.

Que los participantes tengan alguna dificultad para identificar los elementos en el video.

Actividad T: Cuestionario de Asertividad.

- Duración de la actividad: 10 minutos
Descripción de la actividad: La actividad individual consiste en que las facilitadoras les suministrarán a cada uno de los participantes un instrumento de habilidades sociales que mide asertividad en la comunicación.
- Origen de la actividad: (Guía práctica del terapeuta para obtener información) Referencia: Wolpe y Lazarus, Behavior Therapy Techniques, (s/f).
- Objetivo de aplicar esta actividad: Evaluar el grado de comunicación asertiva que poseen los jóvenes.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué hacer).

Qué Hacer: El facilitador: Tendrá listo el material, les suministrará las instrucciones y aclarará dudas, entregará el cuestionario y un lápiz a cada joven. Leerá las instrucciones en voz alta junto a los jóvenes. Se mantendrá atento a la actividad. Al culminar cada joven le solicitará le entregue el cuestionario, y verificara que le hayan colocado el nombre.

Qué Decir: El facilitador: “Se les entregará a cada participante un cuestionario que deben contestar de forma individual y deberán entregar al facilitador cuando lo hayan culminado, colocándole su nombre”. Al entregarlo a cada uno de los jóvenes: Pedirá la colaboración de los participantes para leer en conjunto las instrucciones del cuestionario.

- Procesamiento de la experiencia

¿Están claras las instrucciones?

¿Tienen alguna duda o pregunta?

- Riesgos de usar esta técnica:

Que los participantes se nieguen a responder el cuestionario.

Actividad U: Discusión Final y Cierre

- Duración de la actividad: 15 minutos
Descripción de la actividad: La actividad consiste en reunir en un círculo sentados en el suelo a los participantes y que ellos den sus opiniones, cómo se sienten y qué aprendieron al finalizar el taller por escrito.
- Origen de la actividad: Dinámica de Grupos.
- Objetivo de aplicar esta actividad: Evaluar las opiniones que tienen los participantes sobre el taller.
- Instrucciones al facilitador (qué hacer) e instrucciones a los participantes (qué decir).

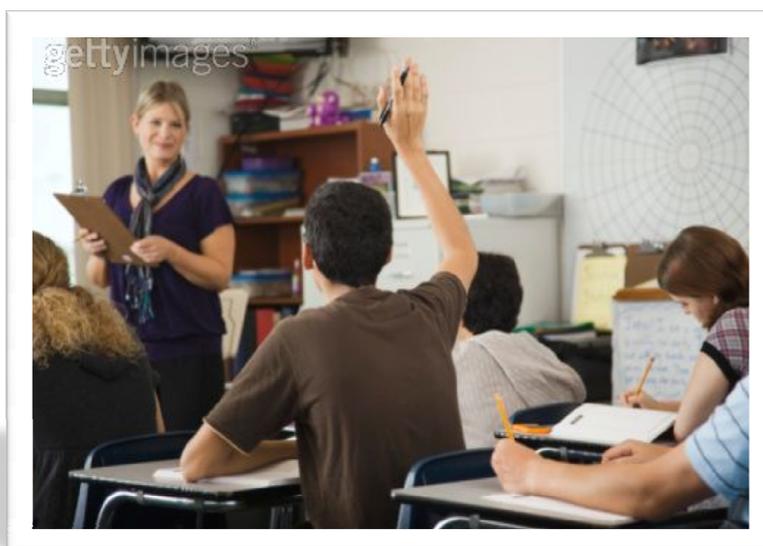
Qué Hacer: El facilitador: Los reunirá en círculo sentados en el suelo y dirigirá la discusión grupal escuchando las diferentes opiniones. Les proporcionará marcadores, hojas de papel bond y les pedirá que escriban lo mencionado sobre las actividades y como se sintieron

Qué Decir: El facilitador: “Reúnanse en círculo y digan en voz alta, cómo se sienten, que se llevan y qué aprendieron del taller” Luego les explicará “Escriban sus opiniones, lo que aprendieron, lo que sintieron durante las actividades en las láminas de papel bond”.

- Procesamiento de la experiencia
- Ir chequeando que los participantes sus impresiones del taller.
- Riesgos de usar esta técnica:

Que los jóvenes no deseen participar en la actividad.

ANEXOS DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO



LA PELOTICA PREGUNTONA

- **Duración:** 10 Minutos
- **OBJETIVOS DE LA DINÁMICA:**
 - Presentación de los participantes.
 - Conocer sus intereses.
 - Facilitar la participación de todos.



- **LUGAR:** salón amplio donde los participantes puedan desplazarse libremente.
- **MATERIALES:** Una pelota.
Radio y CD de música
12 Tarjetas con preguntas diferentes.

Preguntas:

1. ¿Cuál es tu música favorita?
2. ¿Cuál es tu comida favorita?
3. ¿Qué te gustaría ser cuando seas mayor?
4. ¿Qué lugar te gustaría conocer?
5. ¿Cuál es tu color preferido?
6. ¿Qué es lo que más te gusta de la Casa Hogar?
7. ¿Cuál es tu animal favorito?
8. ¿Cuál es tu deporte favorito?
9. ¿Cuál es tu equipo de futbol favorito?
10. ¿Cuál es tu programa de tv favorito?
11. ¿Cuál es tu película favorita?
12. ¿Cuál es tu artista favorito?

- **DESARROLLO**

I. Antes del evento, el facilitador prepara varias tarjetas con diferentes tipos de preguntas relativas al objetivo que se busque en la dinámica.

II. El facilitador reúne a los participantes en círculo.

III. Les indica que deberán ir pasándose la pelota a la vez que escuchan una canción. Esta puede ser escogida por el facilitador o por el grupo.

IV. Cuando el facilitador crea conveniente parará la música e indicarán que deben detenerse.

V. El participante que se haya quedado con la pelota deberá tomar una tarjeta y leer en voz alta la pregunta y antes de responderla dirá su nombre. El juego continúa de la misma manera hasta que se acaban todas las preguntas. En caso de que la misma persona quede otra vez con la pelota, retira otra pregunta.

Anexo 2

Folletos

Universidad Central de Venezuela
 Facultad de Humanidades y Educación
 Escuela de Psicología
 Servicio de Psicología Clínica

CUESTIONARIO PARA PRÁCTICA ASERTIVA

(Wolpe y Lazarus, (s/f))

	SI	NO
1. ¿Protesta en voz alta cuando alguien le empuja en una cola?		
2. ¿Le es difícil llamar la atención a un subordinado?		
3. ¿Evita quejarse por el mal servicio en un restaurante o en cualquier otro sitio?		
4. ¿Tiende Ud a disculparse en exceso?		
5. ¿Si un amigo le critica injustamente, le expresa Ud resentimiento de inmediato?		
6. ¿Usualmente trata de evitar a la gente "mandona" ?		
7. ¿Si Ud llegara tarde a una reunión preferiría quedarse de pie a sentarse en una fila delantera?		
8. ¿Es Ud capaz de contradecir a una persona dominante?		
9. ¿Si alguien le quitara un puesto para estacionar el carro, seguiría Ud de largo?		
10. Cuando Ud compra una prenda de vestir y al llegar a su casa descubre que está defectuosa, ¿se resiste a devolverla?		

11. Si un vendedor le ha dedicado gran parte de su tiempo enseñándole una mercancía que no se ajusta a lo que Ud quiere, ¿tiene dificultad para negarse a comprarla?'		
12. Generalmente, ¿expresa lo que siente?		
13. Si oyera que alguno de sus amigos está corriendo falsos rumores de Ud, vacilaría en aclarar las cosas con él?		
14. ¿Tiene dificultades para solicitar fondos para una causa justa?		
15. ¿Usualmente se reserva sus opiniones para sí mismo?		
16. ¿Encuentra difícil iniciar conversación con un extraño?		
17. ¿Es capaz de expresar abiertamente amor y afecto?		
18. Si en un restaurante le sirven comida que no le satisface, ¿se queja con el camarero?		
19. ¿Evita herir los sentimientos de otras personas?		
20. Si estuviera en una conferencia y el conferencista afirmara algo que Ud considera errado, ¿lo cuestionaría?		
21. Si una persona respetada y mayor que Ud, afirma algo con lo que está en desacuerdo, ¿expresaría Ud su propio punto de vista?		
22. Es Ud de las personas que "paga para estar tranquilo" (prefiere quedarse callado con tal de que haya paz)		
23. Si al salir de una tienda nota que le han dado menos en el cambio, ¿es capaz de regresar para reclamar?		

24. Si un amigo le hace una proposición que no considera razonable, ¿es capaz de rechazarla?		
25. Si un policía le impide entrar a algún sitio donde se supone Ud tiene derecho, ¿le argumentaría en contra?		
26. Si un familiar cercano y respetado le estuviera molestando, ¿trataría de aceptarlo con paciencia en lugar de expresar su molestia?		
27. Encuentra más fácil mostrar su rabia con la gente de su propio sexo que con los miembros del sexo opuesto?		
28. ¿Le es difícil halagar a otros?		
29. ¿Tiene Ud un confidente con el cual puede conversar sobre cualquier cosa?		
30. ¿Admira Ud a la gente que se retracta de haber cometido un error?		

Exposición teórica. Láminas de Power Point

Nombre: _____

Edad: _____

Cuestionario de Selección

Lee los ejemplos de las situaciones que se presentan a continuación y luego responde la opción que darías o lo que tú harías ante las siguientes experiencias, sé sincero y honesto con la respuesta.

1. Alguien te dice: “creo que eres muy simpático”, ante lo cual tu respondes:
 - “No, no soy tan simpático”
 - Gracias
 - Me sonrojo y no digo nada
 - Si, lo sé, soy el mejor

2. Alguien ha hecho algo que crees que está bien, y tu respondes:
 - Digo: “Está mal hecho” cuando la verdad crees que está correcto.
 - “Está bien, pero he visto mejores”
 - No digo nada
 - Digo: ¡Está muy bien!

3. Estás haciendo algo que te gusta y crees que está bien. Alguien te dice “no me gusta”, a lo cual tu responderías:
 - Eres estúpido
 - Respeto tu opinión pero a mí me agrada
 - Tienes razón (aunque en realidad no lo creas)
 - Creo que es fantástico, además ¿Tu qué sabes?

4. Alguien te culpa de un error que ha cometido otra persona, a lo que tu respondes:
 - “Estás loco”
 - Acepto la culpa y no digo nada
 - “No es culpa mía, lo ha hecho otra persona”
 - “Yo no fui, no sabes de lo que estás hablando”

5. Alguien te pide que hagas algo y tú no sabes por qué se tiene que hacer, y tu respondes:
 - “Esto no tiene sentido” ¡No quiero hacerlo!
 - Hago lo que me piden y no digo nada
 - Esto es una tontería y no lo hago

- Antes de hacerlo digo: "No comprendo por qué quieres que haga esto"
6. Estás hablando muy alto con un amigo y alguien te dice: "disculpa puedes bajar el volumen de voz, haces mucho ruido", a lo cual respondes:
- Si no te gusta ¡lárgate! (y sigues hablando)
 - Dejo de hablar inmediatamente
 - Muy bien (y continúas hablando alto)
 - Digo: Lo siento hablaré más bajo (y bajas el volumen de voz)
7. Estás haciendo una cola y alguien se colea delante de ti, y tu respondes:
- Vete al final de la cola
 - Disculpe pero yo estaba aquí primero, el final de cola es por allá.
 - Hago comentarios en voz baja, sin decirle nada directamente a la persona
 - Digo en voz alta: "Imbécil, vete de ahí"
8. Alguien te hace algo que no te gusta y te molesta, y tu respondes:
- "Estoy molesto" no me gusta lo que hiciste, para la próxima me gustaría que me preguntaras
 - Actúo como si me doliera pero no digo nada
 - Digo: "estoy bravo me caes mal"
 - Lo ignoro y no digo nada
9. Alguien tiene algo que quieres utilizar, y le dices:
- Digo: "Dame eso"
 - No se lo pido
 - Se lo quito
 - Le digo a la persona que me gustaría utilizarlo y se lo pido
10. Cometes un error y culpan a otra persona, tu respondes:
- No digo nada.
 - Digo: "Es culpa suya".
 - Digo: "No fue él, es culpa mía".
 - Me escondo, hasta que hayan resuelto el problema

(Adaptación de Bolívar y García, 2010 de la Escala Asertiva para niños CABS de Michelson 1987)

Guiones y Situaciones

Actividad I: Dramatización

- Las facilitadoras representarán una situación hipotética derivada de los ejemplos dados por los jóvenes en la fase de observación.

Ejemplo 1:

El profesor se encarga de supervisar las tareas asignadas y yo a veces termino de limpiar el baño, alguien entra y lo ensucia, entonces el profesor viene y me regaña y yo no me la calo, tiro el colete para el piso y le digo (gritando) que si quiere lo limpie él, que ya yo lo limpie y que seguro fue un pendejo que no vio y lo ensució, pero no me cree se pone ogro y lo tengo que limpiar otra vez.

Adaptación:

Personajes: Chica, profesora.

Una chica se encuentra limpiando el baño, alguien lo ensucia, la profesora se acerca y le pregunta en un tono de voz moderado ¿Qué pasó en el baño, que aún se encuentra sucio? La chica responde mirándola a los ojos “Ya lo había terminado de limpiar fui un momento a guardar los materiales de limpieza y cuando regrese lo encontré así de sucio, pienso que otra persona entro no se fijó que aún estaba húmedo y lo manchó”. La profesora le respondió entiendo lo que pasó pero es importante que quede limpio el baño.

Actividad J: Ensayo Conductual

- Los jóvenes realizarán un ensayo conductual en cual se disfrazarán asumiendo el rol que se les asigne.
- Ejemplo 2:

“La profesora a veces está trabajando con un grupo en el salón de abajo, y otro chamo viene y no tiene lo que necesita para hacer la tarea y va de bravo y me

quita a mí el material y yo le digo a la maestra y ella no hace nada (como no es de ella) y me toca quedarme así sin nada porque es más grande que yo y si le digo que no al chamo viene arrecho y me pega, por eso no digo nada y dejo que lo agarre, que voy a hacer”.

Adaptación:

Personajes: Profesor, 2 Jóvenes

- Personajes: Profesor, 2 Jóvenes
- Un profesor se encuentra trabajando con un grupo de jóvenes, uno de los muchachos se acerca y le quita a otro un material que le hace falta sin pedírselo prestado. El profesor pide a los jóvenes que saquen los materiales para trabajar.

El profesor: ¿Por qué no tienes sobre el escritorio los materiales?

Joven A: porque él lo agarró sin pedírmelo

Joven B: Lo siento, pero yo lo necesitaba

El profesor: devuélvele el material a tu compañero, para la próxima vez traigan todos sus útiles para que esto no vuelva a ocurrir

Actividad M: Rol Playing

- Los jóvenes realizarán un rol playing con guiones asumiendo un rol y luego intercambiarán de papeles.
- Ejemplo 3:

“Mi madrina me trajo una torta y yo la puse en la cocina vino un abusador y se la estaba comiendo, yo lo agarre por el pelo y lo tire al piso, le dije que era un abusador y le di sus golpes pero vino la directora y nos separo yo le grite que no me iba a dejar, después nos castigaron a los dos y no es justo, yo no tuve la culpa”

Adaptación:

Personajes: Directora, 2 Jóvenes

Un joven entra a la cocina y ve un trozo de torta, lo agarra y se lo empieza a comer, entra el joven dueño de la torta, le grita e insulta, la directora los separa y pregunta: ¿Qué paso muchachos? El muchacho entra a la cocina a buscar algo de comer y luego otro joven entra y empieza a gritar.

Joven A: ¿Qué te pasa, por qué me gritas?

Joven B: Porque te estás comiendo mi torta

Joven A: Yo no sabía que era tu torta, no tenía tu nombre

Joven B: Bueno debí ponerle nombre pero igual era mía y no debiste agarrarla

La directora: Los dos actuaron impulsivamente, tú debiste preguntar si la torta tenía dueño y tú no debiste gritarle, para la próxima colócale nombre a los regalos que te den para que no hayan confusiones.

- Ejemplo 4:

“Cuando estás fuera del cuarto y entras y ves a uno acostado en mi cama provoca es darle una buena mano para que respete, yo lo paro rapidito le doy su empujón y lo saco de un solo jalón, y le digo que si me hace falta algo lo busco y le doy”.

Adaptación:

Personajes: 2 jóvenes

Un joven entra al cuarto y ve a un compañero acostado en su cama:

Joven A: te he dicho que no me gusta que te acuestes en mi cama, por favor levántate

Joven B: disculpa, es que mi cama estaba desordenada

Joven A: bueno ordena tu cama y acuéstate en ella, pero en la mía no porque me la desordenas

Joven B: ok, está bien mejor me voy a mi cama

- Ejemplo 5:

“Cuando estamos haciendo turno para jugar en la televisión y viene otro y se me colea, así de bravo yo lo empujo y le digo que no sea arrecho que me toca a mí y que le doy su mano si vuelve a hacerlo yo me hago respetar porque si no me agarran”

Adaptación:

Personajes: 2 jóvenes

Están esperando el turno para jugar en la TV y un joven se le colea a otro que se encuentra primero:

Joven A: Yo estaba aquí primero, espera hasta que te toque tu turno

Joven B: Bueno está bien, tienes razón esperaré cuando me toque mi turno

Actividad O: Ensayo conductual

- Las facilitadoras realizarán un ensayo conductual donde simulen una situación en la cual se apliquen los componentes de la aceptación asertiva de forma inadecuada, luego una pareja de jóvenes realizarán el ejemplo de forma adecuada.

- Ejemplo 6:

Personajes: 1 vendedor (a), 1 comprador (a)

Una chica pide un café en una panadería, la vendedora se encuentra hablando con otra y le da lo que pide la chica, al ver el pedido, éste no era el que había solicitado.

Compradora: esto no fue no lo que había pedido, claro pero como estas distraída. Vendedora: bueno pero no se altere, baje la voz señorita, porque mi jefe me va a regañar

Compradora: yo no bajo la voz, dame lo que pedí

Vendedora: (se queda callada) y le da el pedido en voz baja y mirando al suelo.

Compradora: lo agarra de la mesa y se va.

Actividad R: Role playing

- Los adolescentes representarán situaciones de la vida diaria poniendo en práctica los elementos de oposición asertiva.

“A mí me mandan cada rato a limpiar, siempre a mí, a los demás los dejan días sin hacer eso y cuando yo digo que no quiero, me regañan, la directora se pone a hablar conmigo y yo no quiero eso yo no quiero que me tengan sometido por eso voy y grito que no quiero hacer nada que me da rabia, que los odio, pero igual termino limpiando”.

Adaptación:

Personajes: Directora, 1 joven

La directora manda a limpiar a uno de los jóvenes, éste se molesta y dice que porque tiene que limpiar él, que ya lo ha hecho 3 veces en esa semana por lo que no es justo que vuelva a hacerlo, a lo cual la directora señala que no se había dado cuenta que había escogido para limpiar a la misma persona, y la directora busca a otro chico para que realice el trabajo de limpieza.

Lista de chequeo

Nombre: _____

Edad: _____

	Si	No	Observaciones
Componentes no verbales			
Mirada/ Contacto ocular			
Mira al emisor cuando habla			
Mira al receptor cuando habla			
Postura			
Acercamiento con la persona que interactúa. inclinación del cuerpo hacia delante			
Retirado de la persona con la cual interactúa, se inclina hacia atrás o a un lado.			
Expansión: Cabeza y tronco erectos, expansión del pecho, hombros elevados.			
Contracción: Tronco inclinado hacia delante, cabeza pecho hundidos, hombros que cuelgan.			
Gestos			
Presencia de expresiones faciales			
Movimiento de manos			
Movimientos de piernas/ pies			
Movimiento de cabeza			
Distancia			
Intima (muy cerca)			
Personal (cerca)			
Social (lejos)			
Expresión corporal			
Componentes paralingüísticos			
Voz			
Volumen Alto			

Bajo			
Moderado			
Variación en el Tono o presencia de inflexión			
Claridad			
Componentes verbales			
Contenido			
Componentes mixtos			
Tomar la palabra			
Ceder la palabra			
Saber escuchar			

Componentes conductuales de las habilidades sociales. (Caballo, 2002)

RUEDA DE PARTICIPACIÓN

- **Duración:** 10 Minutos
- **OBJETIVOS DE LA DINÁMICA:**
 - Facilitar la participación de todos.
 - Estimular la integración y la relación de confianza
- **LUGAR:** salón amplio donde los participantes puedan desplazarse libremente.
- **MATERIALES:** Globos alargados.
Equipo de sonido y CD de música
- **DESARROLLO**



I. Antes del evento, el Facilitador explicará la dinámica a los adolescentes.

II. El Facilitador les invita a colocarse dentro del círculo formado por los globos, los cuales deberán quedar a la altura de la rodilla.

III. Les indica que al comenzar la música deben bailar al ritmo de la misma, girando en dirección de las agujas del reloj sin que se caiga el círculo de globos.

IV. Cuando el Facilitador crea conveniente quitará la música, en ese momento los jóvenes deberán salir del círculo, el último en salir no seguirá jugando, el juego continua hasta que quede un sólo participante el cual ganará un premio.

Exposición Teórica de la Aceptación Asertiva

Exposición Teórica de la Oposición Asertiva

Entrevista al personal de la Casa Hogar Domingo Savio

- 1) ¿Cuáles son las necesidades detectadas en los jóvenes dentro de la institución relacionadas con la interacción entre ellos?

- 2) ¿Qué conductas inadecuadas se observan en la población de jóvenes que pernoctan en la Institución?

- 3) ¿Qué aspectos considera usted deben ser reforzados a nivel de convivencia entre los adolescentes que pernoctan en la Casa Hogar?

- 4) ¿Cuáles son las debilidades que usted ha detectado en los adolescentes dentro de su interacción con el medio?

- 5) ¿Dentro del proceso de socialización cuáles son los elementos que considera usted deberían ser reforzados?

¡Muchas Gracias!

Ciudadano (a)
Directora de la Casa Hogar Domingo Savio
Presente.

A través de la siguiente le brindamos un cordial saludo y nos dirigimos a usted con el fin de solicitar su autorización para realizar un programa de abordaje en comunicación asertiva con jóvenes que residen en la Casa Hogar Domingo Savio.

El siguiente trabajo constituye un requisito académico de la Escuela de Psicología para optar al título de Licenciado (a) en Psicología mención Clínica.

Consiste en un programa de abordaje que se aplicará de forma gratuita y responsable a un grupo de seis (6) adolescentes con la finalidad de que adquieran habilidades y destrezas en la comunicación que le faciliten establecer interacciones asertivas, lo cual beneficiará no sólo a los participantes sino también a la institución; esta actividad se dará en dos (2) sesiones con una duración de aproximadamente 3 horas académicas cada una.

La investigación cumple con los requerimientos y parámetros exigidos por el Código de Ética profesional del Psicólogo con referencia al desarrollo de las investigaciones científicas.

Agradeciendo de antemano por su valiosa colaboración.

Atentamente,

Lic. Dora Giraldo

C.I

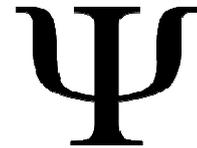
María de los Ángeles Bolívar

C.I: 13.538.071

María Fernanda García Petrizzo.

C.I: 18.587.911

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
PSICOLOGÍA CLÍNICA



Presentación

1.-Datos del Profesional:

Nombre y Apellido: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Área de Especialidad: _____

Años de Experiencia: _____

Cargo Actual: _____

Usted ha sido seleccionado entre un grupo de expertos en el área, como participante para la validación del programa que forma parte de nuestro trabajo de grado; el mismo tiene por título “Comunicación Asertiva en adolescentes con experiencia de calle”. A continuación se exponen una serie de ítems que le invitamos contestar en relación con el programa de abordaje en comunicación asertiva que se anexa, con el fin de evaluar en el mismo los objetivos y procedimientos. Esperamos su colaboración y respuesta en la brevedad posible (1 semana) ya que nuestra investigación se ve afectada por las vacaciones escolares que comienzan en el mes de julio.

1. ¿Considera que el número de sesiones son las adecuadas? (En caso de que su respuesta sea negativa por favor exponga cuántas sugiere)

2. ¿Los objetivos se encuentran redactados adecuadamente? Si__ No__
¿Por qué?

3. ¿Cree que los objetivos se ajustan a la finalidad del programa? Si__ No__
¿Por qué?

4. ¿Los procedimientos y actividades se adecuan a los objetivos planteados?
(En caso de que su respuesta sea negativa por favor exponga qué actividades/ procedimientos sugiere)

5. ¿Cuál es su opinión sobre los procedimientos que se llevarán a cabo? (En caso de que su respuesta sea negativa, ¿Qué cambios sugiere realizar en los procedimientos?)_____

6. ¿Considera que los criterios de evaluación se ajustan a los objetivos planteados?

7. ¿Considera que la redacción es clara y se manejan los términos adecuados?

8. ¿Considera que el cuestionario de asertividad es el más adecuado? ¿Cuál sugiere?

Recomendaciones:

!!! Gracias por su colaboración!!!