

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
Comisión de Estudios de Postgrado
Área de Psicología
Dinámica de Grupos



**PROGRAMA PARA ESTIMULAR LA ASERTIVIDAD EN LOS
TRABAJADORES DE UN DEPARTAMENTO DE LA EMPRESA GRUPO
PROD&KHYM, S.A.**

Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de Especialista en
Dinámica de Grupos.

Tutora: Prof. Daniella Castarlenas

Autora:
Paula G Guzmán A.
C.I. V.-12.828.834

Caracas, junio de 2018

DEDICATORIA

A mis padres por apoyarme en todos mis inventos.

¿Y ahora qué se te va a ocurrir?

Ten mejor un hijo, ¡Jajajajaja!

A mi hermano, lejos pero cerca, ¡Somos uno!

Paula Gabriela Guzmán Alcalá.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por ser mi compañero fiel en todo momento, por guiarme de la forma más conveniente para mi crecimiento personal y profesional, por poner en mi camino personas maravillosas que me permiten ser cada día mi mejor versión. Gracias Dios porque todo tiene su momento preciso y pude realizar esta especialización que desde hace un tiempo deseaba hacer.

Gracias a mis padres por su apoyo y solidaridad, por animarme a cumplir mis metas y a hacer realidad mis sueños. A mi hermano que aun en la distancia está pendiente de cada uno de mis pasos y de celebrar mis logros. ¡Los amo!

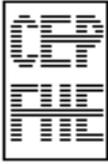
Gracias a mi tutora la Profesora Daniella Castarlenas, por su apoyo desinteresado, por ser guía para la culminación del trabajo de grado, atenta en todo momento a los detalles. Muy agradecida por querer que todo saliera bien en el menor tiempo posible. Honro en ella su vocación docente y profesionalismo.

Gracias a todos mis profesores, de cada uno aprendí sobre la dinámica de grupos, la facilitación, sobre el ser humano, los llevo en mi corazón. Gracias queridos profesores: Claudia, Sixta, Daniella, Gloria, Lili, Rosa y Ángel.

Muy agradecida con el grupo de trabajadores de la Gerencia de Administración de Prod&Khym, S.A. por su disposición, apoyo y colaboración para el desarrollo del Programa de intervención para estimular la Asertividad en el grupo que conforma esa área de trabajo.

A mis compañeros por permitirme aprender de cada uno de ellos sobre la práctica de la Dinámica de Grupos y de las distintas formas de actuar en determinadas situaciones a lo largo de nuestro aprendizaje como facilitadores, aunque para mi eran un grupo extraño, los quiero y los llevo en mi corazón, Melisa, Norma, Marling, Mary Flor, Yumiko, Gabriel, Ronald, Jorge y David.

Paula Gabriela Guzmán Alcalá



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
Comisión de Estudios de Postgrado
Área de Psicología
Dinámica de Grupos



**PROGRAMA PARA ESTIMULAR LA ASERTIVIDAD EN LOS
TRABAJADORES DE UN DEPARTAMENTO DE LA EMPRESA GRUPO
PROD&KHYM, S.A.**

Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de Especialista en Dinámica de Grupos.

Tutora:

Prof. Daniella Castarlenas

Autora:
Paula G Guzmán A.
C.I. V.-12.828.834

Caracas, junio de 2018

Índice de Contenidos

	pp	
Resumen	vii	
Introducción	7	
CAPITULO		
I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9	
Contexto organizacional	10	
Descripción del Grupo	12	
Diagnostico	13	
Fuentes de Información consultadas	13	
Instrumentos y procedimientos de recolección de datos	14	
Síntesis de la información recabada	14	
Análisis de la información recabada	22	
Objetivos de la investigación	30	
Justificación de la investigación	31	
CAPITULO		
II MARCO DE REFERENCIA.	32	
Antecedentes	32	
Marco teórico o referencial	35	
III MARCO METODOLÓGICO		47
Tipo de investigación	47	
Diseño de investigación	47	
Técnicas de recolección de información	48	
Tipo de análisis	48	
IV PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.		50
Variable dependiente	50	
Variable Independiente	55	
Descripción	55	
Propósito	56	
Factibilidad	56	
Justificación del programa de intervención	56	
Objetivos del programa de intervención	57	
Plan de sesión	59	
V RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN		76
Resumen del Proceso de Intervención	76	
Efectos del Programa de Intervención	133	
Discusión y análisis de los resultados	159	

VI CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	166
---	-----

Referencias	169
Anexos	171

Índice de tablas	PP
-------------------------	-----------

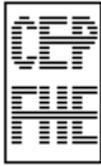
Tabla 1 Respuestas a la pregunta n° 1 del cuestionario de preguntas abiertas	15
Tabla 2 Respuestas a la pregunta n° 2 del cuestionario de preguntas abiertas	16
Tabla 3 Respuestas a la pregunta n°3 del cuestionario de preguntas abiertas	17
Tabla 4 Respuestas a la pregunta n° 4 del cuestionario de preguntas abiertas	18
Tabla 5 Respuestas a la pregunta n° 5 del cuestionario de preguntas abiertas	19
Tabla 6 Respuesta a la pregunta n° 6 del cuestionario de preguntas abiertas	20
Tabla 7 Respuestas a la pregunta n°7 del cuestionario de preguntas abiertas	20
Tabla 8 Respuesta a la pregunta n° 8 del cuestionario de preguntas abiertas	21
Tabla 9 Respuesta a la pregunta n°9 del cuestionario de preguntas abiertas	22
Tabla 10 Indicadores organizados por variables	23
Tabla 11 Mapa de variables	53
Tabla 12 Frecuencia del indicador Expresión de Sentimientos	137
Tabla 13 Registro de indicador Expresión de Sentimientos	139
Tabla 14 Registro del indicador reforzar	140
Tabla 15 Registro del indicador Congruencia	141
Tabla 16 Registro del indicador Aclarar	142
Tabla 17 Registro del indicador Contacto	143
Tabla 18 Registro del indicador Postura	144
Tabla 19 Frecuencia del indicador realizar Peticiones y Responder correctamente las críticas	150
Tabla 20 Registros del indicador Caracteriza	152
Tabla 21 Registros del indicador Aclara	153

Índice de Figuras	
--------------------------	--

Figura 1 Organigrama de la organización	12
--	----

Índice de Gráficos	
---------------------------	--

Gráfico 1 Identificación de la variable a intervenir	26
Grafico 2 Evaluación del taller	130
Grafico 3 Frecuencia grupal del indicador Expresión de Sentimientos	135
Grafico 4 Porcentaje de variación de los indicadores por participantes	145
Grafico 5 Frecuencia grupal del indicador Realizar peticiones y responder Correctamente a las Criticas	148
Gráfico 6 Porcentaje de variación de los indicadores de Realizar Peticiones y Responder Correctamente a la Critica.	158



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
Comisión de Estudios de Postgrado
Área de Psicología
Dinámica de Grupos



**PROGRAMA PARA ESTIMULAR LA ASERTIVIDAD EN LOS
TRABAJADORES DE UN DEPARTAMENTO DE LA EMPRESA GRUPO
PROD&KHYM, S.A.**

Trabajo de Especial de Grado Presentado para optar al Título de
Especialista en Dinámica de Grupos

Autora: Paula Guzmán

Tutora: Daniella Castarlenas

Fecha: Caracas, febrero de 2018.

El objetivo general de esta investigación consistió en determinar los efectos de un programa de intervención orientado a estimular el manejo asertivo de las relaciones en un grupo de trabajadores del Departamento de Administración de la empresa Prod&KhyM, S.A. bajo el enfoque de Olga Castanyer (1999), se plantearon como objetivos específicos diseñar, aplicar y evaluar la efectividad del programa de intervención. El diseño del programa se basó en el diagnóstico, el cual reflejó comportamientos asociados a niveles bajos de asertividad. La variable dependiente se definió según el planteamiento teórico de Olga Castanyer (1999) quien menciona la asertividad como la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a otras personas; planteándose como dimensiones el desarrollo de esta investigación en la expresión de los sentimientos, en realizar peticiones y responder correctamente a las críticas. Para la aplicación del programa se emplearon herramientas teórico-prácticas y vivenciales basadas en técnicas de Dinámica de Grupos, y su procesamiento se realizó bajo el enfoque de la psicoterapia Gestalt. Metodológicamente se trata de una investigación de campo, de tipo evaluativa, con un diseño cuasiexperimental de pre-postest. Para efectuar la medición se construyeron un conjunto de indicadores conductuales para cada una de las dimensiones planteadas. El aporte de la investigación es esencialmente práctico, ya que permite resolver situaciones cotidianas de la institución y teóricas ya que se efectúa un manejo novedoso en relación a las dimensiones planteadas para efectuar el entrenamiento. Los resultados arrojaron un incremento significativo de los indicadores de cambio y el cumplimiento satisfactorio de los objetivos planteados en el programa.

Palabras claves: Dinámica de grupos, Asertividad, Expresar sentimientos, Realizar peticiones, Responder correctamente a la crítica.

Introducción

Un grupo es definido por Shaw (1979) como un cierto número de personas que se comunican a menudo entre sí durante un período de tiempo, y que son lo bastante pocas como para que cada persona pueda comunicarse con todas las demás no indirectamente, mediante intermediarios, sino cara a cara. Para Shaw (1979), la composición del grupo es una variable significativa para el proceso grupal, partiendo de las relaciones interpersonales específicas que se presentan en estos grupos; la relación interpersonal implica el grado de asertividad de cada uno de los miembros del grupo, considerando la asertividad de acuerdo a lo planteado por Olga Castanyer (1999) como, la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a otras personas. En la Dinámica de Grupos, la asertividad es de gran importancia para analizar las experiencias de los miembros de un grupo para contribuir a la sana comunicación y mejora del vínculo de cada uno de ellos.

La realización de este estudio pretendió determinar los efectos de un programa de intervención para estimular el manejo asertivo de las relaciones en un grupo de trabajadores del Departamento de Administración de la empresa Prod&Khym. S.A., bajo el enfoque de Olga Castanyer (1999), apoyado en la Dinámica de Grupos y en los principios básicos de la psicoterapia Gestalt para abordar el procesamiento de cada actividad.

El propósito del programa de intervención fue proporcionar herramientas teórico-prácticas sobre asertividad y manejo de las emociones bajo el enfoque de Olga Castanyer orientadas a que los participantes logren integrar a su comportamiento destrezas comunicacionales.

El presente trabajo está estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I. planteamiento del problema, en este se especifica la información relacionada al contexto organizacional, descripción del grupo, diagnóstico, fuentes de información consultadas, métodos de recolección de información, síntesis y análisis de la información recabada para el diagnóstico, formulación del problema de investigación, objetivos de la investigación y justificación.

En el Capítulo II. Marco referencial, se presentan los antecedentes del tema a investigar, el origen de la dinámica de grupos y concepto, en relación al grupo se alude el concepto, fases de desarrollo de un grupo, conceptos de asertividad, enfoque Gestalt.

El Capítulo III. Comprende el marco metodológico, se describe la metodología que se empleó en la investigación y su diseño, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los tipos de análisis.

El Capítulo IV. Se detalla la propuesta de intervención, las variables dependiente e independiente y los objetivos del programa de intervención.

El Capítulo V. se presenta los resultados de la intervención realizada, sus efectos, el análisis y discusión de los resultados.

En el Capítulo VI. Se muestran las conclusiones, limitaciones y recomendaciones de la investigación.

Para finalizar el trabajo, se encuentran las referencias y los anexos como el cuestionario aplicado para el diagnóstico, las guías de observación empleadas para cada sesión donde se registraron los indicadores de cambio durante el pretest y el postest y finalmente el manual del facilitador.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Esta investigación se inició con un diagnóstico al grupo de trabajadores de la Gerencia de Administración de la empresa Grupo Prod&Khym, S.A; para conocer la necesidad a ser intervenida, resultando ser la variable asertividad, desde las dimensiones Expresión de Sentimientos, Realizar Peticiones y Responder Correctamente a la Critica; entendiéndose como una problemática que genera consecuencias en la sana comunicación entre los miembros del grupo y no entregar la información a tiempo, se crean chismes y choque de caracteres, no hay honestidad al expresar los sentimientos hacia el otro, afectando por ende en el logro de los objetivos. Es necesaria la intervención para estimular la asertividad a la brevedad posible, para evitar mayores consecuencias que perturben el desarrollo de las actividades diarias, afectando la productividad individual y grupal.

A continuación, se abordarán los elementos empleados para la elaboración del diagnóstico, tales como el contexto organizacional, la descripción del grupo, las fuentes de información consultadas, los métodos de recolección de información, el análisis de la información recabada, la formulación de la pregunta de investigación, los objetivos tanto generales como específicos, lo que permitió conocer la variable a intervenir en este grupo.

Contexto Organizacional

La investigación se realizó en el Grupo Prod&Khym, S.A. es una organización privada, ubicada en la Tercera transversal de Los Ruices Norte Edificio Segre piso 3, ala Sur. Urb. Los Ruices Municipio Sucre, del estado Miranda. Se estableció contacto con esta empresa a través de una persona que labora allí y facilitó la comunicación con su jefe para plantearle la realización del proyecto con su grupo, mostrando un gran interés por el trabajo y el aporte que pudiese dejarles. Fue así como se inició este vínculo y luego de reuniones con el Gerente de Administración para detallar los pasos a seguir en el desarrollo del taller para su personal, se acordó la fecha para la aplicación del cuestionario y las entrevistas a los informantes claves, así como para la observación del grupo durante su jornada laboral. Posteriormente hubo una reunión para informarle sobre la variable a intervenir y fijar la fecha para el taller. En todo momento el personal estuvo muy dispuesto a colaborar y estaban deseosos de asistir al taller.

Grupo Prod&Khym, S.A. fue fundada en junio 2002, con la intención de proporcionar tecnología de punta. Mantiene su búsqueda permanente de mejor competitividad en el mercado de análisis químico para así brindar excelentes productos que garanticen análisis de altísima calidad y confiabilidad.

Ofrece el mejor servicio y soporte integral a los clientes que emplean la herramienta de analítica e instrumentación en sus estudios científicos y de medición, orientándolos de acuerdo a la exigencia del mercado nacional y los estándares internacionales de calidad en armonía con el medio ambiente.

Grupo Prod&Khym, S.A se esmera en mantener un excelente estándar de vida de su personal, compartiendo su éxito empresarial con la comunidad.

Brinda los mejores productos, servicios y soluciones confiables de alta tecnología analítica e instrumental; cumpliendo con altos estándares de calidad y apoyando el desarrollo de los productos de primera necesidad, vitales para el avance socio económico del país. Están orientados a las exigencias del mercado nacional y los estándares internacionales de calidad en armonía con el medio ambiente. Enfocados en la mejora continua de las capacidades técnicas de su personal, así como de la actualización de su portafolio de productos con el fin de ofrecer soluciones integrales a sus clientes.

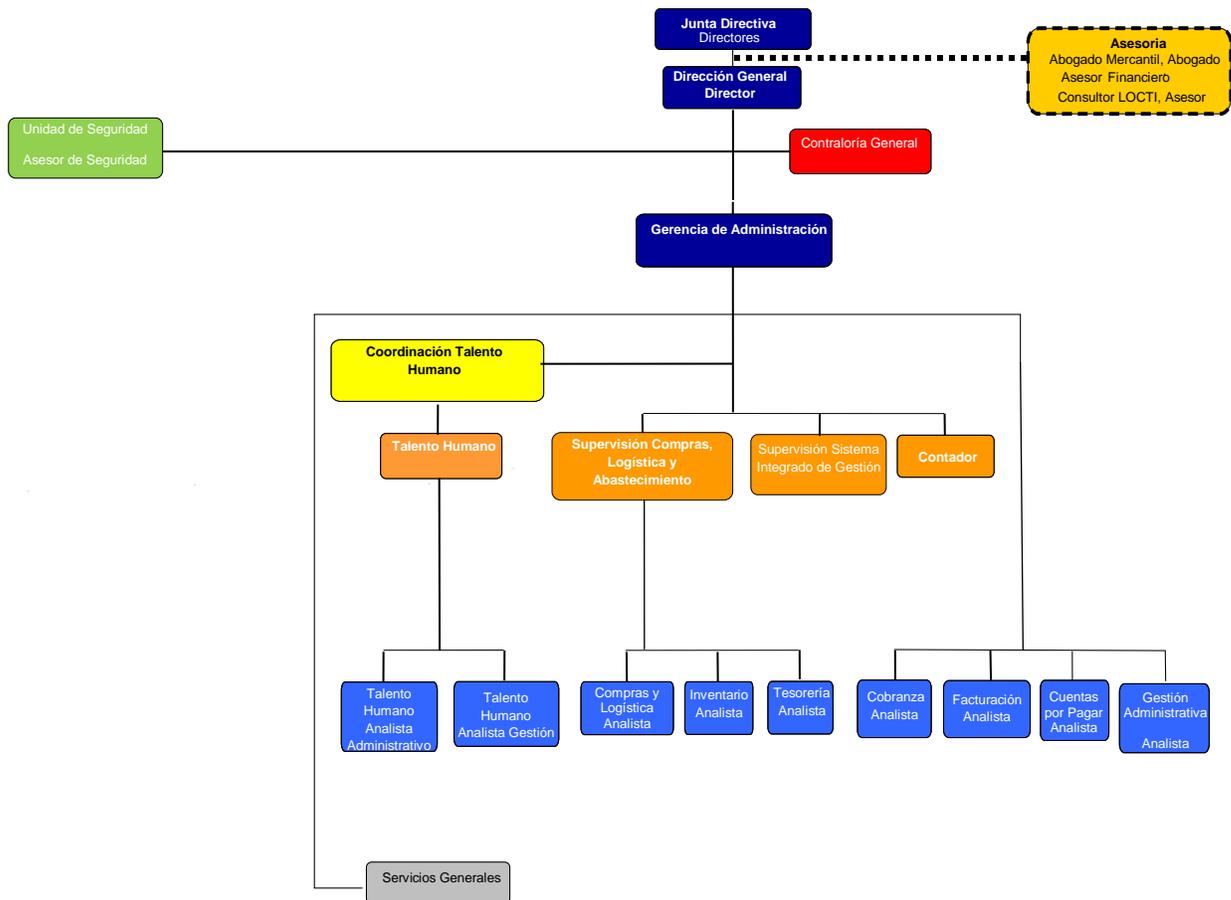
Su Misión es: Garantizar la satisfacción del cliente de forma solidaria y comprometida, brindando los mejores productos, servicios y soluciones confiables de alta tecnología para los laboratorios de análisis físico-químicos; cumpliendo con altos estándares de calidad, responsabilidad social y armonía con el ambiente.

Su Visión: Permanecer en el primer lugar del mercado venezolano ofreciendo productos, servicios y soluciones en analítica instrumental, conservando un compromiso permanente con la satisfacción del cliente, el desarrollo social y el ambiente.

Sus Valores: Responsabilidad: eje fundamental de la convivencia social, relaciones interpersonales con el cliente interno y externo y el medio ambiente. Solidaridad: Grupo Prod&Khym, S.A., fundamenta la solidaridad en cada uno de sus

procesos para lograr la satisfacción del cliente y la excelencia en el servicio.
 Compromiso: como elemento fundamental para responder a las necesidades del cliente interno y externo de forma responsable, honesta y eficaz, sin desconocer su interrelación con el ambiente y la sociedad.

Figura 1
 Organigrama de la Gerencia de Administración



Descripción del grupo

Se trata de un (1) grupo de diez (10) trabajadores que conforman la Gerencia de Administración, con edades comprendidas entre los 42 y 19 años, profesionales con estudios de T.S.U. y Licenciados, los cargos que desempeñan son: Contralor interno, Analista de Compras, Analista de Tesorería, Analista de Inventarios, Analista de Cuentas por Pagar, Analista de Cobranzas, Contador, Gerente Administrativo y Asistente Administrativo. Son cuatro (04) varones y seis (06) hembras, cinco (05) de estos trabajadores tiene laborando en la empresa entre ocho (08) y cinco (05) años, los otros cinco (05) tienen una antigüedad que va entre los cuatro (04) años y menos de un (01) año. Este grupo puede categorizarse como un grupo de trabajo formalmente organizado, heterogéneo y cerrado. Según los planteamientos de Sbandi (1977), es un grupo primario, dado que las relaciones entre los miembros son cara a cara; es un grupo pequeño; Sus actividades las realizan dentro de las instalaciones de la empresa, teniendo cada uno un espacio acondicionado para sus labores, iluminado, con aire acondicionado y mobiliario adecuado, compartiendo una misma sala de lunes a viernes con un horario comprendido de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:00 pm

Diagnóstico

Fuentes de información consultadas

Para el diagnóstico se consultaron dos (2) fuentes de información: los informantes claves y el grupo foco.

Métodos de recolección de información

Con los informantes claves se empleó la entrevista semiestructurada como método de recolección de información, la cual es definida por Kerlinger y Lee (2002), como “una situación cara a cara entre dos personas, en la que el entrevistador formula preguntas al entrevistado para obtener respuestas pertinentes al problema de investigación” (p.631),

El abordaje del grupo foco se efectuó a través de un cuestionario auto administrado el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2006) como:

“El cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos. Pero la forma de autoadministración puede tener distintos contextos: individual, grupal o por envío...” (p. 235) y las observaciones no estructuradas y no participantes realizadas por la facilitadora, Hernández, Fernández y Baptista (2006), consideran la observación como “un registro sistemático, valido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas que permite estar en contacto directo con la realidad tangible, objeto de estudio” (p.37).

Tanto el cuestionario como el guión de entrevista empleados para recabar la información para el diagnóstico (anexos), se diseñaron con preguntas abiertas orientadas a determinar las necesidades del grupo en los ámbitos: desarrollo y crecimiento, relaciones interpersonales, funcionamiento y ejecución de tareas en función de aquellas características de los individuos que facilitan u obstaculizan dichas áreas.

Síntesis de la información recabada

A continuación, se presentan los datos obtenidos a través de los diferentes instrumentos de recolección de información empleados para la elaboración del diagnóstico de la variable a intervenir.

Entrevista a los informantes clave:

Se realizó una entrevista semi-estructurada al Gerente de Administración. Entre los aspectos señalados están: “Los integrantes del grupo tienen un alto nivel de compromiso, sin embargo, a algunos hay que recordarles sus funciones. Me gustaría que todos puedan desarrollarse al máximo y que lleguen a ocupar cargos gerenciales, que cada uno conozca en que consiste el trabajo del otro y que se integren más como grupo. Ellos manejan el conflicto de manera directa, se dicen sus cosas y luego liman asperezas, no se quedan de enemigos. Hay un par de personas a las que les cuesta cumplir el horario. Mantienen relaciones cordiales”.

En cuanto a las respuestas emitidas por los miembros del grupo foco al cuestionario, se efectuó la organización y análisis de la información a través del método del análisis de contenido, el cual se efectúa de acuerdo a lo que plantea Hurtado (1998) para realizar una descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de las comunicaciones, de las cuales se pretende obtener una interpretación. Este proceso se efectuó con cada una de las preguntas, teniendo como objetivo fundamental describir las tendencias en el contenido de lo expresado en los cuestionarios e identificar los intereses, valores y actitudes del grupo. A partir de la información obtenida a través del cuestionario se procedió al procesamiento de los datos, empleando la metodología del análisis de contenido, que consiste en reagrupar

las respuestas textuales por cada pregunta y observar la frecuencia de ocurrencia, estableciendo categorías de conductas que se identifican como indicadores. A continuación, se presenta el análisis realizado por pregunta:

Tabla 1

Respuestas dadas a la pregunta N° 1: ¿Describe cómo son en tu opinión, las relaciones interpersonales en su grupo de trabajo?

Indicadores	Respuesta textual	Frecuencia
No son las mejores	"No son las mejores"	1
Profesionales	"Profesionales"	1
Superficiales	"Son más superficiales que intimas"	1
Regular	"Regular"	1
Se expresan	"Todos tenemos oportunidad de expresar lo que pensamos cuando queremos"	1
Chistosas	"Hacen chistes referidos a alguien y me desagrada"	1
Fluidas	"Son fluidas"	1
Unión	"Unidos al momento de alguna reunión o compartir"	1
	"Respetuosas"	
Respeto	"Basadas en el respeto al compañero como persona que tiene valor dentro del grupo de trabajo"	4
	"Respeto al espacio personal y a los bienes"	
	"Son buenas dentro de los límites del respeto"	
Responsabilidad	"Cada quien asume su responsabilidad"	1
Organización	"Dificultades de organización de la logística mínima"	1
	"Tenemos caracteres muy fuertes"	
	"Por pensar diferente chocamos"	
Forma de ser	"Chocan personalidades"	5
	"No son abiertos a la aceptación de cada quien"	

"Hay diferentes formas de ser y actuar sin embargo se manejan de forma adecuada"

Total Frecuencias	19
--------------------------	-----------

Tabla 2

Respuestas dadas a la pregunta N° 2: ¿Qué características tuyas, favorecen las relaciones interpersonales en tu grupo de trabajo? Describe

Indicadores	Respuesta textual	Frecuencia
Mejores relaciones	"Trato de que mejoren las relaciones, pero es difícil por los caracteres"	2
Respeto	"Ayudar a que todos tengan confianza" "Respeto"	1
Comprensión	"Entender a los demás sea cual sea su pensamiento" "Comprensión"	3
Compañerismo	"Empatía" "Compañerismo"	1
Colaboración	"Colaboradora, trato de ayudar en lo que necesiten mi ayuda" "Disposición a colaborar"	3
Cumplidor	"Colaborar en lo que se pide o solicite hacer en grupo" "No dejo trabajo pendiente" "Registro a tiempo mis deberes"	2
Dedicación	"La dedicación a hacer las cosas de la mejor forma sin caer en detalles que afecten los procesos"	1
Discreción	"La discreción"	1
Escucha	"Escuchar"	1
Involucrarse	"En ocasiones intervengo en actividades que por mi experiencia me permiten involucrarme"	1
Adaptación	"Adaptarme al entorno"	1
Total Frecuencias		17

Tabla 3

Respuestas dadas a la pregunta N° 3: ¿Qué características tuyas, pudieran estar afectando el buen desempeño del grupo de trabajo? Explica

Indicadores	Respuesta textual	Frecuencia
Carácter	"Mi carácter, trato de que todo salga lo mejor posible pero no todos están en la misma frecuencia de colaborar"	3
	"Mi carácter, siempre enfocada en lo mío".	
Indiferente	"Mi carácter, no soy muy bromista, no me gusta la burla"	3
	"Indiferencia ante los malos entendidos"	
	"Apatía que quizás causa frustración o ansiedad a los demás"	
Inasistencia	"El ser pasiva en algunas situaciones afecta a los proactivos que esperan que tenga la misma personalidad"	1
	"Cuando falto porque todos los días hay “urgencias” por solicitudes que nos hacen otros departamentos"	
Tiempos de respuesta	"Puedo chocar en los tiempos de respuesta con algunas personas"	1
Expectativas	"Las altas expectativas de que las cosas se hagan con dedicación, afectan al grupo debido a las exigencias"	1
Emociones	"No sé cómo manejar mis emociones de frustración y molestia, me abstraigo y prefiero no conversar"	1
Rigidez	"Rígida con el cumplimiento del horario y eso no es muy agradable para los demás"	1
Sinceridad	"Que digo las cosas que no me gustan y a la gente no le gusta escuchar la sinceridad"	1
Procesos	"Que a pesar de la confianza con algún compañero es importante seguir el procesos como debe ser y eso genera incomodidad"	1
Total Frecuencias		13

Tabla 4

Respuestas dadas a la pregunta N° 4: En tu opinión, ¿Cómo es el desempeño de tu grupo de trabajo?

Indicadores	Respuesta textual	Frecuencia
Bueno	"Bueno con algunas excepciones referentes a la colaboración en el trabajo"	4
	"Bueno, cada uno sabe lo que tiene que hacer y lo hace de la mejor manera"	
	"Bueno, el producto final siempre llega a feliz termino"	
	"En líneas generales bueno"	
Excelencia	"Cada quien se preocupa por llevar su actividad con excelencia"	2
	"Excelente, fluyen con facilidad"	
Confortable	"Confortable, un grupo de trabajo tolerante, dedicado a hacer su trabajo en colaboración"	1
Medianamente bueno	"Medianamente bueno, con un poco de esfuerzo y conciencia humana puede mejorar"	1
Falta de compromiso	"Solo una persona no cumple dentro de los tiempos con su trabajo y se puede notar la falta de compromiso con la empresa"	1
Logros	"A pesar de los detalles se logran los objetivos"	1
Responsabilidad	"Cada uno es responsable de sus labores"	1
Total Frecuencias		11

Tabla 5

Respuestas dadas a la pregunta N° 5: Describe las fortalezas del grupo, que tú consideras favorecen el desempeño laboral.

Indicadores	Respuesta textual	Frecuencia
Colaborar	"Colaboración"	1
Experiencia	"Experiencia"	1
Ética	"Ética"	1
Compromiso	"Compromiso"	3
Disciplina	"Disciplina"	1
Respeto	"Respeto"	2
Compañerismo	"Compañerismo"	2
Unión	"Unión"	3

Dedicación	"Dedicación"	1
Coordinación	"Coordinación"	1
Especialización	"Especialización de los principales actores del proceso"	1
Amor al trabajo	"Amor al trabajo"	1
Comunicación	"Comunicación"	2
	"Edades similares lo que facilita la comunicación"	
Responsabilidad	"Responsabilidad"	1
Trabajo en equipo	"Trabajo en equipo"	1
Solidaridad	"Solidaridad"	1
Liderazgo	"Liderazgo situacional"	1
Lealtad	"Lealtad"	1
Total Frecuencias		25

Tabla 6

Respuestas dadas a la pregunta N° 6: Describe las debilidades del grupo, que tu consideras afectan de forma negativa el desempeño laboral

Indicadores	Respuesta textual	Frecuencia
Colaboración	"Colaboración"	1
Falta de compromiso	"Falta de compromiso"	1
Impuntualidad	"Impuntualidad"	1
Falta de iniciativa	"Falta de iniciativa"	1
Chisme entre mujeres	"Chisme entre mujeres"	1
Abuso de confianza	"Abuso de confianza"	1
Falta de comunicación	"Falta de comunicación"	1
Forma de ver las cosas	"Muchas veces la forma de ver las cosas"	1
División del grupo	"División del grupo"	1
Inasistencia	"Inasistencia"	1
Trabajo ajeno	"Hacer el trabajo del que falta"	1
Deshonestidad	"Deshonestidad al expresar con sinceridad y valentía lo que le disgusta del otro"	1
Lo personal - Laboral	"No separar lo personal de lo laboral"	1
Madurez	"Madurez para asumir responsabilidades"	1
Aceptar diferencias	"Falta de aceptación en diferencias de personalidad"	1
Total Frecuencias		15

Tabla 7

Respuestas dadas a la pregunta N° 7: Describe las características positivas de tu grupo que contribuyen al desarrollo del mismo.

Indicadores	Respuesta textual	Frecuencia
Compañerismo	"Compañerismo"	1
Compromiso	"Total compromiso con la colaboración en el trabajo"	4
	"Disposición al trabajo"	
Nos motivamos	"Colaboración"	1
	"Nos motivamos"	
Compartir	"Compartimos ideas"	2
	"Compartir"	
Roles	"Asumimos roles"	1
Respeto	"Respeto"	3
Unidad	"Unión"	3
	"Unidos para realizar cosas urgentes"	
Equipo y Grupo	"Conciencia de grupo"	2
	"Trabajo en equipo"	
Comunicación	"Comunicación"	1
Responsabilidad	"Responsabilidad"	1
Solidaridad	"Solidaridad"	1
Buen sentido del humor del 90% del grupo	"Buen sentido del humor del 90% del grupo"	1
Soñadores	"Soñadores"	1
Total Frecuencias		22

Tabla 8

Respuestas dadas a la pregunta N° 8: Describe las características negativas de tu grupo que limitan el desarrollo del mismo.

Indicadores	Respuesta textual	Frecuencia
Compromiso	"Falta de compromiso"	1
Procesos	"Pereza para aplicar o seguir procesos"	1
Celos	"Celos"	1

Otros	"Atribuciones que le corresponden al jefe, mal tomadas por otros"	1
Comunicación	"La comunicación"	1
Carácter	"El carácter"	2
	"Manejo del carácter y el stress"	
Inasistencia	"Alta inasistencia que en ocasiones afecta el trabajo de los compañeros"	2
	"Inasistencia"	
Competencia	"Competencia y ego entre las mujeres"	1
Autoridad	"Autoridad para poder lograr los objetivos"	1
Madurez	"Falta de madurez"	1
Acuerdo	"Algunas personas no se ponen de acuerdo"	1
Total Frecuencias		13

Tabla 9

Respuestas dadas a la pregunta N° 9: ¿Deseas agregar alguna información adicional sobre tu grupo de trabajo?

Indicadores	Respuesta textual	Frecuencia
Compromiso	"Quisiera que los que no estamos abocados al compromiso con el trabajo, nos esforzáramos más en lograr la total colaboración para que salga el trabajo encomendado por la empresa"	1
Los mejores	"Somos los mejores"	1
Inmadurez	"Inmadurez entre las mujeres del grupo (puntas, conflictos, chismes, algunas no se hablan por periodos cortos)"	1
No respondió	"No respondió"	3
Ambiente laboral	"Excelente ambiente laboral, le gusta pertenecer al grupo"	1
Relación	"Relación ganar- ganar, empresa - empleado"	1
	"Mejorar o nuevas herramientas para la eficacia"	1
Herramientas	"Utilizan las herramientas que tienen eficientemente"	1
Bienestar	"Me siento bien con mis compañeros"	1
Diferencias	"En ocasiones tenemos diferencias pero nada que no se pueda solventar"	1

Grupos	"En todo grupo siempre existen los que se agrupan en función de sus intereses"	1
Total Frecuencias		13

Análisis de la información recabada

Ya agrupados los indicadores se procedió a realizar un análisis teórico de los mismos, en la que se identificaron las variables presentes en el diagnóstico: *Motivación al logro, Autoestima, Comunicación, Asertividad, Trabajo en Equipo y Cohesión*. A continuación, se presenta el resumen de los resultados del análisis:

Tabla 10 Respuestas manifestadas por el grupo a intervenir, organizadas por variables e indicadores.

Variable	Respuesta textual	F	%
	"Hacen chistes referidos a alguien y me desagrada"	1	
	"Tenemos caracteres muy fuertes"	1	
	"Por pensar diferente chocamos"	1	
	"Chocan personalidades"	1	
	"No son abiertos a la aceptación de cada quien"	1	
	"Mi carácter, no soy muy bromista, no me gusta la burla"	1	
	"Indiferencia ante los malos entendidos"	1	
	"El ser pasiva en algunas situaciones afecta a los proactivos que esperan que tenga la misma personalidad"	1	
	"No sé cómo manejar mis emociones de frustración y molestia, me abstraigo y prefiero no conversar"	1	
	"Que digo las cosas Que no me gustan y a la gente no le gusta escuchar la sinceridad"	1	
Asertividad	"Que a pesar de la confianza con algún compañero es importante seguir los procesos como debe ser y eso genera incomodidad"	1	32,76
	"Chisme entre mujeres"	1	
	"Abuso de confianza"	1	
	"Muchas veces la forma de ver las cosas"	1	
	"Deshonestidad al expresar con sinceridad y valentía lo que le disgusta del otro"	1	
	"No separar lo personal de lo laboral"	1	
	"Falta de aceptación en diferencias de personalidad"	1	
	"Manejo del carácter y el stress"	1	
	"Inmadurez entre las mujeres del grupo (puntas, conflictos, chismes, algunas no se hablan por periodos cortos)"	1	
	"No son las mejores"	1	
Cohesión	"Son más superficiales que intimas"	1	22,41
	"Regular"	1	

	<i>"Trato de que mejoren las relaciones, pero es difícil por los caracteres"</i>	1	
	<i>"Mi carácter, trato de que todo salga lo mejor posible pero no todos están en la misma frecuencia de colaborar"</i>	1	
	<i>"Bueno con algunas excepciones referentes a la colaboración en el trabajo"</i>	1	
	<i>"Solo una persona no cumple dentro de los tiempos con su trabajo y se puede notar la falta de compromiso con la empresa"</i>	1	
	<i>"Colaboración"</i>	1	
	<i>"Falta de compromiso"</i>	1	
	<i>"División del grupo"</i>	1	
	<i>"Falta de compromiso"</i>	1	
	<i>"Quisiera que los que no estamos abocados al compromiso con el trabajo, nos esforzáramos más en lograr la total colaboración para que salga el trabajo encomendado por la empresa"</i>	1	
	<i>"En todo grupo siempre existen los que se agrupan en función de sus intereses"</i>	1	
	<i>"Apatía que quizás causa frustración o ansiedad a los demás"</i>	1	
	<i>"Impuntualidad"</i>	1	
	<i>"Falta de iniciativa"</i>	1	
Motivación al Logro	<i>"Inasistencia"</i>	1	12,07
	<i>"Alta inasistencia que en ocasiones afecta el trabajo de los compañeros"</i>	1	
	<i>"Inasistencia"</i>	1	
	<i>"Mejorar o nuevas herramientas para la eficacia"</i>	1	
Trabajo en	<i>"Dificultades de organización de la logística mínima"</i>	1	18,97

Equipo	<i>"Cuando falto porque todos los días hay “urgencias” por solicitudes que nos hacen otros departamentos"</i>	1	
	<i>"Puedo chocar en los tiempos de respuesta con algunas personas"</i>	1	
	<i>"Las altas expectativas de que las cosas se hagan con dedicación, afectan al grupo debido a las exigencias"</i>	1	
	<i>"Rígida con el cumplimiento del horario y eso no es muy agradable para los demás"</i>	1	
	<i>"Medianamente bueno, con un poco de esfuerzo y conciencia humana puede mejorar"</i>	1	
	<i>"Hacer el trabajo del que falta"</i>	1	
	<i>"Pereza para aplicar o seguir procesos"</i>	1	
	<i>"Atribuciones que le corresponden al jefe, mal tomadas por otros"</i>	1	
	<i>"Autoridad para poder lograr los objetivos"</i>	1	
	<i>"Algunas personas no se ponen de acuerdo"</i>	1	
Comunicación	<i>"Falta de comunicación"</i>	1	3,45
	<i>"La comunicación"</i>	1	
Autoestima	- <i>"Mi carácter, siempre enfocada en lo mío".</i>	1	10,34
	<i>"Madurez para asumir responsabilidades"</i>	1	
	- <i>"Celos"</i>	1	
	- <i>"El carácter"</i>	1	
	- <i>"Competencia y ego entre las mujeres"</i>	1	
	- <i>"Falta de madurez"</i>	1	
Total respuestas:		58	100,00

Gráfico 1

Identificación de la variable a intervenir, de acuerdo a variables y porcentajes.



Fuente: cuestionarios aplicados al grupo foco

Una vez efectuado el análisis de contenido, siguiendo los planteamientos de Hurtado (1998) se revisaron las respuestas de valencia negativa con mayor frecuencia de aparición, para ello se agruparon en categorías que permitieron determinar la mayor o menor incidencia de las variables susceptibles a ser intervenidas, mediante su contraste con los planteamientos teóricos empleados para abordar los procesos grupales de conflicto, comunicación, motivación al logro, trabajo en equipo, cohesión, asertividad y autoestima.

A continuación, se revisa la descripción de cada una de las variables y los indicadores manifestados por los miembros del grupo, a fin de sustentar la necesidad a ser intervenida.

La primera variable identificada con una frecuencia del 3,45% es la Comunicación, la cual es definida por Satir (1985) como “el conjunto de actos de lenguaje que se producen en la interacción. Incluye gestos y los discursos, a su vez pueden referirse a enunciados, preguntas, pedidos, órdenes, sugerencias, demostración de emociones, posiciones y actitudes”, manifestada en verbatim como “Falta de comunicación” y “comunicación”.

Seguidamente con un porcentaje de 10,34% se ubica la variable Autoestima, relacionada con la auto imagen o el auto concepto, y son los conocimientos y sentimientos que el individuo tiene sobre sí mismo (Satir 2002). Los verbatim relacionados fueron: “madurez para asumir las responsabilidades”, “competencia y ego entre las mujeres”, “falta de madurez”, "Mi carácter, siempre enfocada en lo mío", indicadores que coinciden con los planteamientos de Yagosesky (1998) quien señala que las personas con baja autoestima tienden a juzgar a quienes les rodean, ser competitivos en sus relaciones interpersonales, envidiosos, poco espontáneos e individualistas.

En tercer lugar se ubica la variable Motivación al Logro con 12,07%, la cual es definida por Romero (1991) como la red de conexiones cognitivo-afectivas relacionadas con el desarrollo personal, implicando un uso exigente de capacidades y destrezas para el beneficio personal y colectivo; la misma se evidenció a través de

expresiones como: “Falta de iniciativa”, “apatía que quizás causa frustración o ansiedad en los demás”, “Alta inasistencia que en ocasiones afecta el trabajo de los compañeros”, “Inasistencia” “Mejorar o nuevas herramientas para la eficacia”.

La variable Trabajo en Equipo, ocupó el 4to lugar con una frecuencia de aparición de 18,97%, este proceso es definido por Surdo (1998) como “un modelo de participación en el que se lleva a cabo una tarea, integrando en el proceso la interrelación, las habilidades y las responsabilidades de sus miembros” (p.25). Las expresiones manifestadas por el grupo al respecto son: “Dificultades de organización de la logística mínima”, “Cuando falto porque todos los días hay “urgencias” por solicitudes que nos hacen otros departamentos”, “Puedo chocar en los tiempos de respuesta con algunas personas”, “Las altas expectativas de que las cosas se hagan con dedicación, afectan al grupo debido a las exigencias”, “Rígida con el cumplimiento del horario y eso no es muy agradable para los demás”, “Medianamente bueno, con un poco de esfuerzo y conciencia humana puede mejorar”, “Hacer el trabajo del que falta”, “Pereza para aplicar o seguir procesos”, entre otros. Para Morales (2000) la falta de trabajo en equipo obedece a la falta en una o varias de las competencias necesarias para que los equipos sean eficientes, a saber, las competencias personales, comunicacionales y para los procesos entre otras.

La Cohesión que es definida por Shaw (1979) como el grado en que los miembros de un grupo se sienten atraídos mutuamente y sienten satisfacción por pertenecer al mismo, fue la 5ta variable detectada con mayor frecuencia obteniendo un 22,41% de las respuestas, con verbalizaciones tales como: “Bueno con algunas

excepciones referentes a la colaboración en el trabajo”, "División del grupo", "Falta de compromiso", "Quisiera que los que no estamos abocados al compromiso con el trabajo, nos esforzáramos más en lograr la total colaboración para que salga el trabajo encomendado por la empresa", "En todo grupo siempre existen los que se agrupan en función de sus intereses”, entre otras. Estos indicadores, se relacionan con los planteamientos de Shaw (1979) quien señala que, a menor interacción, la cohesión del grupo tenderá a ser baja, situación que para este autor está directamente vinculada con los procesos comunicacionales.

Por último con un 32,76%, se encontró la variable Asertividad, definida por Castanyer, (1999) como “la capacidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular, ni manipular a los demás”, se evidenció en las respuestas con verbalizaciones como: “hacen chistes referidos a alguien y me desagrada”, “no son abiertos a la aceptación de cada quien”, "El ser pasiva en algunas situaciones afecta a los proactivos que esperan que tenga la misma personalidad", "No sé cómo manejar mis emociones de frustración y molestia, me abstraigo y prefiero no conversar" "Que digo las cosas Que no me gustan y a la gente no le gusta escuchar la sinceridad", "Que a pesar de la confianza con algún compañero es importante seguir los procesos como debe ser y eso genera incomodidad" "Chisme entre mujeres" y “No separar lo personal de lo laboral” entre otras.

Formulación del problema de investigación

La interrogante que se presenta en esta investigación es: ¿Qué efecto tendrá un programa de intervención orientado a estimular la asertividad en las relaciones de

un grupo de trabajadores del departamento de administración de la empresa Grupo Prod&Khym, S.A.?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar los efectos de la aplicación de un programa de intervención orientado a estimular la asertividad en las relaciones de un grupo de trabajadores del Departamento de Administración de la empresa Prod&Khym, S.A. bajo el enfoque de Olga Castanyer (1999).

Objetivos Específicos

1. Diseñar un programa de intervención orientado a estimular la asertividad en las relaciones de un grupo de trabajadores del Departamento de Administración de la empresa Prod&Khym, S.A. bajo el enfoque teórico de Olga Castanyer (1999).

2. Aplicar un programa de intervención orientado a estimular la asertividad en las relaciones de un grupo de trabajadores del Departamento de Administración de la empresa Prod&Khym, S.A. bajo el enfoque teórico de Olga Castanyer (1999).

3. Evaluar los efectos del programa de intervención orientado a estimular la asertividad en las relaciones de un grupo de trabajadores del Departamento de Administración de la empresa Prod&Khym, S.A. bajo el enfoque teórico de Olga Castanyer (1999).

Justificación de la investigación

Este estudio constituye principalmente una contribución para la solución de un problema práctico, ya que al aportarle a los miembros del grupo foco herramientas teórico-prácticas sobre la asertividad permitirá que las relaciones interpersonales cotidianas mejoren y por ende elementos como la cohesión y el trabajo en equipo se fortalezcan, al incrementarse la cantidad y la calidad de las interacciones entre los individuos, a la vez que propiciará la fluidez de los procesos que integran el servicio prestado y de la comunicación cotidiana en el Departamento de Administración de la empresa.

Por otro lado, constituye un aporte teórico novedoso para el área de conocimientos de la Dinámica de Grupos, particularmente sobre la asertividad como proceso grupal, puesto que se abordan dimensiones que no habían sido planteadas en programas de intervención previos bajo el enfoque de Olga Castanyer (1999), representando un análisis diferente sobre el entrenamiento de la asertividad en grupos de individuos, que presentan como necesidad la intervención en habilidades sociales como la asertividad para manejar las relaciones cotidianas en el ambiente laboral y las destrezas comunicacionales.

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA

Antecedentes

A partir de la revisión de las investigaciones realizadas en lo relativo a la Asertividad en el ámbito de la dinámica de grupos, se reseña a continuación aquellos trabajos elaborados en los últimos cinco años previos a la elaboración de este estudio. Orta y Tse (2014) presentaron como trabajo especial de grado para Optar al título de Especialistas en Dinámica de Grupos en la Universidad Central de Venezuela una intervención para fortalecer la asertividad en un grupo de trabajadores universitarios, cuyo objetivo general fue determinar los efectos de un Programa de intervención dirigido a mejorar la Asertividad en los trabajadores de la Universidad Nacional Abierta (UNA), planteándose como objetivo específico el diseño, aplicación y evaluación de un Programa de intervención el cual contempla estrategias teórico prácticas y vivenciales enfocados en la dinámica de grupos.

Se trató de una investigación de carácter evaluativo con un diseño cuasi - experimental de un grupo, mediante la aplicación de un Programa de intervención de asertividad con el enfoque de Kelly (1998), en sus dimensiones de oposición y aceptación asertiva, la muestra fue nueve (9) trabajadores universitarios y como conclusión se evidenció la efectividad de la intervención, motivado a que hubo incremento en los indicadores de la respuesta de la oposición asertiva, constituyendo dichos resultados un aporte para la solución de un problema práctico en la institución.

Díaz y Ocariz (2016) presentaron como trabajo especial de grado para optar al título de Especialistas en Dinámica de Grupos en la Universidad Central de Venezuela un programa de Asertividad dirigida a un grupo de docentes de educación inicial, fundamentado en la teoría de Olga Castanyer (2010). El diseño del programa tiene sus bases en el diagnóstico, para lo cual se define la variable bajo el enfoque de Castanyer (2010) como: la capacidad de auto afirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás.

Castanyer (2010) plantea la presencia de dos dimensiones en la asertividad: respuesta asertiva frente a la sumisión y agresividad y respuesta asertiva elemental. En la aplicación del programa utilizaron herramientas teórico- prácticas- vivenciales basadas en técnicas de dinámica de grupos y el procesamiento de las mismas lo hicieron utilizando el enfoque Gestalt. Es un estudio de tipo experimento de campo con un diseño cuasi experimental, los resultados evidenciaron mejoras en la conducta asertiva de los docentes y la integración de herramientas asociadas a la respuesta asertiva frente a la sumisión y la agresividad y respuesta asertiva elemental (derechos asertivos).

A nivel internacional García (2010) realizó un estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de educación social en la Universidad de Huelva, cuyo objetivo fue evaluar la aserción y las habilidades sociales del alumnado en educación social; la población estuvo constituida por 195 sujetos matriculados en dicha carrera, realizó un análisis cuantitativo de los resultados del instrumento escala de habilidades sociales de Gismero (2000), mediante el paquete estadístico SPSS,

constató que el alumnado, se encontraba en la media del constructo habilidad social y asertividad.

Por su titulación el autor considera que estas competencias deben tener un alto porcentaje, por encima de la media. De igual forma, señala el autor que los estudios demuestran que los alumnos que han recibido formación en habilidades sociales, mejoran su conducta interpersonal, asertividad, autoconcepto y autoestima, en este sentido, realizará la segunda parte de su estudio, cuyo objetivo es el diseño e implementación de un programa de intervención en habilidades sociales y asertividad para el alumnado de educación social.

Garrido, Ortega, Escobar y García (2010) realizaron una investigación cuyo objetivo fue explorar el papel de la asertividad en el bajo rendimiento escolar a un grupo de 35 estudiantes de la Universidad autónoma del estado de Hidalgo, México, seleccionados de acuerdo con un muestreo no probabilístico por cuota, a quienes se les aplicó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), de Flores y Díaz-Loving (2004), instrumento de aplicación individual y validado en la población mexicana que evalúa tres dimensiones: asertividad, no asertividad y asertividad indirecta.

Los resultados muestran que los estudiantes son asertivos, mostrando en ocasiones una asertividad indirecta o no asertividad. No obstante, de acuerdo a los resultados es probable que la asertividad si pueda ser una variable condicionante del aprendizaje y pudiese estar relacionado al éxito académico tal como lo refieren algunos estudios relacionados con este tema, dado que las habilidades sociales y entre

ellas la asertividad, son adquiridas y desarrolladas por aprendizaje, recomendando aplicar la investigación a una muestra superior con alumnos tanto de buen como de mal rendimiento.

Marco teórico o referencial

A continuación, se expresarán los conceptos teóricos básicos que serán utilizados en la investigación.

Dinámica de Grupos.

El vocablo *dinámico* proviene de una palabra griega que significa fuerza y la *dinámica de grupos* se refiere al estudio de las fuerzas que actúan en el interior de un grupo, es decir al cómo funciona un grupo. El fundador de la dinámica de grupos fue Kurt Lewin (1890-1947), psicólogo alemán, quien se interesó en la investigación de la psicología de los grupos y las relaciones interpersonales.

La expresión Dinámica de Grupos se emplea con distintas connotaciones. Una de ellas, a la luz de los fenómenos psicosociales que se producen en los grupos y las leyes que los rigen, la entiende como teoría de la interacción humana en los grupos sociales, en un primer nivel, y en un segundo nivel las relaciones intergrupales como una forma más de interacción. Así la dinámica de grupos es un conjunto de conocimientos teóricos y de herramientas en forma de técnicas grupales que permiten conocer al grupo, la forma de conducirlo, aumentar su productividad, afianzar las relaciones internas, y aumentar la satisfacción de los que componen al grupo. Stanford (1982) trata la dinámica de grupos desde las aulas de clase, dimensión

interesante que ha sido menos estudiada y analizada. Se ha manejado que la razón es porque se tiene la idea que en los salones de clase son pocos los grupos que se desarrollan. Pero algo si es cierto: el salón de clase es uno de los espacios más importantes para la vida de una persona.

Por su parte, Cartwright y Zander (1976) definen la Dinámica de Grupos como una filosofía sociopolítica cuyos principios básicos son el liderazgo democrático, un alto nivel de participación por parte de los miembros en la toma de decisiones y el elemento de la cooperación para lograr ventajas sociales, y por lo tanto sería el vehículo para organizar los grupos en el logro de sus objetivos. Estos mismos autores refieren a la Dinámica de Grupos como una metodología que, utilizada en los grupos podrían mejorar las relaciones interpersonales y el nivel de eficiencia.

Sbandi (1977) refiere que la dinámica de grupo puede significar las fuerzas y su conjugación dentro de un grupo o pequeña aglomeración de personas; el sector de la psicología social que investiga las cuestiones de la convivencia en y entre las colectividades. En círculos científicos significa especialmente: 1- un movimiento político ideológico que aspira a fomentar la coexistencia pacífica mediante el estudio de ciertas formas de organización del funcionamiento del grupo. 2- el concepto genérico que abarca una serie de métodos y técnicas que deben ayudar al individuo a conocerse mejor asimismo dentro del reducidos círculos de personas, cuando no se trata de un grupo terapéutico (p. 91).

Grupo

Shaw (1979) hace referencia a la definición de Homans (1959) acerca de un grupo, quien lo define como “un cierto número de personas que se comunican a menudo entre sí durante un período de tiempo, y que son lo bastante pocas como para que cada persona pueda comunicarse con todas las demás no indirectamente, mediante intermediarios, sino cara a cara”.

Shaw (1979) define grupo como “dos o más personas que interactúan mutuamente de modo tal que cada persona influye en todas las demás y esta es influida por ellas” (p.25) caracterizando en el grupo elementos como los subgrupos, los miembros, los canales de comunicación y las barreras.

Fases del Grupo

Para conocer el proceso del grupo foco será analizado bajo el enfoque de Shutz (1971) quien plantea tres fases por las que pasa el grupo en el tiempo:

Fase de inclusión: comienza con la creación del grupo, la preocupación son los límites, relativos a la permanencia y pertenencia. Nace el grupo y cada uno de los miembros se enfrenta buscando un lugar dentro del grupo ya sea para mantenerse dentro o estar fuera, cada uno quiere asumir una identidad y tener la atención de otros, los caracteriza la ansiedad generando respuestas que van desde la timidez la poca iniciativa o el hablar mucho para llamar la atención. Se centran en la energía y los límites. Un grupo energizado es cuando los miembros están comprometidos con

él, hay pertenencia y membresía. Los miembros se encuentran eufóricos y se siente cuando falta algún miembro del grupo y al estar todos hay integridad, esta etapa la caracteriza quienes están dentro sintiéndose parte y quienes están fuera aun estando presentes.

Fase control: comienza la toma de decisiones y el compartir responsabilidades, la distribución del poder y el control. Surge la necesidad de ordenar todo de forma coherente. Una vez resuelta la fase de inclusión, inician los procedimientos para la distribución de la autoridad, liderazgo e influencia, así como la toma de decisiones. El problema principal es tener mucha o poca responsabilidad, así como poca o mucha influencia entre los miembros del grupo. Surge la lucha por el liderazgo, el poder, asumir las normas y procedimientos y todo lo relacionado con la ejecución de la tarea. Los miembros quieren lograr que todos los participantes trabajen para el funcionamiento común de manera más eficiente. En esta etapa surgen los conflictos de roles que fueron adquiridos por cada uno de los miembros en la fase de inclusión. Buscan en esta fase que surja un liderazgo estratégico para potenciar la eficiencia del grupo, en esta etapa incide el liderazgo mostrando quienes están en el poder destacando más que otros.

Fase de afecto: Se intensifican las emociones, positivas o hostilidad, se da la formación de subgrupos, la proximidad y el contacto ayudan a aclarar los sentimientos afectuosos. Una vez satisfechas las necesidades de poder y control, surge el afecto. En esta etapa existen manifestaciones de sentimientos profundos como la simpatía la ternura el apego, también celos. Según las vivencias de cada

miembro mostrarán sus necesidades y establecerán vínculos afectivos con otros o se mantienen a la defensiva teniendo relaciones superficiales, centrados en la tarea.

En esta fase surgen por naturaleza contacto físicos como abrazos, proximidad y cercanía entre los miembros del grupo. Ante la cercanía de la separación planifican reuniones y encuentros, hay resistencia a que el grupo se separe. En esta etapa se muestran los que están más cercanos y los menos interesados en la cercanía al grupo. Cada grupo es único y va manifestando sus cambios y está en cada fase.

Asertividad

El término asertividad fue utilizado por primera vez por Wolpe (1980), “expresión adecuada dirigida hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad”. El término de asertividad por su falta de claridad en su concepto, se entendió en un inicio como agresividad, atrevimiento social, por lo que se abandonó de manera progresiva ese término, denominándolo a fines de los años 70 como “habilidades sociales” Dentro de las habilidades sociales, es importante destacar la asertividad como esencial en todas las facetas de nuestra vida, siendo el principio subyacente a la asertividad el respeto hacia uno mismo y hacia el resto de las personas.

Para Covey (1995) la asertividad es una forma de vida que se hace un hábito profundo, tal cual los hábitos de las personas altamente efectivas, la asertividad se inserta en el primer hábito; el ser proactivo, es el responsable de nuestro propio destino y de nuestras respuestas ante cualquier estímulo de éxito o fracaso que nos

plantee el medio, la asertividad hace que los estímulos que nos llegan sean exactamente los que nos fueron enviados y hace que enviemos aquellos mensajes que en realidad queremos mandar y que son esenciales en nuestro respeto personal y el de los demás. La asertividad es una herramienta o habilidad para acertar en la relación humana, en donde no hay ganadores ni perdedores, hay solo personas que se relacionan en un ámbito de profundo respeto, franqueza y libertad, hay una relación personal de ganar - ganar.

Para Riso (2008) la asertividad es “una herramienta de la comunicación que facilita la expresión de emociones y pensamientos agregando que no es un arma destructiva como la utilizan los agresivos, está diseñada para defender inteligentemente, (...) Al servicio de fines nobles, no sólo se convierte en un instrumento de salvaguarda personal, sino que nos dignifica” (p.14).

Castanyer (1999) define la asertividad como “la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a otras personas”.

Indica Castanyer (1999) que “La persona no-asertiva no defiende los derechos e intereses personales. Respeta a los demás, pero no a sí mismo”, manifiesta pérdida de autoestima y pérdida del aprecio de las demás personas (a veces), falta de respeto de los demás.

De acuerdo con Castanyer (1999), las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a "ganar", sino a "llegar a un acuerdo". Manifiestan habla fluida, seguridad, no se bloquean, no hacen

muletillas, mantienen el contacto ocular directo, pero no desafiante, muestran una comodidad postural.

Expresan sus sentimientos tanto positivos como negativos, se defienden sin agresión, son honestos, muestra capacidad de hablar de propios gustos e intereses, teniendo la capacidad de discrepar abiertamente, mantienen la capacidad de pedir aclaraciones, decir "no" y saber aceptar errores conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás. (Castanyer, 1999, p.18)

Las personas asertivas tienen autoestima buena, no se sienten inferiores ni superiores a los demás, sienten satisfacción en las relaciones y respeto por ellos mismos. La conducta asertiva tendrá unas consecuencias en el entorno y la conducta de los demás: Frenan o desarman a la persona que les ataque. Aclaran equívocos, los demás se sienten respetados y valorados, la persona asertiva que suele ser considerada "buena", pero no "tonta". (Castanyer, 1999, p.18)

Indica Castayer (1999) que para que un mensaje se considere transmitido de forma socialmente habilidosa (asertiva), las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal, es decir, los sujetos asertivos miran más mientras hablan que los sujetos poco asertivos (Castanyer, 1999, p.21).

La persona asertiva adoptará una expresión facial que esté de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir. La postura de acercamiento: indica atención, que puede interpretarse de manera positiva (simpatía) o negativa (invasión) hacia el receptor. La postura de retirada: suele interpretarse como rechazo repulsa o frialdad. La postura erecta: indica seguridad, firmeza, pero también puede reflejar orgullo,

arrogancia o desprecio. La postura contraída: suele interpretarse como depresión, timidez y abatimiento físico o psíquico (Castanyer, 1999, p.22).

Los gestos asertivos son movimientos desinhibidos. Sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad por parte del que habla. Otros componentes paralingüísticos a tener en cuenta una persona asertiva son: Volumen, en una conversación asertiva, éste tiene que estar en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir. El tono asertivo debe de ser uniforme y bien modulado, sin intimidar a la otra persona, pero basándose en una seguridad (Castanyer, 1999, p.22).

Fluidez y perturbaciones del habla: excesivas vacilaciones, repeticiones, etc. pueden causar una impresión de inseguridad, inapetencia o ansiedad, dependiendo de cómo lo interprete el interlocutor. Estas perturbaciones pueden estar presentes en una conversación asertiva siempre y cuando estén dentro de los límites normales y estén apoyados por otros componentes paralingüísticos apropiados (Castanyer, 1999, p.33).

Claridad y velocidad: el emisor de un mensaje asertivo debe hablar con una claridad tal, que el receptor pueda comprender el mensaje sin tener que sobreinterpretar o recurrir a otras señales alternativas. La velocidad no debe ser ni muy lenta ni muy rápida en un contexto comunicativo normal, ya que ambas anomalías pueden distorsionar la comunicación (Castanyer, 1999, p.23).

Kelly (1998) plantea que entre las habilidades sociales se encuentra el entrenamiento en asertividad, el cual define como “la capacidad de un individuo para transmitir a otra persona sus posturas, opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo” (Castanyer, 1999, p. 175).

La asertividad es una respuesta de un individuo a otro, en la cual expresan pensamientos, convicciones o esquemas mentales y sentimientos, que al expresarlos hagan sentir cómoda a la persona que los emite: esta respuesta se da ante un estímulo verbal de un emisor. Al respecto Kelly (1998) señala dos tipos de respuesta: la oposición y aceptación asertiva. Las mismas son definidas como:

Oposición asertiva: "El individuo se opone a o rechaza, la conducta o comentario inaceptable del antagonista y trata de conseguir una conducta más aceptable en el futuro" (Kelly, 1998, p.175).

Aceptación asertiva: "se refiere a la habilidad de un individuo para transmitir calidez y expresar cumplidos opiniones a los demás cuando la conducta positiva de estos lo justifique" (Kelly, 1998, p.175)

Componentes de la oposición asertiva: contacto visual, consiste "en la proporción de tiempo durante el que el cliente mira al interlocutor mientras está hablando" (p.181). El Afecto considera que "el tono emocional debe ser firme, convincente y apropiado a la situación conflictiva; la pasividad extrema y la falta de firmeza emocional o, en el polo opuesto, la hostilidad y la beligerancia constituyen ejemplos de afecto inadecuado" (Kelly, 1998, p.181) y Volumen de voz, considera la emisión de respuestas audibles y claras y puede al igual que el afecto ser evaluado con una escala de siete puntos.

Gestos: Al respecto y para fines de valoración, Kelly (1998) Los define como "un movimiento de manos o brazos de al menos seis pulgadas que tengan lugar

mientras el sujeto está hablando. Pueden contabilizarse ausentes o presentes en cada respuesta tras un comentario del interlocutor" (p.181)

Comprensión de lo que el otro dice expresión del problema: este componente verbal consiste según Kelly (1998, p.181) "en una expresión por parte del cliente que indique la existencia y naturaleza de una situación conflictiva o que transmita que entiende el punto de vista del antagonista".

Desacuerdo, Kelly (1998, p. 182) refiere la importancia de la expresión de desacuerdo en la oposición asertiva como parte de la respuesta del receptor del mensaje, indicándole a la otra persona que su conducta es inaceptable e insatisfactoria, y que la persona no la tolera.

Petición de un cambio de conducta o propuesta de solución: Kelly (1998, p.182) hace énfasis en la importancia de este componente dado que el objetivo último de una respuesta de oposición asertiva es producir un cambio en la conducta del antagonista, también es necesario sugerir una línea de acción más aceptable en el futuro para que el receptor exprese o proponga al otro, alternativas a objeto de lograr un cambio de conducta.

Enfoque Gestalt.

El enfoque que guiará la propuesta de intervención y el procesamiento de las actividades será el de Gestalt, es un movimiento terapéutico creado por Frederick Perls (1893- 1970) que hace referencia el funcionamiento total y la interrelación entre las partes. Gestalt es un término alemán sin traducción directa al castellano, pero que

aproximadamente significa “forma”, “totalidad”, “configuración”. El enfoque Gestáltico es un enfoque holístico, es decir, que percibe los objetos, y en especial a los seres vivos, como totalidades. En el que "el todo es más que la suma de las partes". Todo existe y adquiere un significado al interior de un contexto específico; nada existe por sí solo aislado.

Según Corey (1995) la meta básica del grupo gestáltico “consiste en desafiar a los participantes para que lleguen a ser conscientes del modo en que están evitando la responsabilidad de tal conciencia y en animarles para que busquen el apoyo interno frente al externo.

Perl (1969) citado por Corey (1995) plantea que la mayoría de las personas evitan la experimentación de emociones dolorosas y no hacen lo necesario para el cambio. Se bloquean y no son capaces de superar el *impass*, bloqueando sus posibilidades de crecimiento. Experimentar las emociones dolorosas conducen a la integración y el crecimiento. Superando las evitaciones, se posibilita la apertura a los asuntos pendientes que interfieren en la vida presente y se progresa hacia la salud y la integración.

Los principios básicos de la psicoterapia Gestalt, ofrecen el participante experiencias que lo involucren con el entorno que le rodea, implicando otras personas para formar un todo como una unidad indivisible.

Los principios básicos de la psicoterapia Gestalt de acuerdo con Wigozki, (1993) contenidos en el programa de intervención son:

- El principio del aquí y el ahora este es uno de los principios más vigorosos y más fecundados en la teoría y Gestalt.
- El continuum del darse cuenta: el dejar libre paso a las experiencias presentes, sin juzgarlas ni criticarlas, sino dejarlo fluir solo, libremente.
- En esta ley en lugar de decir no puedo; se debe decir no quiero. Muchas veces el sujeto se niega a actuar, a experimentar, a entrar en contacto, descalificándose antes de intentarlo siquiera.
- Respetar el espacio psicológico ajeno. No se usa la interpretación como técnica, se facilita que el individuo llegue a sus propias conclusiones y respeta al individuo, lo invita a realizar los experimentos y están en su derecho a aceptar o no.
- El principio del holismo sistémico y orgánico: característica sistémica como resultado de lo que afecte a una parte del sistema, repercute sobre la totalidad.

Reglas básicas de la Terapia Gestalt en base a las ideas planteadas por Wigozki (1993)

1. Responsabilizarme de lo que digo y hago.
2. Manifestar sensaciones, pensamientos y sentimientos en el aquí y el ahora.
3. Poner atención en como atiendo a los demás.
4. Plantear las preguntas en forma de afirmación a excepción de que le interese un dato concreto.

5. Hablar a los demás miembros de manera directa.
6. No interpretar el significado “real” de lo que dice el otro, no indagar la causa de lo que la otra persona siente.
7. Prestar atención a la experiencia física y compartirla, así como a los cambios de postura de los demás.
8. Considerar que todo lo expresado durante el proceso grupal es estrictamente confidencial, a menos que se aclare explícitamente lo contrario.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

a. Tipo de Investigación.

La investigación que se presenta se fundamenta en datos primarios, comprende la manipulación de variables y el nivel de profundidad que alcanza es la evaluación de un programa de intervención, el tipo de investigación que corresponde es un experimento de carácter evaluativo. Kerlinger y Lee (2002) la definen como un estudio de investigación realizado en una situación real, donde una o más variables independientes son manipuladas por el experimentador bajo condiciones tan cuidadosamente controladas como la situación lo permita.

b. Diseño de investigación.

En lo que se refiere al tipo de diseño de investigación se utilizará el cuasi experimental, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2006) como “Aquello que manipula deliberadamente una variable independiente, con la particularidad de que los grupos no son designados al azar” (p.234). El grupo por intervenir ya está constituido, forma un grupo intacto, la variable ya está dada y su característica fundamental es que permite realizar una evaluación antes y después del programa de intervención con el objeto de comparar los hallazgos, Campbell y Stanley (1978), mencionan este diseño como pretest-posttest de un solo grupo, indicando que “en este diseño se efectúa una observación antes de introducir la variable independiente y otra después de su aplicación. Por lo general las observaciones se obtienen a través de la aplicación de una prueba u observación

directa, cuyo nombre asignado depende del momento de aplicación. Si la prueba se administrará antes de la introducción de la variable independiente se le denomina pretest y si se administra después que entonces se llama postest”. La precisión de este diseño es el más recomendado por su viabilidad técnica.

c. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Durante el desarrollo de las sesiones se utilizará la técnica de la observación simple directa, que según Sabino (2000) “consiste en registrar la información sobre el problema en estudio con el auxilio de diversos instrumentos o aparatos” (p.150), para de esta manera obtener un registro de las conductas observables verbales y no verbales que permitan realizar el análisis tanto cualitativo como cuantitativo al evaluar el programa y determinar sus efectos.

Los instrumentos de recolección de datos utilizados en esta investigación serán hojas de registro elaboradas de acuerdo a los indicadores de la variable y sus dimensiones; para cada dimensión se diseñará una estrategia de pre test en la cual los observadores entrenados marcaran en términos de frecuencia la presencia de los indicadores, luego de llevar a cabo el programa de intervención, se aplicará una estrategia de post test con las mismas características del pre test, utilizando la misma tabla de observación para realizar el registro correspondiente.

d. Tipos de análisis.

La cuantificación de los indicadores en el pre test y pos test permitirá establecer comparaciones desde lo cuantitativo, para Hernández, Fernández y

Baptista (2006) el análisis de datos cuantitativos consiste en la interpolación de cifras obtenidas al medir la variable antes y después de realizar la intervención. Desde lo cualitativo se recurrirá al uso de las observaciones directas realizadas durante todo el programa de intervención tanto de los observadores externos como de la facilitadora.

En la investigación social existen dos tipos de análisis para evaluar los resultados de la investigación: la metodología cuantitativa y la cualitativa. Un análisis de información, para que sea certero, debe desarrollarse bajo la conjugación de las investigaciones cualitativas y cuantitativas. Cada una por sí sola no brinda una confiabilidad absoluta, pues tiene ventajas y desventajas; pero unidas pueden llegar a ofrecer resultados verdaderamente fiables para la toma de decisiones. (Sarduy, 2007)

CAPITULO IV

PROPUESTA DE INTERVENCION

Variable Dependiente

La variable dependiente abordada en esta investigación es Asertividad la cual se define conceptualmente como: la capacidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. (Castanyer 1999)

A partir de esa definición se seleccionó como una de las dimensiones de la variable **Expresar Sentimientos**. Una buena expresión de los propios sentimientos debería de incluir: necesidades, deseos, derechos y cómo repercuten las distintas situaciones en la persona.

Con respecto a los indicadores de cambio:

- **Expresión de sentimientos, deseos, necesidades y pensamientos al establecer conversaciones e intercambios con otros**, lo cual se evidencia a partir de expresiones verbales tales como: “Me siento... cuando...”, “Me gusta que me digas...”, “Me siento mal cuando...”
- **Dirige frases reforzantes a su interlocutor cuando el compromiso que ejecuta le agrada**, lo cual puede evidenciarse a partir de las siguientes expresiones verbales: “Me gusta mucho cuando tu”, “Te aprecio mucho”, “Me agrada que tu...”
- **Comprueba el significado o los sentimientos que subyacen a los comentarios efectuados por su interlocutor**, lo cual se evidencia a partir de las siguientes verbalizaciones: “¿Sentías que te criticaba cuando dije...?”,

“¿Entendiste que quise decirte...?”, “¿Te hizo sentir mal mi comentario?”, “Noto que tu corporalidad cambió ante el señalamiento que te hice, ¿te incomodé?”

- **Solicita aclaratorias a su interlocutor cuando se encuentra ante situaciones y/o mensajes confusos**, a partir de las siguientes expresiones verbales: “¿Por qué dices que la agenda es fea?”, “¿Por qué te parece egoísta su comportamiento”, “¿A qué te refieres con que todos somos así?”
- **Establece contacto visual con su interlocutor**: dirige y mantiene la mirada hacia la otra persona mientras intercambian sus planteamientos, mantiene la mirada hacia su interlocutor mientras cuando lo está escuchando.
- **Mantiene relajación corporal y postural**: los brazos se encuentran distendidos o flexionados con evidencia de comodidad y flexibilidad de sus miembros tanto superiores como inferiores.

La segunda dimensión de la variable es **Realizar Peticiones**. Peticiones no improvisadas, es decir, aquellas para las que la persona puede preparar previamente un guión o modelo de actuación. Lo más importante es que, la persona se "prepare" para la situación, teniendo claro qué es lo que quiere, cómo lo quiere, etc. y evaluando cuál es el mejor momento para él y para el otro.

Los indicadores de cambio para esta dimensión son:

- **Al realizar su petición caracteriza la situación - problema lo más detalladamente** a través de verbalizaciones como: “Cuando tú haces o

dices... me da la impresión de que... y me siento... por lo tanto quiero que...”, “Cuando tú haces o dices... yo creo que... y me siento como un...quisiera que”, “Yo pienso que tú... y eso me hace sentir... así que deseo que tú...”

- **Aclara dudas ante una persona que no es asertiva** expresando verbalizaciones tales como: "Me siento un poco confundido, ¿Podrías aclararme un poco lo que quieres decir?", “No te estoy entendiendo y me siento perdido, ¿A qué te refieres específicamente?”, “¿Qué quieres decirme?, me haces sentir mal”
- **Observa su comunicación no verbal y logra controlar sus expresiones al solicitar la petición:** Mantiene su expresión facial relajada, su tono de voz es claro y firme, establece contacto visual con su interlocutor durante los intercambios y contactos comunicacionales.

La tercera dimensión de la variable es **Responder correctamente a la Crítica**. La persona tiene que saber interpretar correctamente (objetivamente) una situación en la que le parezca que está siendo criticada. Tiene que saber discriminar lo que es verdadera crítica y lo que es mera interpretación suya, distorsionada por sus pensamientos irracionales. También tiene que saber evaluar cuándo una crítica está siendo emitida con mala voluntad (en cuyo caso tendría que saber defenderse asertivamente) y cuándo se trata de una "crítica constructiva" (en cuyo caso la

reacción iría más encaminada a evaluar si la otra persona tiene razón y/o cómo responder a ello).

Los indicadores de cambio para esta dimensión son:

- **Le parece que la crítica es justificada, pero no desea continuar hablando sobre el tema** y lo manifiesta en verbalizaciones tales como: “Tienes razón”; “Tendría que haber hecho...”, “No lo hice porque...”
- **Convierte al otro en un aliado, en vez de un crítico** y se evidencia en manifestaciones verbales tales como: “¿Qué crees que debería hacer”, ¿Qué quieres que haga exactamente?, “¿Te parece bien si lo hago como me dices?”
- **No permite que el otro generalice su crítica a otras situaciones o a otras facetas de su personalidad** lo manifiesta con verbalizaciones como: “Sí, debería de haber hecho..., pero eso no significa que yo sea...”, “Quizás tengas razón”, “¿Te parece si lo hablamos en otro momento?”
- **Observa su comunicación no verbal y logra controlar sus expresiones, al responder a las críticas:** Mantiene su expresión facial relajada, su tono de voz es claro y firme, mira a la otra persona directamente a los ojos.

Estas dimensiones fueron seleccionadas en concordancia con los resultados de la categorización de las respuestas de los cuestionarios aplicados a los miembros del grupo, y con la revisión de la bibliografía relativa a la variable Asertividad, todo lo cual permitió construir el mapa de variables presentado en la Tabla número 11.

Tabla 11 Mapa de variable. Operacionalización de la variable dependiente.

Variable	Dimensión	Indicadores
<p>Asertividad: Es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. (Castanyer 1999, p.8)</p>	<p>Expresar Sentimientos. Una buena expresión de los propios sentimientos debería de incluir: necesidades, deseos, derechos y cómo repercuten las distintas situaciones en la persona. (Castanyer 1999, p.85)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Expresión de sentimientos, deseos, necesidades y pensamientos al establecer conversaciones e intercambios con otros</i>, lo cual se evidencia a partir de expresiones verbales tales como: “Me siento... cuando...”, “Me gusta que me digas...”, “Me siento mal cuando...” • <i>Dirige frases reforzantes a su interlocutor cuando el compromiso que ejecuta le agrada</i>, lo cual puede evidenciarse a partir de las siguientes expresiones verbales: “Me gusta mucho cuando tu”, “Te aprecio mucho”, “Me agrada que tu...” • <i>Comprueba el significado o los sentimientos que subyacen a los comentarios efectuados por su interlocutor</i>, lo cual se evidencia a partir de las siguientes verbalizaciones: “¿Sentías que te criticaba cuando dije...?”, “¿Entendiste que quise decirte...?”, “¿Te hizo sentir mal mi comentario?”, “Noto que tu corporalidad cambió ante el señalamiento que te hice, ¿te incomodé?” • <i>Solicita aclaratorias a su interlocutor cuando se encuentra ante situaciones y/o mensajes confusos</i>, a partir de las siguientes expresiones verbales: “¿Por qué dices que la agenda es fea?”, “¿Por qué te parece egoísta su comportamiento”, “¿A qué te refieres con que todos somos así?” • <i>Establece contacto visual con su interlocutor</i>: dirige y mantiene la mirada hacia la otra persona mientras intercambian sus planteamientos, mantiene la mirada hacia su interlocutor mientras

Realizar Peticiones.

Peticiones no improvisadas, es decir, aquellas para las que la persona puede preparar previamente un guión o modelo de actuación. (Castanyer 1999, p.83)

cuando lo está escuchando.

• *Mantiene relajación corporal y postural*: los brazos se encuentran distendidos o flexionados con evidencia de comodidad y flexibilidad de sus miembros tanto superiores como inferiores.

• *Al realizar su petición caracteriza la situación - problema lo más detalladamente*, a través de verbalizaciones como: “Cuando tú haces o dices... me da la impresión de que... y me siento... por lo tanto quiero que...”, “Cuando tú haces o dices... yo creo que... y me siento como un... quisiera que”, “Yo pienso que tú... y eso me hace sentir... así que deseo que tú...”

• *Aclara dudas ante una persona que no es asertiva*, expresando verbalizaciones tales como: "Me siento un poco confundido, ¿Podrías aclararme un poco lo que quieres decir?", “No te estoy entendiendo y me siento perdido, ¿a qué te refieres específicamente?”, “¿Qué quieres decirme?, me haces sentir mal”

• *Observa su comunicación no verbal y logra controlar sus expresiones al solicitar la petición*: Mantiene su expresión facial relajada, Su tono de voz es claro y firme, establece contacto visual con su interlocutor durante los intercambios y contactos comunicacionales.

Responder correctamente a las críticas.

La persona tiene que saber interpretar correctamente (objetivamente) una situación en la que le parezca que está siendo criticada. Tiene que

• *Le parece que la crítica es justificada, pero no desea continuar hablando sobre el tema y lo manifiesta en verbalizaciones tales como*: “Tienes razón”; “Tendría que haber hecho...”, “No lo hice porque...”

• *Convierte al otro en un aliado, en vez de un crítico y se evidencia en manifestaciones verbales tales*

saber discriminar lo que es verdadera crítica y lo que es mera interpretación suya, distorsionada por sus pensamientos irracionales.
(Castanyer 1999, p.82)

como: “¿Qué crees que debería hacer”, “¿Qué quieres que haga exactamente?”, “¿Te parece bien si lo hago como me dices?”
 • *No permite que el otro generalice su crítica a otras situaciones o a otras facetas de su personalidad*, lo manifiesta con verbalizaciones como: “Sí, debería de haber hecho..., pero eso no significa que yo sea...”, “Quizás tengas razón”, “¿Te parece si lo hablamos en otro momento?”
 • *Observa su comunicación no verbal y logra controlar sus expresiones*, al responder a las críticas: Mantiene su expresión facial relajada, Su tono de voz es claro y firme, Mira a la otra persona directamente a los ojos.

Variable Independiente:

Descripción

Se aplicó un programa de intervención en la empresa Prod&Khym, S.A. con los trabajadores del Departamento de Administración, se realizaron dos (02) sesiones distribuidas en 8 horas de duración cada una. El espacio concedido por la empresa fue su sala de reuniones, es amplia, cómoda y con las condiciones adecuadas para realizar las actividades, se aplicaron técnicas de dinámicas grupales que implicaron movimiento y desplazamiento de los participantes por el espacio.

Propósito:

El propósito del taller consistió en proporcionar a los participantes herramientas teórico-prácticas sobre asertividad y manejo de las emociones bajo el

enfoque de Olga Castanyer orientadas a que los participantes logren integrar a su comportamiento destrezas comunicacionales.

Factibilidad

Los factores que permitieron ejecutar el programa de intervención se relacionan en primer lugar, con la disposición por parte de la Gerencia de Administración de la empresa Prod&Khym, S.A. para evaluar la necesidad del grupo foco a través de la aplicación de los cuestionarios. En segundo lugar, la Gerencia de Administración de la empresa Prod&Khym, S.A. prestó su apoyo al permitirle a su recurso humano participar en el taller y proporcionar el espacio físico con mesas, sillas, video beam, laptop, pizarra, jarra con agua y café, vasos, entre otros, para así realizar la intervención.

Justificación del programa de intervención

El programa de intervención propuesto estuvo dirigido a un grupo de diez trabajadores de la Gerencia de Administración de la empresa Prod&Khym, S.A. Considerando el resultado del diagnóstico en el cual se denotaban problemas de carácter fuerte y personalidades que chocan, guardan silencio ante ciertas situaciones, abusos de confianza, poca disposición a escuchar críticas, chismes entre otros aspectos relacionados con la asertividad que es la variable a intervenir.

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico, se hace necesario llevar a cabo una intervención orientada a estimular la asertividad, por cuanto esta favorece la sana expresión de los sentimientos, el hacer peticiones y la realización correcta de la crítica, teniendo en cuenta que la Asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos sin dejarse manipular, ni manipular a los demás de acuerdo a lo

planteado por Olga Castanyer (1999). Asimismo, el diseño de intervención se encuentra esencialmente orientado hacia los verbos afectivos por la naturaleza de la variable, sin dejar a un lado que el grupo es un todo como parte de un sistema.

De no aplicarse el programa de intervención a la brevedad el grupo pudiese presentar mayores problemas relacionados con la asertividad, afectando la productividad individual y grupal, lo cual incidiría directamente en el logro de los objetivos de la Gerencia y en el ambiente laboral.

Objetivos del programa de intervención

a.- Objetivo General

Que los participantes logren integrar a su comportamiento destrezas de expresión de sentimientos, realizar peticiones y responder correctamente a la crítica para estimular la asertividad bajo el enfoque de Olga Castanyer (1999)

b.- Objetivos específicos

1. Establecer la expresión de sentimientos como una herramienta para estimular la asertividad bajo el enfoque de Olga Castanyer.
2. Concebir la realización de peticiones no improvisadas y responder correctamente a la crítica como herramientas para estimular la asertividad bajo el enfoque de Olga Castanyer.

Plan de Sesión 1

Fecha: 08/02/2017

Tiempo total: 390 minutos / Horas **académicas:** 8,6 horas académicas

Nº de participantes: 10

Propósito: Proporcionar a los participantes herramientas teórico-prácticas sobre asertividad y manejo de las emociones bajo el enfoque de Olga Castanyer orientadas a que los participantes logren integrar a su comportamiento destrezas comunicacionales.

Objetivo general del programa: Que los participantes logren integrar a su comportamiento destrezas de expresión de sentimientos, realizar peticiones y responder correctamente a la crítica para estimular la asertividad bajo el enfoque de Olga Castanyer (1999)

Objetivo general de la sesión 1: Establecer la expresión de sentimientos como una herramienta para estimular la asertividad, bajo el enfoque de Olga Castanyer (1999).

OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIA	RECURSOS	EVALUACIÓN
Que los participantes logren:				Se considera logrado el objetivo cuando los participantes:
Formular las normas, expectativas y compromisos en relación al taller	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de la facilitadora. - Palabras de bienvenida. - Información sobre el objetivo general del programa. - Normas para el desarrollo de la sesión. - Expectativas y compromisos de los participantes. 	Interactuando con el Grupo.	Humanos: - Facilitadora - Participantes Materiales: - Pizarra - Papelógrafo - Marcadores Tiempo: 30 min	Formulen las normas, expectativas y compromisos en relación al taller a través de verbalizaciones tales como: “Estoy aquí para...”; “Me gustaría aprender más sobre...”; “Es importante que se cumplan las normas...”; “Estar a la hora para iniciar puntualmente”; “No comer en la sala”; “Levantar la mano para intervenir”; “Participar”; “Quisiera que como grupo...”; “Espero me sea de utilidad la información para...”.
Movilizar su energía para dar inicio a la sesión.	<ul style="list-style-type: none"> - Activación. - Concentración. - Conexión. 	Lánzame la pelota	Humanos: - Facilitadora - Participantes - Observador - Camarógrafo	Movilicen su energía a través de verbalizaciones como: “Me divertí”; “Me dio risa la actividad”; “gritos”. Manifestaciones tales como:

Mostrar la forma de expresar los sentimientos ante una determinada situación, a través del lenguaje verbal y no verbal.

- Asertividad
- Expresión de sentimientos.
- Emociones.
- Inteligencia Emocional.

Role Play

Materiales: -
Salón espacioso
- 3 pelotas de plástico.
Tiempo: 10 min.

“Movimientos corporales”,
“Gesticulaciones”, “movimientos de los brazos”; “aplausos”.

Humanos:
- Facilitador.
- Participantes.
- Observador
- Camarógrafo
Materiales:
- Hojas de casos
- Salón espacioso
- Hoja de Observación.
- Bolígrafo
Tiempo: 30 min.

PRE TEST

Muestren la forma de expresar los sentimientos ante una determinada situación, a través del lenguaje verbal y no verbal, con manifestaciones como:

- Expresión de sentimientos, deseos, necesidades y pensamientos al establecer conversaciones e intercambios con otros, lo cual se evidencia a partir de expresiones verbales tales como: “Me siento... cuando...”, “Me gusta que me digas...”, “Me siento mal cuando...”

- Dirige frases reforzantes a su interlocutor cuando el compromiso que ejecuta le agrada, lo cual puede evidenciarse a partir de las siguientes expresiones verbales: “Me gusta mucho cuando tu”, “Te aprecio mucho”, “Me agrada que tu...”

- Comprueba el significado o los sentimientos que subyacen a los

comentarios efectuados por su interlocutor, lo cual se evidencia a partir de las siguientes verbalizaciones: “¿Sentías que te criticaba cuando dije...?”, “¿Entendiste que quise decirte...?”, “¿Te hizo sentir mal mi comentario?”, “Noto que tu corporalidad cambió ante el señalamiento que te hice, ¿te incomodé?”

- Solicita aclaratorias a su interlocutor cuando se encuentra ante situaciones y/o mensajes confusos, a partir de las siguientes expresiones verbales: “¿Por qué dices que la agenda es fea?”, “¿Por qué te parece egoísta su comportamiento”, “¿A qué te refieres con que todos somos así?”

- Establece contacto visual con su interlocutor: dirige y mantiene la mirada hacia la otra persona mientras intercambian sus planteamientos, mantiene la mirada hacia su interlocutor mientras cuando lo está escuchando.

- Mantiene relajación corporal y postural: los brazos se encuentran distendidos o flexionados con evidencia de comodidad y flexibilidad de sus miembros tanto superiores como

Caracterizar los conceptos básicos que componen la Asertividad en su dimensión de Expresar Sentimientos, según el enfoque de Olga Castanyer (1999).

- Asertividad.
- Tipos de Asertividad.
- Emociones.
- Inteligencia Emocional.
- Derechos Asertivos.
- Como expresar las emociones.
- Como reconocer las emociones de otros.

Teoría Interactiva I

Humanos:

- Facilitador
- Participantes

Materiales:

- Video Beam
- Laptop
- Presentación

Tiempo: 60 min

inferiores.

Caractericen los conceptos básicos que componen la Asertividad en su dimensión de Expresar Sentimientos, según el enfoque de Olga Castanyer (1999) a través de verbalizaciones tales como: “La Asertividad es...”; “Me identifico con ese concepto en mi forma de comunicarme”; “No sabía lo que era ser asertivo”; “No sabía que soy poco asertivo al quedarme callado”; “Ya puedo expresar mis sentimientos de forma asertiva”; “Las emociones se pueden reconocer...”; “Desconocía mis derechos asertivos”

MERIENDA / RECESO 20 min

Descubrir las emociones que experimentan con mayor frecuencia y la aplicación de la inteligencia emocional en su cotidianidad.

- Emociones.
- Inteligencia Emocional.
- Derechos Asertivos.

Como expreso mis sentimientos.

Humanos:

- Participantes
- Facilitadora.

Materiales:

- Salón
- Hoja
- Lápices

Tiempo: 50 min.

Descubran las emociones que experimentan con mayor frecuencia y la aplicación de la inteligencia emocional en su cotidianidad, a través de verbalizaciones tales como: “Lo que más me cuesta expresar es cuando me siento...”; “Cuando estoy sintiendo esta emoción..., lo digo sin problema”; “Si me siento... me quedo callado”; “La

mayor parte del día, me siento...”

SESION DE LA TARDE

<p>Movilizar su energía para dar inicio a la sesión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Activación. - Concentración. - Emociones 	<p>Cambiando de transporte</p>	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora - Participantes. - Camarógrafo. - Observador <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salón amplio. <p>Tiempo: 10 min.</p>	<p>Movilicen su energía para dar inicio a la sesión, a través de verbalizaciones tales como: “Me reí mucho...”; “Me divertí con mis compañeros”; “Que bien me siento...”; “vamos viajando en tren”; “vamos en una bicicleta”</p> <p>Expresiones no verbales como: Movimientos corporales; brincos; agitación de los brazos; aplausos; gesticulaciones.</p>
<p>Caracterizar los conceptos básicos que componen la Asertividad en su dimensión de Expresar Sentimientos, según el enfoque de Olga Castanyer (1999).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asertividad. - Tipos de Asertividad. - Derechos asertivos - Inteligencia emocional - El Aquí y el Ahora. 	<p>Teoría interactiva II</p>	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora. - Participantes. - Observador - Camarógrafo. <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Video beam. - Laptop. - Presentación. <p>Tiempo: 40 min</p>	<p>Caractericen los conceptos básicos que componen la Asertividad en su dimensión de Expresar Sentimientos, según el enfoque de Olga Castanyer (1999), mediante verbalizaciones como: “Ya entiendo mejor que es la asertividad”; “Entiendo la importancia de la asertividad para...”; “Estaré atento a defender mis derechos asertivos...”; “Ahora se me hace más fácil expresar que...”; “Sé que los otros también tienen derechos asertivos”.</p>
<p>Descubrir las emociones propias en momentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asertividad. - Tipos de Asertividad. 	<p>Bazar de las Emociones.</p>	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora. - Participantes. 	<p>Descubran las emociones propias en momentos determinados, como una</p>

determinados como una forma de expresar los sentimientos asertivamente.

- Derechos Asertivos.
- Emociones.
- Inteligencia Emocional

- Observadora
- Camarógrafo.

Materiales:

- Hojas
- Lápices
- Cartas con emociones.

Tiempo: 40 min

forma de expresar los sentimientos asertivamente, a través de verbalizaciones como: “Yo me he sentido... cuando”; “Esta emoción la siento cuando...” “Me siento como...” “Cuando siento... me provoca...”

MERIENDA / RECESO 20 min

Descubrir las diversas emociones que se generan entre los compañeros y expresar los sentimientos positivamente.

- Asertividad
- Derechos Asertivos.
- Sentimientos.
- Inteligencia emocional.

Las 3 R

Humanos:

- Facilitadora.
- Participantes.
- Observadora
- Camarógrafo.

Materiales:

- Hojas
- Lápices

Tiempo: 40 min

Descubran las diversas emociones que se generan entre los compañeros y expresar los sentimientos positivamente, mediante verbalizaciones tales como: “Estoy resentido con...”; “Requiero que tú...”; “Reconozco que tú...”; “Ahora me siento...”; “Aplicaré las 3 R en mi vida personal cuando...”; “Utilizaré las 3 R con mis compañeros para...”.

Demostrar la forma de expresar los sentimientos ante una determinada situación, a través del lenguaje verbal y no verbal.

- Asertividad.
- Expresión de sentimientos.
- Derechos asertivos.
- Emociones.
- Inteligencia Emocional.

Role Play

Humanos:

- Facilitadora.
- Participantes.
- Observadora
- Camarógrafo.

Materiales:

- Hojas de casos
- Salón espacioso
- Hoja de

POST TEST

Demuestren la forma de expresar los sentimientos ante una determinada situación, a través del lenguaje verbal y no verbal, con manifestaciones como:

- Expresión de sentimientos, deseos, necesidades y pensamientos al establecer conversaciones e

Observación.
 - Bolígrafo.
Tiempo: 30 min

intercambios con otros, lo cual se evidencia a partir de expresiones verbales tales como: “Me siento... cuando...”, “Me gusta que me digas...”, “Me siento mal cuando...”

- Dirige frases reforzantes a su interlocutor cuando el compromiso que ejecuta le agrada, lo cual puede evidenciarse a partir de las siguientes expresiones verbales: “Me gusta mucho cuando tu”, “Te aprecio mucho”, “Me agrada que tu...”
- Comprueba el significado o los sentimientos que subyacen a los comentarios efectuados por su interlocutor, lo cual se evidencia a partir de las siguientes verbalizaciones: “¿Sentías que te criticaba cuando dije...?”, “¿Entendiste que quise decirte...?”, “¿Te hizo sentir mal mi comentario?”, “Noto que tu corporalidad cambió ante el señalamiento que te hice, ¿te incomodé?”
- Solicita aclaratorias a su interlocutor cuando se encuentra ante situaciones y/o mensajes confusos, a partir de las siguientes expresiones verbales: “¿Por qué dices que la agenda es fea?”, “¿Por

Establecer la expresión de sentimientos como una herramienta para revisar sus vivencias grupales.

Todos los contenidos

Red Asertiva

Humanos:

- Facilitadora.
- Participantes.
- Observadora
- Camarógrafo.

Materiales:

- Pabilo

Tiempo: 20 min

qué te parece egoísta su comportamiento”, “¿A qué te refieres con que todos somos así?”

- Establece contacto visual con su interlocutor: dirige y mantiene la mirada hacia la otra persona mientras intercambian sus planteamientos, mantiene la mirada hacia su interlocutor mientras cuando lo está escuchando.
- Mantiene relajación corporal y postural: los brazos se encuentran distendidos o flexionados con evidencia de comodidad y flexibilidad de sus miembros tanto superiores como inferiores.

Establezcan la expresión de sentimientos como una herramienta para revisar sus vivencias grupales, a través de verbalizaciones como: “Espero que podamos ser un grupo más asertivo”; “Me comprometo a ser más asertiva con mis compañeros”; “Me siento feliz porque...”; “La asertividad me hace sentir”; “Somos un grupo...”; “Me alegra haber participado”; “Me siento capaz de expresar mis sentimientos...”

Plan de Sesión 2

Fecha: 09/02/2017

Tiempo total: 390 minutos / Horas **académicas:** 8,6 horas académicas

Nº de participantes: 10

Propósito: Proporcionar a los participantes herramientas teórico-prácticas sobre asertividad y manejo de las emociones bajo el enfoque de Olga Castanyer orientadas a que los participantes logren integrar a su comportamiento destrezas comunicacionales.

Objetivo general del programa: Que los participantes logren integrar a su comportamiento destrezas de expresión de sentimientos, realizar peticiones y responder correctamente a la crítica para estimular la asertividad bajo el enfoque de Olga Castanyer (1999)

Objetivo General de la sesión 2: Concebir la realización de peticiones no improvisadas y responder correctamente a la crítica como herramientas para estimular la asertividad bajo el enfoque de Olga Castanyer (1999).

OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIA	RECURSO	EVALUACIÓN
Que los participantes logren:				Se considera logrado el objetivo cuando los participantes:
Movilizar su energía corporal para dar inicio a la sesión.	- Activación. - Concentración. - Conexión. - Reconocimiento. - Autocrítica.	Por delante y por detrás	Humanos: - Facilitadora - Participantes Materiales: - Salón espacioso - Hojas - Lápices Tiempo: 10 min	Movilicen su energía corporal, a través de verbalizaciones como: “Por delante soy... por detrás soy...” “Me divertí”, “Me dio risa la actividad”. “Lo pase bien...”; “gritos”; “risas”. manifestaciones corporales tales como: gesticulaciones, movimientos corporales y aplausos.
Mostrar la forma de responder correctamente a la crítica y hacer peticiones ante una determinada situación, a través del lenguaje verbal y no verbal.	- Asertividad. - Responder correctamente a la crítica. - Realizar peticiones.	Role Play	Humanos: - Facilitador. - Participantes. - Observador Materiales: - Hojas de casos - Salón espacioso - Hoja de Observación. - Bolígrafo Tiempo: 20 min.	PRE TEST Muestren la forma de responder correctamente a la crítica y hacer peticiones ante una determinada situación, a través del lenguaje verbal y no verbal, mediante verbalizaciones como: • Le parece que la crítica es justificada, pero no desea continuar hablando sobre el tema y lo manifiesta en verbalizaciones tales

como: “Tienes razón”; “Tendría que haber hecho...”, “No lo hice porque...”

- Convierte al otro en un aliado, en vez de un crítico y se evidencia en manifestaciones verbales tales como: “¿Qué crees que debería hacer”, “¿Qué quieres que haga exactamente?”, “¿Te parece bien si lo hago como me dices?”.

- No permite que el otro generalice su crítica a otras situaciones o a otras facetas de su personalidad lo manifiesta con verbalizaciones como: “Sí, debería de haber hecho..., pero eso no significa que yo sea...”, “Quizás tengas razón”, “¿Te parece si lo hablamos en otro momento?”

A través de expresiones no verbales como:

- Observa su comunicación no verbal y logra controlar sus expresiones al responder a las críticas: Mantiene su expresión facial relajada, Su tono de voz es claro y firme, Mira a la otra persona directamente a los ojos.

- Al realizar su petición caracteriza la situación - problema lo más detalladamente a través de verbalizaciones como: “Cuando tú haces o dices... me da la impresión de que... y me siento... por lo tanto

Caracterizar los conceptos básicos que componen la Asertividad en su dimensión de responder correctamente a la crítica, según el enfoque de Olga Castanyer (1999).

- Asertividad.
- Tipos de Asertividad.
- Derechos Asertivos
- La crítica.
- Tipos de crítica.
- Feedback.

Teoría Interactiva I

- Humanos:
- Facilitador
 - Participantes
- Materiales:
- Video Beam
 - Laptop
 - Presentación

quiero que...”, “Cuando tú haces o dices... yo creo que... y me siento como un...quisiera que”, “Yo pienso que tú... y eso me hace sentir... así que deseo que tú...”

•Aclara dudas ante una persona que no es asertiva expresando verbalizaciones tales como: "Me siento un poco confundido, ¿Podrías aclararme un poco lo que quieres decir?", "No te estoy entendiendo y me siento perdido, ¿A qué te refieres específicamente?", "¿Qué quieres decirme?, me haces sentir mal"

- Mediante expresiones no verbales como:

•Observa su comunicación no verbal y logra controlar sus expresiones al solicitar la petición: Mantiene su expresión facial relajada, Su tono de voz es claro y firme, establece contacto visual con su interlocutor durante los intercambios y contactos comunicacionales.

Caractericen los conceptos básicos que componen la Asertividad en su dimensión de responder correctamente a la crítica, a través de verbalizaciones como: “Ahora le daré feedback a todos...”; “Es difícil aceptar la crítica”; “La crítica

- Como dar Feedback

Tiempo: 60 min

constructiva me permite ser mejor”;
“Parece interesante el feedback”;
“Mis derechos asertivos son también
los derechos de otros”; “La crítica
destrucciona no es buena”.

MERIENDA /

RECESO 20 min

Representar las conductas que
otros pueden mejorar realizando
una crítica constructiva desde la
expresión no verbal.

- Asertividad
- La crítica.
- Crítica
Constructiva.
- Derechos asertivos

Expresión Dibujada

Humanos:
-- Participantes.
- Facilitadora.
Materiales:
- Salón amplio.
- Hojas.
-Creyones.
Tiempo: 40 min

Representen las conductas que otros
pueden mejorar realizando una crítica
constructiva desde la expresión no
verbal, a través de manifestaciones
tales como: Un dibujo que refleja la
conducta criticada
constructivamente.

Verbalizaciones como: “Este dibujo
refleja el cambio que me gustaría ver
en...”; “Ese dibujo no me
representa...”; “No me siento
identificado con el dibujo...”;
“Agradezco tu crítica hacia mi...”;
“Tomaré en cuenta lo que quisiste
expresar en el dibujo...”

Descubrir las conductas que otros
pueden mejorar realizando
feedback como una forma de
respuesta asertiva.

- Asertividad.
- Derechos Asertivos
- La crítica.
- Como dar Feedback

Dando Feedback

Humanos:
- Participantes
- Facilitadora.
Materiales:
- Salón amplio.
- Hojas.
- Lápices
Tiempo: 50 min

Descubran las conductas que otros
pueden mejorar realizando feedback
como una forma de respuesta
asertiva, a través de verbalizaciones
como: “Cuando tú... haces que me
sienta... así que me gustaría que...”;
“cada vez que tú... yo me siento...
me gustaría que...”; “Me
comprometo a...”; “gracias por tu

Establecer las expresiones positivas y el reconocimiento de las virtudes en los otros como una forma de hacer críticas constructivas.

- Asertividad.
- Crítica.
- Crítica Constructiva.
- Derechos Asertivos.
- El Feedback.

Trofeos de Oro

- Humanos:
- Facilitadora
 - Participantes
 - Observador
 - Camarógrafo
- Materiales:
- Hojas de trofeos
 - Hojas.
 - Tijeras
 - Lápicos
- Tiempo: 40 min**

crítica constructiva, lo tomaré en cuenta”; “Me siento incomoda al dar feedback”; “Me gusto dar y recibir feedback”

Establezcan las expresiones positivas y el reconocimiento de las virtudes en los otros como una forma de hacer críticas constructivas, a través de verbalizaciones tales como: “Te entrego este trofeo por ser...”; “Valoro tu... y por eso te doy este trofeo”; “El trofeo para ti es por...”; “Me encanta cuando tu... por eso este trofeo es tuyo”; “Por tu valioso... te entrego este trofeo”

SESION DE LA TARDE

Movilizar su energía corporal para dar inicio a la sesión.

- Activación.
- Concentración.
- Conexión.

Saludos múltiples

- Humanos:
- Facilitadora
 - Participantes
- Materiales:
- Salón espacioso
- Tiempo: 10 min**

Movilicen su energía corporal, a través de verbalizaciones como: “Me divertí”, “Me dio risa la actividad”. “Lo pase bien...”; “gritos”; “risas”. Manifestaciones corporales tales como: Gesticulaciones, movimientos corporales y aplausos.

Examinar los conceptos básicos que componen la Asertividad en su dimensión de realizar peticiones, según el enfoque de Olga Castanyer (1999).

- Peticiones.
- Como realizar peticiones.
- Derechos asertivos.

Teoría Interactiva II

- Humanos:
- Facilitadora
 - Participantes
 - Camarógrafo
 - Observador
- Materiales:

Examinen los conceptos básicos que componen la Asertividad en su dimensión de realizar peticiones, según el enfoque de Olga Castanyer (1999) a través de verbalizaciones tales como: “Que importante es saber

<p>Concebir la realización de peticiones no improvisadas y la forma de responder a la crítica como una herramienta para manejar asertivamente las situaciones cotidianas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Peticiones. - Como realizar peticiones. - Derechos asertivos. 	<p>¿Qué vas a pedir?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Video beam - Laptop - Presentación <p>Tiempo: 30 min</p>	<p>pedir”; “Las peticiones importantes hay que practicarlas”; “Ya sé cómo hacer peticiones asertivamente”; “Ahora usaré estas técnicas para hacer peticiones a mis compañeros”.</p>
<p>Demostrar la forma de responder correctamente a la crítica y realizar peticiones ante una determinada situación, a través del lenguaje verbal y no verbal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asertividad. - Derechos Asertivos. - Peticiones. - Como realizar Peticiones. - La crítica. - Responder correctamente a la crítica. 	<p>Role Play</p>	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora - Participantes - Observador - Camarógrafo <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hojas - Tijeras - Cartillas - Revistas - Pegas - Creyones <p>Tiempo: 40 min</p>	<p>Conciban la realización de peticiones no improvisadas y la forma de responder a la crítica como una herramienta para el manejo asertivo de las situaciones cotidianas a través de verbalizaciones como: “Quisiera pedirle...”; “y decidió realizar la petición diciendo...”; “Me gustaría solicitarle”; “No sabía cómo hacer la petición...”; “Decidí que debía expresar mi petición...” “Me siento... y me gustaría que...” “Quiero decirle que... y quisiera que...”</p>
MERIENDA		/	RECESO 20 min	
			<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora - Participantes - Observador - Camarógrafo <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hojas de casos - Salón espacioso - Hoja de Observación. 	<p>Demuestren la forma de responder correctamente a la crítica y realizar peticiones ante una determinada situación, a través del lenguaje verbal y no verbal, mediante verbalizaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le parece que la crítica es justificada, pero no desea continuar hablando sobre el tema y lo manifiesta en verbalizaciones tales

- Bolígrafo
Tiempo: 20 min

como: “Tienes razón”; “Tendría que haber hecho...”, “No lo hice porque...”

- Convierte al otro en un aliado, en vez de un crítico y se evidencia en manifestaciones verbales tales como: “¿Qué crees que debería hacer”, “¿Qué quieres que haga exactamente?”, “¿Te parece bien si lo hago como me dices?”.

- No permite que el otro generalice su crítica a otras situaciones o a otras facetas de su personalidad lo manifiesta con verbalizaciones como: “Sí, debería de haber hecho..., pero eso no significa que yo sea...”, “Quizás tengas razón”, “¿Te parece si lo hablamos en otro momento?”

A través de expresiones no verbales como:

- Observa su comunicación no verbal y logra controlar sus expresiones al responder a las críticas: Mantiene su expresión facial relajada, Su tono de voz es claro y firme, Mira a la otra persona directamente a los ojos.

- Al realizar su petición caracteriza la situación - problema lo más detalladamente a través de verbalizaciones como: “Cuando tú haces o dices... me da la impresión de que... y me siento... por lo tanto

quiero que...”, “Cuando tú haces o dices... yo creo que... y me siento como un...quisiera que”, “Yo pienso que tú... y eso me hace sentir... así que deseo que tú...”

- Aclara dudas ante una persona que no es asertiva expresando verbalizaciones tales como: "Me siento un poco confundido, ¿Podrías aclararme un poco lo que quieres decir?", "No te estoy entendiendo y me siento perdido, ¿A qué te refieres específicamente?", "¿Qué quieres decirme?, me haces sentir mal"

- Mediante expresiones no verbales como:

- Observa su comunicación no verbal y logra controlar sus expresiones al solicitar la petición: Mantiene su expresión facial relajada, Su tono de voz es claro y firme, establece contacto visual con su interlocutor durante los intercambios y contactos comunicacionales.

Integrar a su comportamiento los conceptos teóricos de la asertividad con las vivencias grupales.

Todos los contenidos de ambas sesiones

Visualización Asertiva

Humanos:

- Facilitadora
- Participantes

Materiales:

- Salón espacioso

Integren los conceptos teóricos de la asertividad con las vivencias grupales, a través de verbalizaciones como: “Me siento feliz y me voy agradecido”; “Me siento tranquilo y

			<ul style="list-style-type: none"> - Música - Incienso - Porta incienso - Semillas de Mostaza - Mándalas <p>Tiempo: 15 min</p>	feliz”; “Me siento triste e incómodo”; “Me siento contento y en paz”; “Me siento bien, me voy alegre”.
Evaluar las sesiones y el desempeño de la facilitadora.	Evaluación al facilitador	Evalúame	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora - Participantes <p>Materiales:</p> <p>Hoja de Evaluación</p>	Evalúen las sesiones y el desempeño de la facilitadora a través de un formato recibido para tal fin.
Realizar la despedida de los participantes y la facilitadora.	Despedida	Así nos vamos	<p>Tiempo: 15 min</p> <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitadora - Participantes <p>Tiempo: 15 min</p>	Realicen la despedida de los participantes y la facilitadora.

CAPITULO V

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

En este capítulo se presentan y analizan los datos que se obtuvieron de la aplicación del programa de intervención, presentando los resultados correspondientes tanto de la evaluación formativa como de la evaluación sumativa. En referencia a la evaluación formativa se presenta un análisis cualitativo del proceso de intervención grupal para posteriormente presentar en la evaluación sumativa la data cuantitativa relacionada a las mediciones efectuadas durante el pretest y postest

Resumen del Proceso de Intervención

La aplicación del programa de intervención, se pautó para ser realizada en dos (2) sesiones de ocho (8) horas cada una, para un total de 16 horas de taller; teniendo en cuenta que asistirían nueve (09) de los diez (10) trabajadores que forman parte del grupo que labora en la Gerencia de Administración ya que uno se encontraba de vacaciones. La primera sesión se realizó el día miércoles 08 de febrero 2017 y la segunda sesión el día jueves 09 de febrero de 2017. El taller se efectuó en la sala de reuniones y entretenimiento de la empresa Grupo Prod&Khym, S.A., ubicada en la Tercera transversal de Los Ruices Norte Edificio Segre piso 3, Ala Sur. Urb. Los Ruices Municipio Sucre, del estado Miranda.

Cabe destacar que la sala de reuniones y entretenimiento de Grupo Prod&Khym, S.A. contaba con iluminación, audio, ventilación, privacidad y espacio adecuado para el desarrollo de las actividades que se realizaron, tenía video beam, pizarra, rotafolio y facilitaron una laptop para colocar la presentación y poder proyectarla.

Los refrigerios de ambos días de taller fueron llevados por la facilitadora y presentados en el siguiente orden: 1era Sesión en la mañana, sandwichitos de pan de banquete adornados con lechuga y rellenos de pollo aderezado con una salsa de mostaza especial, jugo para la bebida, en la merienda galletas dulces caseras y té de Jamaica. Para la segunda sesión, la merienda de la mañana fue cup cake de vainilla y chocolate y jugo de naranja, para la tarde: saladitos de hojaldre y té de frutos rojos. La empresa colocó agua y café en la sala durante los dos días de taller.

Objetivo de la investigación

El programa de intervención tuvo como objetivo general que los participantes logren integrar a su comportamiento destrezas de expresión de sentimientos, realizar peticiones y responder correctamente a la crítica para estimular la asertividad bajo el enfoque de Olga Castanyer (1999)

El objetivo en el marco de esta investigación se vio concretado, al contar con el grupo foco que en todo momento estuvo dispuesto a participar y brindar el apoyo necesario para el desarrollo de las actividades relacionadas con el taller, cuidando cada detalle que le correspondía a la empresa como la organización, limpieza, iluminación y equipos audiovisuales. Los representantes de la empresa muy atentos desde el inicio de la investigación, prestos a escuchar las propuestas y dar espacio para la aplicación de los cuestionarios y entrevistas, se estableció una relación muy profesional y gran interés de su parte en que el grupo de trabajadores se sienta a gusto y que a futuro puedan recibir otros talleres que sirvan a reforzar la práctica de las herramientas asertivas. El apoyo brindado por el personal del Grupo Prod&Khym,

S.A., desde el inicio de la investigación como para el desarrollo del taller fue lo que permitió el buen desempeño de lo requerido para la efectividad del Programa de Intervención sobre Asertividad en sus dimensiones de expresar sentimientos, responder a la crítica y realizar peticiones correctamente.

Cumplimiento del Programa de intervención: Objetivos y actividades

Primera sesión:

Expresión de Sentimientos.

La primera sesión se planteó como objetivo general que los participantes logren establecer la expresión de sentimientos como una herramienta para estimular la asertividad bajo el enfoque de Asertividad de Olga Castanyer (1999). Se considera que el objetivo fue alcanzado ya que cada una de las estrategias planificadas se aplicaron, manteniendo los miembros del grupo en todo momento interés por participar, aclarar dudas y aprender; de igual manera, se observó que los participantes demostraron el interés por entender sus propias emociones y a través de diferentes formas tanto verbales como no verbales, mantuvieron la idea de expresar sus emociones cotidianas. En la primera sesión se contó con nueve (9) participantes.

A continuación, se describen las actividades realizadas y los alcances de las mismas para el logro del objetivo de la sesión.

Actividad 1: “Interactuando con el Grupo”

La actividad que dio inicio a la sesión tenía como objetivo que los participantes logran formular las normas, expectativas y sus compromisos en relación al taller.

Inicialmente la facilitadora dio la bienvenida a los participantes, se presentó, y mencionó el objetivo del taller, para generar confianza con el grupo les informó que todo lo que se dijera allí era información confidencial y de interés solo para el grupo y para el desarrollo del trabajo de investigación, que no se mencionarían los nombres en ningún momento y que se realizaría una grabación que solo se utiliza como soporte para la facilitadora en el desarrollo del trabajo de grado.

Acto seguido invitó a los participantes a manifestar las normas que consideraran necesarias para el buen desarrollo de la sesión, indicando: “Mantener los celulares en silencio”, “Respetar el derecho de palabra”, “Mantenerse en el salón durante la jornada”, “Participar en todas las actividades”. El participante P6 indicó que debía ausentarse un momento cuando llegara el mensajero ya que debía reportar un pago con urgencia, posteriormente mencionaron sus expectativas, manifestando la mayoría las siguientes verbalizaciones: “adquirir conocimientos”, “aprender algo nuevo que me sirva aquí en el trabajo y en mi vida personal”, “conocer más a los compañeros”, “compartir con el grupo de trabajo”, “obtener herramientas para ser más asertivo”, “que la comunicación fluya”, “aprender herramientas que se puedan utilizar pronto en las actividades diarias”, “conocer más detalles sobre la asertividad”, “como ser asertivo”.

Como parte de los compromisos manifestaron las siguientes verbalizaciones: “estar atento a lo que usted indique”, “asistir puntualmente”, “ser sincero”, “dispuesto a aprender”, “participar en las actividades”, “disposición a colaborar en todo momento”, “disfrutar, aprender y participar”. La actividad se desarrolló en un

ambiente amigable, de confianza y participación, todos permanecieron entusiasmados al manifestarse.

Actividad 2. Lánzame la pelota

El objetivo de esta actividad consistió en que los participantes movilizaran su energía y se activaran para dar inicio a la sesión, con esta técnica debían concentrarse en el aquí y en el ahora para poder seguir la secuencia de las pelotas. Todos se ponen de pie y forman un círculo, la facilitadora entrega una pelota a uno de los participantes y este debe lanzarla a otro compañero, cada uno irá pasando la pelota a un compañero que no la haya recibido y deben recordar a quien se la lanzó, completada la ronda de lanzamiento de la pelota, se incorpora una segunda pelota y luego una tercera, completando siempre las rondas sin que se caigan las pelotas y teniendo en cuenta que las tres pelotas estarán activas al mismo momento por lo que los participantes deben lanzar con rapidez.

Todos participaron, se escuchaban risas, cuando alguna pelota se caía, el resto los animaba a tomarla con rapidez y lanzarla, sus caras mostraban ánimo y alegría, cuando culminó la última ronda todos querían seguir jugando.

Actividad 3: “Role Play” (pretest)

El Pretest, tuvo como objetivo, que los participantes logaran mostrar la forma de expresar sentimientos ante una determinada situación, a través del lenguaje verbal y no verbal. Para esta actividad los participantes debían escoger una ficha de las que

se encontraban dentro de una bolsita, de acuerdo al color que cada uno tenía, se agrupaban los de colores iguales para formar así dos grupos, uno azul y otro amarillo.

Cada grupo debía representar el caso laboral que se les planteaba (el mismo caso para ambos), luego tendrían diez (10) minutos para organizar la presentación, distribuirse los roles y posteriormente representarlos en plenaria. El planteamiento fue el siguiente: Hoy es el último día para entregar el informe del mes, debe estar en la Gerencia antes de las 12 del mediodía, son las 8:10 am y Petra comunica que llegará tarde, ella suele llegar tarde muy a menudo, a pesar de que le han llamado la atención sigue presentándose a laborar luego de la hora prevista para la entrada, Petra es quien tiene los datos faltantes sobre las estadísticas y estos forman parte del informe.

Rodrigo, es un compañero responsable y exigente, aunque poco comunicativo, avisó a las 9:50 am que no podrá asistir a sus labores, su hijo de 5 años está muy enfermo, tiene fiebre alta y deshidratación, debe permanecer en la clínica 24 horas, Rodrigo es el encargado de organizar toda la información que se tiene para armar el informe final del mes.

El resto del equipo entregó ayer la información que le correspondía para organizar el informe y solo debían revisar algunos detalles con Rodrigo.

Todos los integrantes del grupo deben participar en la realización de una escena, partiendo de lo planteado en esta situación, cada personaje debe mostrar cómo se siente en referencia a lo sucedido y cuál es su reacción, mostrar cómo termina la escena.

Ya escuchadas las instrucciones, se agruparon de acuerdo al color y comenzaron a tomar su rol, cada uno fue aportando ideas y rápidamente ambos

grupos se pusieron de acuerdo, al observarlos, sus gestos eran algunos relajados y otros con muestra de molestia o preocupación, el tono de voz pausado en unos y un tanto alterado en otros, audibles, pero sin gritos, algunos daban ejemplo de cómo sería su actuación y que dirían en la escena. Durante la preparación, se escucharon frases como: “Me siento mal cuando no puedo asistir al trabajo” P1, “Nunca faltó y ahora que tengo un inconveniente me hacen sentir mal por no poder estar” P6, “Uy no, me siento mal por no estar allí, pero es una causa de fuerza mayor” P7, “Quisiera estar a tiempo en la oficina, me siento apoyado por mi equipo” P8, “A mí no me gusta faltar, tiene que ser algo de fuerza mayor, me siento incómodo” P9. “Yo creo que cuando faltó se vuelven locos” P4, “Que chimbo dejar a la gente entendiéndose” P3. Algunos escuchaban con interés el planteamiento y miraban a sus compañeros.

Al momento de cada grupo presentar su role play, desde el inicio se mostraban atentos a la manifestación de los compañeros, se escucharon frases como: “Tú me caes bien Rodrigo, que todo salga fino” P4, “Espero verte ahora, me gusta compartir el café contigo” F5, “Me agrada Rodrigo, es buena gente, es responsable, si faltó es por su hijo enfermo” P7. “Rodrigo es mi amigo, le tengo aprecio, ojalá su hijo se recupere rápido” P8.

Continuando con el desarrollo del Role Play, destacaban expresiones como: “¿Estuvo feo de mi parte criticarlo? No lo dije por nada malo” P1, “¿Será que se sintió mal por lo que le dije?” P5, “Para mí no es cómodo faltar un día como hoy” P7, “Me siento incomodo por no poder asistir, que pena” P8.

Mientras realizaban el Role Play, empleaban frases como: “¿Tú crees que Rodrigo miente?, lo hizo a propósito” P1, “¿Será verdad?, para mí es mentira y

decidió quedarse por allí? P2, “¿Por qué crees que él miente?” P5, “Estás loca, no todos somos irresponsables, yo llego a tiempo” P6, “¿Te parece que soy irresponsable?” P7.

Otras de las acciones a destacar se relacionan con el contacto visual realizado por los participantes durante el desarrollo del Role Play, es así como se destaca que todos los participantes por lo menos una vez realizaron contacto visual directo, destacando P8 quien hizo contacto directo en tres (3) oportunidades, P1, P6 y P9 dos (2) veces y P2, P3, P4, P5 y P7 realizaron contacto visual una vez.

Los participantes no mantuvieron relajación corporal continua, por el contrario, algunos se mostraron tensos, alterados y confundidos mediante manifestaciones como brazos cruzados, entrecejo fruncido, movimientos rápidos de los brazos en señal de agite, cuerpo rígido, sin embargo, los participantes P3, P4, P5 y P6 en una oportunidad se mostraron cómodos, con brazos flexionados así como sus miembros inferiores.

La actividad demostró ser adecuada para comprobar los indicadores de la dimensión expresión de sentimientos ya que, durante la interacción grupal, hubo manifestaciones esperadas, aunque en baja proporción mientras otros elementos estuvieron ausentes, permitiendo evidenciar la poca asertividad entre los participantes.

Actividad 4. “Teoría Interactiva I”

Esta actividad se planteó como objetivo que los participantes logaran caracterizar los conceptos básicos que componen la asertividad en su dimensión de Expresar Sentimientos, según el enfoque de Olga Castanyer (1999). Al iniciar, la

facilitadora comentó que verían diferentes conceptos que son de importancia para su conocimiento y el buen manejo de la asertividad en procura de relaciones laborales armoniosas. Esta teoría interactiva permitió la participación directa de los integrantes para discutir definiciones como: **Asertividad, Emociones, Inteligencia Emocional, Sentimientos**, al proyectarse la definición, un participante leía y al levantar la mano iban solicitando el derecho de palabra para participar.

P1 expresó, “No sabía claramente lo que significa ser asertivo”, P5 “Pensé que ser asertivo era decir lo que se siente y ya”, P6 “Muy interesante poder reconocer los sentimientos de otros” P3 “Creo que no soy muy asertivo” P8 “Que importante conocer los derechos asertivos” P9 “Y aplicarlos”, P7 “La inteligencia emocional hay como que practicarla en silencio antes de aplicarla, no parece muy fácil reconocer lo que siente el otro”.

Se fue desarrollando aménamente la discusión, ante algunas opiniones los participantes pedían aclaratoria o reforzaban con un comentario. La facilitadora guiaba la participación introduciendo los diferentes conceptos al señalarlos en la presentación proyectada, complementaba los conceptos y aclaraba dudas.

El objetivo fue logrado ya que los participantes comprendieron los conceptos, los explicaron con sus propias palabras y ejemplos de sus experiencias, asegurándose así de haber entendido las definiciones de asertividad, inteligencia emocional, la diferencia entre sentimientos y emociones, el reconocimiento de algunas emociones desde las expresiones físicas y los derechos asertivos que estaban dispuestos a asumir a partir de ese momento (en el aquí y el ahora).

Al procesar la actividad, la facilitadora les preguntó cómo se sentían en ese momento y hubo respuestas como: P2 “Me siento bien, ahora con mucha expectativa sobre la aplicación de la teoría en mi vida diaria”, P4 “Me siento bien, contenta de conocer los derechos asertivos”, P5 “Bien, me gustaría conocer más sobre las emociones y como manejarlas, voy a investigar”, P7 “Estoy muy interesado en saber cómo podemos ser asertivos en el trabajo y con la familia” La actividad culminó poco después de los 60 minutos previstos y se tomó el receso para merendar.

Actividad 5: “Como expreso mis sentimientos”

El objetivo de esta actividad consistió en que los participantes logaran descubrir las emociones que experimentan con mayor frecuencia y la aplicación de la inteligencia emocional en su cotidianidad, para ello recibieron las instrucciones de la facilitadora, quien les indicó que recibirían una hoja y un lápiz y allí debían escribir que emociones experimentaban con mayor frecuencia, cuál de ellas expresan con más facilidad y cual les costaba más expresar, luego del tiempo establecido para responder, iniciaron la participación.

P6 “lo que más me cuesta expresar es cuando estoy molesta, siento como algo en el estómago y si la molestia es fuerte le hablo mal a quien sea” (P7 “si y gritas, no te mides”), P1 “me es fácil mostrar que estoy feliz, me sonrío y hasta canto algunas veces, siento como algo en el estómago y el pecho, me cuesta más cuando estoy molesto, muchas veces prefiero callar”, P3 “Me cuesta expresar la molestia, siento algo en la garganta y me quedo en silencio, prefiero hacer el trabajo sin hablar por un rato”, P5 “cuando estoy triste me cuesta expresarlo, siento como ganas de llorar pero

procuro actuar normal como si nada pasara para no involucrar a mis compañeros, cuando estoy feliz también actúo normal, cariñosa y amistosa como siempre”, P2 “la alegría la expreso la mayor parte del tiempo, me juego con mis compañeros y les echo broma, cuando estoy molesta siento que no puedo ni respirar y algunas veces digo lo que sea a quien sea, no siempre exploto pero debo aprender a controlarme” P9 “Cuando me siento mal me quedo en silencio prefiero no decir nada, cuando llego a mi casa exploto, la mayor parte del tiempo estoy feliz y me siento bien” P7 “Me la paso echando broma, de buen humor, no vale la pena amargarse, cuando estoy molesto me siento incomodo hasta que le digo a la persona lo que siento, procuro no hacerlo delante de los demás” P4 “me cuesta expresar la tristeza, cuando me molesto suelto sapos y culebras, cuando estoy feliz me siento bien, no me he percatado donde siento la emoción, voy a estar pendiente” P8 “Al molestarme la pago con cualquiera, algunas veces me quedo callada para no ofender y me guardo la rabia, si estoy contento me siento fino, feliz”

Esta actividad fue apropiada para lograr el objetivo ya que todos lograron identificar sus emociones y que sentimiento podía desprenderse tanto en lo que expresaban con facilidad como en el que más le costaba, el procesamiento se realizó a medida que iban interviniendo al cuestionarlos sobre lo que realmente sentían y si su comportamiento era el correcto, algunos compañeros se cuestionaron unos a otros desde el respeto y se manifestaron los sentimientos que había en ellos ante la actuación del otro, se dijeron cuando les gustaba más la actitud del compañero, P6 lloró luego de P7, P1 y P9 le dijeran que cuando se molesta regaña, habla sin escuchar lo que dice llegando a ser hiriente, P6 dijo que se estresaba porque no

entregaban algo a tiempo sabiendo que hay una planificación, que tenía paciencia y cuando no podía más explotaba sin medirse, pidió disculpas a sus compañeros e indico que aprendería a ser asertiva a partir de ese momento. Se considera logrado el objetivo ya que el 100% de los integrantes del grupo participo y manifestó los indicadores esperados.

Actividad 6: “Cambiando de transporte”.

Esta actividad, se diseñó con la finalidad que los participantes logaran movilizar su energía para reiniciar con la sesión de la tarde. Los participantes armaron una fila de acuerdo a las instrucciones de la facilitadora y cada uno de ellos iba adelante como guía realizando gestos y ruidos como si era un transporte, cada uno fue poniéndose de guía y el resto lo imitaba y así hicieron de avión, carro, moto, bicicleta, patines, helicóptero, lancha, camión y tren.

Mientras desarrollaban la actividad todos movían los brazos y el resto del cuerpo, se reían, brincaban, frenaban, estuvieron muy animados en todo momento hasta que el ultimo participante dio ejemplo del vehículo a utilizar para transportarse.

El objetivo se cumplió al escuchar frases como P5 “Que divertido, me siento bien”, P3 “tenía tiempo que no hacia ejercicio, lo disfrute, me siento súper” P4 “Me reí mucho, deberíamos jugar esto cuando estemos estresados”, P8 “Me siento animado y con expectativas de lo que viene” P6 “lo disfruté, tenía días que no me reía tanto”, P9 “me pusieron a hacer ejercicios y a pensar que transporte podía hacer” P1 “me reí mucho la pase bien, me gustó”, P2 “Me siento bien” P7 “Quede cansado de tanto brincar y reírme, estuvo fino”

Actividad 7: “Teoría Interactiva II”

Para esta actividad el objetivo que se planteó fue que los participantes lograsen caracterizar los conceptos básicos que componen la asertividad en su dimensión de Expresar Sentimientos, iniciamos realizando un resumen de la teoría vista en la mañana, preguntando que era asertividad, P2, P5 y P7 lo indicaron con sus propias palabras, P8 indicó el concepto visto en la mañana correspondiente a lo indicado por Olga Castanyer (1999). Otros como P1, P3, P4, P6, P8 y P9 mencionaron los derechos asertivos, algunos tomaron nuevamente la palabra para mencionar los sentimientos y hablar de las emociones.

Continuo la actividad y la teoría correspondiente a esta parte incluía nuevos derechos asertivos, el reconocimiento de las propias emociones y cómo manejarlas, la identificación de las manifestaciones corporales presentes en determinadas emociones y la importancia del aquí y el ahora para el manejo de la asertividad. Todos participaron con ejemplos, lectura de conceptos y opiniones personales. Se inició la discusión y procesamiento de la actividad conociendo las emociones presentes en cada uno, si era importante lo visto hasta ahora para el manejo de las relaciones entre compañeros y si podían incorporar lo visto hasta ahora en sus vidas.

El 100% de los participantes indicó sentirse bien en ese momento, con ánimo y disposición de aprender, les pareció importante lo visto hasta ahora y la posibilidad de ponerlo en práctica no solo en el trabajo sino en su vida personal, cumpliéndose así el objetivo de esta estrategia que pretendía establecer los conceptos relacionados con la asertividad.

Actividad 8: “Bazar de las emociones”

Esta actividad tuvo como objetivo que los participantes lograran descubrir las emociones propias en momentos determinados como una forma de expresar los sentimientos asertivamente, la facilitadora les dio a escoger tres fichas a cada uno (las mismas estaban con la identificación no visible), estas contenían una palabra que representaba una emoción, les entregó papel y lápiz y cada participante debía indicar si en algún momento laboral ha experimentado esas emociones o alguna de ellas y como se sintió.

Transcurrido el tiempo que se les indicó para que cada uno analizara y recordara las emociones manifestadas recientemente, se inició la ronda en la que en plenaria debían compartir lo escrito, a medida que iban hablando la facilitadora realiza las preguntas de procesamiento tales como: ¿Al recordar esa emoción en que parte de tu cuerpo se refleja?, ¿Qué sentiste al experimentar esa emoción?, ¿Cómo te sientes al manifestarlo frente a tus compañeros? ¿Si esa situación se presenta ahora, como la enfrentas?

P1 “Mi emoción fue de alegría cuando tras dañarse el sistema recuperamos la información a tiempo para hacer el cierre del mes, fue muy gratificante, me sentí feliz, si fuese ahorita igual me sentiría feliz y satisfecho, les diría a mis compañeros que estoy orgulloso de que hayamos logrado completar la información a tiempo”
Facilitadora, ¿Se lo puedes decir a ellos? ¿Cómo te sientes?

P2 “Me sentí molesta cuando me cambiaron de puesto, me pusieron a hacer algo que hace tiempo no hacía, me parece injusto porque puedo hacer otras cosas que me permitan crecer, me quedé callada ante ese cambio”
Facilitadora: y ya que te

atreves a comentarlo, ¿Qué harías diferente ahora? P2 “le diría a mi jefe que no estoy de acuerdo, que me siento mal (Facilitadora: dirígete a él ya que está aquí), me molesta que me hayan puesto de nuevo a hacer algo que hace tiempo había superado, me hace sentir mal, me parece injusto, no lo merezco porque soy buena trabajadora, cumplida, responsable, me provoca buscar otro empleo, pero a la vez me siento a gusto con mis compañeros y la empresa, me gustaría que me tomen en cuenta para un cambio de actividad” Jefe: “No sabía que estabas tan molesta, es algo circunstancial y yo te valoro como trabajadora, es un apoyo que nos estás prestando mientras llega una persona nueva, te coloqué a ti porque sé que es algo que haces bien, una actividad que manejas, no tenía idea de tu molestia ya que no me dijiste nada, presionaré en RRHH para el ingreso de otra persona” Facilitadora: “¿Cómo te sientes ahora?” P2 “Me siento mejor, como que me quité una carga de encima”.

P3 Me sentí sorprendido cuando recibimos las utilidades, pensé que era solo parte del pago y al pedir información me indicaron que el pago estaba completo, la tristeza me hizo guardar silencio toda la tarde, sentía como una presión en el pecho, todo un año de trabajo y la inflación me dejó prácticamente sin utilidades, fue muy triste para mí. Facilitadora: ¿Cómo te sientes? ¡Ya bien, jajajaja! Igual gasté el dinero, aunque fue poco.

P4 Me siento feliz cuando llego a trabajar, me gusta compartir con mis compañeros y hacer mi trabajo. Facilitadora: ¿Sientes esa alegría reflejada en alguna parte de tu cuerpo? P4, si, es una emoción agradable, un sentimiento como en el medio del pecho.

P5 Me sentí muy contento cuando pudimos finalizar a tiempo la recuperación de toda la información que se perdió cuando se dañó el sistema, realmente fue satisfactorio producto del trabajo en grupo. Facilitadora: ¿Dónde se refleja esa felicidad en ti?, ¿De qué formas actúas cuando estás contento?

P6 He sentido rabia cuando pido una información para poder avanzar con mis labores y no me la entregan a tiempo, me molesta que mi trabajo se retrase, esa rabia me hace callar, pero hay momentos explosivos. Facilitadora: ¿Qué sientes en esos momentos explosivos? P6 como una presión del lado izquierdo de la panza, me late el corazón con fuerza y mi respiración se acelera. Facilitadora: ¿Y cómo se te pasa esa reacción? P6 Paso un rato así molesta, ahora que lo preguntas creo que la puntada se queda un rato también, no quiero hablar con nadie hasta que se me pasa, poco a poco regresa la calma. P6 ¿Cómo podrías manejar esa situación de forma asertiva? P6 pidiéndole a mis compañeros la información con tiempo, recordándoselo si es necesario, que sepan que merezco respeto y si pido algo es porque lo necesito, les diría que me siento molesta...

P7 Tristeza porque una de mis compañeras me acusó de dañar un trabajo y no fui yo, me sentí mal por su causa. Facilitadora: ¿Y cómo te sientes hoy al respecto? P7 tranquilo porque luego conversamos y entendió que no tuve nada que ver, en su momento si andaba cabizbajo por allí, hoy en día no me quedaría triste aguantando, me defiendo hasta que entienda que soy inocente.

P8 Muchas veces siento desagrado porque el compañero "X" se me acerca cuando viene de la calle, él anda en moto y ese olor a grasa no me gusta, él con toda la intención viene a saludarme y me abraza con olor a grasa y cigarrillo, le digo que

no me gusta y él responde que no va a perfumarse para saludarme a mí. Ese olor me genera jaqueca, todo queda como impregnado de ese olor. Facilitadora: ¿Qué le sugieres de forma asertiva? P8 que salude de lejos, repose un rato y luego pase a dar besos y abrazos, le tengo mucho aprecio, pero también quiero que entienda que no me agrada el olor. Facilitadora: Tu corporalidad denota cierta molestia al expresarlo, ¿es así? P8 realmente si me molesta, preferiría que no me abracés “X”. El compañero pidió disculpas, dijo que no sabía que le molestaba de verdad que sería más cuidadoso y que como no estaba llegando de la calle le daría un abrazo en el aquí y el ahora...

P9 Siento tranquilidad porque procuro en todo momento cumplir con mis labores, me gusta el ambiente de trabajo, llego a mi puesto y me siento tranquilo. Facilitador: ¿Y cómo se refleja en ti esa tranquilidad? P9 Me siento en calma, concentrado en mi trabajo. Facilitadora: ¿Esa es la emoción que más manifiestas mientras estas trabajando? P9 Si, normalmente me siento a gusto, tranquilo, contento.

El objetivo previsto para esta estrategia se cumplió ya que todos los participantes identificaron las emociones que han tenido en determinados momentos dentro de su jornada laboral, expresaron las sensaciones e incluso les manifestaron a sus compañeros que ocurría con lo que sentían, se comprueba también al escuchar los verbatim esperados y ver la corporalidad de cada uno coincidir con las características de cada emoción.

Actividad 9 “Las 3 R”

Esta estrategia se planteó como objetivo que los participantes logaran descubrir las diversas emociones que se generan entre los compañeros y expresar los

sentimientos positivamente. Se les dio la bienvenida a los participantes luego de la merienda y se les indicó que a continuación realizarían otra actividad para continuar con la práctica de la asertividad desde la expresión de los sentimientos, que, para vivir constantemente en el presente, hay que tener en cuenta el sentirnos a gusto con los compañeros y no guardar resentimientos que puedan generar roces o crear un ambiente hostil.

Manifestada la introducción a esta última parte de la sesión de la tarde, la instructora procedió con las instrucciones, entregó una hoja blanca que estaba dividida en 4 y un lápiz a cada participante, en el primer recuadro, arriba a la izquierda, iban a colocar el nombre de un compañero con el cual hayan tenido alguna molestia, ofensa o enfado, por ahora lo dejan en blanco y en el segundo recuadro, arriba a la derecha van a colocar estoy **R**esentido con (nombre del compañero) porque..., en el tercer recuadro, abajo a la izquierda van a colocar **R**equiero que tú..., en el cuarto recuadro que está abajo a la derecha, van a colocar **R**econozco que tú...

Transcurrido el tiempo que se estableció para que cada uno realizara la actividad, se le recordó que desde el respeto y la consideración podían iniciar la comunicación de las 3 R a la persona que habían elegido. Cada participante tuvo la oportunidad de decir lo que sentía, solicitarle al compañero que le gustaría que ocurriera para que no continúe el resentimiento y le reconoció alguna virtud. En ese espacio el 100% de los participantes se sinceraron, hubo lágrimas, molestias y risas aunadas al reconocimiento de la incomodidad que podían haber generado en alguno de sus compañeros y el compromiso de cambiar.

Fue muy interesante observar el cambio que se producía en la corporalidad de cada uno de los participantes, tanto al escuchar lo que su compañero quería decirle como al aceptar y comprometerse, expresaron abiertamente sus sentimientos y la facilitadora guío el proceso de manera que todos se sintieran apoyados en un ambiente de confianza y respeto. El objetivo se cumplió al escuchar los verbatim planteados y al lograr los participantes identificar los sentimientos que le producen sus compañeros y expresarlos.

Actividad 10 “Role Play” (Post Test)

Esta estrategia se planteó como objetivo demostrar la forma de expresar los sentimientos ante una determinada situación, a través del lenguaje verbal y no verbal. Para esta actividad los participantes debían escoger una ficha de las que se encontraba dentro de una bolsita, de acuerdo al color que cada uno tenía, se agrupaban los de colores iguales para formar así dos grupos, uno azul y otro amarillo.

Cada grupo debía representar el caso laboral que se les planteaba (el mismo caso para ambos), luego tendrían diez (10) minutos para organizar la presentación, distribuirse los roles y posteriormente representarlos en plenaria. El planteamiento fue el siguiente: “Hoy es el último día para entregar el informe del mes, son las 9:15 am y Ramira que siempre ha sido muy colaboradora y proactiva, comunica que renuncia y no puede quedarse ese día a laborar, es ella quien tiene los datos faltantes sobre las ventas y estos forman parte del informe.

Casimiro quien suele ser muy irresponsable, falta constantemente a sus labores y aunque lo han amonestado, siempre tiene una excusa. Hoy avisó a las 9:30

am que llegará en el transcurso de la mañana ya que se le accidentó su carro, él es el encargado de organizar toda la información que se tiene para armar el informe final del mes.

El resto del equipo ayer entregó la información que le correspondía para organizar el informe y solo debían revisar algunos detalles con Casimiro.

Todos los integrantes del grupo deben participar en la realización de una escena partiendo de lo planteado en esta situación, cada personaje debe mostrar cómo se siente en referencia a lo sucedido y cuál es su reacción, mostrar cómo termina la escena.

Una vez escuchadas las instrucciones, cada participante se unió a los compañeros de grupo e iniciaron la organización de la escena, fueron realizando propuestas y tomando su papel cada uno, al iniciar se escuchaban frases como: P2 “Me siento mal de renunciar sin avisar”, P5 “Ramira es egoísta, solo ve su beneficio, me molesta” P1 “¿Por qué te parece egoísta Ramira? No sabemos cuál es su apuro para no asistir”, P8 “Me siento molesto con Casimiro al no asistir a tiempo”.

Continúan con Ramira diciéndole a sus compañeros que fue a renunciar, que no puede quedarse, P2 “Realmente los aprecio, son unos excelentes compañeros y lamento retirarme de manera repentina un día como hoy con compromisos pendientes” P4 “También te aprecio mucho Ramira” P1 “Me molesta que te vayas y nos dejes en un momento como este” P2 “Me hace sentir muy triste que me critiques” P1 “¿Sientes que te crítico?, nos dejas sin explicación y con mucho trabajo” P8 “Me parece una desconsideración, me siento angustiada porque no ha llegado Casimiro tampoco” P2 “Sus comentarios me hacen sentir triste, no los merezco, siempre he

cumplido con mis obligaciones” P5 “¿Te hacen sentir triste los comentarios?, mal nos sentimos nosotros que tenemos que entregar el informe hoy” P9 “Yo siento ansiedad, ahora nos pone a correr con la información o quedamos todos como irresponsables” P8 “¿Todos? Aclara quienes son todos”, P2 “¿Ustedes no me entienden?, no saben que la gente tiene problemas...” P4 “Hasta que apareces Ramiro, yo te aprecio mucho, pero de verdad te pasas, ¿Chamo como vas a llegar tarde justamente hoy?” P7 “No me digas eso vale, me haces sentir mal” P4 “¡ah! ¿Yo te hago sentir mal? P3 “Muy a menudo tienes cosas urgentes que hacer, me sorprende tu actitud, confío en que puedes resolver esto” P6 “¿Qué, no te gusta que te digan la verdad, es incomodo? ¡Egoísta!”, P6 ¿Por qué te parece egoísta? No sabes que le pasa” P7 “Es que todos me caen encima a criticarme y para hacerme sentir culpable” P8 “Casimiro noto que cambió tu expresión cuando te dijeron irresponsable” P9 “Yo los aprecio a todos me gusta mi trabajo, sé que vamos a salir airosos” P7 “¿Por qué se estresan tanto? Vamos a resolver y listo”

El objetivo previsto para esta actividad se cumplió ya que hubo cambios en la forma de expresar lo que les producía la ausencia de los compañeros responsables de la entrega del informe, tanto los verbatim como las expresiones corporales coincidieron con las respuestas esperadas, incluso los que estaban molestos mantenían serenidad al comunicarlo, usando un tono de voz adecuado, sin gritos, sus cuerpos con muestras de distensión en miembros superiores e inferiores, en el caso de P1, 1 vez, P2, 2 veces, P3, 2 veces, P4, 2 veces, P5, 2 veces, P6, 2 veces, P7, 3 veces, P8, 2 veces y P9, 2 veces. Los integrantes de este grupo se miran unos a otros cuando hablan, tal como lo mostró la frecuencia del indicador contacto visual para P1, 3

veces, P2, 5 veces, P3, 3 veces, P4, 3 veces, P5, 2 veces, P6, 2 veces, P7, 3 veces, P8, 4 veces y P9, 3 veces.

La facilitadora para finalizar la actividad les pidió a los participantes que realizaran tres respiraciones profundas para equilibrar su energía y continuar concentrados en el aquí y el ahora para hacer el cierre de la primera sesión.

Actividad 11 “Red Asertiva”

Esta actividad tenía como finalidad que los participantes lograran Establecer la expresión de sentimientos como una herramienta para revisar sus vivencias grupales, para ello, los participantes se colocaron en círculo a petición de la facilitadora, se le entregó a uno de ellos un rollo de pabilo, debía enrollarse un pedazo en un dedo para posteriormente expresar como se siente, qué compromiso adquiere consigo mismo a partir de ahora, compromiso con sus compañeros y con que sentimiento se despide de la sesión, luego debía lanzar el pabilo a un compañero, así cada uno se fue expresando y lanzándole el hilo a un compañero que no lo había recibido.

Al lanzar el pabilo se iba formando la red asertiva, mientras se escuchaban las intervenciones con frases como: P1 “Me siento bien, fue un día de aprendizajes, me comprometo a hacer más prácticas de asertividad hacia mis compañeros” P5 “Excelente taller, no me dormí, me voy contento”, P8 “Me comprometo a ser más asertiva para mi tranquilidad y el de mis compañeros, me voy reflexiva” P4 “Me comprometo a ampliar información por mi cuenta sobre la asertividad, excelente compartir compañeros, los respeto y los quiero, me voy satisfecho” P3 “Todas mis expectativas fueron sobrepasadas, me voy feliz, me comprometo a ser más asertivo de

ahora en adelante”, P6 “Me siento muy agradecido por lo vivido y lo que aprendí, me comprometo a seguir practicando, me voy feliz esta tarde” P2 “Llegue está mañana pensando en que sería fastidioso el taller y fue todo lo contrario, la pase genial, me siento bien, me voy con mucha información nueva” P9 “Mi compromiso es asistir un poco más a las actividades que implican compartir en grupo, expresar más mis sentimientos y reconocer las emociones en los otros, me voy tranquilo” P7 “Me siento agradecida por el aprendizaje, mi compromiso es manifestar mis sentimientos, hacer valer mis derechos asertivos y compartir más en grupo, me voy bien, me siento contenta”

Luego de escuchar el compromiso y como se despide cada participante, la facilitadora agradeció la presencia de todos y su disposición a participar en cada actividad, en referencia a la red, indicó que esta representa lo importante que es cada uno dentro del grupo y la importancia que tienen, que el trabajo de uno pasa a formar parte del trabajo que realiza el otro por lo que debían respetarse los tiempos de entrega de la información, así como la asistencia para no perjudicar a los compañeros, indicó “Me siento bien en este momento, me despido alegre y complacida por la sesión de hoy, mi compromiso es que en la sesión de mañana sea de provecho para ustedes, muy agradecida con todos”

Segunda sesión:

Realizar Peticiones y Responder Correctamente a la Crítica.

La segunda sesión se planteó como objetivo general que los participantes lograran concebir la realización de peticiones no improvisadas y responder

correctamente a la crítica como herramientas para estimular la asertividad. Para esta sesión se unificaron las dos dimensiones restantes una desarrollada en horas de la mañana y otra en la tarde, al aplicar el pre y post test, se planteó una situación que permitiera ejecutar un role play en el que se mostrara el **Realizar la Petición** y la **Respuesta Correcta a la Crítica**. Se considera que el objetivo fue alcanzado ya que cada una de las estrategias planificadas se aplicaron, manteniendo los miembros del grupo en todo momento interés por participar, aclarar dudas y aprender; de igual manera, se observó que los participantes demostraron el interés por la forma de realizar las peticiones y responder correctamente a las críticas, se mantuvieron dispuestos a la realización de las críticas constructivas, el feedback y las peticiones planificadas. En la segunda sesión se contó con nueve (9) participantes.

Para iniciar la facilitadora dio la bienvenida a la segunda sesión y le preguntó a los participantes como se sentían en ese momento, siendo las manifestaciones las siguientes: P1: “Me siento bien, con muchas expectativas con respecto a esta sesión, ya quiero saber que vamos a hacer”, P8 “Feliz de estar hoy aquí y tener la oportunidad de seguir aprendiendo, desayuné bien para estar atento”, P6 “A la expectativa de qué pasará hoy, anoche estuve reflexionando sobre la sesión que tuvimos y fue muy interesante conocer de la asertividad, quiero aprender más”, P3 “Emocionada por la sesión de hoy, ¿Qué pasará?”, P7 “Ahorita con un poco de sueño, sé que apenas empezamos me animo, me intriga saber qué haremos hoy y que será la merienda”, P4 “Con ganas de seguir aprendiendo como ser asertivo, me siento contento”, P2 “Me siento bien, ayer camino a casa aclare un poco los sentimientos que tenía, me gustó escuchar la sinceridad de mis compañeros, eso me permite crecer

y ser mejor persona”, P9 “Maravillosa, con ánimo”, P5 “Con un poco de hambre no me dio chance de llegar temprano y comer, pero estaré atento, me siento bien” Este sondeo de cómo se preparan para esta sesión denota que había mucha expectativa en todos por saber cómo serían las actividades en este día, entre otras expresiones mencionaban como se sentían y bromeaban diciéndose “me molesta cuando tu... y requiero que...” “Mírame cuando te hablo”, “Relaja la cara...” entre otras frases alusivas a las practicas del día anterior.

A continuación, se presentan las actividades realizadas en la segunda sesión para alcanzar los objetivos planteados.

Actividad 1 “Por delante y Por Detrás”

Esta estrategia se planteó como objetivo que los participantes logaran movilizar su energía y se activen para dar inicio a la sesión. La actividad consistió en indicar una cualidad positiva de sí mismos y una cualidad que consideraran deben mejorar como una forma de reconocimiento y autocrítica, para ello, escribieron en una ficha que le entregó la facilitadora, por el lado 1, una cualidad positiva (por delante) y por el lado 2 una cualidad a mejorar (por detrás), para redactarlo tuvieron 3 minutos, luego de esto iniciaron la ronda para decir frente a sus compañeros “por delante soy... y por detrás soy...”. Se escucharon frases como “Por delante soy trabajador, por detrás soy muy callado”, “Por delante soy cariñosa, por detrás soy muy callada”, “Por delante soy conversador por detrás soy desordenado” entre otras que generaban risas, aplausos y movimientos corporales. El objetivo se cumplió al

ver al grupo animado, enérgico y responder a los indicadores esperados tanto en verbatim como en expresión corporal.

Actividad 2: “Role Play” (pretest)

Esta actividad constituyó el pretest de la sesión y su objetivo era Mostrar la forma de responder correctamente a la crítica y la forma de realizar peticiones, ante una determinada situación a través del lenguaje verbal y no verbal.

Inicia con la facilitadora pasando de puesto en puesto para que cada participante tome una ficha, les pide que se pongan de pie y se agrupen de acuerdo al color de la ficha para así formar dos grupos. Una vez formados los grupos, lee el planteamiento para el desarrollo de la actividad: Jesús quiere solicitar un aumento de sueldo a su jefe, siente que trabaja mucho y que el dinero es poco, no le rinde para todo lo que tiene que comprar, quiere un carro de último modelo para cambiar su carro del año pasado y su único ingreso es el de este empleo, les comenta a sus compañeros que va a hablar con el jefe para hacer su solicitud, este comentario genera diversas opiniones.

Otros compañeros también desean un aumento y tienen diversas razones. Así que llega el momento de hablar con el jefe...

Todos los integrantes del grupo deben participar en la realización de una escena, partiendo de lo planteado en esta situación, cada personaje debe mostrar cómo se siente en referencia a lo sucedido y cuál es su reacción, mostrar cómo termina la escena. Tienen diez minutos para organizarse y presentar la escena.

Transcurrido el tiempo previsto inician y comienzan a escucharse frases como: P1 “Necesito un aumento de sueldo, quiero hablar con el jefe, ¿Crees que lo debo hacer?”, P9 “Tendrías que haber ido primero y luego llegábamos los demás”, P3 “Me da la impresión que él no va a dar aumento, siento que vamos a perder el tiempo” P2 “No entiendo, nosotros queriendo aumento para comprar comida y él pensado en un carro nuevo” P6 “Pienso que estás equivocado y siento rabia que no me entiendas, déjalo así”, P4 “Ya va, no entiendo, quieres aumento para comprar un carro” P1 “¿Te parece bien si le digo eso, así en la forma que tú me dices? P1 “Tienes razón mejor hablemos todos...” P2 “Tú crees que deberíamos ir todos de una vez?”, P6 “¿Te parece si vamos ya, esa idea me gusta?, P1 “Cuando dices que solo pienso en mis necesidades, me siento mal, pienso en el bienestar de todos” P7 “Ni modo, ¿qué hago?”, P5 “No lo dije antes porque estaba esperando un buen momento y ya no puedo esperar más, los precios cambian” P5 “No entiendo su actitud, que hacemos entonces?”, P7 “No lo hice solo porque no quiero que me salga con patadas sin testigos”, P8 “Jefe no entiendo a qué se refiere, yo no he recibido aumento...” , P9 “¿Qué quieres que hable yo primero?”

En referencia a la expresión corporal la mayoría de los participantes se mantuvo con voz clara y firme durante la presentación, sin alteraciones del tono, mantenían contacto visual y estaban un tanto relajados algunos a pesar de la preocupación que había reflejada en parte de los participantes por hablar con el jefe.

Muchas de las frases expresadas se basaban en la crítica por la solicitud de aumento, sin embargo, el objetivo planteado se cumplió ya que los indicadores

esperados se reflejaron en las frases mencionadas por algunos participantes, aunque en baja frecuencia, se manifestaron.

La facilitadora al culminar las escenas, le preguntó a los participantes como se sentían y todos indicaron sentirse bien, habían disfrutado la escena y mantenían la energía alta, dispuestos a continuar.

Actividad 3 “Teoría Interactiva I”

El objetivo propuesto para esta actividad fue que los participantes logaran caracterizar los conceptos básicos que componen la asertividad en su dimensión de Responder Correctamente a la Crítica, según el enfoque de Olga Castanyer (1999). Antes de iniciar con la teoría correspondiente a esta sesión, la facilitadora preguntó sobre la teoría vista el día anterior, ¿Quién me dice que es la asertividad? ¿Qué otros conceptos recuerdan? ¿Les parece útil la teoría vista hasta ahora? La mayoría de los integrantes del grupo participó con entusiasmo, la facilitadora les pidió en algún momento que resumieran para aprovechar el tiempo ya que apenas comenzaban la jornada y quedaba mucho por delante.

La facilitadora con el apoyo de la presentación en power point, inició la exposición de conceptos relacionados con la forma de hacer una crítica y como darle respuesta correctamente, incluía definiciones como la crítica, tipos de crítica, el feedback, como dar el feedback, en esta actividad los participantes podían opinar sobre las definiciones, dar ejemplos o responder directamente las preguntas realizadas por la facilitadora.

La participación de todos los integrantes permitió que el objetivo de la teoría interactiva se cumpliera ya que no solo se discutieron los conceptos para establecerlos como parte del estímulo a la práctica de la asertividad, sino, que integraron ejemplos de la vida diaria y se mostraron interesados en todo momento en el desarrollo de la actividad.

La facilitadora guio y motivo a participar a quienes estaban un poco callados, logrando que se integraran y así la participación fue del 100%. Se escuchaban frases como “No es fácil aceptar la crítica”, “Hay quienes critican solo para destruir”, “Seré más cuidadosa al hacerle a alguien un comentario sobre el mismo”, “Parece chévere eso de dar feedback”. El procesamiento la facilitadora lo hizo una vez culminada la teoría, utilizando preguntas como: ¿Consideran que dan adecuadamente feedback con sus compañeros o se callan ante alguna situación que lo merece? ¿Cómo se sienten en este momento? ¿Cómo te sientes ante una crítica hacia ti? ¿Se refleja ese sentir en alguna parte específica de su cuerpo? ¿Les surge alguna necesidad ahora?

Al finalizar esta actividad invitó a los participantes a tomar un receso y hacer la merienda para luego continuar con la práctica.

Actividad 4: “Expresión Dibujada”

Se planteó como objetivo que los participantes logran representar las conductas que otros pueden mejorar, realizando una crítica constructiva desde la expresión no verbal. Esta técnica consistió en que los participantes observaran a sus compañeros y expresaran mediante un dibujo una crítica constructiva, teniendo en cuenta la técnica asertiva para hacerlo, luego comentaron en plenaria que reflejaba su

dibujo y mirando directamente a los ojos al compañero le dieron desde el respeto y la consideración, la crítica constructiva. La participante P6 tuvo que ausentarse por un rato para ir a entregar un informe médico de su madre en una organización cercana a la oficina donde nos encontrábamos por lo que no pudo participar en esta actividad.

Inició la actividad con la invitación de la facilitadora a ponerse de pie y caminar por el espacio libre, caminar en silencio observando a los compañeros, mirándolos a los ojos, atentos lo que van sintiendo, a su forma de caminar y de sus gestos, caminaron por tres minutos y luego se le pidió que regresaran a su puesto, que hicieran tres respiraciones profundas...

La facilitadora pasó por los puestos para que cada uno tomara una ficha de la bolsa, cada participante debía unirse al compañero que tuviera la ficha del mismo color para formar parejas. Ya en parejas y en silencio debían realizar un dibujo que representara a su compañero y hacerle una crítica constructiva. Se dejó proyectado en la pantalla el concepto de la crítica constructiva como guía.

Transcurrido el tiempo previsto para la realización del dibujo y la crítica, se dio inicio a la presentación, los participantes quedaron distribuidos de la siguiente forma: P1-P3, P5-P9, P4-P8 y P2-P7. De las críticas más resaltantes, está la de P1 indicándole a P3 que el dibujo representa la alegría que ella normalmente refleja, que así le gustaba verla, su crítica estuvo referida a que cuando ella se molesta no se mide en palabras y pierde esa alegría, que la invitaba a ser más asertiva en ese sentido. P3 comenzó a llorar, la facilitadora la invito a respirar con calma, se repuso y acepto la crítica, dijo que ciertamente ella era así y lo tendría en cuenta para el cambio, que dejaría el dibujo cerca para recordar que debe controlarse y ser asertiva. P3 mostro su

dibujo para P1 indicando una imagen de un paisaje, le comunicó que él era una persona muy pasiva, que lo invitaba a tener un poco más de autoridad como jefe, que él era muy noble y muchas veces la gente confunde eso y abusa, que le gustaría que el fuese un poco más exigente. P1 mostró cambios en su corporalidad, estaba atento pero un tanto cabizbajo, la mano en la barbilla, asentía con la cabeza, respiró y dijo que su naturaleza era ser calmado, que esperaba que cada uno supiera cuáles son sus labores sin tener que recordárselo, sin embargo, tendría en cuenta la crítica para considerarla.

Otra de los casos se presentó entre P2 y P7, inició P7 diciéndole a P2 que en su dibujo reflejaba un postre que representaba una invitación al descanso, P7 le realizó la crítica constructiva a P2 indicándole que debe respetar la hora del almuerzo, que ella trabaja y trabaja y se olvida de comer, que debe cuidar la salud, P2 comenzó a llorar, P7 le dijo que no lo comentaba por ser grosero, que por el contrario la aprecia y le gustaría que a la hora que todos están almorzando ella también pueda sentarse a comer, que comparta más y hable con los compañeros, P2 asentía con la cabeza entre llanto y sonrisa, el resto de los compañeros también hacían señales de aprobación a esa crítica, P7 continuo, me gustaría que hablaras más y compartieras con todos, incluso que cuando estés molesta lo digas, mi invitación es a que te respetes más y cuides tu salud. La facilitadora se acercó a P2 y le pidió que respirara con calma, que si en ese momento no podía hablar pasaban a otra pareja y luego ella daba su crítica, P2 respiro y secó sus lágrimas, con una sonrisa entre sollozos dijo que ciertamente ella se queda trabajando porque es muy exigente con ella misma y hasta que no termina algo no se levanta, que apreciaba la crítica de P7 y la tendrá en cuenta para

cuidarse y compartir con los compañeros. En ese momento P5 pidió disculpa por opinar para decir que también se unía a la crítica, que le gustaría que ella compartiera más y que se cuidara, P3 también dijo estar de acuerdo y P8 sugirió que le invitaran un almuerzo para compartir todos y P7 dijo que todos los días le recordaría que es hora de comer hasta que se levante de su puesto, P2 continuó entre lágrimas y sonrisas, le agradeció a sus compañeros e inició su crítica a P7.

Todas las parejas dieron su crítica, todos aceptaron como válida la comunicación recibida y se comprometieron al cambio, agradecieron la oportunidad de decir lo que sentían con respeto y asertividad. El objetivo se vio cumplido al escuchar los indicadores esperados en frases como: “Me siento identificado con el dibujo”, “Agradezco la crítica que me das”, “Lo tomaré en cuenta” entre otras...

En el procesamiento, algunas de las preguntas fueron: ¿Cómo se sienten luego de realizar el dibujo? La mayoría coincidió en sentirse liberado y tranquilo. ¿Cómo te sientes en este instante al escuchar a tu compañero darte una crítica constructiva? 3 participantes indicaron que se sentían un poco confundidos, con sentimientos mezclados, que no es fácil recibir críticas pero que estaban conscientes de que es una oportunidad de mejora y aceptaron el sentimiento como parte del proceso de cambio, los otros 5 participantes manifestaron sentirse muy bien. Nuevamente la facilitadora invitó a los participantes a realizar respiraciones profundas y así concluyó esta actividad.

Actividad 5: “Dando Feedback”

Esta actividad se formuló como objetivo que los participantes logaran descubrir las conductas que otros pueden mejorar, realizando feedback como una forma de respuesta asertiva. La facilitadora presentó la actividad con la proyección de la lámina en la que se muestra la forma correcta de dar feedback, les recordó a los participantes que este feedback podía ser positivo o referente a algún aspecto a mejorar, considerar el hacerlo desde el respeto y la oportunidad de cambio en el otro.

Cada participante tuvo la libertad de escoger al compañero que le daría el feedback y 10 minutos para escribirlo. Al iniciar cada uno fue indicando el nombre de la persona escogida y le comunicó su feedback, así se escucharon menciones que invitaban a la mejora, al reconocimiento y al cambio, hubo lágrimas, risas, abrazos, muestras de incomodidad y gusto. Fue una actividad de importancia para el grupo el practicar la asertividad desde el dar y recibir feedback como una oportunidad de avanzar hacia la sana comunicación desde el respeto y la valoración. Todos se mostraron enérgicos en todo momento y con disposición de escuchar.

Se dio por logrado el objetivo al escuchar los verbatim esperados como: P3 “Cuando tú no llegas a tiempo se retrasa mi trabajo y haces que me sienta molesta, así que me gustaría que tu llegaras más temprano y tuvieras tu trabajo a tiempo...”; P9 “Me comprometo a tener en cuenta lo que me pides”, P4 “Cada vez que tú te molestas y reclamas, yo me siento mal, me gustaría que fueses un poco más consiente al momento de hacer una solicitud y no lo pidas con grosería” P6 “Lo hago cuando ya estoy cansada de hacer solicitud, gracias por decírmelo, lo tendré en cuenta para controlarme” P2 “Me gusta que siempre andas alegre y animado, eso me hace sentir

muy bien, me gustaría que no cambies esa alegría en ti” P7 “Gracias, me agrada estar feliz y hacer mi trabajo animado”, se observaron gesticulaciones que mostraban aprobación del comentario recibido, algunas caras con el ceño fruncido, expresión facial tensa, así como sonrisas, expresión corporal relajada y tono de voz acorde, intercambiando miradas directas a los ojos.

Actividad 6: “Trofeos de Oro”

La finalidad de esta actividad consistió en que los participantes logaran establecer las expresiones positivas y el reconocimiento de las virtudes en los otros como una forma de hacer críticas constructivas. En esta actividad solo se compartirían mensajes positivos que le permitieran a los integrantes del grupo hacer un reconocimiento público a los compañeros como parte de las respuestas asertivas, en este caso asertividad positiva.

El planteamiento inicial consistió en la entrega de ocho fichas con la imagen de un trofeo a cada participante, en cada ficha se colocaría el nombre de un compañero y en la parte posterior de la ficha escribirían un aspecto positivo de ese compañero, algo bueno que resaltar o reconocerle, pasados 10 minutos cada uno de los participantes pasarían de puesto en puesto para entregarle su trofeo a cada uno de sus compañeros, sin embargo, esta actividad planificada para realizarse brevemente y darle cierre a la sesión de la mañana, se prolongó más de lo previsto al comenzar los participante a dar el trofeo acompañado de unas palabras que hacían honra al merecimiento del trofeo, el momento fue propicio nuevamente para lágrimas de alegría, risas, abrazos y emotivas manifestaciones de aprecio.

Por ser una actividad de cierre, no se procesa, sin embargo, en la medida que se iba desarrollando la misma, la facilitadora le realizaba preguntas al grupo para mantener su atención y energía, así como animarlos a sentirse agradecidos y a valorar su talento aceptando el merecimiento por las palabras que le dedicaban sus compañeros.

Durante el desarrollo de la actividad se escucharon frases como: “valoro tu amistad por eso te entrego este trofeo de oro”, “Me agrada que tú escuchas con atención cuando tengo un problema y te cuento, siempre tienes un buen consejo”, “Este trofeo es porque eres una persona muy alegre”, “Te doy un trofeo porque eres muy aplicada en tu trabajo”, “Este trofeo es porque estas dispuesta a explicar si no entiendo algo”, “Te doy este premio porque eres una persona cariñosa y echador de broma”, “Este premio es porque eres una persona responsable”, “Te doy este trofeo porque eres un gran padre y eso se nota por la forma en que hablas de tus hijas”...

Fue un acto muy emotivo, que sobrepasó las expectativas previstas al incorporar esta actividad al plan, acercó al grupo hacia la fase de afecto y fue una vivencia especial para el grupo, muchos sentimientos salieron a flote y de forma sincera se dieron risas y llantos al mismo tiempo, reinó el agradecimiento, un momento de celebración que culminó con un círculo y todos los participantes abrazados escuchando a la última participante dar sus palabras de valoración al grupo, todos recibieron sus trofeos de oro, una actividad muy gratificante para todos los presentes que cumplió su objetivo al ser reconocidas las virtudes de cada uno y escuchar los verbatim con los indicadores esperados.

Todos se retiraron a almorzar rápidamente ya que la actividad culminó luego del tiempo previsto, recortándose por mutuo acuerdo la hora del almuerzo.

Actividad 7 “Saludos Múltiples”

Esta actividad dio inicio a la sesión de la tarde y se planteó como objetivo movilizar la energía corporal de los asistentes. Para desarrollar esta actividad, la facilitadora dio la bienvenida, preguntó cómo les había ido con el almuerzo y si pudieron aprovechar la media hora que acordaron como tiempo de receso, les pidió a los participantes que se unieran a otro compañero y formaran una pareja al azar, ya en parejas debían realizar un saludo de acuerdo a las indicaciones de la facilitadora, para ello debían estar atentos y mantener el saludo por unos segundos antes de cambiar, todos participaron aménamente, se reían, se expresaban verbalmente y sus cuerpos estaban en movimiento.

Las parejas quedaron conformadas por P1-P6, P8-P2, P7-P4 y un trio P5-P9-P3. Cada uno realizó los saludos indicados como: Tocándose rodilla con barriga, mano con cintura, chocando palmas, con cara de molestia, llorando, bailando, codo con oído, mirándose directamente a los ojos, con un ¡jajajajaa!, entre otros. El objetivo se cumplió al escuchar las manifestaciones verbales como “risas”, “me divertí mucho”, “gritos” “que risa me da esto”, y distintas manifestaciones corporales esperadas.

Actividad 8: “Teoría Interactiva II”

Esta actividad tenía como objetivo que los participantes lograran examinar los conceptos básicos que componen la asertividad en su dimensión de Realizar Peticiones. Esta estrategia consistió discutir los conceptos proyectados en las imágenes, aportar ejemplos de la vida laboral que pudiesen estar relacionados con el planteamiento, así como realizar un resumen de la teoría vista en horas de la mañana. Los participantes mediante la solicitud de palabra, realizaron sus intervenciones y aclararon dudas.

Inició las intervenciones P8, para responder a la pregunta ¿Qué es una petición?, P5 también opinó al respecto, luego de mostrar la definición según Olga Castanyer, continuó la discusión e intervinieron P3, P7 y P1 con la lectura de los elementos a tener en cuenta para realizar una petición y P4 y P9 leyeron los derechos asertivos correspondientes y se dio luego un intercambio de ideas relacionadas con la teoría y experiencias personales afines al ámbito laboral y a la petición, interviniendo la mayoría de los participantes.

Antes de culminar la teoría, la facilitadora preguntó, “¿Qué recuerdan de la teoría vista esta mañana?”, P6 indico lo relacionado con la crítica y los tipos de crítica, P7 menciona tipos de crítica y el feedback, P2 mencionó nuevamente el feedback y la utilidad que tenía, P8 mencionó la forma de dar el feedback y se inició la intervención de casi todos los participantes para comentar detalles relacionados con el feedback, lo que dio pie para iniciar el procesamiento mediante preguntas como: ¿Cómo se sienten con respecto al feedback?, ¿Cómo se sienten al realizar una petición?, ¿Han tenido que realizar alguna petición en el ámbito laboral que los haya

incomodado?, ¿Les parecen de utilidad las herramientas vistas para realizar la petición?, ¿Cómo se sienten ahora?...

El objetivo se vio cumplido al escuchar expresiones verbales como: “Que interesante esta forma de hacer peticiones”, “Ya sé cómo hacer una petición, ahora iré a pedir aumento”, “utilizare esta técnica para hacer peticiones” entre otras.

Actividad 9 “Qué vas a pedir”

Esta actividad se planteó como objetivo que los participantes logaran concebir la realización de peticiones no improvisadas y la forma de responder a la crítica como una herramienta para manejar asertivamente las situaciones cotidianas.

Los participantes tomaron una ficha que les entregó la facilitadora y de acuerdo a la ficha debían unirse en tríos con quienes tuvieran la misma.

Los participantes estaban a la expectativa por saber en qué consistía la actividad y se escucharon manifestaciones como: P2 ¿Vamos a llorar? P6 ¿Qué iremos a hacer, me van a criticar? La facilitadora les indicó que era una actividad sencilla en la que pondrían en práctica el realizar una petición y que no necesariamente las emociones que se presentaran los llevarían al llanto en esta ocasión.

La actividad consistía en realizar un cuento sobre una petición en la oficina que normalmente no se realice con facilidad, tenían libertad cada uno de los 3 tríos para redactarlo, recibieron hojas blancas, colores, cartillas, revistas, tijeras, pega y podían utilizar los materiales recibidos, tenían 15 minutos para el desarrollo.

Los tríos quedaron conformados por N° 1- P2, P5 y P9, N° 2- P7, P3 y P1, N° 3- P8, P4 y P6. Cada subgrupo realizó la narración, iniciando el N° 1 con P5 haciendo la lectura y su historia consistía en la petición de Pedro de un aumento de sueldo a su jefe, en esta no solo estaba incluida la forma de hacer la petición, sino que incluyeron elementos del feedback y algunas situaciones graciosas en el planteamiento.

Como representante del subgrupo N° 2, P1 realizó la lectura y su planteamiento era de una señora de servicio pidiéndole a la jefa que le diera unos días libres para hacer un paseo, los diálogos estuvieron amenos y divertidos, finalmente la señora logró conseguir el permiso ya que las herramientas para hacer la petición le facilitaron la solicitud.

Para culminar las narraciones, el subgrupo N° 3 representado por P4, compartió su cuento que se centraba en la petición de un trabajador para ser cambiado de oficina porque la que tenía era muy calurosa, este grupo también utilizó las técnicas para realizar la petición y aspectos relacionados a la crítica constructiva.

En el procesamiento de la actividad los participantes respondieron a preguntas como: ¿Cómo fue el proceso para ponerse de acuerdo en el contenido del cuento? P6 “cada uno fue indicando algo, aportamos las ideas entre todos, tanto para la redacción como las imágenes que colocamos en el cuento” P7 “Al principio todos queríamos hablar y como que imponer la historia, luego comenzamos a escucharnos porque P3 dijo “Ya va, vamos a hablar de uno en uno y decimos si nos parece lo que vayamos aportando”, entonces así lo hicimos y todo fluyó”, P9 “No fue difícil, cada uno fue dando la idea, luego P5 comenzó a recortar figuras de la revista y las puso a un lado, mientras seguimos con la redacción fuimos incorporando las imágenes de una vez

para aprovechar el tiempo, pero fue chévere hacer la actividad con ellos, cero rollo”.
 ¿De qué se dan cuenta con respecto a la forma asertiva de hacer peticiones? P2 “Que es más fácil darse a entender”. P7 “Que los argumentos pueden plantearse con más facilidad”, P8 “Hay más posibilidades de no desviarse”, P9 “Me parece que ayuda a obtener lo que se quiere”. ¿Cómo se siente en este momento? P2 “Muy bien, no hubo llanto”, P5 “Con nuevos conocimientos, bien”, P9 “bien, tranquila”, P7 “Muy bien, tenía muchas expectativas sobre que íbamos a hacer” ...

Todos los participantes se mantuvieron activos, participativos, dispuestos a intervenir, a pesar de toda la energía que como grupo habían movilizad o en el día, de la hora y el posible cansancio, estaban prestos a las actividades, logrando así el cumplimiento del objetivo, se escucharon verbalizaciones como “para realizar la petición es mejor...”, “Quiero pedirle que”. “Me gustaría solicitar...”, “Me siento... y quiero...”

Actividad 10 “Role Play” (Postest)

Esta actividad constituyó el postest de la sesión y su objetivo era demostrar la forma de responder correctamente a la crítica y la forma de realizar peticiones, ante una determinada situación a través del lenguaje verbal y no verbal.

Inicia con la facilitadora pidiéndoles a los participantes que se formen en dos grupos, uno de 5 y otro de 4 participantes para desarrollar la actividad. Y les realiza el siguiente planteamiento: Marilú considera que el cargo que tiene en la empresa no está acorde a su experiencia y conocimientos, dice que merece un cargo superior, que deben cambiarla ya, está decidida a hablar con su jefe, antes de hacerlo comenta entre

sus compañeros que va a pedir un cambio, esto genera distintas opiniones entre ellos. Otros compañeros consideran justo ser tomados en cuenta también para cambios de puesto, generándose entre ellos nuevas opiniones así que llega el momento de hablar con el jefe...

Todos los integrantes del grupo deben participar en la realización de una escena, partiendo de lo planteado en esta situación, cada personaje debe mostrar cómo se siente en referencia a lo sucedido y cuál es su reacción, mostrar cómo termina la escena.

Transcurrido el tiempo para organizarse inició la presentación el primer grupo que planteó la situación basada en una Asistente del departamento legal, que quería ser considerada como analista porque estaba culminando sus estudios de derecho, el segundo grupo realizó su representación, destacando el personaje de una prostituta que pedía trabajar en otras condiciones y ser cambiada al área administrativa para realizar otras labores.

Se escucharon verbalizaciones tales como: P1 “Necesito un cambio de cargo, no quiero seguir haciendo esto, ¿Qué debería hacer?”, P7 “Tal vez tengas razón”, P2 “No sé qué hacer, me siento confundida”, P4 “¿Qué quiere decirme?”, P6 “Pienso que tu estas equivocada, me siento confundida”, P8 “Me da la impresión de que quieres menospreciarme, me siento mal por eso”, P9 “Yo pienso que tú quieres sobresalir, eso me da rabia, espero que rectifiques”, P3 “Tendría que haberle dicho lo que quieres sin rodeos”, P5 “¿Te parece bien si le digo así...?” P7 “No lo dije antes porque me daba miedo, ahora estoy dispuesto”, P9 “claro, creo que tienes razón”, P5 “Es que no quise decirle antes, tendría que haberlo hecho”, P6 “¿Qué le digo

entonces?”, P2 “Yo pienso que debes ir ya, es que me siento nerviosa, así que vete y que te vaya bien”, P1 “¿Está bien decirle ahorita o en otro momento?”, entre otras.

Ambas escenas se desarrollaron con participantes llenos de energía, atentos a cumplir con lo requerido, en el caso del segundo grupo, la escena fue muy graciosa, los integrantes del primer grupo no paraban de reír, sin embargo, no se perdió el hilo de lo que estaban haciendo, en el grupo número dos estaban confiados en lo que hacían, relajados y disfrutando.

La corporalidad de los integrantes mostraba una expresión facial relajada, se veían a los ojos cuando hablaban, brazos tendidos a los lados, tono de voz firme y clara.

El objetivo se cumplió al registrar los verbatim esperados en los indicadores previstos, así como la corporalidad correspondiente a las características del manejo asertivo al realizar peticiones y responder correctamente a las críticas, todos tuvieron la oportunidad de participar y la actividad aplicada fue la más idónea para poner en práctica las herramientas adquiridas en el taller para el estímulo de la asertividad en el grupo de trabajadores.

Actividad 11 “Visualización Asertiva”

El objetivo de esta actividad fue que los participantes logran integrar su comportamiento con los conceptos teóricos de la asertividad con las vivencias grupales.

Con esta actividad se le daba cierre al taller, la facilitadora les pidió a los participantes que se sentaran lo más cómodos posible, si querían podían sentarse o

acostarse en el piso, colocó música, encendió un incienso y les pidió a los participantes que se dejaran guiar por su voz. Así dio inicio a la visualización asertiva, respiren profundamente, inhalen con fuerza y exhalen lentamente, luego de la tercera exhalación, cierren los ojos.

Esta visualización contenía un resumen de todos los contenidos vistos en los dos días de taller, paseaba a los participantes por cada una de las definiciones y les preguntaba sobre cómo habían llegado y cómo se iban. Toda la narrativa era un juego con la imaginación que pretendía poner a los participantes en contexto del contenido visto y la utilidad que tenía con el grupo, a la vez que los invitaba a continuar la práctica de la asertividad, a tener seguridad en sí mismos y respeto por sus compañeros, aun con los ojos cerrados recibieron de regalo un mándala para pintarlo y un grano de mostaza que simboliza la grandeza de la fe.

La visualización continuaba, indicándole a los participantes que respiraran con calma y mantuvieran la posición inicial, la facilitadora agradeció la presencia de cada uno y les pidió que poco a poco y regresando al aquí y al ahora abrieran los ojos. Al preguntarles “¿cómo se sienten?”, las respuestas fueron: “muy bien”, “alegre”, “agradecido”, “con ganas de continuar”, “asertivo”, “feliz”, “muy contento por la experiencia”.

Actividad 12 “Evalúame”

El objetivo planteado para esta actividad era Evaluar las sesiones y el desempeño de la facilitadora, para ello los participantes recibieron una hoja que contenía doce (12) ítems a evaluar, debían marcar una sola casilla entre la calificación

de: Excelente, Muy bien, Bien, Regular y Deficiente. No era necesario identificar la hoja con su nombre, solo marcar una “x” en la casilla conveniente para cada ítem.

A medida que iban terminando de llenar la evaluación, la facilitadora recibía las hojas y una vez que las tuvo todas en la mano, agradeció a los participantes: “Estoy muy agradecida con ustedes por permitirme desarrollar este taller acá, gracias por abrirme las puertas de la empresa, gracias por el sacrificio de dejar dos días de realizar sus labores y darse el permiso de vivir una experiencia nueva que espero sea de provecho y pongan en práctica las herramientas adquiridas. Mil gracias por su apoyo, los llevo en mi corazón”.

Acto seguido los participantes tuvieron palabras de agradecimiento y felicitaciones a la facilitadora, un momento muy emotivo para dar el feedback de lo vivido en los dos días de taller. El objetivo se cumplió al recibir todos los formatos respondidos por los participantes.

Actividad 13 “Así nos vamos”

Esta actividad tenía como objetivo realizar la despedida de los participantes y de la facilitadora. Debían mencionar cada uno de los integrantes del grupo, como se despedían de la sesión, es decir con que sentimiento, que se llevaban (conocimientos, experiencia) y si las expectativas que tenía al inicio del taller el día anterior, se habían cumplido.

Cada uno realizó brevemente su intervención ya que la hora de salida de su jornada normal se había extendido un poco, aun así, mantenían su energía en alto y realizaron su intervención con entusiasmo, el objetivo se cumplió al escucharse frases

como: P3 “Me voy muy contenta, cargado de nuevos conocimientos y feliz por esta grata experiencia, mis expectativas se sobrepasaron”.

P7 “Me voy feliz por haber compartido de manera diferente con mis compañeros, conocerlos más, me llevo gratos recuerdos e información para poner en práctica, no tenía expectativas, pensé que sería un taller más de esos fastidiosos, pero nada que ver, me divertí y no me dio sueño”, P2 “Me voy agradecida por la oportunidad de obtener nuevas herramientas, feliz de lo aprendido, mis expectativas se cumplieron en más de lo que pensaba”.

P8 “Contento por la oportunidad, me llevo mucha información para repasar y aplicar, mis expectativas se cumplieron”, P9 “me siento muy contenta también, me voy tranquila, con nuevos conocimientos y mis expectativas se sobrepasaron”, P1 “Realmente me voy muy complacido, agradecido por la experiencia y por compartir con este maravilloso grupo que aprecio, me llevo mucha información importante que espero aplicar en adelante, mis expectativas eran muy distintas a lo que recibí así que no se cumplieron sino que fue mucho mejor de lo que creía”

P4 “Me siento muy bien, me llevo nuevos conocimientos y mis expectativas se cumplieron un poco más allá de lo previsto”. P5 “Me siento realmente muy satisfecho por haber participado en este taller, me voy muy contento con mucha información para aplicar no solo en el trabajo sino en la vida cotidiana, muy agradecido por la disposición de la facilitadora, muy profesional, mis expectativas se sobrepasaron. P6 “Me voy muy feliz por los nuevos conocimientos, la asertividad la pienso practicar a diario, es una herramienta poderosa, en este taller aprendí sobre mí

y mi forma de ser, llevo muchas notas y reflexiones, mis expectativas se cumplieron efectivamente”

Los participantes expresaron nuevamente su agradecimiento a la facilitadora y se despidieron con abrazos hasta una próxima oportunidad.

Recursos utilizados en el programa de intervención

Para el desarrollo del programa de intervención los recursos utilizados fueron de gran valor para la realización de cada actividad y para el logro de los objetivos planteados. Se emplearon recursos como presentación en power point siendo parte del apoyo visual, música para ambientar y estimular un estado de quietud en los participantes, la pizarra y marcadores para anotar normas y ejemplos, incienso, semillas de mostaza y mándalas como parte de la actividad de cierre.

También se utilizaron otros recursos para la realización de las actividades como creyones, hojas blancas, pabilo, fichas de colores, pelotas, tijeras, pega, revistas, cartillas, fichas con trofeos y lápices.

El salón contaba con el espacio, mobiliario, ventilación e iluminación requerida para el para la aplicación del programa de intervención.

El tiempo para las actividades fue apto para la aplicación de cada estrategia, pudiendo ser aplicadas todas las previstas, algunas se ajustaron para cumplir la planificación, considerando que el tiempo se extendió un poco en unas, se recortó un poco en otras.

Roles desempeñados por los participantes

Un grupo reúne un cierto número de personas comprometidas en un proceso de interacción. Cada persona posee en el grupo una impresión o percepción como para que pueda expresar una reacción con respecto a cada uno de los demás en tanto que individuo. En otros términos, cada miembro del grupo ocupa un status y desempeña determinado rol en el grupo. Cada individuo interpreta su rol para evitar enfrentarse con la realidad, para esconder emociones profundas, para reaccionar ante las frustraciones (Pierre S- A Lucien, 1989). Considerando la importancia del rol que ejecuta cada participante, a continuación, se describen los roles desempeñados por los participantes en la intervención del programa.

Considerando los roles analizados por Pierre S - A Lucien, el participante P7 representa el rol del animador, armonizador ya que mostró ser cordial, amistoso, sus compañeros lo estiman, es un líder apreciado y actúa con cariño. El participante P5 es el portavoz, el secretario, señalado por sus compañeros como una persona con una excelente memoria, atento en todo momento a las necesidades del grupo, de opinión confiable y sus compañeros le consultan sobre situaciones pasadas y él con gusto responde. Mientras P1 fue catalogado con un rol de autoridad, ya que, tiene poder oficialmente sobre el grupo, disfruta de ser el jefe y mantiene una influencia importante en los integrantes del grupo, está abierto a escuchar y a ser empático.

P6 representa el rol de coordinador, orientador, el guía, maneja los procesos de todas las actividades que se realizan en el departamento, está atenta a cumplir con los tiempos establecidos, teniendo presente que facilita el intercambio de información entre compañeros.

P2 es un experto informador, maneja información detallada sobre las transacciones que se realizan, es diligente y siempre presta a escuchar. Esta dispuesta a sacrificar su tiempo en pro del logro de los objetivos, dispuesta a aportar a cada miembro del grupo.

P4 y P9 representan el rol de investigador expositor, manejan información que les permite mantenerse actualizadas en referencia al departamento y solo actúan en base a lo solicitado, no toman la iniciativa, solo cuando les piden información, se mostraban reservados, aunque dispuestos a colaborar y participar.

P3 tiene el rol de conductor natural, posee un liderazgo que le permite ser apreciado por sus compañeros, aun cuando se vea implicado en conflictos, se expresa con seguridad.

P8 tal vez por su juventud y poca experiencia prefiere guardar silencio y dejarse llevar, da la razón a otros, aunque no la tengan, no muestra sus habilidades por temor, es el último en hablar, todas estas características lo colocan en el rol de sumiso.

En todo momento el ambiente fue de respeto, consideración, amabilidad, confianza, los participantes dispuestos a escucharse y comprometidos con la oportunidad de aprendizaje, cada uno desde su rol aportó al logro de las metas propuestas según el objetivo, manteniendo su influencia primordial en el mantenimiento del grupo.

Los roles que cada uno desempeñan aportan al logro de las metas, siendo el rol de autoridad de P1, una muestra del liderazgo que posee, es él quien da las directrices y los integrantes del grupo actúan, ya sea porque conocen su trabajo y lo

toman como un recordatorio o con la intención de cumplir con la solicitud recibida.

El rol de investigador expositor de P4 y P9 es el único rol con mayor presencia, este rol junto al de sumiso, son muestra del manejo de la asertividad de este grupo, ya que guardan silencio en lugar de hacerle frente a las situaciones, prefieren no opinar o dar la razón a quien no la tiene con la idea de evitar el conflicto, otros roles ejercidos por los miembros del grupo son el de conductor natural, experto informador, coordinador, armonizador y el de portavoz, haciendo de este grupo un sistema con una estructura particular.

Limitaciones del programa de intervención

Una limitación se presentó con el manejo del tiempo, los participantes se extendían en sus intervenciones y alargaron algunas actividades, lo que obligó a reducir el tiempo en ciertas estrategias y realizar un descanso de solo media hora en el horario de almuerzo de la 2da sesión para así poder cubrir la planificación restante.

Habilidades del facilitador

En referencia al rol de la facilitadora durante las dos sesiones realizadas para aplicación del Plan:

La facilitadora guía e incentiva a los participantes para que intervengan en cada actividad, explica lo que se va a realizar y aclara el contenido para que se logre el objetivo del programa de intervención. Comparte herramientas que facilitan el adquirir conocimientos y puedan aprender desde el respeto y la consideración a tener un desempeño exitoso como integrantes de un grupo que aporta al bienestar de la

organización a la vez que obtienen experiencia directa a través de la vivencia por su participación activa en cada una de las estrategias planteadas como parte de la planificación instruccional.

En la primera y segunda sesión, tanto el inicio como el desarrollo y el cierre se desarrollaron con normalidad y de forma satisfactoria. En la primera sesión del taller se abordó la dimensión expresión de los sentimientos, algunos participantes se movieron emocionalmente al escuchar lo que sus compañeros le decían sobre su comportamiento y la actitud que muestran en diversas situaciones sobre todo aquellas relacionadas con momentos de tensión o stress. En la segunda sesión, tocó la dimensión responder correctamente a la crítica y realizar peticiones, este día los participantes llegaron ansiosos por saber que pasaría, estaban a la expectativa, daban muestras de negación y nuevamente movilización emocional del grupo, hubo manifestaciones como: “hoy no quiero llorar”, “no me gustaría que me digan cosas sobre mí”, sin embargo, se presentaron situaciones en el desempeño de las estrategias, en las cuales la sensibilidad se manifestó en la mayoría de los integrantes, hubo llanto, risas, abrazos y otras muestras de cariño y respeto.

En las actividades Expresión sobre otros, dando feedback y Trofeos de Oro, algunos miembros del grupo entraron en proceso psicológico, desde su dimensión individual, incluso desde su dimensión grupal. Hubo participantes que lloraron ante la crítica constructiva y también por demostraciones de aprecio y valoración positiva de sus compañeros; la facilitadora con mucho respeto permitió que las emociones fluyeran, acompañando en silencio y luego invitando a respirar para así equilibrar las energías, chequeando como se sentían los participantes y su disposición a continuar

con las actividades; la facilitadora invitaba a los participantes a revisar sus sentimientos, si se reflejaban en alguna parte de su cuerpo, si había algún malestar presente, utilizaba voz con un tono suave, realizaba pausas de silencio y los participantes en pocos minutos retomaban su postura y pasaban a la tranquilidad, manifestando su deseo de continuar y agradeciendo a los compañeros su sinceridad.

El procesamiento de cada actividad se realizó a través del enfoque Gestalt a través de preguntas que pretendían verificar el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados, es así como cada integrante se manifestaba desde el darse cuenta de lo que estaba viviendo en el momento, el aquí y el ahora, siempre con respeto y contando con la facilitadora como guía y apoyo para que no se abrieran procesos individuales o grupales que no pudiesen ser manejados.

Otras de las habilidades mostradas por la facilitadora fue la observación, atenta a los movimientos y postura de cada participante. Interpretando su lenguaje corporal para realizar ajustes en torno a las actividades de ser necesario, de manera de mantener el interés de los integrantes del grupo en participar, que no se aburrieran o sintieran sueño.

La facilitadora estuvo presta a escuchar en todo momento las manifestaciones de cada participante para que se expresaran a plenitud y con total confianza, en caso de preguntas respondía con amabilidad y la mejor disposición de aclarar dudas o brindar el apoyo requerido.

La invitación al grupo a confrontar sus diferencias, la hizo desde la amabilidad para evitar la apertura de procesos específicamente en las estrategias, “Bazar de las Emociones “y “Las Tres R” en la primera sesión y “Expresión sobre

otros”, “Dando feedback” y “Trofeos de Oro” en la segunda sesión, su apoyo y guía fue efectiva ya que las emociones hicieron mover a los participantes, sin que ese movimiento emocional generara la apertura de procesos.

La facilitadora se mostró empática durante las actividades, incentivando al grupo a intervenir de manera concreta para no retrasarles la hora de almuerzo y la salida. Sin embargo, durante la actividad “los trofeos de oro”, el entusiasmo del grupo era muy notable y de tener que decir una sola frase a cada compañero, pasaron a dar un informe detallado a cada integrante sobre todo lo positivo que los hacía acreedores de un trofeo, extendiéndose el tiempo un poco más de lo previsto, la facilitadora les preguntó si podían hacer el almuerzo y reposo en 30 minutos, para no interferir el tiempo previsto para la planificación de la tarde, todos accedieron y llegaron a la hora acordada para iniciar la sesión. En esta actividad (“Trofeos de Oro”), la participante P2, no paraba de llorar aun sin ser su turno de intervenir, tenía un proceso individual y se sentía sensible, por lo que la facilitadora le pidió que respirara con calma y se centrara en esa respiración, luego que zapateara un poco y plantara los pies con firmeza, que mantuviera la confianza en su grupo y se centrara en el aquí y el ahora, estaba tan emocionada que fue la última en entregar los trofeos y dijo hermosas palabras al grupo.

Fase del grupo

De acuerdo a lo indicado por Shutz. (1971), todos los grupos pasan por tres etapas: inclusión, control y afecto, cada grupo se mantiene en una etapa según su propia forma de desarrollo, no hay un tiempo preestablecido por etapa. Considerando

las etapas mencionadas por el autor, se revisa sus aportes teóricos y se toman como referencia para determinar la etapa en la que se encuentra el grupo foco de esta investigación.

A partir de las observaciones realizadas a lo largo de las dos sesiones de trabajo con el grupo que conforma el personal adscrito a la Gerencia de Administración de la empresa Prod&Khym, S.A., nos encontramos con un grupo que se ubica en la fase de control, acercándose a la fase de afecto. Es un grupo que confronta y tiene ganas de conocerse, aun cuando entre ellos existen conflictos no manifiestos de acuerdo a lo relatado por la fuente consultada, tienen tendencia a no expresar directamente las cosas que puedan estar sintiendo los unos respecto a los otros; comienzan a dar muestras de estar en la etapa de control cuando se realizó la primera actividad en la que debían confrontarse, lo cual dio pie para que los conflictos quedaran expuestos.

Querían conocerse más, darse oportunidades de mejora y conocer los roles que puede desempeñar cada uno dentro del grupo, las actividades como el Bazar de las emociones, las 3 R, y la Expresión dibujada, permitieron no solo la confrontación sino el poder descubrir cada uno su valor dentro del grupo, saber cómo son vistos por sus compañeros y el lugar que ocupan en las escalas de poder y liderazgo, de acuerdo con Schutz (1971), la etapa de Control les permite organizar las partes en un todo coherente, siendo el objetivo descubrir las características peculiares de cada miembro, ayudando a que funcione a plena capacidad y lograr que los participantes trabajen en conjunto para el logro de los objetivos comunes.

Cabe destacar que los miembros del grupo en su mayoría tienen más de 5 años juntos y por lo tanto conocen como puede reaccionar cada uno en determinados momentos, por ejemplo, ante una situación de presión contestar mal o pegarle gritos a un compañero. Saben quién puede ser un aliado o favorecer al estar de acuerdo con opiniones de alguno de los miembros o en contra de otros.

Algunos miembros están un poco más vinculados que otros, sin embargo, las relaciones del grupo están basadas más en la tarea que en los afectos. Pareciera que para ellos el mantenerse en la fase de control les da cierto confort, cumplen los objetivos laborales, comparten como compañeros sin conocerse un poco más en lo personal y saber si tienen gustos en común.

En las actividades Dando Feedback, Trofeos de Oro y el cierre, realizadas en la segunda sesión los participantes mostraron un avance hacia la etapa de afecto, citando a Schutz (1971), en este estadio es habitual asistir a la expresión de sentimientos positivos, hostilidad personal directa, celos, formación de parejas y en general una intensificación de las emociones suscitadas entre los individuos.

Tuvieron la oportunidad de reconocerse positivamente lo que implica que ya conocían las virtudes de sus compañeros y en estas actividades se atrevieron a manifestarlas, generando lágrimas, abrazos y risas entre los miembros quienes incluso realizaron un estrecho círculo en el que todos estaban abrazados, expresando el amor que se tenían, destacando que fue una escena generada naturalmente por los participantes, no un planteamiento de la facilitadora para que se reunieran abrazados.

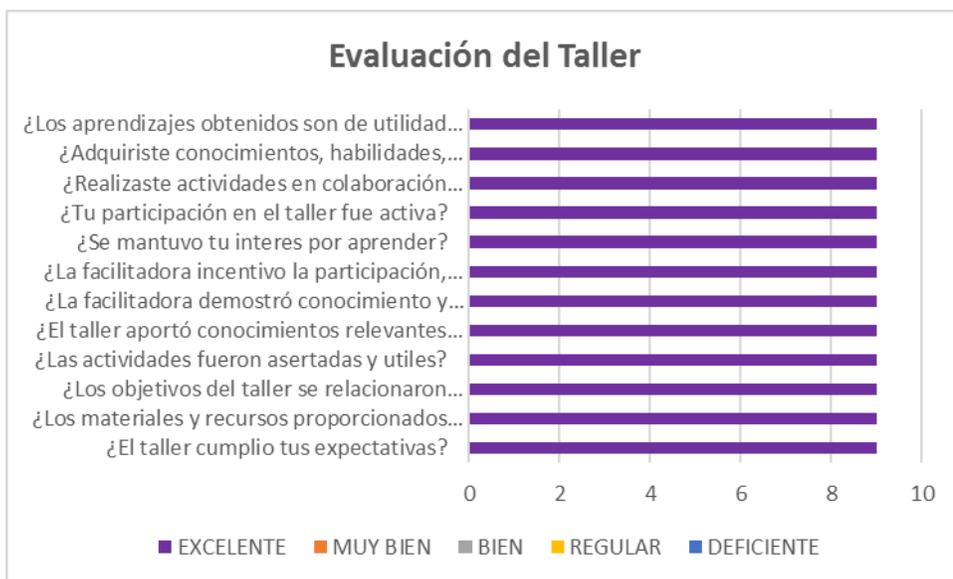
El contacto corporal no solo se mantuvo en las actividades guiadas, sino que, al momento de despedirse, cada uno se dio un abrazo. El grupo se encuentra en etapa

de control y estos destellos de pasar a una etapa de afecto pueden mantenerse si el grupo así lo desea, para abrirse paso hacia esa nueva fase, sin que esto represente un cambio en lo inmediato.

Evaluación del taller

La evaluación del taller se hizo a través de un cuestionario de doce (12) preguntas cerradas, con cinco (5) opciones de respuestas preestablecidas. Las opciones se ordenaron de la siguiente manera: “Excelente”, “Muy bien”, “Bien”, “Regular” y “Deficiente”. El instrumento de evaluación incluye una pregunta abierta en la que los participantes indican sus observaciones o comentarios” (Ver anexo).

Grafico 2
Evaluación del taller



Fuente: Encuestas aplicadas a los participantes

En el Gráfico 2, se observa que todas las respuestas dadas por los participantes se encuentran ubicadas en el rango de escala “Excelente”, teniendo una alta valoración de los participantes, obteniendo el siguiente resultado:

- El 100 % de los participantes afirmaron que es excelente el aprendizaje obtenido y es de utilidad para su desempeño laboral diario.
- El 100 % de los participantes afirmó que fue excelente la adquisición de conocimientos y habilidades, destrezas, herramientas y estrategias durante el desarrollo del taller.
- El 100 % de los participantes afirmaron que la realización de actividades en colaboración con sus compañeros fue excelente.
- El 100 % de los participantes indicó como excelente que su participación en el taller fue activa.
- El 100 % de los participantes informó que fue excelente mantener su interés por aprender.
- El 100 % de los participantes afirmó que fue excelente la facilitadora al incentivar la participación y hubo interacción adecuada.
- El 100 % de los participantes indicó como excelente el conocimiento y preparación teórico-práctica que mostró la facilitadora.
- El 100 % de los participantes afirmó que fue excelente el aporte de conocimientos relevantes y útiles que pueden ser aplicados.
- El 100 % de los participantes calificaron como excelentes las actividades y que fueron acertadas y útiles.

- El 100 % de los participantes manifestaron como excelente que los objetivos del taller se relacionaron con los temas tratados.
- El 100 % de los participantes indicaron que fueron excelentes los materiales y recursos proporcionados y apropiados para el desarrollo de las actividades.
- El 100 % de los participantes afirmo que se cumplieron sus expectativas con el taller.

Entre los aprendizajes obtenidos en el taller, los participantes señalaron los siguientes:

- Compartir mis sentimientos y lo que generan en mi.
- Como ser asertivo en el aspecto laboral y personal.
- Herramientas para el manejo de las situaciones de forma asertiva.
- Realizar críticas con la intención de aportar una mejora en los compañeros.
- Ser más comunicativo.
- La importancia de la asertividad.
- Reconocer mis emociones y cuáles son las que más me cuesta expresar.
- Se puede ser crítico sin ofender.
- Comprometerme con mis compañeros y conmigo mismo a expresar lo que siento cuando algo no me agrada.
- Pensar antes de hablar para no herir a los demás.
- Reconocer el valor de mis compañeros.
- Saber que soy valioso para mis compañeros.

- Realizar peticiones de manera clara y directa.
- Que me puedo divertir y aprender.
- Valorar y respetar más el trabajo de mis compañeros y cumplir las normas.
- Que cuando me molesto puedo ofender y eso no es ser asertivo así que debo controlar mi carácter y mis emociones.

Efectos del programa de intervención

Presentación de los resultados

A continuación, se dan a conocer los resultados del programa de intervención, teniendo en cuenta las dimensiones correspondientes a: La expresión de los sentimientos, Realizar Peticiones y Responder correctamente a la Crítica. Los datos se presentarán mediante gráficos y tablas que contienen los resultados por participante tanto en el pretest como en el posttest y los totales por grupo.

Dimensión Expresión de Sentimientos

En la dimensión expresión de sentimientos se realizó la medición de las conductas en los participantes, a partir de los siguientes indicadores:

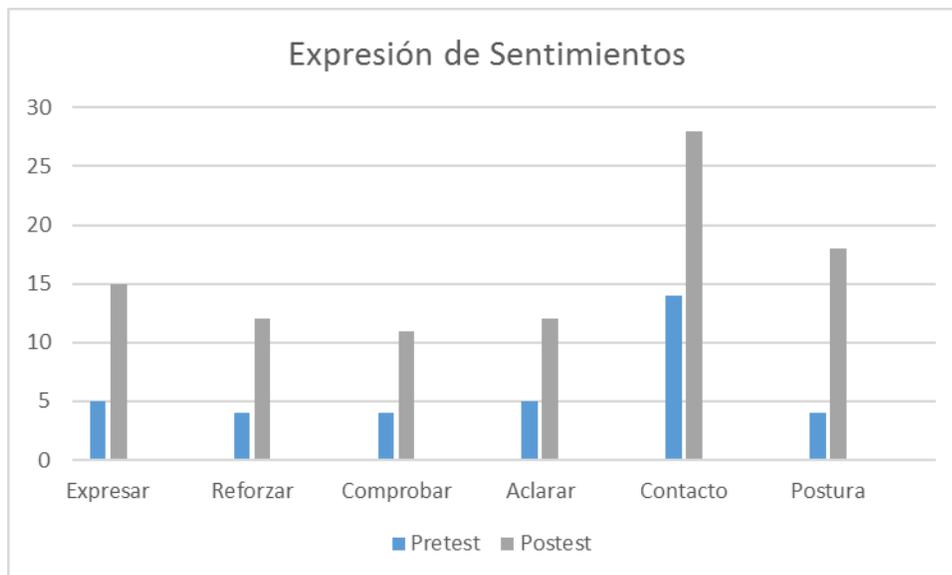
- **Expresión de sentimientos, deseos, necesidades y pensamientos al establecer conversaciones e intercambios con otros**, lo cual se evidencia a partir de expresiones verbales tales como: “Me siento... cuando...”, “Me gusta que me digas...”, “Me siento mal cuando...”
- **Dirige frases reforzantes a su interlocutor cuando el compromiso que ejecuta le agrada**, lo cual puede evidenciarse a partir de las siguientes

expresiones verbales: “Me gusta mucho cuando tu”, “Te aprecio mucho”, “Me agrada que tu...”

- **Comprueba el significado o los sentimientos que subyacen a los comentarios efectuados por su interlocutor**, lo cual se evidencia a partir de las siguientes verbalizaciones: “¿Sentías que te criticaba cuando dije...?”, “¿Entendiste que quise decirte...?”, “¿Te hizo sentir mal mi comentario?”, “Noto que tu corporalidad cambió ante el señalamiento que te hice, ¿te incomodé?”
- **Solicita aclaratorias a su interlocutor cuando se encuentra ante situaciones y/o mensajes confusos**, a partir de las siguientes expresiones verbales: “¿Por qué dices que la agenda es fea?”, “¿Por qué te parece egoísta su comportamiento”, “¿A qué te refieres con que todos somos así?”
- **Establece contacto visual con su interlocutor**: dirige y mantiene la mirada hacia la otra persona mientras intercambian sus planteamientos, mantiene la mirada hacia su interlocutor mientras cuando lo está escuchando.
- **Mantiene relajación corporal y postural**: los brazos se encuentran distendidos o flexionados con evidencia de comodidad y flexibilidad de sus miembros tanto superiores como inferiores.

Grafico 3

Frecuencia grupal de los indicadores de cambio de la dimensión Expresión de Sentimientos



En el grafico 3 se observa la frecuencia grupal de los indicadores de cambios en la aplicación del pretest y posttest.

Considerando las frecuencias obtenidas, se observa un incremento de los indicadores de cambio para la dimensión Expresión de Sentimientos en el posttest con respecto al pretest. En el indicador *Expresión de sentimientos, deseos, necesidades y pensamientos al establecer conversaciones e intercambios con otros*, la frecuencia es de 5 puntos para el pretest y 15 puntos para el posttest, teniendo una variación de 10 puntos, lo cual representa un incremento de 200 %.

En cuanto al indicador *Dirige frases reforzantes a su interlocutor cuando el compromiso que ejecuta le agrada*, en el pretest la frecuencia fue 4 puntos, mientras

que para el postest 12 puntos, con una diferencia de 8 puntos lo cual representa un incremento de 200%, dando muestra inicialmente las pocas expresiones positivas entre los integrantes para reforzar las buenas acciones entre ellos.

El indicador *Comprueba el significado o los sentimientos que subyacen a los comentarios efectuados por su interlocutor*, la frecuencia obtenida es de 4 puntos en la aplicación del pretest, y para el postest se obtuvo 11 puntos, teniendo una diferencia de 7 puntos, representando un 175% de incremento, mostrando que en el postest los integrantes se animaron a verificar que sentía el compañero al expresarse.

En referencia al indicador *Solicita aclaratorias a su interlocutor cuando se encuentra ante situaciones y/o mensajes confusos*, en el pretest obtuvo 5 puntos y en el postest la frecuencia fue de 12 puntos, esta diferencia de 7 puntos representa un incremento del 140%, indicando así que los integrantes verificaron a partir del postest que querían expresar realmente sus compañeros, mediante preguntas.

En el indicador *Establece contacto visual con su interlocutor*, la frecuencia del pretest fue de 14 puntos, duplicándose en el postest a 28 puntos lo que representa 14 puntos de diferencia, con un incremento del 100%.

En cuanto al indicador *Mantiene relajación corporal y postural*, en el pretest 4 puntos, aumentando en el postest a 18 puntos, la diferencia de 14 puntos refleja un 350% de incremento, mostrando así que los participantes se sentían más cómodos en el postest al expresar sus sentimientos en coherencia entre lo verbal y su corporalidad.

Tabla 12
Frecuencias de los indicadores de la Expresión de Sentimientos

Participantes		Indicadores					
		Expresar	Reforzar	Comprobar	Aclarar	Contacto	Postura
P1	Pretest	1	0	1	1	2	0
	Postest	2	2	2	2	3	1
P2	Pretest	0	0	0	1	1	0
	Postest	3	2	1	1	5	2
P3	Pretest	0	0	0	0	1	1
	Postest	1	1	1	1	3	2
P4	Pretest	0	1	0	0	1	1
	Postest	1	1	1	1	3	2
P5	Pretest	0	1	1	1	1	1
	Postest	2	1	1	2	2	2
P6	Pretest	1	0	0	1	2	1
	Postest	2	1	1	1	2	2
P7	Pretest	1	1	1	1	1	0
	Postest	1	1	2	2	3	3
P8	Pretest	1	1	1	0	3	0
	Postest	2	2	2	1	4	2
P9	Pretest	1	0	0	0	2	0
	Postest	1	1	0	1	3	2
Total grupal	Pretest	5	4	4	5	14	4
	Postest	15	12	11	12	28	18
Diferencia		10	8	7	7	14	14

En la tabla 12 se presentan las frecuencias de los indicadores de la dimensión Expresión de Sentimientos.

Para el indicador *Expresar* se observa que en el pretest no todos los participantes muestran esta conducta, sin embargo, en el postest el participante P2 quien inicialmente no dio muestras de expresar sus sentimientos con facilidad, tuvo participación, mostrando un incremento con respecto al pretest. En el postest se observa un incremento del indicador en todos los participantes.

En referencia al indicador *Reforzar* se observa que para el pretest más de la mitad de los participantes no manifestaron verbalizaciones asociadas a este indicador. Para la aplicación del post test, se observó presente en todos los participantes, aunque

en baja escala, sin embargo, los participantes P1, P2 y P8, manifestaron frases reforzadoras en un par de ocasiones.

El indicador Comprobar en el pretest estuvo presente en los participantes P1, P5, P7, y P8, mientras que para la fase de postest se observó la presencia de la conducta en casi todos los participantes, con mayor frecuencia en P1, P7, y P8, siendo el P9 el único participante que no manifestó este indicador ni en el pretest ni postest.

En cuanto al indicador Aclarar, en el pretest la frecuencia fue baja registrándose en los participantes P1, P2, P5, P6 y P7, para el postest aumentó la manifestación de este indicador, registrándose en todos los participantes, destacando la frecuencia en los participante P1, P5 y P7.

En relación al indicador Contacto, es llamativo el resultado del pretest, ya que en todos los participantes se registró y específicamente P8 fue quien más intervenciones tuvo. En el postest el indicador incremento su presencia, registrándose en P2 la mayor frecuencia. Todos los participantes aumentaron en el post test su frecuencia de este indicador.

El indicador Postura en el pretest, se registró únicamente en los participantes P3, P4, P5 y P6. Mostrando en el post test un incremento al compararlo con pretest. Todos los participantes dieron muestra de la presencia de este indicador en el post test, siendo P7 quien registra la mayor frecuencia.

Tabla 13

Registro del indicador Expresar

Participantes	Pretest	Postest	Diferencia	% de incremento con respecto al pretest
P1	1	2	1	100,00%
P2	0	3	3	300,00%
P3	0	1	1	100,00%
P4	0	1	1	100,00%
P5	0	2	2	200,00%
P6	1	2	1	100,00%
P7	1	1	0	0,00%
P8	1	2	1	100,00%
P9	1	1	0	0,00%
Total grupal	5	15	10	

En la tabla 13 se aprecia un incremento en el indicador Expresar, con un mayor incremento en los participante P2 con un 300% y P5 con 200%, en los sujetos P1, P3, P4, P6 y P8 el incremento es de 100%, mientras que en los participantes P7, y P9 no hubo variación.

Tabla 14

Registro del indicador Reforzar

Participantes	Pretest	Postest	Diferencia	% de incremento con respecto al pretest
P1	0	2	2	200,00%
P2	0	2	2	200,00%
P3	0	1	1	100,00%
P4	1	1	0	0,00%
P5	1	1	0	0,00%
P6	0	1	1	100,00%
P7	1	1	0	0,00%
P8	1	2	1	100,00%
P9	0	1	1	100,00%
Total grupal	4	12	8	

En la tabla 14 se muestra el indicador *Reforzar*, en el que se aprecia un incremento de 200% en los sujetos P1 y P2, en los participantes P3, P6, P8 y P9, un incremento del 100% y en P4, P5 y P7 no hubo ningún incremento.

Tabla 15

Registro del indicador Comprobar				
Participantes	Pretest	Postest	Diferencia	% de incremento con respecto al pretest
P1	1	2	1	100,00%
P2	0	1	1	100,00%
P3	0	1	1	100,00%
P4	0	1	1	100,00%
P5	1	1	0	0,00%
P6	0	1	1	100,00%
P7	1	2	1	100,00%
P8	1	2	1	100,00%
P9	0	0	0	0,00%
Total grupal	4	11	7	

En la tabla 15 se observa el indicador *Comprobar*, mostrándose un incremento en el postest de la mayoría de los participantes, reflejándose en los sujetos P1, P2, P3, P4, P6, P7 y P8 una variación del 100%, en tanto el participante P5 no tuvo incremento y el sujeto P9 no mostro ninguna conducta relacionada con este indicador ni en el pretest ni postest.

Tabla 16

Registro del indicador Aclarar				
Participantes	Pretest	Postest	Diferencia	% de incremento con respecto al pretest
P1	1	2	1	100,00%
P2	1	1	0	0,00%
P3	0	1	1	100,00%
P4	0	1	1	100,00%
P5	1	2	1	100,00%
P6	1	1	0	0,00%
P7	1	2	1	100,00%
P8	0	1	1	100,00%
P9	0	1	1	100,00%
Total grupal	5	12	7	

En la tabla 16 se valora el indicador *Aclarar*, el cual muestra un incremento en el postest de la mayoría de los participantes con una variación del 100%, reflejada en los sujetos P1, P3, P4, P5, P7, P8, y P9. Los participantes P2 y P6 no presentaron incremento.

Tabla 17

Registro del indicador Contacto

Participantes	Pretest	Postest	Diferencia	% de incremento con respecto al pretest
P1	2	3	1	100,00%
P2	1	5	4	400,00%
P3	1	3	2	200,00%
P4	1	3	2	200,00%
P5	1	2	1	100,00%
P6	2	2	0	0,00%
P7	1	3	2	200,00%
P8	3	4	1	100,00%
P9	2	3	1	100,00%
Total grupal	14	28	14	

En la tabla 17 se observa el indicador *Contacto*, destaca el incremento del participante P2 con un 400% en el postest, los sujetos P3, P4 y P7 mostraron un incremento del 200% mientras que los participantes P1, P5, P8 y P9 incrementaron la presencia de este indicador en el postest en un 100%, el sujeto P6 no presento incremento.

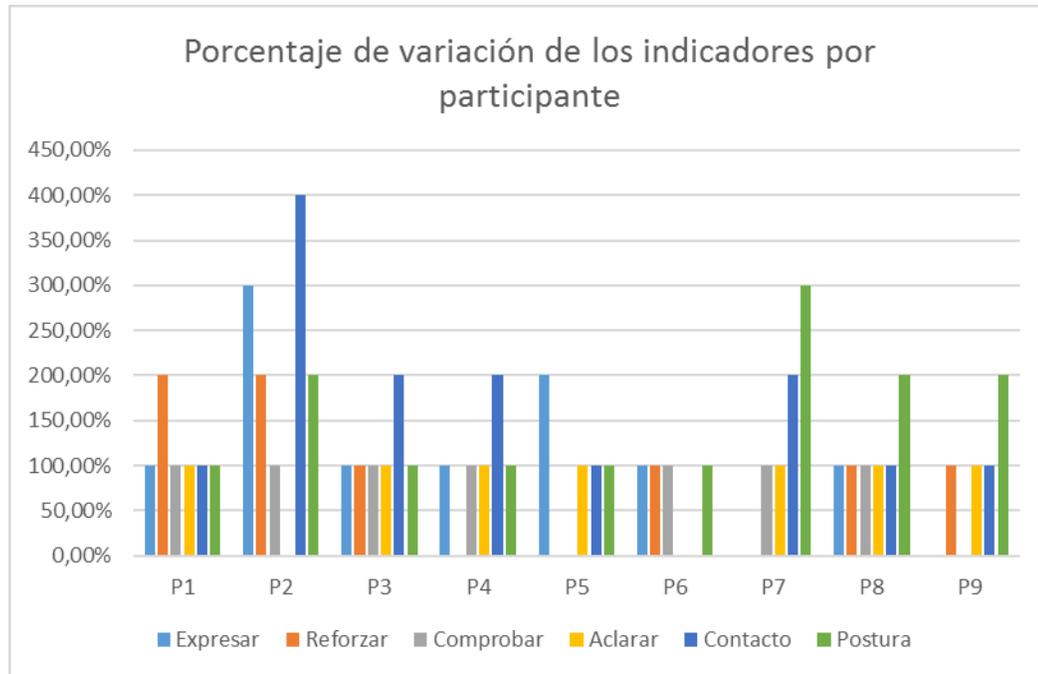
Tabla 18

Registro del indicador Postura				
Participantes	Pretest	Postest	Diferencia	% de incremento con respecto al pretest
P1	0	1	1	100,00%
P2	0	2	2	200,00%
P3	1	2	1	100,00%
P4	1	2	1	100,00%
P5	1	2	1	100,00%
P6	1	2	1	100,00%
P7	0	3	3	300,00%
P8	0	2	2	200,00%
P9	0	2	2	200,00%
Total grupal	4	18	14	

En la tabla 18 se muestra el indicador *Postura*, en el que se aprecia un incremento en el postest de 300% para el participante P7, en los sujetos P2, P8 y P9 se observó un incremento de 200% en el postest y la mayoría de los participantes mostró un incremento de 100% en referencia a este indicador en el postest.

Grafico 4

Porcentaje de variación de los indicadores por participante.



En el grafico 4 se muestra el porcentaje de variación de los indicadores de la Dimensión *Expresión de Sentimientos*, observándose el mayor incremento en el indicador *Contacto*, seguido del indicador *Postura* que también tuvo incremento en algunos de los participantes. El indicador *Expresar*, mostró incremento en varios sujetos, logrando evidenciar cambios al comparar el pretest y postest. Los indicadores *Reforzar*, *Comprobar* y *Aclarar*, presentan un incremento que, si bien muestra cambios, las conductas asociadas a estos indicadores de la dimensión *Expresión de Sentimientos* no se manifestaron con mayor frecuencia. En referencia a los participantes, se observa que en P2 y P7 se presentó una mayor presencia de los indicadores, sin embargo, P2 tuvo ausencia del indicador *Aclarar* mientras que en P7

estuvieron ausentes los indicadores *Expresar* y *Reforzar*. En los participantes P1, P3 y P8, todos los indicadores estuvieron presentes, manifestando conductas esperadas en cada indicador. En cuanto a los participantes P4, P5, P6 y P9 los indicadores mostraron incremento en unos y ausencia en otros por lo que presentaron variación con respecto al pretest solo en algunas conductas.

Dimensión Realizar Peticiones y Responder Correctamente a la Crítica.

Para la dimensión Realizar Peticiones y Responder Correctamente a la Crítica, se realizó la medición de los siguientes indicadores:

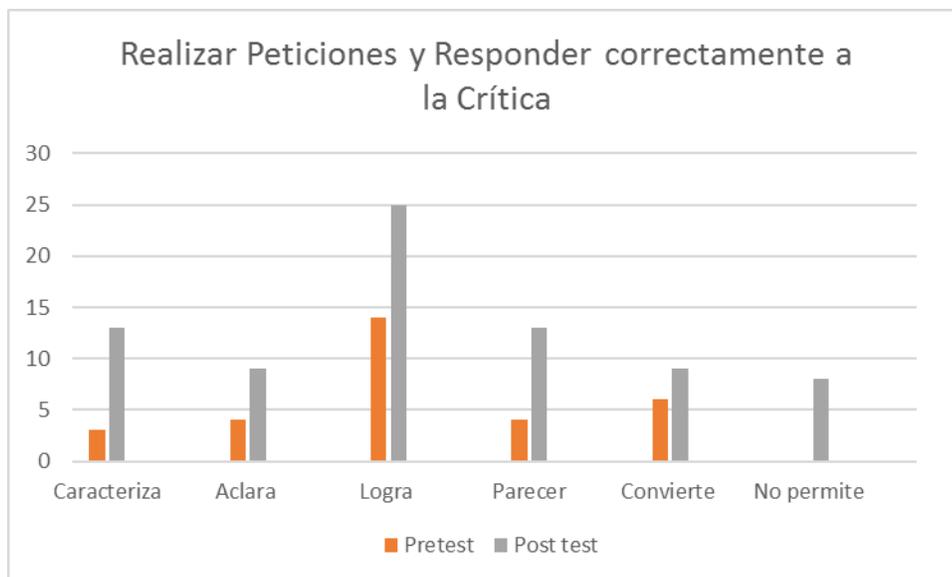
- **Al realizar su petición caracteriza la situación - problema lo más detalladamente** a través de verbalizaciones como: “Cuando tú haces o dices... me da la impresión de que... y me siento... por lo tanto quiero que...”, “Cuando tú haces o dices... yo creo que... y me siento como un...quisiera que”, “Yo pienso que tú... y eso me hace sentir... así que deseo que tú...”
- **Aclara dudas ante una persona que no es asertiva** expresando verbalizaciones tales como: "Me siento un poco confundido, ¿Podrías aclararme un poco lo que quieres decir?", “No te estoy entendiendo y me siento perdido, ¿A qué te refieres específicamente?”, “¿Qué quieres decirme?, me haces sentir mal”
- **Observa su comunicación no verbal y logra controlar sus expresiones al solicitar la petición:** Mantiene su expresión facial relajada, Su tono de voz es

claro y firme, establece contacto visual con su interlocutor durante los intercambios y contactos comunicacionales.

- **Le parece que la crítica es justificada, pero no desea continuar hablando sobre el tema** y lo manifiesta en verbalizaciones tales como: “Tienes razón”; “Tendría que haber hecho...”, “No lo hice porque...”
- **Convierte al otro en un aliado, en vez de un crítico** y se evidencia en manifestaciones verbales tales como: “¿Qué crees que debería hacer”, ¿Qué quieres que haga exactamente?”, “¿Te parece bien si lo hago como me dices?”
- **No permite que el otro generalice su crítica a otras situaciones o a otras facetas de su personalidad**, lo manifiesta con verbalizaciones como: “Sí, debería de haber hecho..., pero eso no significa que yo sea...”, “Quizás tengas razón”, “¿Te parece si lo hablamos en otro momento?”

Grafico 5

Frecuencia grupal de los indicadores de cambio de la dimensión Realizar Peticiones y Responder Correctamente a la Critica.



En el grafico 5 se observa la frecuencia grupal de las conductas presentes en el momento de aplicación del pretest y postest.

De acuerdo a los datos presentados en el grafico 5, se observa que hubo un incremento de los indicadores de cambio para la dimensión en el postest con respecto al pretest. En el primer indicador *Al realizar su petición **caracteriza** la situación - problema lo más detalladamente*, obtuvo 3 puntos para el pretest y 13 puntos para el postest, teniendo una variación de 10 puntos, lo cual representa un incremento de 333,33% con respecto al pretest.

En el segundo indicador ***Aclara** dudas ante una persona que no es asertiva*, los puntajes fueron 4 en el pretest y 9 en el postest, la variación obtenida fue de 5

puntos, teniendo un incremento de 5 puntos, los cuales representan un 125% en comparación con el pretest.

El tercer indicador *Observa su comunicación no verbal y logra controlar sus expresiones al solicitar la petición*, obtuvo 14 puntos para el pretest y 25 puntos en el postest, la variación fue de 11 puntos entre ambos, lo que representó un incremento de 78,57% con respecto al pretest. La variación en este indicador presentó un menor incremento al comparar ambos momentos (pre y post test).

En el cuarto indicador *Le parece que la crítica es justificada, pero no desea continuar hablando sobre el tema*, en el pretest obtuvo 4 puntos y para el post test 13 puntos, siendo la diferencia 9 puntos, lo que representa un incremento de 225% al comparar el momento inicial con el post test.

Al observar el quinto indicador, *Convierte al otro en un aliado, en vez de un crítico* este mostró 6 puntos en el pretest y 9 puntos en el post test, siendo la diferencia de 3 puntos, reflejados en un incremento de 50% lo que representa un aumento no muy alto en la diferencia con respecto a otros indicadores como muestra de que las conductas esperadas no se reflejaron con gran frecuencia.

Se observó en sexto indicador, *No permite que el otro generalice su crítica a otras situaciones o a otras facetas de su personalidad*, que en el pretest obtuvo 0 puntos mientras en el post test incrementó a 8 puntos, esta diferencia representa un 800% en la cual se evidencia que la conducta ausente en el pretest, en el postest estuvo presente de forma regular.

Tabla 19
Frecuencias de los indicadores de la dimensión Realizar Peticiones y Responder Correctamente a la Crítica

Participantes		Indicadores					
		Caracteriza	Aclara	Logra	Parecer	Convierte	No Permite
P1	Pretest	1	0	3	1	2	0
	Postest	3	0	3	1	2	2
P2	Pretest	0	1	2	0	1	0
	Postest	3	2	3	2	1	1
P3	Pretest	1	0	1	0	0	0
	Postest	1	1	3	1	1	1
P4	Pretest	0	1	1	0	0	0
	Postest	0	1	3	1	0	0
P5	Pretest	0	1	2	1	0	0
	Postest	1	2	3	2	1	0
P6	Pretest	1	0	2	0	1	0
	Postest	2	1	3	1	2	1
P7	Pretest	0	0	1	1	1	0
	Postest	1	0	3	3	1	1
P8	Pretest	0	1	1	0	0	0
	Postest	1	1	2	1	0	2
P9	Pretest	0	0	1	1	1	0
	Postest	1	1	2	1	1	0
Total grupal	Pretest	3	4	14	4	6	0
	Postest	13	9	25	13	9	8
Diferencia		10	5	11	9	3	8

En la tabla 19 se muestra la frecuencia de los indicadores para la dimensión Realizar Peticiones y Responder Correctamente a la Crítica. En el indicador *Caracteriza*, los participantes P1, P3 y P6 presentaron las conductas en el pretest. En el postest se observa la presencia de las conductas en casi todos los participantes menos en P4 que se mantuvo en cero, incrementándose en mayor frecuencia en los participantes P1 y P2 y el participante P3 no mostró variación de la conducta entre el pretest y el post test.

En relación al indicador *Aclara*, sólo los participantes P2, P4, P5 y P8 mostraron las conductas en la fase de pretest, mientras que en el momento de postest

se incrementó en la mayoría de los participantes excepto en los participantes P1 y P7 quienes no presentaron la conducta en ninguno de los dos momentos.

En cuanto al indicador *Logra*, se observó la conducta presente en el pretest en todos los participantes, incrementándose en la fase de postest en la mayoría de los participantes, teniendo mayor frecuencia en los participantes P3, P4 y P7. En el participante P1, no hubo variación con respecto al pretest.

En referencia al indicador *Parecer*, la conducta en la fase de pretest se manifestó la conducta en los participantes P1, P5, P7 y P9, en el postest hubo la presencia de la conducta en la mayoría de los participantes, presentándose en mayor frecuencia en los participantes P2 y P7 y sin presentar variación los participantes P1 y P9.

En relación al indicador *Convierte*, los participantes P1, P2, P6, P7 y P9 mostraron las conductas en la fase de pretest, en el momento de postest se incrementó en los participantes P3, P5 y P6, en los participantes P1, P2, P7 y P9 se mantuvo la conducta en pre y post test mientras los participantes P4 y P8 no presentaron la conducta en ninguno de los dos momentos.

En el indicador *No Permite*, ninguno de los participantes presentó las conductas en el pretest. En el postest se incrementó la presencia de las conductas en los participantes P1, P2, P3, P6, P7 y P8, presentado el mayor incremento P1 y P8, los participantes P4, P5 y P9, no presentaron conductas asociadas a la variable ni en la fase de pretest ni en el post test.

Tabla 20
Registros del indicador Caracteriza

Participantes	Pretest	Postest	Diferencia	% de incremento con respecto al pretest
P1	1	3	2	200,00%
P2	0	3	3	300,00%
P3	1	1	0	0,00%
P4	0	0	0	0,00%
P5	0	1	1	100,00%
P6	1	2	1	100,00%
P7	0	1	1	100,00%
P8	0	1	1	100,00%
P9	0	1	1	100,00%
Total grupal	3	13	10	

En la tabla 20 se muestran los registros por participantes del indicador *Caracteriza*, lo cual muestra un incremento de los indicadores en la mayoría de los participantes con relación al pretest, presentándose una mayor variación en los sujetos P1 con un 200% y P2 con un incremento de 300%, mientras que en los sujetos P5, P6, P7, P8 y P9 su incremento fue de 100%, en cuanto a P3 no tuvo variación del pre al post test y P4 no presentó indicadores en ninguna de las dos fases.

Tabla 21
Registros del indicador *Aclara*

Participantes	Pretest	Postest	Diferencia	% de incremento con respecto al pretest
P1	0	0	0	0,00%
P2	1	2	1	100,00%
P3	0	1	1	100,00%
P4	1	1	0	0,00%
P5	1	2	1	100,00%
P6	0	1	1	100,00%
P7	0	0	0	0,00%
P8	1	1	0	0,00%
P9	0	1	1	100,00%
Total grupal	4	9	5	

En cuanto a al indicador *Aclara*, presenta un incremento en los participantes P2, P3, P5, P6 y P9 con 100%, los participantes P4 y P8 mantuvieron la misma participación en los dos momentos mientras P1 y P7 no mostraron conductas de este indicador ni en la fase de pretest ni en el post test.

Tabla 22
Registros del indicador Logra

Participantes	Pretest	Postest	Diferencia	% de incremento con respecto al pretest
P1	3	3	0	0,00%
P2	2	3	1	100,00%
P3	1	3	2	200,00%
P4	1	3	2	200,00%
P5	2	3	1	100,00%
P6	2	3	1	100,00%
P7	1	3	2	200,00%
P8	1	2	1	100,00%
P9	1	2	1	100,00%
Total grupal	14	25	11	

En la tabla 22 para el indicador *Logra* se observa un incremento en la mayoría de los participantes, con un 200% se presentan los participantes P3, P4 y P7, los participantes P2, P5, P6, P8 y P9 incrementaron en un 100% el indicador en relación al pretest y el participante P1, mantuvo la misma participación en el escenario del pretest como en el de post test.

Tabla 23
Registros del indicador Parecer

Participantes	Pretest	Postest	Diferencia	% de incremento con respecto al pretest
P1	1	1	0	0,00%
P2	0	2	2	200,00%
P3	0	1	1	100,00%
P4	0	1	1	100,00%
P5	1	2	1	100,00%
P6	0	1	1	100,00%
P7	1	3	2	200,00%
P8	0	1	1	100,00%
P9	1	1	0	0,00%
Total grupal	4	13	9	

En la tabla 23 para el indicador *Parecer*, el incremento mayor se registró en los participantes P2 y P7 con un 200%, se presentan los participantes P3, P4, P5, P6 y P8, con un incremento del 100% en el post test con respecto al pretest los participantes P1 y P9 mantuvieron la misma participación en ambas fases de pretest y post test.

Tabla 24Registros del indicador *Convierte*

Participantes	Pretest	Postest	Diferencia	% de incremento con respecto al pretest
P1	2	2	0	0,00%
P2	1	1	0	0,00%
P3	0	1	1	100,00%
P4	0	0	0	0,00%
P5	0	1	1	100,00%
P6	1	2	1	100,00%
P7	1	1	0	0,00%
P8	0	0	0	0,00%
P9	1	1	0	0,00%
Total grupal	6	9	3	

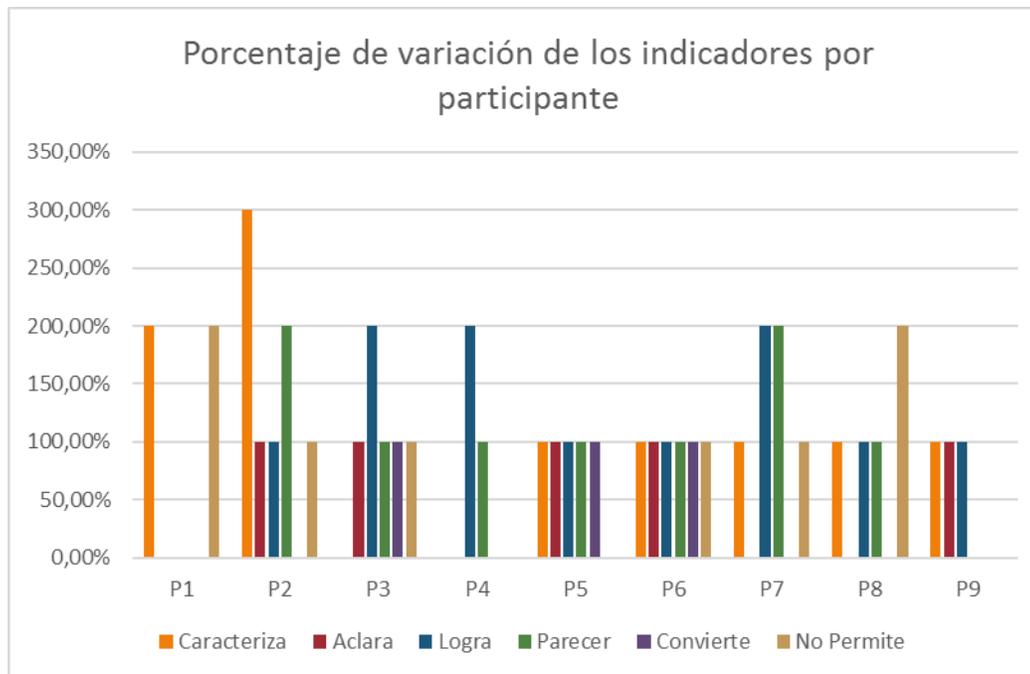
De acuerdo a la Tabla 24, en referencia a al indicador *Convierte*, solo presentan un incremento los participantes P3, P5 y P6 con 100%, los participantes P1, P2, P7 y P9 mantuvieron la misma participación en los dos momentos mientras P4 y P8 no mostraron conductas de este indicador ni en pretest ni en el post test.

Tabla 25
Registros del indicador No Permite

Participantes	Pretest	Postest	Diferencia	% de incremento con respecto al pretest
P1	0	2	2	200,00%
P2	0	1	1	100,00%
P3	0	1	1	100,00%
P4	0	0	0	0,00%
P5	0	0	0	0,00%
P6	0	1	1	100,00%
P7	0	1	1	100,00%
P8	0	2	2	200,00%
P9	0	0	0	0,00%
Total grupal	0	8	8	

La Tabla 25, muestra el indicador *No Permite*, se observa un mayor incremento del indicador en los participantes P1 y P8 con un 200%, los participantes P2, P3, P6 y P7 tuvieron un incremento de 100% con respecto al pretest, por su parte los participante P4, P5 y P9 no mostraron conductas asociadas a este indicador ni en pretest ni en el post test.

Gráfico 6
 Porcentaje de variación de la dimensión Realizar Peticiones y Responder Correctamente a la Critica por participante.



En el grafico 6 se observa que el indicador con mayor variación es *Caracteriza*, seguido del indicador *Logra*, luego los indicadores *Parecer* y *No Permite*, continua el indicador *Aclara* y por último el indicador *Convierte*. Asimismo, se observa que los participantes que presentaron una mayor variación de la conducta en relación al pretest son P2, P3, P5 y P6, los participantes P7 y P8 mostraron incremento en cuatro de los indicadores, el participante P9 solo incremento su conducta en tres indicadores mientras los participantes P1 y P4 se mantuvo el incremento en dos de los indicadores.

Análisis y discusión de resultados

A continuación, se realizará el análisis y discusión de los resultados obtenidos en la aplicación del programa de intervención, a partir de los elementos teóricos abordados en el marco de referencia de la presente investigación.

De acuerdo a los resultados presentados, cabe destacar que los participantes mostraron cambios en todos los indicadores de las dimensiones Expresión de Sentimientos, Responder Correctamente a la Crítica y Realizar Peticiones, por lo que puede decirse que se alcanzó una efectividad del 100% del programa de intervención.

Es importante resaltar que el grupo está centrado en la tarea y en el logro de los objetivos individuales y grupales, mantienen como líder al Gerente del área, sin embargo, también hay líderes emergentes, mostraron una apertura hacia la confrontación, lo cual favorece la asertividad como un aspecto de la sana comunicación entre los miembros del grupo.

Dimensión Expresión de Sentimientos:

Para la dimensión expresión de sentimientos, señala Olga Castanyer (1999) “Igual de importante que es saber defenderse, demandar y reclamar, así también es de vital importancia el expresar sentimientos. Este tema cuesta a muchas más personas de las que se cree y aquél que lo haga estará demostrando que posee realmente una sana autoestima”. Esta es una de las perspectivas que sustentan la variable asertividad, identificada para el grupo objeto de la presente investigación, ya que se evidencia la debilidad que presentan al respecto.

Durante el pretest de la primera sesión, las manifestaciones de sentimientos fueron pocas, razón por la cual esta dimensión toma relevancia para el grupo desde lo cuantitativo y lo cualitativo.

Al desarrollarse el contenido del primer día de taller los participantes comienzan a reconocerse como parte del problema diagnosticado y mediante las actividades realizadas, asumen su responsabilidad y la importancia de su participación coherente con la práctica de la asertividad, mostrando conductas que coinciden con lo planteado por Olga Castanyer (1999), quien señala que las personas asertivas tienen un comportamiento externo: “habla fluida / seguridad / ni bloqueos ni muletillas / contacto ocular directo, pero no desafiante / relajación corporal / comodidad postural. Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos / defensa sin agresión / honestidad / capacidad de hablar de propios gustos e intereses / capacidad de discrepar abiertamente / capacidad de pedir aclaraciones / decir "no" / saber aceptar errores. Conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás...” Al aplicar el ejercicio de postest los indicadores mostraron cambios desde lo cualitativo y cuantitativo, presentando un incremento que favorece la asertividad en el grupo.

Desde la perspectiva cuantitativa todos los indicadores se incrementaron en el postest, lo cual se relaciona con las siguientes circunstancias:

- El grupo estaba dispuesto a corregir sus errores en pro de mantener una relación sana, tenían apertura al cambio y a integrar herramientas que les permitieran mejorar.

- Los participantes querían conocerse un poco más y mostrar el poder que ejerce cada uno como parte del grupo lo cual se relaciona con la fase de Control en la que se encuentran y en la que se manifiestan las confrontaciones, competencias, deseos de poder y también las ganas de conocerse y descubrir su valor dentro del grupo, Schutz (1971).
- La necesidad más evidente del grupo era la de expresar sus sentimientos, había algunos resentimientos entre los miembros que hasta ahora no habían sido manifestados.
- En el pretest, los indicadores reforzar, comprobar y postura fueron los que menos puntos obtuvieron al no ser mencionadas las verbalizaciones o corporalidad esperadas, sin embargo, en el desarrollo de la sesión, la teoría interactiva I y II permitió que los participantes conocieran la definición de asertividad, los sentimientos, las posturas coherentes, así como los derechos asertivos que pueden ejercer.
- En el postest la mayoría de los participantes incrementó su participación y manifestación de los indicadores esperados, llama la atención que el participante P9 en el indicador Comprobar no obtuvo puntos ni en pre ni post test, otros se mantuvieron con la misma participación al comparar el pre y post test como P7 y P9 en el indicador Expresar, P4, P5 y P7 en el indicador Reforzar, P5 en el indicador Comprobar, P2 y P6 en el indicador aclarar y P6 en el indicador Contacto.

En términos generales, se cumplió el objetivo propuesto para la sesión, incidiendo de manera favorable en la Expresión de Sentimientos del grupo.

Dimensiones Responder Correctamente a la Crítica y Realizar Peticiones.

Para la dimensión Responder Correctamente a la Crítica y la dimensión Realizar Peticiones, las cuales se unieron para la realización del pre y post test en la segunda sesión, Olga Castanyer (1999) señala, lo que es muy importante a la hora de responder correctamente a una crítica es el tono en que se emita la respuesta asertiva, ya que la persona que está criticando no tiene que sentirse agredida. Si esto ocurre, la conversación germinaría en una discusión o una competencia de agresiones mutuas, que no llevaría a ninguna parte. Esta dimensión forma parte de la variable asertividad considerando las respuestas que evidencian en el diagnóstico que en el grupo foco no manifiestan correctamente las críticas y guardan silencio cuando deben realizar una solicitud o petición.

En la aplicación del pretest en la segunda sesión, la presencia de los indicadores fue baja, convirtiéndose en un reto la explicación de la teoría y aplicación de las herramientas prácticas para lograr relevancia cuantitativa y cualitativa al comparar con el post test.

En esta sesión se observó la aplicación de términos vistos en la primera sesión, resaltando la postura corporal, el contacto visual y el uso de las frases me siento mal cuando... y me gustaría que...

Al desarrollarse el contenido del segundo día de taller los participantes realizaron prácticas de la crítica constructiva y el feedback, así como la realización de

peticiones de forma asertiva, estas prácticas generaron un movimiento en el grupo ya que los sentimientos se encontraron a flor de piel, fue una oportunidad para manifestar intenciones de cambio entre unos y otros para favorecer la sana comunicación, el desarrollo del grupo, el bienestar de las relaciones laborales y logro de objetivos en común.

Al aplicar el ejercicio de postest los indicadores mostraron cambios desde lo cualitativo y cuantitativo, presentando un incremento que favorece la asertividad en el grupo.

Desde la perspectiva cuantitativa todos los indicadores se incrementaron en el postest, lo cual se relaciona con las siguientes circunstancias:

- Se observó una mayor cercanía entre los miembros del grupo y manifestaciones de afecto acompañadas de lágrimas y risas, así como abrazos y proximidad de los cuerpos. Los participantes entendieron con mayor claridad de que se trataba la Asertividad, teniendo en cuenta que Olga Castanyer (1999) la define como “la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a otras personas”.
- El grupo estaba dispuesto a escuchar la crítica de parte de los compañeros, analizar y reconocer si era cierta, sin realizar mayor defensa, iban aceptando y agradeciendo la oportunidad de corregir.
- Al recibir el feedback los participantes estaban atentos, con postura que denotaba interés en lo que escuchaban, hubo respeto tanto al

indicar los aspectos a mejorar como al dar un feedback positivo, coincidiendo con lo indicado por Olga Castanyer (1999), en referencia a la postura corporal: “La persona asertiva adoptará generalmente una postura cercana y erecta, mirando de frente a la otra persona. Sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad por parte del que habla. Volumen: en una conversación asertiva, éste tiene que estar en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir. Claridad y velocidad: el emisor de un mensaje asertivo debe hablar con una claridad tal, que el receptor pueda comprender el mensaje sin tener que sobre interpretar o recurrir a otras señales alternativas. La velocidad no debe ser ni muy lenta ni muy rápida en un contexto comunicativo normal, ya que ambas anomalías pueden distorsionar la comunicación”.

- Con las actividades desarrolladas en esta sesión se puso de manifiesto el acercamiento del grupo a la fase de afecto que según Schutz se da cuando se han superado los deseos de aceptación y poder y son capaces de amar a los otros, siendo más cercanos entre sí, con muestra de proximidad de los cuerpos, abrazos y saludos afectuosos.
- En el pretest, el indicador No Permite, no mostró ningún punto y el indicador Caracteriza obtuvo un bajo puntaje al no ser mencionadas las verbalizaciones o manifestaciones corporales, durante el desarrollo de la sesión, la teoría interactiva I y II permitió a los participantes conocer

cómo realizar un feedback, como hacer la crítica correctamente y como realizar peticiones.

- En el postest la mayoría de los participantes incrementó su participación y manifestación de los indicadores esperados, sin embargo, en algunos indicadores no hubo cambios ni en pre ni en post test, siendo el caso de: participante P4 en el indicador Caracteriza, P1 y P7 en el indicador Aclara, P4 y P8 en indicador Convierte, P4, P5 y P9 en el indicador No Permite.
- Otros se mantuvieron con la misma participación al comparar el pre y post test como P3, en el indicador Caracteriza, P4 y P8 en el indicador Aclarar, P1 en el indicador Logra, P1 y P9 en el indicador Parecer, P1, P2, P7 y P9 en el indicador Convierte.

En términos generales, se cumplió el objetivo propuesto para la sesión, incidiendo de manera favorable en al Responder Correctamente a la Crítica y Realizar Peticiones.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis realizado a los resultados obtenidos en la intervención se plantean las siguientes conclusiones:

- Se logró el objetivo propuesto en el programa de intervención considerar la expresión de sentimientos, realización de peticiones y respuesta correcta a la crítica como componentes del manejo asertivo de las situaciones cotidianas, según el modelo teórico de Olga Castanyer (1999).
- Se evidenció un incremento en todos los indicadores de las dimensiones planteadas en el programa de intervención.
- El grupo estuvo dispuesto en todo momento a participar en las actividades y abiertos a las nuevas experiencias, comprometiéndose a realizar cambios y practicar la asertividad como una forma de mantener sanas relaciones entre compañeros de labores.
- El enfoque de psicoterapia Gestalt evidenció que es el más adecuado para procesar las dinámicas grupales de esta variable por su aporte teórico y su uso para centrar al grupo en el aquí y el ahora sin desviarse de lo requerido.
- El grupo se encuentra la fase de control y acercándose un poco a la fase de afecto dándose la oportunidad de conocerse un poco más y

compartir no solo en el ambiente laboral sino aspectos personales en común.

Limitaciones

- Al iniciar el trabajo se acordó una fecha para aplicar el cuestionario y debido a un problema en la empresa por la pérdida de información en su sistema no fue posible realizarlo en ese momento, posponiendo la fecha para un mes después, ocasionando un poco de retraso en la obtención del diagnóstico para desarrollar el programa adecuado al resultado obtenido con este grupo en su cuestionario.

Recomendaciones

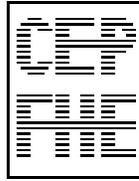
- Hacer seguimiento por parte del Gerente del departamento sobre la práctica de la asertividad entre los integrantes del Departamento de Administración de Prod&Khym S.A. al expresar sus sentimientos, al realizar peticiones y responder correctamente a la crítica para obtener una sana comunicación como una vía para continuar mejorando la vinculación de los miembros del grupo, facilitando su pase de la fase de control a la fase de afecto si así lo desean los participantes.
- Unificar los criterios entre todos los docentes en cuanto al desarrollo del proyecto de investigación y los tiempos de entrega.

Referencias

- Campbell, D. y Stanley, J. (1978). Diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social. Argentina. Amorrortu Editores.
- Castanyer, O. (1999) La asertividad: expresión de una sana autoestima. Bilbao. Edit. Desclée de Brouwer.
- Cartwright, D. y Zanders, A. (1976). Dinámica de grupo: Investigación y Teoría. México. Edit. Trillas.
- Corey, G. (1995) Terapia y Practica de la Terapia Grupal. Bilbao. Edit. Desclée de Brouwer.
- Covey, S. (1995) Los Siete Hábitos de las personas altamente efectivas. México. Edit. Paidós.
- Díaz y Ocariz. (2016) Programa de intervención en Asertividad dirigida a un grupo de docentes de educación inicial. Trabajo Especial de Grado, Universidad Central de Venezuela.
- García (2002) Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de educación social en la Universidad de Huelva. España. Universidad de Huelva.
- Garrido, Ortega, Escobar y García. (2010) Investigación exploratoria del papel de la asertividad en el bajo rendimiento escolar. México. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Goleman, D. (2001) Inteligencia Emocional. Edit. Kairós.
- Hernández, R. y otros (2006) Metodología de la Investigación. México. Mac Graw Hill.
- Hurtado, J. (1998) El Proyecto de Investigación. Metodología de la Investigación Holística. Caracas. Sypal.
- Kelly, J. (1998) Entrenamiento de las Habilidades Sociales. España. Edit. Desclée de Brouwer.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. México: Edit. Mc Graw Hill.
- Morales, M. (2000) Equipos Autodirigidos en Acción. Mérida. Ediciones ROGYA.
- Orta y Tse. (2014) Programa de intervención para fortalecer la asertividad en un grupo de trabajadores universitarios. Trabajo Especial de Grado, Universidad Central de Venezuela.
- Riso W (2008). El Derecho a decir No. Editorial Planeta.
- Romero, O. (1991). Crecimiento psicológico y motivaciones sociales. Mérida, Venezuela: Edit. ROGYA.
- Sabino C. (2000). El proceso de investigación. Caracas, Venezuela. Edit. Panapo.
- Sarduy, Y. (2007) El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. Revista cubana de Salud Pública, vol. 33, núm. 3, julio-septiembre, 2007, Sociedad Cubana de Administración de Salud, La Habana, Cuba.

- Satir, V. (2002). *En Contacto Íntimo*. México. Edit. Pax.
- Satir, V, (1982) *Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar*, México. Ediciones Pax.
- Sbandi, P. (1977). *Psicología de los grupos*. Barcelona, España: Edit. Herder.
- Shaw, M. E. (1979) *Dinámica de grupos. Psicología de la conducta de los pequeños grupos*. Edit. Herder.
- Schutz, W (1971) *Todos Somos uno*. Buenos Aires. Edit. Amorrortu.
- Stanford, G. (1982) *El desarrollo de Grupos Efectivos en el aula*. México. Edit. Diana.
- Wigozki, H y otros. (1993). *Manual de Gestalt*. Caracas. Versión digitalizada.
- Wolpe, J. (1980) *Práctica de la Terapia de la Conducta*. México. Edit. Trillas.
- Yagosesky, R. (1998) *Autoestima en Palabras Sencillas*. Caracas. Ediciones San Pablo.

ANEXOS



Universidad Central de Venezuela
 Facultad de Humanidades y Educación
 Comisión de Estudios de Postgrado
 Área Psicología
 Especialización Dinámica de Grupo
 Seminario de Diseño y Planificación de Intervención en Dinámica de Grupos

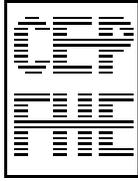
CUESTIONARIO

Este cuestionario fue elaborado con la finalidad de explorar e identificar fortalezas y debilidades en tu grupo de trabajo. Para ello, se plantean una serie de preguntas, lo cual permitirá obtener una visión integral de su ámbito laboral, en aras de diseñar un conjunto de actividades que se implementaran con la finalidad de mejorar el funcionamiento grupal.

La información suministrada formará parte de una actividad académica; y su manejo es estrictamente confidencial.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada una de las preguntas.
 - Responda lo más clara y sinceramente posible.
 - Utilice un bolígrafo para dar su respuesta.
 - Sírvase por favor responder las siguientes preguntas:
1. Describe como son en tu opinión, las relaciones interpersonales en tu grupo de trabajo.
 2. ¿Qué características tuyas, favorecen las relaciones interpersonales en tu grupo de trabajo?
Describe.
 3. ¿Qué características tuyas, pudieran estar afectando el buen desempeño del grupo de trabajo?
Explica.
 4. En tu opinión, ¿Cómo es el desempeño de tu grupo de trabajo?
 5. Describe las fortalezas del grupo, que tu consideras favorecen el desempeño laboral.
 6. Describe las debilidades del grupo, que tu consideras afectan de forma negativa el desempeño laboral.
 7. Describe las características positivas de tu grupo que contribuyen al desarrollo del mismo.
 8. Describe las características negativas de tu grupo que limitan el desarrollo



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
 FACULTAD DE HUMANIDADES Y
 EDUCACIÓN
 Comisión de Estudios de Postgrado
 Área de Psicología
 Especialización en Dinámica de Grupos

ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA PARA EL INFORMANTE CLAVE

Propósito de la entrevista:

Detectar la necesidad instruccional del grupo en estudio a través de los datos obtenidos por el informante clave.

Objetivo de la entrevista:

Diseñar una estrategia de intervención al grupo de estudio.

Tiempo aproximado para la entrevista: 1 hora

Pautas para la entrevista

- ¿Qué elementos están presentes cuando el grupo se dispone a la tarea?
- ¿Cómo es el proceso de toma de decisiones en el grupo?
- ¿Considera que el grupo es eficaz en el logro de sus objetivos?
- ¿Cómo se maneja el grupo en cuanto a la utilización de recursos?
- ¿Cada uno de los miembros se siente responsable del cumplimiento de la tarea?
- ¿Cuál es la meta que como grupo se plantean?
- ¿Cómo es la participación de los miembros del grupo en las distintas actividades?
- ¿Cómo describiría el trato y las interacciones que se dan entre los miembros del grupo?
- ¿Cuáles son las características más resaltantes de la interacción entre los miembros?

Cierre de la entrevista

En general, ¿cuál es su percepción sobre el grupo?

INSTRUMENTO DE EVALUACION DEL TALLER

Fecha:

Danos tu opinión acerca del taller, marca con una "X" la casilla que represente tu respuesta.

	EXCELENTE	MUY BIEN	BIEN	REGULAR	DEFICIENTE
¿El taller cumplió tus expectativas?					
¿Los materiales y recursos proporcionados fueron apropiados para el desarrollo de las actividades?					
¿Los objetivos del taller se relacionaron con los temas tratados?					
¿Las actividades fueron asertadas y útiles?					
¿El taller aportó conocimientos relevantes y útiles que pueden ser aplicados?					
¿La facilitadora demostró conocimiento y preparación teórico - práctica?					
¿La facilitadora incentivo la participación, hubo interacción					
¿Se mantuvo tu interés por aprender?					
¿Tu participación en el taller fue activa?					
¿Realizaste actividades en colaboración con tus compañeros?					
¿Adquiriste conocimientos, habilidades, destrezas, herramientas y/o estrategias durante el desarrollo del taller?					
¿Los aprendizajes obtenidos son de utilidad para tu desempeño laboral diario?					

¿Tienes alguna observación o comentario respecto al taller que desees compartir?

¡Gracias por tu asistencia y participación!

¡Éxitos!



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Comisión de Estudios de Postgrado
Especialización en Dinámica de Grupos

MANUAL EXPRESÁNDOME ASERTIVAMENTE

Elaborado por: Guzmán Paula.

Caracas, febrero 2017.

Propósito:

Proporcionar a los participantes herramientas teórico-prácticas sobre asertividad y manejo de las emociones bajo el enfoque de Olga Castanyer orientadas a que los participantes logren integrar a su comportamiento destrezas comunicacionales.

SESION I

Objetivo General:

Que los participantes logren Establecer la expresión de sentimientos como una herramienta para estimular la asertividad, bajo el enfoque de Olga Castanyer (1999).

ACTIVIDAD 1: INICIO

Objetivo específico: Formular las normas, expectativas y compromisos en relación al taller.

Contenidos: Presentación de la facilitadora. Palabras de bienvenida. Información sobre el objetivo general del programa. Normas para el desarrollo de la sesión. Expectativas y compromisos de los participantes.

Nombre de la técnica: *“Interactuando con el Grupo”*

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica:

Es una técnica para realizar la presentación de la facilitadora ante el grupo, en la que indica brevemente su perfil profesional y cuál el objetivo del taller, da la bienvenida al grupo y agradece su participación en este taller teórico-práctico-vivencial, se manifiestan las normas que se tendrán en las sesiones siguientes y se conocen las expectativas y compromisos de los participantes.

Tiempo: 30 minutos aproximadamente

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar la bienvenida a la sesión.
2. Presentarse ante los participantes.
3. Indicar el objetivo del taller.
4. Pedir a los presentes que manifiesten las normas que consideran necesarias para el desarrollo del taller.
5. Solicitar a los participantes que indiquen cuáles son sus expectativas sobre el taller.
6. Solicitar a los participantes que indiquen sus compromisos para el desarrollo del taller.

Instrucciones a los participantes:

(Paula) Buenas días, sean todos bienvenidos, mi nombre es Paula Guzmán y a partir de este momento seré su facilitadora en el desarrollo de este taller “Expresándome asertivamente”. Soy estudiante de la especialización de Dinámica de Grupos en la UCV y como parte de mi trabajo de grado debo realizar la intervención de la necesidad detectada en este grupo, siendo la asertividad el resultado del análisis del cuestionario que ustedes respondieron, quiero agradecerles su presencia en estos dos días y su colaboración conmigo.

El objetivo de este taller es: Que logren practicar Formular las normas, expectativas y compromisos en relación al taller, bajo el enfoque de Asertividad de Olga Castanyer. Es importante que sepan que todo lo que se diga aquí y lo que suceda durante el taller será tratado con toda la discreción y confidencialidad, sus nombres no van a aparecer como parte de mi trabajo y los videos que voy a grabar son solo para mi uso así que pueden estar tranquilos y confiar para el buen desarrollo de cada una de las actividades.

Me gustaría que entre todos podamos establecer las normas a tener presente durante estos dos días de taller, por favor, ¿Quién me ayuda anotando en la pizarra?, ¿Qué se les ocurre como aporte a las normas que vamos a tener en este taller?, una norma puede ser dirigirse a los compañeros en todo momento con amabilidad y respeto, ¿Qué otras sugieren? (se toma nota de lo indicado por los participantes)

Ya establecidas las normas quiero conocer brevemente cuáles son sus expectativas y cuál es su compromiso para el desarrollo de este taller, ¿Quién quiere comenzar?...

Procesamiento: No se procesa.**Riesgos:**

1. Asistencia y puntualidad de los participantes.
2. Poca involucración del grupo para realizar la actividad.
3. Que la actividad dure más del tiempo estipulado.
4. Baja energía del grupo.

ACTIVIDAD 2. INCIO 2:**Objetivo específico:**

Que los participantes movilicen su energía y se activen para dar inicio a la sesión.

Contenido: Activación. Concentración. Conexión.

Nombre de la técnica: “Lánzame la Pelota”

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Persigue que los participantes movilicen su energía y se activen para dar inicio a la sesión, con esta técnica deben concentrarse en el aquí y en el ahora para poder seguir la secuencia de las pelotas. Todos se ponen de pie y forman un círculo, la facilitadora entrega una pelota a uno de los participantes y este debe lanzarla a otro compañero, cada uno irá pasando la pelota a un compañero que no la haya recibido y deben recordar a quien se la lanzó, completada la ronda de lanzamiento de la pelota, se incorpora una segunda pelota y luego una tercera, completando siempre las rondas sin que se caigan las pelotas y teniendo en cuenta que las tres pelotas estarán activas al mismo momento por lo que los participantes deben lanzar con rapidez.

Tiempo: 10 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Solicitar parafraseo de las instrucciones.
3. Entregar las pelotas de una en una a el participante que inicia la ronda.
4. Animar a los participantes a lanzar la pelota con rapidez y sin que se les caiga.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) Todos de pie por favor, van a formar un círculo en el espacio libre que hemos dispuesto para las practicas (señalarlo).

Voy a entregar una pelota para iniciar con él/ella (señalando a la persona) esta actividad.

Esta pelota la van a lanzar a sus compañeros de uno en uno sin que se repita la persona que recibe la pelota. Por ejemplo, ella (señalar) se la lanza a él, él a este otro y así hasta que todos reciban la pelota una sola vez.

¿Alguien puede parafrasear la indicación?

Cada persona debe recordar de quien recibió la pelota y a quien se la lanza. ¿Alguna pregunta? Diviértanse, así comenzamos...

Hagamos una ronda de prueba... Ahora si todos atentos para iniciar... Vamos no la dejen caer, atentos a la pelota, rápido, rápido, no se equivoquen, no la dejen caer, atentos...

(En la 3ra ronda) Voy a incorporar otra pelota, todos deben estar atentos para seguir el orden y no dejar caer ninguna de las pelotas. El orden es el mismo a quien le han estado enviando la pelota... (Animarlos)

(En la 5ta ronda) Voy a incorporar una tercera pelota así que atentos, mantengan el orden de envío de la pelota, atentos, no la dejen caer, rápido, rápido... (Se juegan dos rondas más).

Procesamiento: No se procesa.

Riesgos:

1. Nivel de energía del grupo.
2. Que no quieran participar.
3. Que se abran procesos individuales o grupales.

ACTIVIDAD 3. PRETEST

Objetivo específico: Mostrar la forma de expresar sentimientos ante una determinada situación, a través, del lenguaje verbal y no verbal.

Contenido: Asertividad, Expresión de Sentimientos, Emociones, Inteligencia Emocional.

Nombre de la técnica: “*Role Play*”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Esta técnica consiste en que los participantes realicen una representación sobre una situación planteada, en la que todos deben participar con la finalidad de conocer su forma de actuar como grupo ante lo indicado.

Tiempo: 30 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Observar el proceso grupal.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) A continuación se van a poner de pie y se dirigen por favor al área dispuesta para realizar las actividades.

Les voy a dar a escoger una ficha que se encuentra dentro de la bolsita, cada participante toma una.

Se van a unir de acuerdo al color de la ficha que tienen para así formar dos grupos.

Les voy a leer un caso y cada grupo tendrá 10 minutos para organizarse y posteriormente 5 minutos para representar el caso ante sus compañeros, donde cada uno interpreta un personaje y todos deben participar, todos. ¿Puede alguien parafrasear lo que dije?

Muy bien el caso es el siguiente (se lee el planteamiento), “Hoy es el último día para entregar el informe del mes, debe estar en la Gerencia antes de las 12 del mediodía, son las 8:10 am y Petra comunica que llegará tarde, ella suele llegar tarde muy a menudo, a pesar de que le han llamado

la atención sigue presentándose a laborar luego de la hora prevista para la entrada, Petra es quien tiene los datos faltantes sobre las estadísticas y estos forman parte del informe.

Rodrigo, es un compañero responsable y exigente, aunque poco comunicativo, avisó a las 9:50 am que no podrá asistir a sus labores, su hijo de 5 años está muy enfermo, tiene fiebre alta y deshidratación, debe permanecer en la clínica 24 horas, Rodrigo es el encargado de organizar toda la información que se tiene para armar el informe final del mes.

El resto del equipo entregó ayer la información que le correspondía para organizar el informe y solo debían revisar algunos detalles con Rodrigo.

Todos los integrantes del grupo deben participar en la realización de una escena, partiendo de lo planteado en esta situación, cada personaje debe mostrar cómo se siente en referencia a lo sucedido y cuál es su reacción, mostrar cómo termina la escena”.

¿Alguna pregunta? Muy bien tienen 10 minutos para organizar su representación...

Culminado el tiempo la facilitadora pregunta que grupo quiere ser el primero y los invita a iniciar su participación.

La observadora que esté atenta a las expresiones verbales y no verbales de los participantes.

Pasa primero un grupo y luego el otro.

Muchas gracias por su participación, se pueden regresar a sus puestos para así continuar

Procesamiento: ¿Cómo fue la experiencia durante la actividad? ¿Cómo se sintieron respecto al rol que representaron? ¿Qué ocurrió en el grupo una vez que reciben las instrucciones? ¿Cómo estuvo la participación de los miembros del grupo? ¿Cómo se sintieron al expresar sus sentimientos?

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.
4. Que alguno de los miembros del grupo no quiera participar.

ACTIVIDAD 4. DESARROLLO 1

Objetivo específico: Caracterizar los conceptos básicos que componen la asertividad en su dimensión de Expresar Sentimientos, según el enfoque de Olga Castanyer (1999).

Contenido: Asertividad, Tipos de Asertividad, Emociones, Inteligencia Emocional, Derechos Asertivos, Como expresar las emociones y como reconocer las emociones de otros.

Nombre de la técnica: “*Teoría Interactiva I*”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Esta técnica consiste en que los participantes conozcan las diferentes definiciones relacionadas con el contenido teórico del taller de acuerdo a lo planteado por Olga Castanyer (1999), a través de la lectura y discusión de los conceptos, así como la participación con ejemplos y opiniones propias de manera organizada mediante la solicitud previa de la palabra para intervenir.

Tiempo: 60 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Aclarar dudas.
4. Observar el proceso grupal.
5. Procesar la actividad.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) Ahora vamos a ver diferentes conceptos que son de importancia para su conocimiento y el buen manejo de la asertividad, cuando trabajamos en grupo debemos procurar relaciones laborales armoniosas así que esta información les será de interés y aporte para su desempeño en este grupo y en otros fuera de la oficina.

La idea no es que solo hable yo, sino que ustedes puedan participar y compartir su opinión con el grupo. Pueden pedir el derecho de palabra levantando la mano para así mantener el orden en el momento que cada uno participe. Su opinión es importante así que pueden dar ejemplos, aclarar dudas o aportar situaciones laborales que se relacionen con el contenido que estamos viendo. ¿Alguien puede parafrasear?

Iniciamos entonces... ¿Qué es la asertividad? ¿Han escuchado ese término? ¿Quién nos dice que cree es la asertividad?

La asertividad según Olga Castanyer es...

¿Qué es una emoción? ¿Qué emociones conocen? ¿Sienten algo cuando se emocionan? Una emoción es... Las emociones más comunes son...

¿Qué son los sentimientos? ¿Qué hacemos con los sentimientos? ¿Cómo se manifiesta el sentimiento?

¿Qué es la inteligencia emocional? ¿Para qué sirve la inteligencia emocional? ¿Cuándo poner en práctica la inteligencia emocional?

¿Sabían que existen derechos asertivos? Los derechos asertivos son para ti, para mí, para todos los que estamos aquí y también para el resto de las personas que nos rodean, según Olga Castanyer estos derechos son...

Procesamiento: ¿Cómo se sienten en este momento? ¿Se refleja ese sentir en alguna parte específica de su cuerpo? ¿En qué parte de su cuerpo se refleja? ¿Les ha surgido alguna necesidad ahora?

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.

Merienda: 20 minutos

ACTIVIDAD 5. DESARROLLO 2

Objetivo específico: Descubrir las emociones que experimentan con mayor frecuencia y la aplicación de la inteligencia emocional en su cotidianidad.

Contenido: Emociones, Inteligencia Emocional, Derechos Asertivos.

Nombre de la técnica: “Como expreso mis Sentimientos”

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Se plantea la actividad como un análisis personal sobre cuáles son las emociones que con más frecuencia experimentan, cuáles expresan con más facilidad y las que más les cuesta expresar, ya sea en situaciones de trabajo o personales, teniendo la oportunidad de comentar ante todos lo que sienten con sus emociones.

Tiempo: 50 minutos aproximadamente

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de forma clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Solicitar el parafraseo de la instrucción.
4. Aclarar dudas.
5. Observar el desarrollo de la actividad.
6. Procesar la actividad.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) A continuación van a desarrollar la actividad “Como expreso mis sentimientos”, para ello les voy a entregar una hoja y un lápiz.

De esas emociones que mencionamos en la teoría y de las que ustedes aportaron algunas más, van a considerar cuales manifiestan con mayor frecuencia, cuál expresan con más facilidad y cuál les es más difícil expresar, preferiblemente relacionadas con lo laboral.

Las van a escribir en la hoja.

¿Quién quiere parafrasear las instrucciones dadas?

Les recuerdo que estamos en un ambiente seguro y nos manejamos desde el respeto y la consideración a nuestros compañeros, lo que cada uno aporte es información que solo puede ser compartida acá y de darse el caso fuera de este espacio, es para tratarla entre ustedes con la idea de aportar al bien individual y del grupo... Tienen 10 minutos para esta actividad, en silencio y concentrados en sus emociones, pueden iniciar.

Ya escrito lo solicitado, lo van a compartir con sus compañeros, teniendo en cuenta en todo el momento el respeto y la consideración hacia ellos.

Comenzamos por acá, ¿Les parece? (señalando la izquierda) ¡Adelante!

Procesamiento:

(Paula) ¿Cómo fue el proceso de decidir que emociones se les dan con más frecuencia? ¿De qué se dan cuenta en relación a la emoción que expresan con mayor dificultad? ¿Cómo se sienten al manifestar ante sus compañeros sus principales emociones? ¿Están dispuestos a manejar sus emociones con mayor inteligencia a partir de hoy?

¿Con cuál emoción se despiden para culminar la sesión de la mañana?

Nos vemos en una hora, que tengan feliz almuerzo y buen provecho.

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas
3. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.
4. Que se abran procesos emocionales.

Almuerzo, 1 hora.

ACTIVIDAD 6. INICIO 2

Objetivo específico: Movilizar su energía para dar inicio a la sesión.

Contenido: Activación, Concentración, Emociones.

Nombre de la técnica: *"Cambiando de transporte"*

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Cada participante realiza un recorrido por el salón simulando el manejo de un transporte de manera creativa, cada transporte debe ser diferente.

Tiempo: 10 minutos aproximadamente

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de forma clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Solicitar el parafraseo de la instrucción.
4. Aclarar dudas.
5. Observar el desarrollo de la actividad.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) Buenas tardes, bienvenidos nuevamente, iniciamos la sesión de la tarde. Les pido por favor que se pongan de pie y se dirijan al área dispuesta para las practicas. A continuación, van a formar una fila... muy bien, el que está de primero va a iniciar la actividad.

Consiste en lo siguiente: cada uno va a dirigir al grupo por el salón en un transporte de su preferencia, de forma creativa, todos deben seguir imitando el tipo de transporte elegido, al dar la vuelta, el que está de primero se pone de último y así el que está ahora de primero le toca proponer el transporte en el que van a pasear por el salón, van pasando de uno en uno hasta que todos hayan pasado.

Es válido el movimiento y el sonido para el desarrollo de esta actividad. ¿Alguien puede parafrasear? ¿Alguna duda? Tienen 10 minutos para hacerlo y comenzamos ya...

Procesamiento: No se procesa.

Riesgos:

1. Energía disminuida del grupo.
2. Puntualidad de todos los participantes para iniciar.
3. Apertura de procesos individuales y/o grupales.
4. Que los participantes se excedan más allá del tiempo estipulado.

ACTIVIDAD 7. DESARROLLO 3

Objetivo específico: Caracterizar los conceptos básicos que componen la asertividad en su dimensión de Expresar Sentimientos, según el enfoque de Olga Castanyer (1999).

Contenido: Asertividad, Tipos de Asertividad, Derechos Asertivos. Inteligencia Emocional.

Nombre de la técnica: *Teoría Interactiva II*

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Esta técnica consiste en que los participantes conozcan las diferentes definiciones relacionadas con el contenido teórico del taller de acuerdo a lo planteado por Olga Castanyer (1999), a través de la lectura y discusión de los conceptos, así como la participación con ejemplos y opiniones propias de manera organizada mediante la solicitud previa de la palabra para intervenir.

Tiempo: 40 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de forma clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Solicitar el parafraseo de la instrucción
4. Aclarar dudas.
5. Observar el desarrollo de la actividad.
6. Procesar la actividad.

Instrucciones a los Participantes:

Ahora, vamos a continuar con los diferentes conceptos que son de importancia para su conocimiento y el buen manejo de la asertividad, iniciamos con un resumen, como les comenté en la mañana, cuando trabajamos en grupo procuramos relaciones laborales armoniosas así que esta información les será de interés y aporte para su desempeño en este grupo y en otros fuera de la oficina.

Como ya saben la idea es que vamos a leer las definiciones y a discutir entre todos, son válidos los ejemplos y anécdotas personales, teniendo en cuenta no extendernos mucho para que otros puedan intervenir, manteniendo por su puesto orden en la participación. ¿Alguien puede parafrasear?

Iniciamos entonces repasando... ¿Quién me dice qué es la asertividad?

La asertividad según Olga Castanyer es...

¿Qué es una emoción? Las emociones más comunes son... La inteligencia emocional nos permite... aparte de los derechos asertivos ya vistos, están otros derechos asertivos como: ...

Procesamiento: ¿Cómo se sienten en este momento? ¿Hay alguna emoción presente ahora? ¿En qué parte del cuerpo sienten esa emoción? ¿Les parece que es importante la asertividad en el manejo de las relaciones laborales y otras relaciones fuera de este ambiente? ¿Cómo pueden incorporar a su vida lo que hemos visto hasta ahora?

Riesgos:

1. Energía disminuida del grupo.
2. Intelectualización.
3. Apertura de procesos individuales y/o grupales.

ACTIVIDAD 8. DESARROLLO 4

Objetivo específico: Descubrir las emociones propias en momentos determinados como una forma de expresar los sentimientos asertivamente.

Contenido: Asertividad, Tipos de Asertividad, Derechos Asertivos, Emociones, Inteligencia Emocional.

Nombre de la técnica: “*Bazar de la Emociones*”

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Tiene como objetivo que los participantes puedan identificar las emociones propias en determinadas situaciones, cada uno deberá escoger tres fichas que se encuentran boca abajo y contienen emociones, deberán expresar cuando han sentido esa emoción y como se sintieron en ese momento, relacionándolas preferiblemente a situaciones laborales.

Tiempo: 40 minutos aproximadamente

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de forma clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Solicitar el parafraseo de la instrucción.
4. Aclarar dudas.
5. Observar el desarrollo de la actividad.
6. Procesar la actividad.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) A continuación voy a pasar por cada uno de sus puestos con unas fichas, cada uno de ustedes elegirá tres, se encuentran boca abajo, estas fichas contienen diversas emociones de las más comunes que solemos experimentar.

¿Todos tomaron tres fichas? Les voy a entregar una hoja y un lápiz y allí van a anotar lo siguiente de acuerdo a las emociones que les tocó: ¿Han sentido esas 3 emociones recientemente o alguna de ellas, mientras están trabajando? ¿Cuándo la sienten? ¿Cómo se sienten al experimentarla?

¿Alguien puede parafrasear la instrucción? ¿Alguna duda? Pueden iniciar, tienen 10 minutos para la redacción.

Culminados los diez minutos... ¿Todos terminaron? ¿Quién quiere comenzar a contarnos sobre sus emociones? Adelante...

Procesamiento: ¿Hay alguna emoción que no se entienda? ¿Qué ocurre contigo al sentir esa emoción? ¿Cómo te sientes al comentar frente a tus compañeros esa experiencia? ¿De qué forma actúas frente a esa emoción?

Riesgos:

1. Energía disminuida del grupo.
2. Que los participantes se excedan más allá del tiempo estipulado.
3. Apertura de procesos individuales y/o grupales.
4. Intelectualización.
5. Negación.

Merienda, 20 minutos.

ACTIVIDAD 9. DESARROLLO 5

Objetivo específico: Descubrir las diversas emociones que se generan entre los compañeros y expresar los sentimientos positivamente.

Contenido: Asertividad, Derechos Asertivos, Sentimientos, Inteligencia Emocional.

Nombre de la técnica: "Las 3 R"

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Cada participante escogerá una situación en particular (de desagrado o molestia) que haya tenido con un compañero y que no haya podido expresarle hasta ahora, para ello indicara en un recuadro el resentimiento que tiene, que requiere de esa persona y qué le reconoce, para concluir su intervención le indicará a ese compañero que compromiso tiene a partir de ahora en referencia a lo sucedido.

Tiempo: 40 minutos aproximadamente

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de forma clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Solicitar el parafraseo de la instrucción.
4. Aclarar dudas.
5. Observar el desarrollo de la actividad.
6. Procesar la actividad.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) En esta ocasión vamos a realizar una dinámica que se llama “las 3 R”. Primero escuchen toda la instrucción y luego tendrán tiempo para desarrollar la actividad, recuerden la importancia de manejarse desde el respeto y la amabilidad hacia los compañeros, todo lo que acá se comente es información que será manejada con discreción de su parte y de la mía por su puesto.

Les voy a entregar una hoja que tiene 4 divisiones, en el primer recuadro, arriba a la izquierda, van a colocar el nombre de un compañero con el cual hayan tenido alguna molestia, ofensa o enfado, por ahora lo dejan en blanco y en el segundo recuadro, arriba a la derecha van a colocar estoy Resentido con _____ porque..., en el tercer recuadro, abajo a la izquierda van a colocar Requiero que tú..., en el cuarto recuadro que está abajo a la derecha, van a colocar Reconozco que tú...

Por favor, ¿alguien puede parafrasear?

Cuando se menciona resentimiento en este caso no se refiere a algo que necesariamente nos quita el sueño, que no nos deja vivir, simplemente a algo que en su momento no nos agradó y no fuimos capaces de manifestarlo, con este ejercicio ponemos de manifiesto la expresión de nuestros sentimientos de una manera asertiva y luego de la práctica queda para su reflexión el usarla como parte de los derechos asertivos para mantener relaciones lo más claras posibles con los compañeros o con personas cercanas.

¿Alguna duda? Iniciamos entonces, tienen 10 minutos para realizar la actividad, es una sola persona la que van a escoger y una sola situación. Con respeto y consideración por favor, la idea es aportar.

¿Quién quiere iniciar? Vas a decir el nombre de la persona y vas a dirigirte directamente a ella, por favor sean concretos para aprovechar el tiempo y la persona que lo recibe, solo puede aclarar si tiene dudas al respecto más no iniciar una defensa que genere una discusión innecesaria.

Procesamiento: ¿Qué ocurre contigo al sentir esa emoción? ¿Cómo te sientes en este momento que estás expresando tu sentimiento? ¿Se refleja en alguna parte de tu cuerpo esa emoción? ¿Sientes que ha surgido alguna necesidad en ti en este momento? ¿Qué compromiso tienes con tu compañero ahora?

Riesgos:

1. Energía disminuida del grupo.
2. Que los participantes se excedan más allá del tiempo estipulado.
3. Apertura de procesos individuales y/o grupales.
4. Intelectualización.
5. Negación.

ACTIVIDAD 10. POSTEST

Objetivo específico: Mostrar la forma de expresar los sentimientos ante una determinada situación, a través del lenguaje verbal y no verbal.

Contenido: Asertividad, Expresión de Sentimientos, Emociones, Inteligencia Emocional, Derechos Asertivos, Como expresar las emociones y como reconocer las emociones de otros.

Nombre de la técnica: *“Role Play”*.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Esta técnica consiste en que los participantes realicen una representación sobre una situación planteada, con la finalidad de conocer su forma de actuar como grupo ante lo planteado.

Tiempo: 30 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Solicitar parafraseo de la instrucción.
4. Aclarar dudas.
5. Observar el proceso grupal.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) A continuación se van a poner de pie y se dirigen por favor al área dispuesta para realizar las actividades.

Les voy a dar a escoger una ficha que se encuentra dentro de la bolsita, cada participante toma una.

Se van a unir de acuerdo al color de la ficha que tienen para así formar dos grupos.

Les voy a leer un caso y cada grupo tendrá 10 minutos para organizarse y posteriormente 5 minutos para representar el caso ante sus compañeros, donde cada uno interpreta un personaje y todos deben participar, todos. ¿Puede alguien parafrasear lo que dije?

Muy bien el caso es el siguiente (se lee el planteamiento), “Hoy es el último día para entregar el informe del mes, son las 9:15 am y Ramira que siempre ha sido muy colaboradora y proactiva, comunica que renuncia y no puede quedarse ese día a laborar, es ella quien tiene los datos faltantes sobre las ventas y estos forman parte del informe.

Casimiro quien suele ser muy irresponsable, falta constantemente a sus labores y aunque lo han amonestado, siempre tiene una excusa. Hoy avisó a las 9:30 am que llegará en el transcurso de la mañana ya que se le accidentó su carro, él es el encargado de organizar toda la información que se tiene para armar el informe final del mes.

El resto del equipo ayer entregó la información que le correspondía para organizar el informe y solo debían revisar algunos detalles con Casimiro.

Todos los integrantes del grupo deben participar en la realización de una escena, partiendo de lo planteado en esta situación, cada personaje debe mostrar cómo se siente en referencia a lo sucedido y cuál es su reacción, mostrar cómo termina la escena.

¿Alguna pregunta? Muy bien tienen 10 minutos para organizar su representación...

Culminado el tiempo la facilitadora pregunta que grupo quiere ser el primero y los invita a iniciar su participación.

La facilitadora le pide a la observadora que esté atenta a las expresiones y gesticulaciones de los participantes.

Pasa primero un grupo y luego el otro.

Muchas gracias por su participación, se pueden regresar a sus puestos para así continuar

Procesamiento: ¿Cómo fue la experiencia durante la actividad? ¿Cómo se sintieron respecto al rol que representaron? ¿Qué ocurrió en el grupo una vez que reciben las instrucciones? ¿Cómo estuvo la participación de los miembros del grupo? ¿Cómo se sintieron al expresar sus sentimientos?

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.
4. Que alguno de los miembros del grupo no quiera participar.

ACTIVIDAD 11. CIERRE

Objetivo específico: Establecer la expresión de sentimientos como una herramienta para revisar sus vivencias grupales.

Contenido: Asertividad, Tipos de Asertividad, Emociones, Inteligencia Emocional, Derechos Asertivos, Como expresar las emociones y como reconocer las emociones de otros.

Nombre de la técnica: “Red Asertiva”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Los participantes realizan una red, lanzándose un hilo de uno en uno, es decir, cada participante recibe el hilo una vez, expresa su compromiso consigo mismo, con el grupo y con qué sentimiento se despide de la sesión y lanza el hilo a otro compañero, así hasta que todos se hayan expresado y hayan recibido y lanzado el hilo.

Tiempo: 20 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Solicitar el parafraseo de la instrucción.
4. Aclarar dudas.
5. Observar el proceso grupal.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) A continuación se van a poner de pie y se dirigen por favor al área dispuesta para realizar las actividades.

Para culminar la sesión de hoy, van a formar un círculo, manteniendo cierta distancia uno del otro.

Considerando la teoría que discutimos durante el día y las actividades realizadas, van a expresar muy brevemente cuál es su compromiso con ustedes mismos, con el grupo, que se llevan de esta sesión y con qué sentimiento se despiden. ¿Alguien puede parafrasear lo que acabo de decir?

Le voy a entregar a él (se señala a la persona) este pabilo, por favor enrolla un poquito en tu dedo índice y sostén el rollo, vas a expresar brevemente lo solicitado como tu aporte a esta red asertiva y vas a lanzar el pabilo a un compañero, indicándole por su nombre y mirándolo a los ojos que es el turno de él, cada persona recibe el pabilo una sola vez.

¿Alguna duda?

Estiren por favor bien el pabilo...

¿Ya todos recibieron y lanzaron el pabilo?

Quiero agradecerles a todos por su participación, su asistencia, gracias por permitirme realizar este taller que es de gran importancia para mí y para la culminación de mi especialización, yo me siento muy contenta, mi compromiso conmigo es hacerlo mañana mucho mejor aún, mi compromiso con ustedes es que mañana tengan una sesión de aprendizaje y provecho, me despido con mucha alegría.

Estos hilos cruzados que ven acá, los representan a ustedes como grupo, es el reflejo de como el trabajo de cada uno se relaciona con el trabajo del otro, de como una acción impacta al resto y también lo que no se hace tiene una consecuencia en el trabajo de los otros. El equilibrio del grupo depende de lo asertivos que puedan ser cada uno en el momento de actuar, de su aporte y su comportamiento, esta red los vincula como compañeros y como un equipo de trabajo, permitan que esta red se fortalezca con buenas acciones y metas alcanzadas, gracias por ser y estar, hasta mañana.

Procesamiento: No se procesa.

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.
4. Que alguno de los miembros del grupo no quiera participar.

SESION II

Objetivo General:

Que los participantes logren Concebir la realización de peticiones no improvisadas y responder correctamente a la crítica como herramientas para estimular la asertividad bajo el enfoque de Olga Castanyer (1999).

ACTIVIDAD 1. INCIO

Objetivo específico: Movilizar su energía para dar inicio a la sesión.

Contenido: Activación. Concentración. Conexión.

Nombre de la técnica: *“Por delante y por detrás”*

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Persigue como objetivo que los participantes movilicen su energía y se activen para dar inicio a la sesión, en esta actividad deberán indicar una cualidad positiva de sí mismos y una cualidad que consideren deben mejorar como una forma de reconocimiento y autocrítica, para ello escribirán en una ficha que se les entregará, en un lado la cualidad positiva (por delante) y en el otro la cualidad a mejorar (por detrás) y expresar ante sus compañeros por delante soy... y por detrás soy...

Tiempo: 10 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Solicitar parafraseo de las instrucciones.
3. Aclarar dudas.
4. Animar a los participantes a indicar como es por delante y como es por detrás.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) Buenos días, bienvenidos todos nuevamente, muy agradecida de que me acompañen hoy en este segundo y último día del taller Seamos Asertivos. Todos de pie por favor, van a formar un círculo en el espacio libre que hemos dispuesto para las practicas (señalarlo).

Voy a entregarle a cada uno una ficha en blanco, están identificadas con un pequeño número 1 que será el delantero y 2 que será el trasero.

Van a escribir en el lado uno, una cualidad positiva de ustedes y en el lado dos, una cualidad que consideren deben mejorar.

¡Por favor! ¿Alguien puede parafrasear?

¿Alguna duda? Tienen 3 minutos para colocar sus cualidades en la ficha.

Muy bien, ya pasaron los tres minutos... Ahora, van a manifestar sus cualidades frente a sus compañeros, iniciando con la que está en el lado uno y luego en el lado dos, van a decir por delante soy (1) y por detrás soy (2), lo van a decir con gracia, de manera distinta a como se comunican frecuentemente.

¿Alguna duda? ¿Quién inicia?

¡Muchas gracias! Aplausos para ustedes.

Procesamiento: No se procesa...

Riesgos:

1. Nivel de energía del grupo.
2. Que no quieran participar.
3. Que se abran procesos individuales o grupales.
4. Puntualidad de los participantes.

ACTIVIDAD 2. PRETEST

Objetivo específico: Mostrar la forma de responder correctamente a la crítica y la forma de realizar peticiones, ante una determinada situación a través del lenguaje verbal y no verbal.

Contenido: Asertividad, Responder correctamente a la crítica, Realizar peticiones.

Nombre de la técnica: “*Role Play*”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Esta técnica consiste en que los participantes realicen una representación sobre una situación planteada, con la finalidad de conocer su forma de actuar como grupo ante lo indicado.

Tiempo: 20 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Solicitar parafraseo.
4. Aclarar dudas.
5. Observar el proceso grupal.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) A continuación se van a poner de pie y se dirigen por favor al área dispuesta para realizar las actividades.

Les voy a dar a escoger una ficha que se encuentra dentro de la bolsita, cada participante toma una.

Se van a unir de acuerdo al color de la ficha que tienen para así formar dos grupos.

Les voy a leer un caso y cada grupo tendrá 10 minutos para organizarse y posteriormente 5 minutos para representar el caso ante sus compañeros, donde cada uno interpreta un personaje y todos deben participar, todos. ¿Puede alguien parafrasear lo que dije?

Muy bien el caso es el siguiente (se lee el planteamiento):

Jesús quiere solicitar un aumento de sueldo a su jefe, siente que trabaja mucho y que el dinero es poco, no le rinde para todo lo que tiene que comprar, quiere un carro de último modelo para cambiar su carro del año pasado y su único ingreso es el de este empleo, les comenta a sus compañeros que va a hablar con el jefe para hacer su solicitud, este comentario genera diversas opiniones.

Otros compañeros también desean un aumento y tienen diversas razones. Así que llega el momento de hablar con el jefe...

Todos los integrantes del grupo deben participar en la realización de una escena, partiendo de lo planteado en esta situación, cada personaje debe mostrar cómo se siente en referencia a lo sucedido y cuál es su reacción, mostrar cómo termina la escena.

¿Alguna pregunta? Muy bien tienen 10 minutos para organizar su representación...

Culminado el tiempo la facilitadora pregunta que grupo quiere ser el primero y los invita a iniciar su participación.

La observadora que esté atenta a las expresiones verbales y no verbales de los participantes.

Pasa primero un grupo y luego el otro.

Muchas gracias por su participación, se pueden regresar a sus puestos para así continuar

Procesamiento: ¿Cómo fue la experiencia durante la actividad? ¿Cómo se sintieron respecto al rol que representaron? ¿Qué ocurrió en el grupo una vez que reciben las instrucciones? ¿Cómo estuvo la participación de los miembros del grupo? ¿Realizaron alguna solicitud?, ¿cómo abordaron las situaciones incómodas o que no les gustaron?, ¿alguno se sintió criticado o señalado?, ¿cómo manejó la situación?

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.
4. Que alguno de los miembros del grupo no quiera participar.

ACTIVIDAD 3. DESARROLLO 1

Objetivo específico: Caracterizar los conceptos básicos que componen la Asertividad en su dimensión de responder correctamente a la crítica, según el enfoque de Olga Castanyer (1999).

Contenido: Asertividad, Tipos de Asertividad, Derechos Asertivos, La Crítica, Tipos de Crítica, Feedback, Como dar Feedback.

Nombre de la técnica: *“Teoría Interactiva I”*.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Esta técnica consiste en que los participantes conozcan las diferentes definiciones relacionadas con el contenido teórico del taller de acuerdo a lo planteado por Olga Castanyer (1999), a través de la lectura y discusión de los conceptos, así como la participación con ejemplos y opiniones propias de manera organizada mediante la solicitud previa de la palabra para intervenir.

Tiempo: 60 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Aclarar dudas.
4. Observar el proceso grupal.
5. Procesar la actividad.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) Ahora vamos a ver otros conceptos que son de importancia para su conocimiento y el buen manejo de la asertividad, en este caso, relacionados con responder correctamente a la crítica, tenemos 60 minutos para conocer nuevos términos, intervenir y aclarar dudas.

La idea no es que solo hable yo, sino que ustedes puedan participar y compartir su opinión con el grupo. Pueden pedir el derecho de palabra levantando la mano para así mantener el orden en el momento que cada uno participe. Su opinión es importante así que pueden dar ejemplos, aclarar dudas o aportar situaciones laborales que se relacionen con el contenido que estamos viendo. ¿Alguien puede parafrasear?

Iniciamos entonces... ¿Quién recuerda el concepto de asertividad? La asertividad tiene varios tipos... Otros derechos asertivos son: ... La crítica es... Tipos de crítica... ¿Quién sabe que es el feedback? Para dar el Feedback a un compañero es necesario tener en cuenta que: ...

Procesamiento: ¿Cómo se sienten en este momento? ¿Quieren practicar el Feedback con sus compañeros? ¿Cómo te sientes ante una crítica hacia ti? ¿Consideran que dan adecuadamente feedback con sus compañeros o se callan ante alguna situación que lo merece? ¿Se refleja ese sentir en alguna parte específica de su cuerpo? ¿Les surge alguna necesidad ahora?

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Que los participantes no quieran intervenir.
4. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.

Merienda: 20 minutos

ACTIVIDAD 4. DESARROLLO 2

Objetivo específico: Representar las conductas que otros pueden mejorar, realizando una crítica constructiva desde la expresión no verbal.

Contenido: Asertividad, la Crítica, Tipos de Crítica, crítica constructiva, derechos asertivos.

Nombre de la técnica: “*Expresión Dibujada*”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Esta técnica consiste en que los participantes observen a sus compañeros y expresen mediante un dibujo una crítica constructiva, teniendo en cuenta la técnica asertiva para hacerlo. Comentarán en plenaria que refleja su dibujo y mirando directamente a los ojos al compañero le dirán desde el respeto y la consideración, la crítica constructiva.

Tiempo: 40 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Aclarar dudas.
4. Observar el proceso grupal.
5. Procesar la actividad.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) ¡Por favor, de pie! Van a comenzar a caminar por el espacio dispuesto para las practicas, deben mirarse a los ojos, observar que ocurre a su alrededor manteniéndose en silencio, solo ver, observar y sentir... (3 minutos) muy bien, pueden tomar asiento.

Considerando lo visto sobre la crítica y la crítica constructiva específicamente, van a tener la oportunidad de expresarle a un compañero que conducta puede mejorar en pro de las relaciones laborales, las actividades que desarrollan, el ambiente laboral o alguna otra que pudiese afectarlos.

Voy a pasar por sus puestos con una bolsita y cada uno debe tomar una ficha... ahora se van a unir a la persona que tiene el mismo color de ficha.

Les voy a entregar una hoja a cada uno y en la mesa hay colores y lápices. Manteniendo el silencio en todo momento, van a realizar un dibujo que represente a la persona con la que están haciendo pareja para esta actividad, y que a través de ese dibujo van a expresar una crítica constructiva que le quieran hacer. ¿Alguien puede parafrasear?

Voy a dejar proyectada la imagen que tiene la definición de la crítica constructiva y como debe realizarse. ¿Alguna duda?

Recuerden en todo momento expresarse desde el respeto y la consideración hacia sus compañeros, por favor mantengan el silencio y concéntrense en la realización del dibujo, tienen 10 minutos...

Ahora van a mostrar y compartir brevemente el significado de sus obras con sus compañeros y seguidamente, teniendo en cuenta la técnica expuesta, van a expresar su crítica constructiva, recuerden mirar directamente a los ojos, mantener el respeto y ser concretos para aprovechar el tiempo.

Procesamiento: ¿Cómo se sienten luego de realizar el dibujo? ¿Cómo te sientes en este instante al escuchar a tu compañero darte una crítica constructiva? ¿De qué te das cuenta al escuchar la crítica hacia ti? ¿Estás dispuesto a poner en práctica lo sugerido por tu compañero? ¿En qué te beneficia hacer ese cambio en tu vida?

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Que los participantes no quieran intervenir.
4. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.

ACTIVIDAD 5. DESARROLLO 3

Objetivo específico: Descubrir las conductas que otros pueden mejorar, realizando feedback como una forma de respuesta asertiva.

Contenido: Asertividad, Derechos asertivos, La Crítica, Como dar feedback.

Nombre de la técnica: “*Dando Feedback*”

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: En esta actividad los participantes, escogen un compañero para darle feedback y así realizar la práctica de dar y recibir feedback de acuerdo a la técnica asertiva vista en la “teoría interactiva”.

Tiempo: 50 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Aclarar dudas.
4. Observar el proceso grupal.
5. Procesar la actividad.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) A continuación van a realizar la práctica sobre el dar y recibir feedback. Al hacerlo tengan en cuenta el respeto y la consideración hacia sus compañeros.

Les voy a entregar una hoja y un lápiz, van a escoger a un compañero al que quieran darle un feedback, para mantener el orden y hacerlo correctamente, voy a proyectar la lámina que muestra la forma asertiva de dar el feedback, la cual ya fue explicada anteriormente. En la hoja van a escribir lo que desean expresarle a su compañero. No tiene un orden preciso en cuanto a la persona, ustedes lo hacen con el compañero que gusten así que no es necesario cambiarse de puesto. ¿Alguien puede parafrasear la instrucción?

Muy bien, ¿Alguna duda? Tienen 10 minutos para escribir su feedback.

Transcurridos los 10 minutos, ¿Están listos para dar su feedback? ¿Quién inicia?

Procesamiento: ¿Cómo te sientes al dar el feedback? ¿Cómo te sientes tú que recibiste feedback de tus compañeros? ¿Se refleja ese sentimiento en alguna parte de tu organismo? ¿De qué te das cuenta al escuchar el feedback que te dio tu compañero? ¿Estás dispuesto a poner en práctica lo sugerido por tu compañero?

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Que los participantes no quieran intervenir.
4. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.

ACTIVIDAD 6. CIERRE 1

Objetivo específico: Establecer las expresiones positivas y el reconocimiento de las virtudes en los otros como una forma de hacer críticas constructivas.

Contenido: Asertividad, Derechos asertivos, La Crítica constructiva, el feedback.

Nombre de la técnica: “*Trofeos de Oro*”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: En esta actividad los participantes entregan a cada compañero un trofeo que resalta un valor positivo de la persona. Es la oportunidad de realizar un feedback positivo y que el participante note como es visto por sus compañeros de una forma respetuosa y asertiva.

Tiempo: 40 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Aclarar dudas.
4. Observar el proceso grupal.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) Con esta actividad, culminamos en esta mañana. A continuación, van a entregar los Trofeos de Oro, este magno evento cuenta con la participación de todos ustedes para resaltar un valor positivo de cada compañero.

Voy a pasar por sus puestos a entregarles unas fichas que contienen de un lado, la imagen de un trofeo y del otro lado está en blanco. Del lado del trofeo, en la parte superior van a colocar en cada ficha el nombre de un compañero. En la parte posterior van a colocar un valor positivo que ustedes consideren identifica a ese compañero, con la intención de exaltar su valor como un aporte al grupo.

¿Alguien puede parafrasear la instrucción?; Por favor! ¿Alguna duda?

¿Gracias! Tienen 10 minutos para llenar las fichas...

Ahora como parte de este magno evento, vamos a iniciar las premiaciones, les agradezco por favor, que sean breves considerando la cercanía de la hora de almuerzo. ¿Quién quiere iniciar?... Le vas a entregar a cada compañero su trofeo indicando en voz alta el valor por el cual lo premias.

Muy agradecida con su participación, tenemos una hora para el almuerzo y nos vemos nuevamente a la 1:00 pm para iniciar la sesión de la tarde y hacer el cierre del taller. Buen provecho.

Procesamiento: No se procesa

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Que los participantes no quieran intervenir.
4. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.

Almuerzo, 1 hora.

ACTIVIDAD 7. INICIO 2

Objetivo específico: Movilizar su energía corporal para dar inicio a la sesión.

Contenido: Activación, Conexión, Concentración.

Nombre de la técnica: “*Saludos Múltiples*”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Los participantes en pareja se saludan de distintas formas de acuerdo a las indicaciones del facilitador, utilizando para ello la gesticulación, movimientos corporales y expresión verbal, según lo requerido.

Tiempo: 10 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Aclarar dudas.
4. Observar el proceso grupal.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) Buenas tardes: ¿Cómo se sienten? ¿Cómo estuvo el almuerzo? ... ¿Me alegra! Ahora van a colocarse de pie y se dirigen al espacio donde hacemos las actividades, por favor se unen en pareja.

A continuación, van a saludarse de acuerdo a las indicaciones que les voy a dar, tengan en cuenta que al hacer el saludo puede haber gestos, sonidos y diferentes movimientos. El saludo aplica para ser realizado al mismo tiempo por las dos personas que conforman la pareja.

¿Alguien puede parafrasear? por favor. ¿Alguna duda? Iniciamos.

Se van a saludar:

- Con un ¡Jajaja! Mantengan el ¡Jajaja! hasta que haga el cambio.
- Tocándose rodilla con barriga.
- Mano con cintura.
- Chocando palmas.
- Con cara de molestia.
- Con llanto.
- Bailando.
- Codo con oído.

- Mirándose directamente a los ojos.

Muy bien, aplausos para ustedes. ¿Cómo se sienten?

Procesamiento: No se procesa

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Que los participantes no quieran intervenir.
4. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.

ACTIVIDAD 8. DESARROLLO 4

Objetivo específico: Examinar los conceptos básicos que componen la Asertividad en su dimensión de realizar peticiones, según el enfoque de Olga Castanyer (1999).

Contenido: Peticiones, Como realizar peticiones, Derechos Asertivos.

Nombre de la técnica: “Teoría Interactiva II”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Esta técnica consiste en que los participantes conozcan las diferentes definiciones relacionadas con el contenido teórico del taller de acuerdo a lo planteado por Olga Castanyer (1999), a través de la lectura y discusión de los conceptos, así como la participación con ejemplos y opiniones propias de manera organizada mediante la solicitud previa de la palabra para intervenir.

Tiempo: 30 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Aclarar dudas.
4. Observar el proceso grupal.
5. Procesar la actividad.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) Ahora vamos a ver la última parte de la teoría correspondiente a Realizar Peticiones, según el enfoque de Olga Castanyer. Brevemente revisaremos definiciones de importancia para el manejo de la asertividad dentro del grupo, herramientas para el manejo de las situaciones cotidianas, principalmente en el área laboral y que también pueden ser aplicadas en otros grupos.

Como ya saben, ustedes puedan participar y compartir su opinión con el grupo. Pueden pedir el derecho de palabra levantando la mano para así mantener el orden en el momento que cada uno participe. Su opinión es importante así que pueden dar ejemplos, aclarar dudas o aportar situaciones laborales que se relacionen con el contenido que estamos viendo. ¿Alguien puede parafrasear?

Iniciamos entonces... ¿Qué es una petición? Según Olga Castanyer es...

¿Cuándo tienen que pedir algo, como lo hacen? ¿Me pueden dar un ejemplo?

En este caso me refiero a peticiones no tan sencillas como, por ejemplo, solicitar un cambio de puesto, un aumento de sueldo, un cambio de equipo de trabajo y situaciones similares.

Al momento de realizar una petición, tengan en cuenta lo siguiente: ...

Como parte de los derechos asertivos y completando los ya vistos, tenemos...

¿Alguien quiere comentar al respecto? ...

Procesamiento: ¿Cómo se sienten en este momento? ¿Les parece que estas herramientas les son de utilidad al realizar una petición? ¿Les ha surgido alguna necesidad ahora?

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.

ACTIVIDAD 9. DESARROLLO 5.

Objetivo específico: Concebir la realización de peticiones no improvisadas y la forma de responder a la crítica como una herramienta para manejar asertivamente las situaciones cotidianas.

Contenido: Peticiones. Como realizar peticiones. Derechos asertivos.

Nombre de la técnica: “¿Qué vas a pedir?”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Los participantes en grupo desarrollan un cuento en el que se plantee el realizar una petición relacionada con actividades laborales. Para elaborar el cuento utilizan diversos materiales como hojas, lápices, cartillas, revistas, creyones entre otros.

Tiempo: 40 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Aclarar dudas.
4. Observar el proceso grupal.
5. Procesar la actividad.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) Para iniciar esta actividad que se llama “¿Qué vas a pedir?”, voy a pasar por sus puestos para que tomen una ficha, se van a unir a las personas que tengan la misma ficha.

Ya conformados los grupos, les voy a entregar hojas, lápices, pega, revistas, cartillas y figuras. Cada grupo va a elaborar un cuento en el que se esté realizando una petición que se relacione con una actividad laboral que no sea expresada normalmente con facilidad, utilicen su creatividad para la redacción y uso de los materiales.

¿Alguien puede parafrasear? ¿Alguna duda? Tienen 15 minutos para la elaboración del cuento.

¿A ver qué tal quedaron esos cuentos? ¿Qué grupo quiere iniciar y nos cuenta lo que escribieron?

Procesamiento: ¿Fue fácil ponerse de acuerdo con respecto a la historia a contar? ¿Cómo se sienten en este momento? ¿De qué se dan cuenta con respecto a la forma asertiva de hacer peticiones? ¿Qué sienten en este momento?

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Que los participantes no quieran intervenir.
4. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.

Merienda: 20 minutos

ACTIVIDAD 10. POSTEST

Objetivo específico: Demostrar la forma de responder correctamente a la crítica y la forma de realizar peticiones, ante una determinada situación a través del lenguaje verbal y no verbal.

Contenido: Asertividad, Derechos asertivos, Como realizar peticiones, Responder correctamente a la crítica.

Nombre de la técnica: “*Role Play*”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Esta técnica consiste en que los participantes realicen una representación sobre una situación planteada, con la finalidad de conocer su forma de actuar como grupo ante lo planteado.

Tiempo: 20 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Solicitar parafraseo de la instrucción.
4. Aclarar dudas.
5. Observar el proceso grupal.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) A continuación se van a poner de pie y se dirigen por favor al área dispuesta para realizar las actividades.

Se van a formar dos grupos, uno de 5 integrantes y el otro de 4, rápidamente.

Les voy a leer un caso y cada grupo tendrá 10 minutos para organizarse y posteriormente 5 minutos para representar el caso ante sus compañeros, donde cada uno interpreta un personaje y todos deben participar, todos. ¿Puede alguien parafrasear lo que dije?

Muy bien el caso es el siguiente (se lee el planteamiento):

Marilú considera que el cargo que tiene en la empresa no está acorde a su experiencia y conocimientos, dice que merece un cargo superior, que deben cambiarla ya, está decidida a hablar con su jefe, antes de hacerlo comenta entre sus compañeros que va a pedir un cambio, esto genera distintas opiniones entre ellos. Otros compañeros consideran justo ser tomados en cuenta también para cambios de puesto, generándose entre ellos nuevas opiniones así que llega el momento de hablar con el jefe...

Todos los integrantes del grupo deben participar en la realización de una escena, partiendo de lo planteado en esta situación, cada personaje debe mostrar cómo se siente en referencia a lo sucedido y cuál es su reacción, mostrar cómo termina la escena.

¿Alguna pregunta? Muy bien tienen 10 minutos para organizar su representación...

Culminado el tiempo la facilitadora pregunta que grupo quiere ser el primero y los invita a iniciar su participación.

La facilitadora le pide a la observadora que esté atenta a las expresiones y gesticulaciones de los participantes.

Pasa primero un grupo y luego el otro.

Muchas gracias por su participación, se pueden regresar a sus puestos para así continuar

Procesamiento: ¿Cómo fue la experiencia durante la actividad? ¿Cómo se sintieron respecto al rol que representaron? ¿Qué ocurrió en el grupo una vez que reciben las instrucciones? ¿Cómo estuvo la participación de los miembros del grupo? ¿Realizaron alguna solicitud?, ¿cómo abordaron las situaciones incómodas o que no les gustaron?, ¿alguno se sintió criticado o señalado?, ¿cómo manejó la situación?

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.
4. Que alguno de los miembros del grupo no quiera participar.

ACTIVIDAD 11. CIERRE II

Objetivo específico: Integrar a su comportamiento los conceptos teóricos de la asertividad con las vivencias grupales.

Contenido: Toda la teoría de las dos sesiones.

Nombre de la técnica: “*Visualización Asertiva*”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: Consiste en la narración de una serie de hechos relacionados con cómo llegaron los participantes para iniciar la primera sesión y la mención de toda la teoría vista en ambas sesiones, como pudo impactar en cada uno de ellos, el provecho que puede tener lo aprendido para el grupo y si genera algún cambio en lo personal.

Tiempo: 15 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Solicitar parafraseo de la instrucción.
4. Aclarar dudas.
5. Observar el proceso grupal.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) A continuación vamos a realizar una visualización guiada (visualización asertiva), cuando les indique ustedes van a cerrar los ojos y concentrándose en el aquí y el ahora, van a hacer silencio y solo se escuchará mi voz y una música suave y relajante de fondo, ¿Alguno es alérgico al incienso? ¿Hay inconvenientes si prendo un incienso? La idea es que su mente este en calma y concentrados en el presente visualicen lo que voy narrando, puede generarse una reflexión al respecto y si es así, que fluya.

Para iniciar, adopten la posición que sea más cómoda para ustedes ya que se mantendrán así por unos 10 minutos aproximadamente. Por favor, cierren los ojos, tomen una inhalación profunda, el aire entra por la nariz, inflan su panza y lo mantienen allí... exhalan suavemente ese aire por la boca, toman nuevamente una inhalación profunda, retienen... exhalan y nuevamente inhalan profundamente, retienen en la panza... exhalan suavemente, se estabilizan y ahora respiran con calma, a su ritmo...

Procesamiento: No se procesa.

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.
4. Que alguno de los miembros del grupo no quiera participar.

ACTIVIDAD 12. EVALUACIÓN DE LA FACILITACIÓN

Objetivo específico: Evaluar las sesiones y el desempeño de la facilitadora.

Contenido: Evaluación.

Nombre de la técnica: “*Evalúame*”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: En esta actividad los participantes evalúan el contenido y desarrollo de las dos sesiones del taller y el desempeño de la facilitadora, a través de un formato creado para dicha evaluación.

Tiempo: 15 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.

3. Solicitar parafraseo de la instrucción.
4. Aclarar dudas.
5. Observar el proceso grupal.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) A continuación les voy a entregar a cada uno, una hoja que contiene una serie de ítems para evaluar el taller y mi desempeño, marquen por favor una “x” en la casilla que consideran es el valor correspondiente.

Son doce (12) ítems a evaluar marcando una sola casilla entre la calificación de: Excelente, Muy bien, Bien, Regular y Deficiente. No es necesario identificar la hoja con su nombre, solo marcar una “x” en la casilla conveniente.

¿Alguien puede parafrasear?... ¿Alguna duda? Tienen 10 minutos para llenar la planilla de evaluación.

Luego de los 10 min... ¿Si alguien quiere comentar o agregar algo?...

Estoy muy agradecida con ustedes por permitirme desarrollar este taller acá, gracias por abrir las puertas de la empresa, gracias por el sacrificio de dejar dos días de realizar sus labores y darse el permiso de vivir una experiencia nueva que espero sea de provecho y pongan en práctica las herramientas adquiridas. Mil gracias por su apoyo, los llevo en mi corazón.

Procesamiento: No se procesa.

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.
4. Que alguno de los miembros del grupo no quiera participar.

ACTIVIDAD 13. DESPEDIDA

Objetivo específico: Realizar la despedida de los participantes y de la facilitadora.

Contenido: Despedida.

Nombre de la técnica: “*Así nos vamos*”.

Fuente de la técnica: Adaptación de la facilitadora.

Descripción de la técnica: En esta actividad los participantes se despiden del encuentro, indicando brevemente como se van, que se llevan y si sus expectativas se cumplieron.

Tiempo: 15 minutos aproximadamente.

Instrucciones para el Facilitador:

1. Dar las instrucciones de manera clara y precisa.
2. Dar el tiempo disponible para la actividad.
3. Solicitar parafraseo de la instrucción.
4. Aclarar dudas.
5. Observar el proceso grupal.

Instrucciones a los Participantes:

(Paula) A continuación cada uno de ustedes, va a responder brevemente, ¿Cómo se despide hoy (desde que sentimiento)? ¿Qué se lleva de este taller? y si sus expectativas se cumplieron. Por favor sean puntuales en su intervención, considerando la hora y ya con esta actividad nos despedimos hasta una próxima oportunidad. ¿Alguien puede parafrasear?... ¿Alguna duda?... ¿Quién inicia?

Procesamiento: No se procesa.

Riesgos:

1. Que los participantes se extiendan más allá del tiempo planificado.
2. Que las energías estén bajas.
3. Aparición de mecanismos de defensa: negación, evasión, intelectualización.
4. Que alguno de los miembros del grupo no quiera participar.