

**DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA A TRAVÉS DE
UNA PROPUESTA PEDAGÓGICA QUE INTEGRA LAS NARRATIVAS
DE LOS ESTUDIANTES DEL COLEGIO JOSÉ CELESTINO MUTIS DE
FUSAGASUGÁ (CUNDINAMARCA, COLOMBIA).**

Zayda Patricia Ortega Vargas



Maestría en Educación, Facultad de Educación

Universidad La Gran Colombia

Bogotá, D.C.

2021

Desarrollo de la comunicación asertiva a través de una propuesta pedagógica que integra las narrativas de los estudiantes del colegio José Celestino Mutis de Fusagasugá (Cundinamarca, Colombia).

Zayda Patricia Ortega Vargas

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar por el título de Magister en Educación, Dra. Sandra Patricia Varela Londoño.

Asesora



Maestría en Educación, Facultad de Educación

Universidad La Gran Colombia

Bogotá, D.C.

2021

Agradecimientos

A Dios por darme la fortaleza y ayudarme en cada momento de mi vida, porque es la fuerza espiritual que me impulsa cada día.

A mis padres, José Flavio Ortega y Ernestina Vargas por enseñarme a no rendirme, a terminar lo que empiezo y sentir que siempre me acompañan así estén en el cielo.

A mi esposo, Helver Anival Diaz por ser incondicional conmigo, animarme a seguir cuando por momentos decaía, por su compañía y apoyo.

A mis hijos Hanna Isabella Díaz y Erick Esteban Díaz por ser mi fuerza interior que me mueve a darles cada día un mejor bienestar y futuro.

A mi asesora de tesis Dra. Sandra Varela por su gran calidad humana y exigencia por hacer bien las cosas, por sus conocimientos compartidos, por el tiempo para cada revisión desinteresada, ya que sin ella no hubiese podido orientar y terminar el trabajo de investigación.

Al coordinador de la facultad Dr. Mauricio Sandoval por ser un excelente líder de equipo, por ser tan comprensivo y estar ahí con esa ayuda incondicional, por su calidad humana.

A los asesores de la biblioteca de la Universidad Gran Colombia por su gran colaboración en la forma de presentación del trabajo investigativo.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	08
ABSTRACT.....	12
JUSTIFICACIÓN.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	21
OBJETIVOS.....	22
OBJETIVO GENERAL	22
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	22
CAPÍTULO I.....	23
ANTECEDENTES.....	23
MARCO TEÓRICO	28
CAPITULO II: DISEÑO METODOLÓGICO	60
DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO	60
POBLACIÓN	61
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	58
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	59
MUESTRA	64
INSTRUMENTO	65
CAPITULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	68
CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	68
PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	69
APORTES PEDAGÓGICOS.....	85
CONCLUSIONES.....	86
LIMITACIONES	88
RECOMENDACIONES.....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Primer axioma de la comunicación	32
Figura 2 Segundo axioma de la comunicación	32
Figura 3 Tercer axioma de la comunicación	33
Figura 4 Cuarto axioma de la comunicación	33
Figura 5 Quinto axioma de la comunicación	34
Figura 6 Estilos de la comunicación	38
Figura 7 Características de los estilos de comunicación	39
Figura 8 Frases según estilos de la comunicación pasivo	40
Figura 9 Frases según estilos de la comunicación pasivo-agresivo	40
Figura 10 Frases según estilo de la comunicación agresivo	41
Figura 11 Frases según estilo de la comunicación asertivo	41
Figura 12 Explicación técnicas de la comunicación asertiva: Disco roto, banco de niebla, aplazamiento asertivo	41
Figura 13 Explicación técnicas de la comunicación asertiva: Procesar el cambio, técnica de ignorar.	42
Figura 14 Explicación técnicas de la comunicación asertiva: Acuerdo asertivo, pregunta asertiva	43
Figura 15 Principios básicos para una comunicación asertiva: Acuerdo asertivo, pregunta asertiva	44
Figura 16 Veintidos derechos asertivos: Explicación del 1 al 10	41
Figura 17 Veintidos derechos asertivos: Explicación del 11 al 22	41

Figura 18 Características de la escucha activa.....	52
Figura 19 Ubicación geográfica municipio Fusagasugá	56
Figura 20 Descripción aspectos metodológicos	61
Figura 21 Categorías de investigación.....	63
Figura 22 Resumen respuestas de la encuesta	65

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Estilos comunicación pasivo y agresivo	36
Tabla 2 Estilos de comunicación asertivo y pasivo - agresivo	37
Tabla 3 Ejemplos técnicas de asertividad en contexto educativo.....	45

Resumen

El trabajo de investigación presenta una propuesta pedagógica en formato digital, diseñada para los estudiantes de grado noveno de la Institución Educativa José Celestino Mutis, ubicada en el municipio de Fusagasugá (Cundinamarca).

Dicha propuesta surge de la observación directa: en el aula de clase y espacios que comparten los estudiantes al interior de la institución. Además, de los diálogos entre compañeros docentes en la búsqueda de estrategias que apoyen los procesos comunicativos y el desarrollo de la comunicación asertiva, que es una de las habilidades para la vida adscrita al Proyecto Educativo Institucional-PEI-. Este estilo de comunicación no ha sido explicado a los estudiantes, ni se ha comprendido su importancia para el mejoramiento de la convivencia diaria en las diferentes formas de interrelación personal.

Es así como, esta investigación se orienta hacia la metodología en el diseño de narrativas. Para ello, se solicitó la participación virtual y voluntaria en la escritura sobre problemas en comunicación, de los cuales se recibieron nueve textos. Adicionalmente, se realizó una encuesta virtual a los cuatro cursos que componen el grado noveno, de la implementación se obtuvieron 27 respuestas. Con los análisis de resultados se validó la necesidad de elaborar la propuesta pedagógica en comunicación asertiva. Como apoyo al proceso teórico sobre el tema central, se referencian diferentes tesis y estudios que aportan técnicas, frases y derechos en la asertividad, todo ello redundando en el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Así mismo, se consolida la integración de las narrativas escritas por los estudiantes, acerca de inconvenientes que tuvieron de casos reales en comunicación. Se puede señalar que la escritura de estas narrativas es un valioso aporte hacia la búsqueda de diferentes tipologías en problemas de comunicación, que permite acercar al estudiante en la concientización sobre la importancia de la asertividad en la comunicación con el otro. Por ello, se pretende incluir la cartilla digital en la plataforma Neo¹ como herramienta en algunas direcciones de curso para tratar el tema de la comunicación asertiva; además, de hacerla accesible para docentes y estudiantes, fortaleciendo el conocimiento en esta habilidad para la vida.

De esta forma, se invita a la comunidad educativa hacer uso del material virtual, con el propósito de revisarlo, mostrar sus propias experiencias enmarcadas en las narrativas comentadas y diseñadas de forma gráfica, con el propósito de realizar un proceso de reflexión frente a la manera cómo se comunican y las ventajas de la asertividad al momento de mejorar las relaciones interpersonales para una sana convivencia.

Palabras claves: Comunicación, asertividad, adolescentes, narrativas, propuesta pedagógica.

¹ <https://www.neolms.com/latinoamerica>

Abstract

The research work presents a pedagogical proposal in digital format, designed for ninth grade students of the José Celestino Mutis Educational Institution, located in the municipality of Fusagasugá (Cundinamarca).

This proposal arises from direct observation: in the classroom and spaces shared by students within the institution. In addition, from the dialogues between fellow teachers in the search for strategies that support the communicative processes and the development of assertive communication, which is one of the life skills ascribed to the Institutional Educational Project-PEI-. This communication style has not been explained to the students, nor has its importance for the improvement of daily coexistence in the different forms of personal interrelation been understood.

Thus, this research is oriented towards the methodology in the design of narratives. For this purpose, virtual and voluntary participation was requested in writing about communication problems, of which nine texts were received. Additionally, a virtual survey was conducted with the four courses that make up the ninth grade, from the implementation of which 27 responses were obtained. The analysis of the results validated the need to develop a pedagogical proposal on assertive communication. As a support to the theoretical process on the central theme, different theses and studies that contribute techniques, phrases and rights in assertiveness are referenced, all resulting in the improvement of interpersonal relationships.

Likewise, the integration of the narratives written by the students is consolidated, about inconveniences they had in real cases in communication. It can be pointed out that the writing of these narratives is a valuable contribution to the search for different typologies in communication problems, which allows the student to become aware of the importance of assertiveness in communicating with others. Therefore, it is intended to include the digital primer in the Neo platform as a tool in some course directions to address the issue of assertive communication; in addition, to make it accessible to teachers and students, strengthening knowledge in this life skill.

In this way, the educational community is invited to make use of the virtual material, with the purpose of reviewing it, showing their own experiences framed in the narratives commented and designed graphically, with the purpose of carrying out a process of reflection on the way they communicate and the advantages of assertiveness when improving interpersonal relationships for a healthy coexistence.

Key words: Communication, assertiveness, adolescents, narratives, pedagogical proposal.

Introducción

El presente trabajo de investigación comprende las diferentes problemáticas en comunicación de los estudiantes de grado noveno del Colegio José Celestino Mutis, Institución Educativa Oficial ubicada en el Municipio de Fusagasugá (Cundinamarca). A partir, del reconocimiento de las dificultades de comunicación que se presentan en los estudiantes del grado indicado, se diseñó una propuesta pedagógica para fomentar la comunicación asertiva entre los estudiantes.

Por tal razón, se solicitó la escritura de narrativas en problemas de comunicación, y así desde la asertividad, sugerir alternativas de solución haciendo uso de las técnicas, frases y derechos asertivos, que promuevan el desarrollo de esta habilidad para la vida. Por ello, el diseño de la propuesta pedagógica quedará dispuesto en la plataforma Neo, como una herramienta digital que se implementa como alternativa de la educación presencial en la actualidad, que motive a los estudiantes en el desarrollo de sus procesos comunicativos.

En este orden de ideas, se elige una opción digital que se adapte a las condiciones de la virtualidad y que sea fácil de entender, dinámica, interesante, que llame la atención del estudiante con textos cortos y dibujos. La cartilla digital “Comunícate Mutis Asertivamente” se diseña con la colaboración de expertos en el tema del diseño gráfico. La herramienta pedagógica estaba propuesta inicialmente a los jóvenes de grado noveno, aunque se pretende sea implementada por otros grados en dirección de curso, con el fin de fomentar el conocimiento del tema, que es importante para la comunidad educativa, ya que pretende beneficiar las relaciones interpersonales, disminuyendo el estilo de comunicación pasivo y

agresivo y afianzando la implementación del uso en la comunicación del estilo asertivo.

Por las consideraciones anteriores, el presente trabajo de investigación está orientado hacia la línea de investigación que determina la facultad de ciencias en la educación denominada “Pedagogía y educación para la inclusión y la equidad social” enmarcada en la primera línea “Pensamiento socio-crítico en la construcción significativa y solidaria del conocimiento”, ya que uno de sus fundamentos es la reflexión y la investigación hacia la necesidad de mejorar las condiciones educativas de los colombianos y por ende la investigación actual aporta hacia el diseño de una propuesta pedagógica que permita el aprendizaje hacia la comunicación asertiva en sus prácticas diarias que promuevan el mejoramiento en las relaciones interpersonales de los estudiantes.

Justificación

La comunicación asertiva es una de las habilidades que constituyen la formación integral de los estudiantes, es una de las habilidades para la vida propuesta por la IE Colegio José Celestino Mutis, según el Proyecto Educativo Institucional. Por lo tanto, la importancia de la presente investigación reside en el apoyo a los procesos comunicativos de los estudiantes de grado noveno desde la comunicación asertiva. Evidenciando las problemáticas que surgen utilizando como herramienta de diagnóstico y de propuesta pedagógica sus propios textos narrativos, ya que, es a través de historias reales que se analiza y discute, aportando técnicas, frases, derechos fundamentados desde el tema central de la investigación.

De esta manera, se destaca la importancia del conocimiento en la comunicación asertiva al interior de la institución, que permita mejorar las relaciones interpersonales, ya que se ha observado de forma directa o por comentarios hechos por compañeros docentes, la ausencia de un proceso encaminado hacia la educación de aspectos como: un correcto lenguaje para hacer peticiones, efectos de las burlas con lenguaje ofensivo hacia sus compañeros, falta de respeto con algunos docentes cuando no están de acuerdo con alguna nota, o entre ellos mismos la manipulación hacia compañeros de estudio que son pasivos y se dejan ofender y estos lo permiten por no tener una educación hacia la afirmación de sus derechos. Es por ello que se determina la profundización hacia la asertividad que como lo define Pujol (2004):

La habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Es decir, nos referimos a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva. (p.1).

Por tal razón, se pretende apoyar este proceso al interior de la institución, debido a que como se menciona anteriormente en la práctica diaria desde el rol docente y en los diversos espacios tales como las aulas o los descansos, se evidencia la ausencia de un adecuado proceso comunicativo entre compañeros de estudio y con la mayoría de los docentes, lo cual genera problemas de convivencia. Por tal razón, es fundamental para los estudiantes el conocimiento sobre los derechos, técnicas y frases asertivas, para orientar de forma adecuada su comunicación. A partir de ello, esta investigación presenta una propuesta pedagógica que integra los escritos de los estudiantes basados en las vivencias propias o de conocidos, integrando las problemáticas en comunicación que se analizarán desde la asertividad.

Es por ello, que se propone una cartilla digital denominada “Comunícate Mutis Asertivamente” Lo anterior se vinculará en la plataforma Neo, utilizada para la enseñanza virtual de la comunidad educativa, como alternativa al estudio presencial. Esta herramienta, pertenece a “Cypher Learning”, empresa especializada en plataformas de educación en línea para instituciones educativas a nivel internacional. Es un sistema de Gestión de Aprendizaje, LMS (Learning Management System) en la educación en línea, se originó en el año 2009 por

Graham Glass, “La misión de “Neo Lms” es hacer de la enseñanza y el aprendizaje una experiencia agradable desde el principio hasta el final”. (Aranda, et al, 2017, p.53)

La institución educativa menciona en la plataforma competencias tales como: trabajo en equipo, comunicación asertiva, manejo de las Tic. Por tal razón se pretende apoyar el desarrollo de la asertividad como una de las habilidades para la vida, que está vinculada al quehacer docente de la institución, pero aún no ha sido explicada ni socializada a docentes ni estudiantes Es por ello necesario apoyar procesos en las direcciones de curso sugiriendo actividades encaminadas a trabajar la comunicación asertiva en los estudiantes.

Planteamiento del problema

La problemática principal de la investigación surge debido a la necesidad de apoyar procesos comunicativos asertivos en los estudiantes de grado noveno, acordes con su edad. Ya que se ha observado desde la labor docente algunos conflictos al interior del aula y en espacios abiertos como los descansos, formas de comunicación con lenguaje ofensivo, burlas, manipulación hacia compañeros tímidos, insultos, por tal razón, se requiere mayor énfasis en propuestas que mejoren su comunicación y potencien formas de relacionarse más respetuosas, claras, y directas; evitando conflictos con sus pares, ocasionados por la inadecuada interpretación de los mensajes en sus comunicaciones.

En el quehacer diario como docente de aula se evidenciaba el uso del lenguaje inapropiado hacia sí mismos, a sus compañeros y hasta con los propios docentes y familiares. Lo anterior, fue una de las preocupaciones más determinantes para definir la problemática, que llevó a plantearse la necesidad de buscar alternativas que promovieran un proceso comunicativo respetuoso. En el que el estudiante tenga conocimiento frente a diversas estrategias que puede emplear ante una situación de conflicto, evitando aquellos comportamientos que normalmente se observan como: contestar con golpes, palabras ofensivas, acciones de rebeldía, entre otras.

En las pocas direcciones de curso que fueron programadas en el último trimestre del año 2019. Por indagación a otros compañeros docentes, la comunicación asertiva no se había trabajado. De esta manera se pretende apoyar virtualmente la orientación de esta habilidad para la vida, a través de la plataforma

educativa Neo. Como una herramienta didáctica que permita a los docentes iniciar el proceso del conocimiento e implementación de la comunicación asertiva en los escenarios donde se desenvuelva el estudiante como una de las habilidades para la vida.

Debido a la pandemia del Covid 19, se ha establecido desde marzo del año 2020 hasta aproximadamente marzo 2021 la educación no presencial. Con los estudiantes que tienen la posibilidad de conectividad, se ha realizado trabajo virtual desde la organización de clases y por medio de los grupos de WhatsApp² se ha mantenido comunicación con los estudiantes y acudientes. Por ello, a partir de la propuesta pedagógica se presenta a los jóvenes objeto de estudio, el tema de la comunicación asertiva y lo referente a técnicas, derechos, frases desde la asertividad, como lo menciona Lazarus:

Mucha gente necesita aprender sus derechos personales, como expresar pensamientos, emociones y creencias en formas directas, honestas y apropiadas sin violar los derechos de cualquier otra persona. La esencia de la conducta asertiva puede ser reducida a cuatro patrones específicos: la capacidad de decir "no", la capacidad de pedir favores y hacer requerimientos, la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos, y la capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones (como se cita en Pujol, 2004, p. 1).

² <https://www.whatsapp.com/?lang=es>

Por tal motivo, se diseñó una propuesta pedagógica con las narrativas de los estudiantes que evidenciaron situaciones propias o de conocidos con relación a problemas en comunicación. A partir de su propia escritura se indagó sobre la percepción en la forma de comunicarse con sus compañeros y profesores. Con estos insumos se elaboró la cartilla digital “Comunícate Mutis Asertivamente”, que incluye información sobre concepto, importancia, técnicas, derechos y frases asertivas, temáticas apoyadas desde los diferentes autores que hablan de la asertividad como habilidad para la vida, lo cual se aborda en la fundamentación que se menciona en el marco teórico.

La cartilla será una herramienta didáctica para la institución que permitirá su implementación en las direcciones de curso y apoyar procesos formativos en los jóvenes que pretenda mejorar sus procesos comunicativos, haciendo uso de las técnicas, derechos asertivos promoviendo su implementación en la institución y en sus entornos familiares y demás espacios en los que se potencie la comunicación de forma adecuada.

Pregunta de Investigación

¿Por qué es importante diseñar una propuesta pedagógica en comunicación asertiva basada en los procesos comunicativos y las narrativas de los estudiantes de grado noveno del Colegio José Celestino Mutis?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta pedagógica para los estudiantes de grado noveno del Colegio José Celestino Mutis, a partir de sus narrativas que potencien sus procesos comunicativos.

Objetivos Específicos:

1. Identificar percepciones en las prácticas de comunicación que tienen los estudiantes de grado noveno.
2. Comprender las prácticas comunicativas en los estudiantes de grado noveno y sus problemáticas, a través del análisis de sus narrativas.
3. Plantear los elementos centrales para el diseño de una propuesta en comunicación asertiva que integre las narrativas de los estudiantes contribuyendo en mejorar sus procesos comunicativos.

Capítulo I

En este capítulo se encuentra la búsqueda de antecedentes y fundamentación teórica y legal del tema central de la investigación: la comunicación asertiva.

Antecedentes

En la búsqueda de referentes teóricos se tuvo en cuenta aquellos escritos de los últimos seis años, logrando aproximadamente revisar cincuenta textos digitales sobre el tema principal de investigación. Se estudiaron fuentes como: libros, artículos científicos, capítulos de libros, repositorios de universidades en Colombia y España, revistas en pedagogía; los cuales se mencionan en las referencias de la investigación. En primera instancia, se procede a determinar los trabajos de tesis en maestría en población adolescente, que sirven como anclaje al trabajo de investigación, que abordan la asertividad, aportando resultados y conclusiones que permiten evidenciar la importancia del desarrollo de la comunicación asertiva en el aula, para mejorar las relaciones interpersonales y fomentar ambientes de convivencia escolar con procesos comunicativos basados en el respeto esencialmente.

El primer trabajo de tesis referente a temas que fundamentan la comunicación asertiva, tiene como población objeto de estudio los estudiantes del curso 702 jornada mañana, pertenecientes al Colegio Distrital Rodrigo de Triana. En este estudio se implementó la metodología de 12 sesiones presenciales para obtener un diagnóstico en el comportamiento de los estudiantes:

A partir del diagnóstico encontrado dentro de las necesidades más sentidas son: problemas para expresar sentimientos, necesidades, derechos, opiniones, de tal forma la propuesta apunta hacia el fortalecimiento de las habilidades en comunicación asertiva para el mejoramiento de la convivencia escolar (Rivera, 20016, p.15).

Esta tesis aporta al proceso de investigación, dado que está orientada en mejorar la habilidad en comunicación asertiva, como una de las competencias que comúnmente se plantean en las reuniones de docentes. Al potenciarla en los estudiantes y docentes, se contribuirá en el fortalecimiento de un entorno institucional armonioso, lo cual es tarea de la comunidad educativa, cimentar habilidades sociales que mejoren la formación del estudiante como un ser humano respetuoso, amable, tolerante, entre otros. Como se afirma, el estudio plantea el beneficio que trae la comunicación asertiva apoyada en las relaciones de tolerancia, respeto, cordialidad y solidaridad entre los estudiantes; lo cual permite evitar conflictos, agresiones físicas, psicológicas y verbales entre ellos.

Se logró el cumplimiento de objetivos propuestos hacia una disminución de las conductas no asertivas dentro del aula y el reconocimiento de errores entre los estudiantes en su forma de comunicar sentimientos u opiniones a los demás, generando procesos de reflexión en los estudiantes al mejorar o corregir ciertas conductas en la dinámica cotidiana del grupo.

Otro referente, es un estudio sobre un programa de intervención por los docentes de la Escuela Sor Juana Inés de la Cruz el cual tenía por objetivo: “sugerir alternativas de convivencia en los estudiantes con la implementación de

las habilidades sobre empatía y comunicación asertiva”. (Corrales et al., 2017, p .2).

Según lo anterior, se refleja la importancia en la investigación de aspectos comportamentales de los adolescentes en su proceso educativo. Desde el quehacer docente se cuestiona los procesos comunicativos que están implementando los estudiantes, y la manera que expresan sus sentimientos, opiniones, argumentos entre otros.

Enseñar a los jóvenes cómo pensar en vez de qué pensar, proveerles herramientas para la solución de problemas, toma de decisiones y control de emociones, y hacerlos participar por medio de metodologías participativas y desarrollo de habilidades puede convertirse en un medio de poder.

(Mangrulka, 2001, p. 23).

Por tal razón, desde las instituciones educativas se requiere el conocimiento de la comunidad educativa hacia las habilidades para la vida, y en especial sobre comunicación asertiva que permite mejorar las relaciones interpersonales que promuevan una convivencia dentro del respeto y la paz. Es por ello, que se plantea la importancia de reforzar las habilidades para la vida en los adolescentes, con el fin de afianzar aptitudes para enfrentar en forma efectiva los retos de la vida diaria.

Entre tales habilidades, el modelo considera las siguientes: habilidades sociales e interpersonales, incluidas las de comunicación, rechazo, agresividad y empatía; habilidades cognitivas, como toma de decisiones, pensamiento crítico y autoevaluación, habilidades necesarias para el manejo

de emociones como el estrés y aumento interno de un centro de control. (Corrales et al., 2017, p. 60).

En la búsqueda de referentes se encuentra la tesis titulada Estrategias de asertividad como herramienta para la transformación del conflicto en el aula, la cual utilizó el programa para docentes denominado *Mejorada la Formación Ciudadana y la Educación para la Paz* en la comunidad educativa en 5 municipios del departamento de Totonicapán, Guatemala, que implementa la estrategia de asertividad, como herramienta para la transformación de los conflictos en el aula, el estudio tenía como objetivo:

Al promover estas prácticas con los estudiantes contribuirán a que estos se apropien y se conviertan en agentes de cambio a través de sus acciones. En cuanto al tema de la asertividad y conflictos en las aulas, se han realizado diversos estudios, todos tratando de evidenciar el efecto de la utilización de la asertividad y otras habilidades sociales en el proceso de transformación de conflictos, relaciones interpersonales y comunicación. (Solís, 2014, pp. 9-10).

La investigación en mención orientó a la educación en los estudiantes como agentes de cambio a través de sus acciones, donde se contemplan las siguientes estrategias: El diálogo, donde los docentes utilizan un tono de voz adecuado para hablar con los estudiantes que se encuentren en conflicto: la escucha activa donde haya una postura y contacto visual; que permita identificar necesidades e intereses de los estudiantes al momento de un conflicto en aula, la estrategia mencionada fue

el respeto hacia los sentimientos de los estudiantes y establecer acuerdos de convivencia; buscando soluciones conjuntas (estudiantes-docentes).

De tal manera, se puede evidenciar la importancia frente a la preocupación de evitar la violencia al momento de resolver un conflicto y mantener el respeto como fuente primaria para el desarrollo de una convivencia adecuada. Una de las conclusiones fue que los acuerdos de convivencia son uno de los indicadores más utilizado por los docentes del programa, utilizando a la mediación como estrategia asertiva para la transformación de conflictos en el ámbito escolar. Del mismo modo, otro indicador es la búsqueda de soluciones conjuntas, que permitan establecer acuerdos de convivencia en el ámbito escolar. En los indicadores mencionados por los docentes está el respeto hacia los estudiantes y sus sentimientos, hacer del diálogo un indicador que se pueda medir con el tono de voz adecuado, escucha activa y lenguaje no verbal, como el contacto visual (signo de atención e interés por el otro) al momento de la comunicación.

Otro antecedente encontrado, explica cómo a través de un programa de intervención se mejoran las habilidades sociales de los adolescentes. El estudio que tiene como objetivo: “Evaluar las competencias asertivas de un grupo de 26 adolescentes, para desarrollar una propuesta de intervención que actúe frente aquellos déficits encontrados, y que pueda ser aplicada desde el centro educativo” (Lorenzo, 2015, p. 3).

El propósito del trabajo de investigación es ofrecer a las jóvenes estrategias que sean útiles y aplicables, este programa consta de 5 sesiones con una duración de 2 horas. En primer lugar, se explicaron los contenidos que se trabajaron y se

realizó una introducción teórica de los conceptos principales (con una duración de 30 minutos); de tal manera que los estudiantes entendieron de lo que se estaba trabajando con referencia a las habilidades, así como sus beneficios y aportaciones positivas para su vida diaria. Las estrategias implementadas fueron el aprendizaje por observación, así como el feedback que puedan recibir unos de otros, para propiciar un aprendizaje más completo y beneficioso.

Una de las habilidades sociales es la comunicación asertiva, según Lorenzo, (2015), “el campo de las habilidades sociales, se ha considerado que la conducta asertiva es la más característica e importante de las habilidades o destrezas sociales” (p. 11). En las estrategias contempladas para reforzar las sesiones se exponen las siguientes: silencio cuando otra persona pide la palabra, respetando el turno de la palabra, expresión sin juicios sobre puntos de vista, uso apropiado de un lenguaje verbal.

Otra conclusión del estudio es que hay ausencia en los currículos educativos de programas dirigidos a potenciar y entrenar las habilidades sociales que les permitan mejorar la calidad de sus relaciones interpersonales.

El siguiente antecedente encontrado con relación al tema central fue un análisis crítico del estado del arte, que reconoció los diferentes aportes de investigadores en el campo de la asertividad. La investigación tenía como objetivo: “realizar una revisión bibliográfica que permita evidenciar los estudios que se han realizado en torno a la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa” (Macias & Camargo, 2014, p. 23). El estudio manifiesta que las instituciones educativas deberían preocuparse porque los docentes y estudiantes

conozcan y manejen la comunicación asertiva, por tal razón según lo señalado por Aguilarte (2010),

Se afirma que la institución educativa es un marco de referencia, donde lo que se comunica no son sólo contenidos sino también formas de relacionarse. Sostiene que la asertividad está relacionada con la firmeza y la certeza. La asertividad es una conducta que puede resumirse como un comportamiento mediante el cual se defienden los derechos sin agredir ni ser agredidos. (como se cita en Macias & Camargo. 2014, p. 45).

Con el propósito de reforzar este proceso, las instituciones educativas deberían preocuparse en fortalecer la autoestima, mejorar el ausentismo, el bajo rendimiento, aportar hacia relaciones interpersonales de forma respetuosa y pacífica.

En este trabajo de revisión documental se puede evidenciar que España tiene el mayor número de investigaciones sobre el tema de la comunicación asertiva, seguida por los países como Colombia y México. De tal manera, la investigación de estos referentes en comunicación asertiva permitió dar solidez teórica a la investigación.

Marco teórico

La fundamentación teórica del trabajo de investigación, parte de la conceptualización del término en comunicación como “el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. Etimológicamente proviene del latín *communicare* que se traduce como: “Poner en común, compartir algo” (Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid, 2012, p. 3).

De tal manera, se puede interpretar que el ser humano necesita establecer mecanismos de comunicación para expresar necesidades, inconvenientes, inconformidades, derechos, opiniones, sentimientos; por lo que debe existir comprensión del mensaje y retroalimentación.

Por ello, es necesario conocer los componentes de un proceso comunicativo que propenda por el éxito de la comunicación, existe un emisor quien inicia el proceso, y el receptor es quien recibe la información; existe un mensaje enviado a través de un canal en común y una retroalimentación de este. Otros factores que tienen relación en este proceso son el contexto donde se desarrolla la comunicación, que se puede representar como las circunstancias en tiempo y lugar. La comunicación puede ser verbal utilizando palabras, tono de voz y con un lenguaje entendible para las partes con un código en común. También se puede observar la comunicación no verbal que se da por medio de la expresión corporal, gestual, contacto visual, movimientos de los brazos, manos y postura.

Con el fin de apoyar los elementos de la comunicación y acorde con la documentación consultada, la comunicación humana emerge de acuerdo con Watzlawick et al., (1985) en tres áreas:

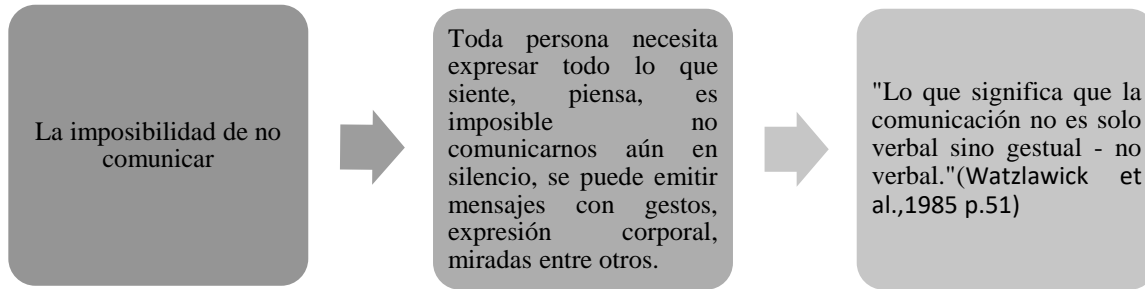
La sintáctica, la semántica y la pragmática, la primera hace referencia a la transferencia del mensaje, la segunda se interesa en el significado o esencia del mensaje que se transfiere y la pragmática se centra en la afectación que la comunicación tiene sobre la conducta humana (como se cita en Arango et al., 2016, p. 9).

Por tal razón, se tiene en cuenta los axiomas de la comunicación que emergen como principios universales del proceso comunicativo. Lo anterior permite entender la profundidad de un proceso comunicativo que desarrolla habilidades para establecer relaciones interpersonales.

Watzlawick fue un psicólogo y teórico de la comunicación, que definió cinco axiomas básicos, los cuales pretenden buscar mecanismos de comunicación con mensajes que no sean mal interpretados por la otra persona, o que inconscientemente el emisor puede interpretar a través de sus palabras o lenguaje corporal otra cosa diferente, por ello estos axiomas aclaran, definen procesos comunicativos que se deben tener en cuenta al momento de transmitir el mensaje con palabras, tono y lugar adecuados. Un resumen de la intencionalidad de cada axioma se reseñan a continuación:

Figura 1

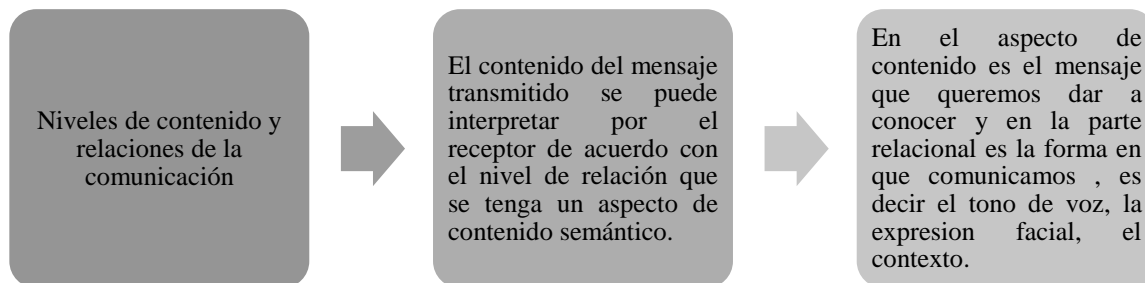
Primer axioma de la comunicación



Nota: Se resume el primer axioma de la comunicación. Adaptado de “Los axiomas de la comunicación humana en y su relación con la terapia familiar sistémica” por Arango, et al, 2016. (<https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RFunlam/article/download/1887/1500>)

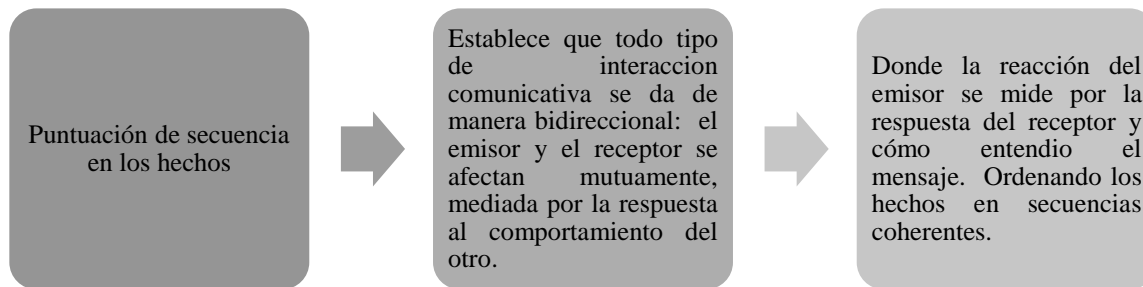
Figura 2

Segundo axioma de la comunicación



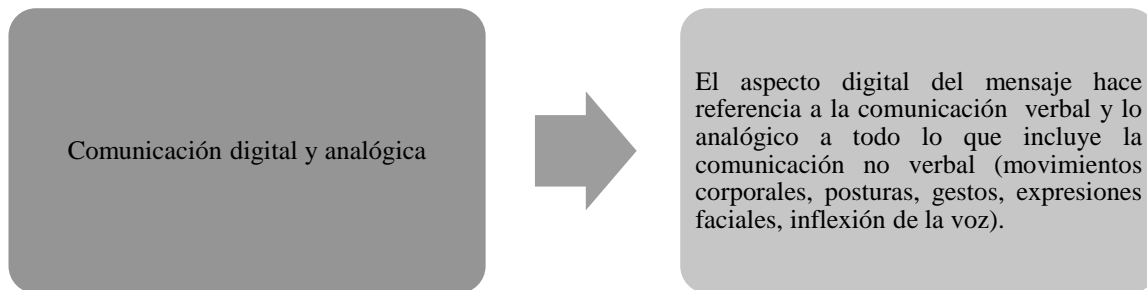
Nota: Segundo axioma de la comunicación. Adaptado de “Los axiomas de la comunicación humana y su relación con la terapia familiar sistémica” por Arango, et al, 2016. (<https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RFunlam/article/download/1887/1500>).

Figura 3
Tercer axioma de la comunicación



Nota: Tercer axioma de la comunicación. Adaptado de “Los axiomas de la comunicación humana y su relación con la terapia familiar sistémica” por Arango, et al, 2016.
(<https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RFunlam/article/download/1887/1500>)

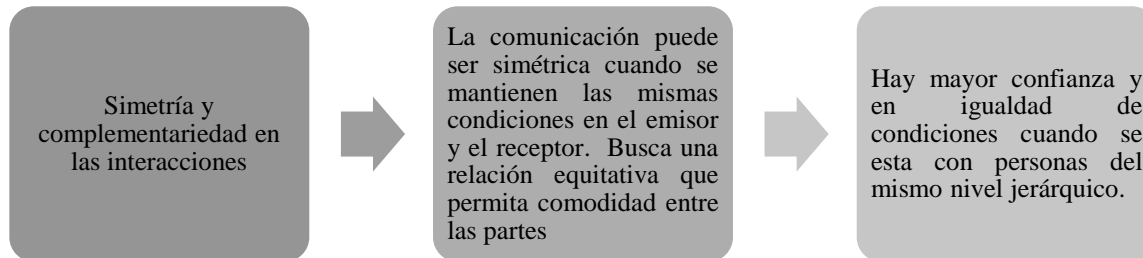
Figura 4
Cuarto axioma de la comunicación



Nota: Cuarto axioma de la comunicación. Adaptado de “Los axiomas de la comunicación humana y su relación con la terapia familiar sistémica” por Arango, et al, 2016.
(<https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RFunlam/article/download/1887/1500>).

Figura 5

Quinto axioma de la comunicación



Nota: Quinto axioma de la comunicación. Adaptado de “Los axiomas de la comunicación humana y su relación con la terapia familiar sistémica” por Arango, et al, 2016. (<https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RFunlam/article/download/1887/1500>).

Con lo anterior, se afirma la importancia de la comunicación en los jóvenes del colegio, debido al desconocimiento de los elementos que mencionan los axiomas y en la mayoría de sus procesos comunicativos no se orienta en la forma adecuada y por ello, se genera conflictos, malas interpretaciones y demás inconvenientes en su manera de expresar mensajes, necesidades, deseos.

Continuando con la fundamentación teórica de la investigación enmarcada en el conocimiento de la asertividad, se procede a fundamentar su origen, de acuerdo con Rodríguez y Serralde, (1991):

Los orígenes de la palabra “asertividad” se encuentran en el latín *asserere* o *assertum*, que significa “afirmar” o “defender”. Es con base en esta concepción que el término adquiere un significado de afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo y comunicación segura y eficiente (como se cita en González & Galvanovskis, 2009, p.3).

Por consiguiente, se argumenta el concepto ya que es el eje articulador de la propuesta pedagógica, que permitirá afianzar los procesos comunicativos en los jóvenes de grado noveno. De acuerdo con Flores (2002),

La comunicación asertiva es la habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural determinado (como se cita en Rivera, 2016, p. 28).

De tal manera, se puede inferir que es la habilidad de la expresión comunicativa del ser humano que se forma con un aprendizaje dirigido en forma respetuosa y sin herir al receptor con mensajes honestos, sinceros de sus pensamientos, intereses, ideas, derechos, teniendo en cuenta las siguientes características:

Según lo menciona Velasco, (2017). La persona asertiva manifiesta sus sentimientos con gran libertad sin lastimar al otro, se comunica con diferentes personas de forma directa, franca, con gran facilidad, ante todo el valor del respeto se resalta para sí misma y acepta las limitaciones, posee una gran autoestima, determina quienes son sus amigos y quienes no le conviene.

De lo anterior, se definen las categorías de la investigación, en la primera categoría se conceptualiza los estilos básicos de comunicación, que tienen gran importancia para la investigación, ya que permiten abordar el conocimiento de sus características y formas de representación, con el fin de que se vean reflejadas en comportamientos externos que fundamentan formas de ser, expresión y las consecuencias sobre el uso de los estilos que se mencionarán. Dando como referente masificar el conocimiento del estilo asertivo, ya que se exponen las razones por las que se debe optar, conociendo los beneficios para establecer relaciones interpersonales enmarcadas dentro del respeto, franqueza, claridad y firmeza. Y la segunda categoría se enmarca en nombrar algunas soluciones a problemas en comunicaciones tales como, técnicas en comunicación asertiva, los derechos asertivos y la escucha activa. En la tabla 1 y 2 se presentan los estilos de comunicación:

Tabla 1

Estilos de comunicación pasivo y agresivo

Estilo pasivo	Estilo agresivo
<ul style="list-style-type: none">•Consiste en inhibir nuestros pensamientos y deseos y supeditarlos a la voluntad de los demás. El individuo busca agradar a los otros o teme las consecuencias de mostrar una opinión diferente o contrario a la esperada. Responder de manera pasiva implica renunciar a nuestras propias ideas y aceptar con resignación cosas que no nos apetecen. Ello genera un sentimiento interno de frustración y contención máximo que a su vez nos conduce a la insatisfacción.	<ul style="list-style-type: none">•Estilo de comunicación agresivo consiste en poner por encima las propias necesidades sin importar ofender, atropellar, agredir o menospreciar al otro. El individuo puede conseguir a corto plazo sus objetivos, dado que los coge a la fuerza. Sin embargo, a largo plazo aparecen consecuencias negativas a nivel relacional y de estabilidad emocional personal.

Nota. Define aspectos relacionados al estilo de comunicación pasivo y agresivo. Adaptado de: “Los tres estilos de comunicación y como reconocerlos” por A. Torres. s.f.

(<https://psicologiamente.com/social/estilos-comunicacion>).

Tabla 2

Estilos de comunicación asertivo y pasivo- agresivo.

Estilo asertivo	Estilo pasivo agresivo
<ul style="list-style-type: none">•El estilo de comunicación asertivo consiste en defender nuestras ideas, necesidades y deseos frente a los demás. Sin por ello dejar de tener en cuenta los de los otros. De manera que el individuo tiene una actitud conciliadora que facilita el consenso.	<ul style="list-style-type: none">•El estilo de comunicación de una persona pasivo agresivo tiende a ponerse de malgenio aunque no lo exprese directamente, pero si con sus gestos, hablando con otras personas de lo que le hicieron. "Detrás de esa actitud hay dolor, pero una mezcla de orgullo de fondo y de miedo les impide expresar sus necesidades reales." (Jericó.2017,párr.2).

Nota. Define aspectos relacionados al estilo de comunicación pasivo y agresivo. Adaptado de: “Los tres estilos de comunicación y como reconocerlos” por A. Torres. s.f. (<https://psicologiaymente.com/social/estilos-comunicacion>).

Reforzando los estilos de comunicación, se presenta otra figura que apoya las características de los cuatro estilos de comunicación, la explicación con más detalle hasta donde exige y hace cumplir los derechos de cada persona.

Figura 6
Estilos de la comunicación.



Nota: Tomado de “Estilos de comunicación” por Fundación lo que de verdad importa, Kliquers., s.f. (<https://kliquers.org/padres/articulos/asertividad/estilos-de-comunicacion/>).

De acuerdo con la anterior imagen, en el estilo Pasivo se interpreta como la persona permite que se vulneren sus derechos y que los demás antepongan lo que requieren. En el estilo Asertivo se observa cómo se hacen respetar sus derechos y respeta también los de los demás. En el estilo Agresivo defiende a toda costa sus derechos anteponiéndolos primero que los demás. Y el Pasivo-Agresivo, que no se atreve a defender sus derechos, aunque no está de acuerdo que se impongan derechos del otro, criticando indirectamente y en ocasiones tiene comportamientos agresivos.

En la figura No. 7, se detalla las características de los estilos de comunicación en la expresión del lenguaje no verbal para dar a entender los estilos pasivo, agresivo y asertivo.

Figura 7

Características de los estilos de comunicación.

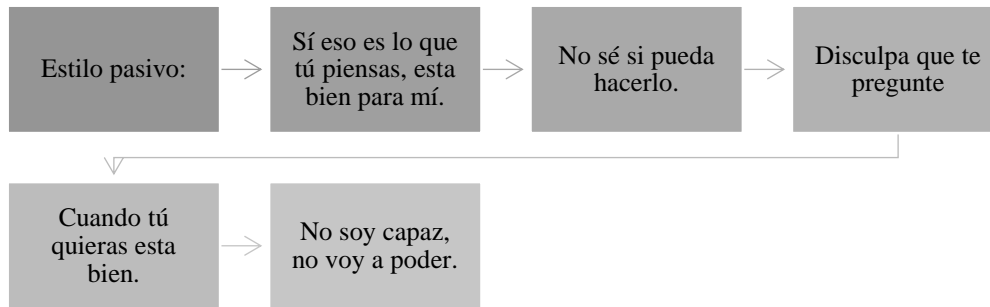
CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN		
<p>Estilo pasivo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tono de voz: Sumiso, tímido, ansioso, culpable, inseguro2. Postura corporal: Hombros caídos, encogida parece insignificante.3. Expresión facial: Ojos bajos, cabeza inclinada, avergonzada.4. Manos y brazos; Manos nerviosas, hombros caídos.5. Efectos: Depresión autoimagen negativa y una baja autoestima, se hiere así mismo, pierde oportunidades, vive en tensión, se siente sin control, sólo, no se gusta así mismo ni a los otros, se siente enfadado.	<p>Estilo asertivo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tono de voz: Seguro, firme, pausado, modulado, tranquilo.2. Postura corporal: Segura, derecha3. Expresión facial: Directa, genuina, sincero, serio.4. Manos y brazos: Manos y hombros relajados, espontáneos.5. Efectos: Aquella persona que resuelve los problemas, se siente a gusto con los demás y consigo mismo, se siente satisfecho y relajado, se siente con control, crea y fabrica oportunidades, gusta a los demás.	<p>Estilo agresivo:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tono de voz: Sarcástico, arrogante.2. Postura corporal: Tensión, rígida.3. Expresión facial: Ceño fruncido, mirada fija, cara amenazante.4. Manos y brazos: Puños cerrados, movimientos rápidos.5. Efectos: Genera frecuentes conflictos interpersonales. tiene una imagen pobre de sí mismo, aunque aparenta todo lo contrario, hiere a los demás, pierde oportunidades, vive en tensión, no le gustan los demás, se siente enfadado.

Nota. Caracterización de los estilos básicos de la comunicación. Adaptado de; “Estilos de comunicación” por Fundación lo que de verdad importa Kliquers, s.f., (<https://kliquers.org/padres/articulos/asertividad/estilos-de-comunicacion/>).

En este orden de ideas, según la teoría consultada existen frases que permiten identificar el estilo de comunicación pasivo, agresivo, asertivo y pasivo – agresivo, a continuación en la figura No. 8 se detalla:

Figura 8

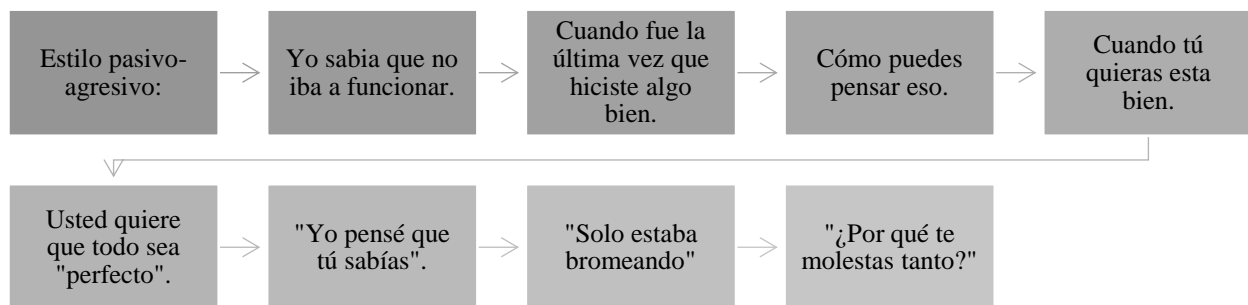
Frases según estilo de comunicación pasivo.



Nota. Frases de los estilos de comunicación pasivo. Adaptado de, “Comunicación asertiva” por Universidad de Compensar.2020. (<https://unicompensar.clap.training/ClapWeb/course.xhtm>).

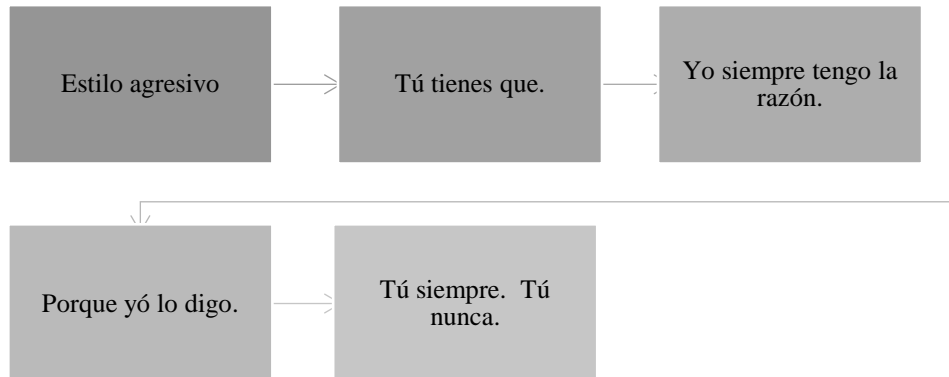
Figura 9

Frases según estilo de comunicación pasivo - agresivo.



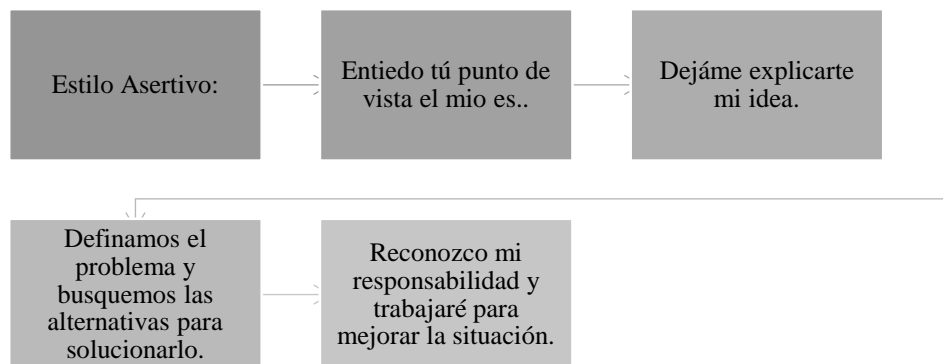
Nota. Frases de los estilos de comunicación pasivo-agresivo. Adaptado de, “Comunicación asertiva” por Universidad de Compensar.2020. (<https://unicompensar.clap.training/ClapWeb/course.xhtm>).

Figura 10
Frases según estilo de comunicación agresivo.



Nota. Frases de los estilos de comunicación agresivo. Adaptado de, “Comunicación asertiva” por Universidad de Compensar.2020. (<https://unicompensar.clap.training/ClapWeb/course.xhtml>).

Figura 11
Frases según estilo de comunicación asertivo.



Nota. Frases de los estilos de comunicación asertivo. Adaptado de, “Comunicación asertiva” por Universidad de Compensar.2020. (<https://unicompensar.clap.training/ClapWeb/course.xhtml>).

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se pretende dar a conocer los cuatro estilos de comunicación, sus características comportamentales y sus posibles expresiones, para generar espacios de reflexión y concientización en los estudiantes. frente a relacionar experiencias que hayan tenido en sus procesos educativos, familiares, o diferentes contextos que se desenvuelven, motivándolos a entender la importancia de optar por un estilo asertivo, desde el conocimiento de la

propuesta pedagógica, fomentando el uso de los derechos asertivos y conociendo las técnicas para interiorizar en sus procesos comunicativos y de relaciones personales. Promoviendo en los estudiantes una autoestima más alta, confianza y seguridad en sus opiniones e interacciones sociales. Acorde a Pick y Vargas (1990) “el ser asertivo requiere aceptación y valoración propia, respetar a nosotros mismos y a los demás, permaneciendo firmes en las opiniones, haciendo uso de una comunicación clara y directa, en forma apropiada y en el lugar y momento adecuado” (como se cita en González & Galvanovskis, 2009, p. 4).

Por consiguiente, para la fundamentación del tema en comunicación asertiva, se tiene en cuenta el texto “La Asertividad: Expresión de una sana autoestima” Castanyer (2010).

Menciona casos de personas que se consideran tímidas, torpes, solitarias y con baja relación social, donde los demás pasan por encima de ellos, los excluyen, rechazan y a pesar de ser personas sin ningún defecto físico y estéticamente bien presentadas no se sienten respetadas y se sienten ignoradas. Por ello, la importancia de fortalecer lo que se denomina Asertividad Positiva que “consiste simplemente en expresar, con frases adecuadas y en el momento preciso, algo positivo de otra persona. Esto abarca desde “te sienta bien tu nuevo peinado” hasta “me gustó mucho lo que dijiste el otro día” (p. 109).

Los casos expuestos anteriormente no solamente ocurren en personas adultas, pero también sucede con niños en edad escolar que han tenido inconvenientes en sus procesos comunicativos, como lo explica Castanyer, (2010).

Si observamos a un grupo de niños o recordamos nuestra infancia, veremos que siempre había un “tonto de la clase”, aquél que siempre metía la pata, el que ejercía de payaso de la clase. A veces, esta persona era gorda o llevaba gafas de “culo de vaso” ... pero también recordaremos a compañeros y compañeras gordas y con gafas que no tenían ese papel. A esas personas burladas las tenemos ahora, de adultos, en las consultas psicológicas. (p.17).

Por ello, reconocer la importancia de la autoestima es verdaderamente valioso para fortalecer las relaciones sociales sin sentirse inferior a los demás.

En muchas ocasiones en diferentes contextos hay personas sumisas que están dependiendo del concepto de aprobación, según lo menciona Jakubowski (s.f) “Si estamos muy pendientes de no herir a nadie en ninguna circunstancia, acabaremos lastimándonos a nosotros mismos y a los demás” (como se cita en Castanyer, 2010, p.28).

En apartes del texto se registra la importancia de expresar opiniones de elogios a las demás personas, ya que se ha tenido por costumbre generalizar las críticas, pero no fortalecer las cosas buenas que se ven en los demás. Como lo recalca Bonet (s.f.) “No tenemos derecho a criticar si no estamos dispuestos a elogiar”. Por medio del aprendizaje de la asertividad, podemos ser más conscientes de este déficit y modificarlo, como se cita en Castanyer (2010, p. 109).

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se fundamenta las técnicas en asertividad, detallando el concepto, que se logra y los ejemplos en situaciones reales de cada una, esto hace parte de la fundamentación teórica de los procesos comunicativos nombrados en la cartilla digital y además se implementó en el

análisis de las narrativas referenciando la técnica adecuada como una posible respuesta y manejo adecuado en comunicación asertiva.

Figura 12

Explicación técnicas en comunicación asertiva: Disco roto, banco de niebla, aplazamiento asertivo.

TÉCNICAS EN COMUNICACIÓN ASERTIVA		
DISCO ROTO	BANCO DE NIEBLA	APLAZAMIENTO ASERTIVO
¿En qué consiste? Consiste en repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en discusiones ni provocaciones.	En qué consiste? También se la llama "técnica de la claudicación simulada". Consiste en dar la razón a la persona en lo que se considere puede haber de cierto en sus críticas, pero negándose, a la vez, a entrar en mayores discusiones.	¿En qué consiste? En aplazar la respuesta que vayamos a dar a la persona que nos ha criticado, hasta que nos sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente.
¿Qué se logra? La técnica del disco roto no ataca a la otra persona; es más, hasta le da la razón en ciertos aspectos, pero insiste en repetir su argumento una y otra vez hasta que la otra persona queda convencida o, por lo menos, se da cuenta de que no va a lograr nada más con sus ataques.	¿Qué se requiere? Para esta técnica, es muy importante controlar el tono de voz en el que se emite la respuesta, ya que dice de forma dura y tajante o excesivamente despreciativa, puede suscitar agresividad en el interlocutor. El tono debe de ser tranquilo y hasta ligeramente reflexivo, como meditando las palabras que nos dice el otro.	¿Qué se logra? Esta respuesta es muy útil para personas indecisas y que no tienen una rápida respuesta a mano o para momentos en que nos sentimos abrumados por la situación y no nos sentimos capaces de responder con claridad.
Por ejemplo: -Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre- (Disco roto:) -Tenía que terminar un trabajo y no tenía otro momento. -Pero es que siempre llegamos tarde a todas partes y estoy harto. (D.R.): -Es verdad, pero en este caso, sabes que no podía hacer el trabajo en otro momento. -Pero es que siempre, por una causa u otra, eres tú la que nos hace llegar tarde. (D.R.): -Será verdad, pero te repito que esta vez no tuve otro remedio que terminar el trabajo que tenía pendiente- etc.	Ejemplo: Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre. (Banco de niebla:) -Sí, es posible que tengas razón. -Claro, como siempre, tienes otras cosas que hacer antes de quedar. (B.N.): -Pues sí, casi siempre tengo otras cosas que hacer antes.	Ejemplo: -Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre. (Aplazamiento asertivo:) -Mira, es un tema muy polémico entre nosotros. Si te parece, lo dejamos ahora, que tengo trabajo y lo hablamos con calma mañana ¿vale? Si la persona insistiera, nosotros debemos insistir por nuestra parte, al estilo del disco roto, en nuestra postura. Si uno no quiere discutir, no hay discusión posible.

Nota. La figura anterior representa las técnicas propuestas en comunicación asertiva. Adaptado de "La asertividad expresión de una sana autoestima" por O. Castanyer. 2010, (<https://psicocarlha.com/wp-content/uploads/2020/06/asertividad-autoestima-1.pdf>).

Figura 13

Explicación técnicas en comunicación asertiva: Procesar el cambio, ignorar.

TÉCNICA PROCESAR EL CAMBIO	TÉCNICA DE IGNORAR:
¿En qué consiste? Consiste en desplazar el foco de discusión hacia el análisis de lo que está ocurriendo entre las dos personas. Es como si nos saliéramos del contenido de lo que estamos hablando y nos viéramos desde fuera.	¿En qué consiste?. Es aplicable cuando vemos a nuestro interlocutor sulfurado e iracundo y tememos que sus críticas terminen en insultos, sin llegar a tener nosotros la oportunidad de detendernos.
¿Qué se logra? Ser capaces de mantenernos fríos y darnos cuenta de lo que está ocurriendo. No dejamos provocar por incitaciones ante las que creemos necesario defendernos. Es mucho más efectivo reflejar objetivamente qué es lo que está ocurriendo y reconocer nuestra parte de culpa.	¿Qué se logra? Evitar discusiones que pueden herir sentimientos y conflictos mayores
Ejemplo: - Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre. Pues no sé porqué lo dices. Llegamos tarde porque tú te empeñaste en grabar el partido de futbol en vídeo- ¡Pero qué cara tienes! Yo me puse a grabar el partido porque vi que estabas pintandote y no acababas nunca. Además, tú sabes muy bien quién es el que siempre está esperando en la puerta y quién es la que, en el último momento, tiene cosas importantes de hacer... (etc.).(Procesamiento del cambio: - Mira, nos estamos saliendo de la cuestión. nos vamos a desviar del tema y empezaremos a sacar	Ejemplo: -¡Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre! (Ignorar:) -Me parece que estás muy enfadado, así que creo que es mejor hablar de eso luego. Como en la técnica del Banco de Niebla en está también es muy importante controlar el tono de voz con el que se emite.

Nota. La figura anterior representa las técnicas propuestas en comunicación asertiva. Adaptado de “La asertividad expresión de una sana autoestima” por O. Castanyer. 2010, (<https://psicocarlha.com/wp-content/uploads/2020/06/asertividad-autoestima-1.pdf>).

Figura 14

Explicación técnicas en comunicación asertiva; Acuerdo asertivo y pregunta asertiva.

TÉCNICA DE ACUERDO ASERTIVO	TÉCNICA DE PREGUNTA ASERTIVA:
¿En qué consiste?. Es útil en situaciones en las que reconocemos que la otra persona tiene razón al estar enojado, pero no admitimos la forma de decírmelo..	•¿En qué consiste?: Consiste en "pensar bien" de la persona que nos critica y dar por hecho que su crítica es bien intencionada.
¿Qué se logra? Logra apaciguar al admitir el error (si realmente se ha cometido se ha de admitir).	¿Qué se logra? Como de todo se puede aprender, obligaremos a la persona a que nos dé más información acerca de sus argumentos, para así tener claro a qué se refiere y en qué quiere que cambiemos.
Ejemplo: -Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre. (Acuerdo asertivo:) -Tienes razón, llegamos tarde por mi culpa. Pero sabes que, normalmente, no suelo ser impuntual.	Ejemplo: -Tú tienes la culpa de que llegáramos tarde, como siempre. (Pregunta asertiva:) -¿Qué es exactamente lo que te molesta de mi forma de actuar? O -¿Cómo sugieres que cambie para que no se vuelva a repetir? Si la persona da respuestas vagas, la obligaremos, por medio de nuestras preguntas, a especificar más.

Nota. La figura anterior representa las técnicas propuestas en comunicación asertiva. Adaptado de “La asertividad expresión de una sana autoestima ” por O. Castanyer. 2010, (<https://psicocarilha.com/wp-content/uploads/2020/06/asertividad-autoestima-1.pdf>).

Acorde con la información anterior, se puede mencionar ejemplos desde el tema educativo donde se propone el manejo de las técnicas para apoyar un proceso formativo en la adquisición de estrategias que permitan la solución de conflictos y mejorar las relaciones interpersonales

Tabla No. 3*Ejemplos aplicación situación en el contexto educativo*

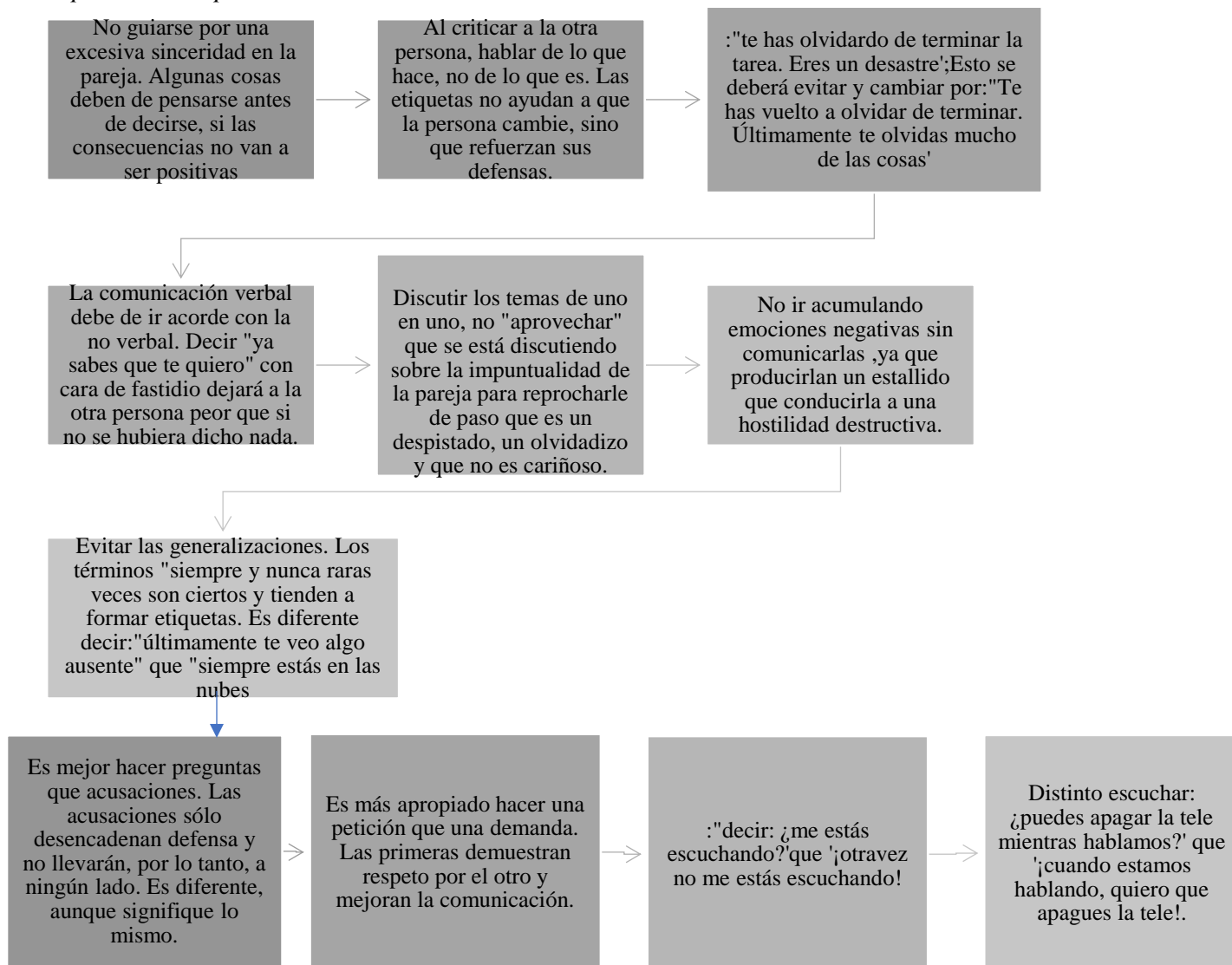
TÉCNICAS DE ASERTIVIDAD	EJEMPLO SITUACIÓN INSTITUCIONAL
Técnica de disco roto	Profesora: La entrega del trabajo es máximo el 02 de octubre y el estudiante le contesta pero profe el tiempo es corto, tenemos más tareas, no entiendo, es demasiado largo, entre otras excusas. La profesora: El tema fue explicado con anterioridad y varias veces se preguntó si se entendió y nadie levanto la mano para que se explicará de nuevo, y usted se la paso mirando el celular y no puso atención a la explicación entonces asumo que entendió el tema perfectamente. por tal razón no hay más plazos, si gusta me busca en el siguiente horario donde le puedo explicar brevemente que debe hacer pero la entrega es para esa fecha.
Técnica banco de niebla	Estudiante: Profe pero es que ustedes ponen muchas tareas, y nosotros no alcanzamos a terminar, tenemos más cosas que hacer. Profesora: Claro, tienes razón los demás docentes también colocan actividades de refuerzo, pero yo estoy dando dos semanas para que se realice el trabajo y es necesario el trabajo en casa para mejorar los procesos académicos, lo que se hace en clase es muy poco y podemos apoyar el aprendizaje con actividades extras como la que acabe de explicar para la casa con sustentación en clase
Aplazamiento asertivo	Estudiante: Profe yo no copie el trabajo, yo lo hice en mi casa. Docente: Mira, tu estas muy alterado, y con irrespeto de parte tuya no voy hablar contigo, cuando te calmes, hablamos me buscas y sustentas si realmente tu lo hiciste vas a demostrar que sabes.
Procesar el cambio	Estudiante agresivo profe yo no quiero hacer esa actividad no entiendo, es muy largo, entre otras excusas, Docente: Llamarlo por el nombre en lo posible, Juan primero con esa actitud imposible que yo te explique si no entiendes, con gusto vuelvo a explicarte cuando te expreses con un lenguaje respetuoso, porque no tengo porque aguantarte tu falta de respeto y menos con esas palabras tan agresivas y groseras. para todos vuelvo a explicar la actividad y finalmente pregunto si entendieron pero solo explico de nuevo para aquellos estudiantes que demuestren respeto en su forma de solicitar explicación y la actividad esta para las dos horas de clase lo que se realice en este tiempo se retroalimenta y evalua.
Técnica de ignorar	Estudiante muy agresivo que contesta con malas palabras, Docente: Hacer el llamado de atención y solicitar que reflexione frente a lo que ha dicho y que controle el mal genio y que con esa actitud no va a lograr sino empeorar los problemas, si el estudiante continua de mal genio y agresivo dejarlo un tiempo e ignorarlo y antes de finalizar la clase llamarlo afuera hablar con él y hacer un proceso de concientización y reflexión con anotación en el observador de acuerdo a la falta y pedir apoyo de orientación
Acuerdo asertivo	Estudiante en forma agresiva solicita que porque le apareció esa nota en el boletín si el había trabajado en clase. Docente: Primero con respeto con mucho gusto atiendo su inquietud y si usted me vuelve a solicitar que le explique porque fue esa nota le detallo el promedio de su proceso académico, si usted trabajo algunas veces en clase pero en mi registro de notas parciales usted incumple con dos actividades y no las presento. Estudiante: Por favor profe ayúdeme, no quiero perder que puedo hacer? ah bueno, con respeto con mucho gusto podemos mirar como puede nivelar y llegamos a un acuerdo le parece? Estudiante: Si señora claro profe.
Pregunta Asertiva	Docente: Al finalizar el periodo se realizará un test sobre su proceso académico y convivencial de lo cual habrá una nota apreciativa les parece? Estan de acuerdo? Y que al final me comenten con un lenguaje muy respetuoso que aportes que les gusta y que les disgusta de la metodología de clase.

Nota. Ejemplos situacionales en el contexto educativo. Elaboración propia.

Afianzando la conceptualización en comunicación asertiva, se encuentra algunos principios para una comunicación afectiva y a la vez asertiva, que

fortalece los procesos comunicativos en pro de mejorar la convivencia diaria. Estos principios se visualizan en la propuesta pedagógica, con el fin de sugerir su aplicación en sus procesos comunicativos, a partir de situaciones normales de su entorno, para favorecer sus relaciones personales.

Figura 15
Principios básicos para una comunicación asertiva



Nota. Se referencia los principios base para una comunicación asertiva Adaptado de “La asertividad expresión de una sana autoestima” por O. Castanyer. 2010, (<https://psicocarilha.com/wp-content/uploads/2020/06/asertividad-autoestima-1.pdf>).

Fundamentando este proceso, se hace necesario dar a conocer los derechos asertivos, los cuales se nombraran en la cartilla digital, ya que es un tema que se pretende potenciar para ser incluido en los procesos comunicativos de los estudiantes. Acorde con Soler (2013): Una de las principales habilidades sociales es la asertividad. Para poder desarrollar una conducta asertiva (la capacidad para defender tus derechos de forma no agresiva, sin violar los derechos de los demás) primero es necesario conocer cuáles son estos derechos. Toda persona tiene derecho a ser quien es y a expresar lo que piensa y siente, y hacerlo significa hacerlo con el máximo respeto por los demás y por uno mismo (p. 1).

Revisando la historia sobre el origen de los derechos asertivos se encuentra el libro *Cuando digo NO, me siento culpable* Smith (2006), el autor comenta que cuando ocupaba el cargo de oficial de evaluación sobre el terreno en el “Centro de formación y perfeccionamiento del cuerpo de la Paz en el año 1969 en California”, analizó la forma de responder ante preguntas que los hacían sentir nerviosos en el proceso comunicativo. Situación ante la que no estaban preparados, no se les había instruido en comunicarse asertivamente, en enseñar a los alumnos a afirmar pensamientos, sin tener que dar razón por todo.

Continuando con el proceso de análisis en otros centros médicos observaba a pacientes que no decían nada ante las críticas de los demás. De toda esta experiencia laboral se indujo hacia la elaboración del libro que menciona diez derechos asertivos.

Después de conocer un poco el origen de los derechos asertivos, en la consulta teórica se encontró el artículo “Los derechos asertivos” del psicólogo

Alberto Soler que menciona 22 derechos asertivos, los cuales son tenidos en cuenta para el análisis de las narrativas ya que proporciona mayor seriedad al momento de establecer relaciones interpersonales que promuevan la armonía y respeto por uno mismo y por el otro. Según, Soler, (2014) “por ello, es importante defender nuestras propias necesidades y afirmar nuestras aspiraciones frente a las exigencias de los demás sin manipular los ajenos, ni llegar a utilizar comportamientos agresivos o violentos o reacciones defensivas” (p. 1). En este orden de ideas se dan a conocer los 22 derechos asertivos.

Figura 16

Veintidós derechos asertivos

VEINTIDOS DERECHOS ASERTIVOS	
1. Algunas veces, tienes derecho a ser el primero. Ceder siempre a los demás, no comunicar tus deseos o preferencias no te hace más cortés. No digas "lo que quieras" cuando tengas una preferencia.	6. Tienes derecho a intentar cambiar lo que no te satisface. No te digas a ti mismo que no lo has intentado
2. Tienes derecho a cometer errores. Los errores forman parte de la vida, son necesarios para el aprendizaje. No te avergüences por ellos y defiende tu derecho a cometerlos	7. Tienes derecho a pedir ayuda o apoyo emocional
3. Tienes derecho a tener tus propias opiniones y creencias. Tener una opinión distinta a la mayoritaria no implica estar equivocado, ¡quizá justo lo opuesto!	8. Tienes derecho a sentir y expresar el dolor. Todos sentimos dolor, y tienes derecho a expresarlo ante aquellas personas que son importantes para ti si lo necesitas.
4. Tienes derecho a cambiar de idea, opinión, o actuación. Cambiar de opinión no es una traición a ti mismo, es evolucionar, aprender, ser flexible	9. Tienes derecho a ignorar los consejos de los demás. Cuando alguien te da un consejo es precisamente eso, no una orden de actuación.
5. Tienes derecho a expresar críticas y a protestar por un trato injusto, pero siempre de forma respetuosa a los demás	10. Tienes derecho a recibir el reconocimiento por un trabajo bien hecho. Esto se aplica a los demás, pero sobre todo a ti mismo. Reconoce tus méritos

Nota. Se mencionan 10 derechos asertivos.. Adaptado de “ Los derechos asertivos”. A. Soler. 2014 (<https://www.albertosoler.es/los-derechos-asertivos/>) .

Figura 17
Veintidós derechos asertivos

VEINTIDOS DERECHOS ASERTIVOS	
11. Tienes derecho a negarte a una petición, a decir "no" sin sentirte culpable o egoísta. Decir "no" no te hace desleal o egoísta.	•16. Tienes derecho a ser tratado con dignidad. Cuando sientes que no eres tratado con la dignidad y el respeto que mereces, tienes derecho a protestar por ello.
12. Tienes derecho a estar sólo, aún cuando los demás deseen tu compañía.1	17. . Tienes derecho a tener tus propias necesidades y que sean tan importantes como las de los demás
13. Tienes derecho a no justificarte ante los demás. En ocasiones con un "No, ¡gracias" es suficiente. No tienes por qué dar excusas y menos si no son sinceras..1	18. Tienes derecho a experimentar y expresar tus propios sentimientos, así como a ser su único juez
14. Tienes derecho a no responsabilizarte de los problemas de los demás	19. Tienes derecho a experimentar y expresar tus propios sentimientos, así como a ser su único juez
15. Tienes derecho a no ceder a los deseos y necesidades de los demás.	20. Tienes derecho a pedir lo que quieres y aceptar un no por respuesta
21. Tienes derecho a hacer menos de lo que eres capaz de hacer. No siempre puedes rendir al máximo	22. Tienes derecho a decidir qué hacer con tu cuerpo, tiempo, y propiedad .

Nota. Se mencionan desde los derechos asertivos desde 11 al 22. Adaptado de “ Los derechos asertivos”. A. Soler. 2014 (<https://www.albertosoler.es/los-derechos-asertivos/>) .

Debido a la importancia del tema, es necesario orientar los procesos comunicativos hacia la comunicación asertiva, fomentando el interés en los estudiantes de apropiarse de los conocimientos que contiene la propuesta pedagógica, aportando estrategias que permitan mejorar la autoestima y sus relaciones interpersonales. Por ello, este trabajo es un apoyo a una de las

habilidades para la vida que el colegio deberá potenciar en su proceso formativo y que se requiere profundizar en su implementación en etapas posteriores con direcciones de curso como se sugiere.

Actualmente la comunicación en los jóvenes ha tenido grandes desafíos que marcan diferencias con respecto a épocas anteriores, debido a la multiplicidad de medios, sin importar distancias ni tiempos, puede lograrse la comunicación, favoreciendo las habilidades en tecnología desde muy pequeños que emergen de procesos novedosos para utilizar los medios virtuales y lograr nuevas formas de interacción, que definitivamente se deben orientar hacia un uso respetuoso y adecuado del lenguaje y de la manera se expresa lo que se siente, reclamando los derechos individuales, pero respetando los de los demás.

Otra subcategoría que se amplía en este apartado de fundamentación del marco teórico, es la escucha activa, que evita conflictos entre las personas. Esta habilidad permite aclarar mal entendidos, demostrar interés por el mensaje de la otra persona, como lo manifiesta Codina (2004). “Goleman identificó el arte de saber escuchar entre las principales habilidades de las personas con altos niveles de inteligencia emocional.” (p.6).

Lo que dice una persona es importante para ella, aunque no lo sea para usted. Al escucharla con atención, usted le está manifestando que valora lo que está diciendo. Con esto, al mismo tiempo genera un clima positivo para la comunicación y las relaciones interpersonales, está contribuyendo a que la otra persona lo trate con idéntico respeto y consideración. (Codina, 2004, p.4).

En la comunicación tradicional emergen ciertas características tales como: proceso unidireccional, participación pasiva, no hay un feedback, temor a preguntar. En este sentido se referencia el video realizado por la psicóloga María Jimena Quintero, (2020), quién apoya los procesos de bienestar institucional de la Universidad Piloto de Colombia, puesto que identifica elementos claves en el proceso de la escucha activa y además hace referencia en la importancia sobre romper con la comunicación tradicional y enfatizar en el manejo de las preguntas del proceso comunicativo frente a ¿Qué tipo de relaciones queremos tener?, ¿Qué acuerdos queremos tener en la comunicación?, plantea en el tema de la escucha activa, las siguientes sugerencias: no juzgar por prejuicios ya que se puede tener impresiones equivocadas por ello, se debe evitar juzgar y calificar a las personas sin conocerlas.

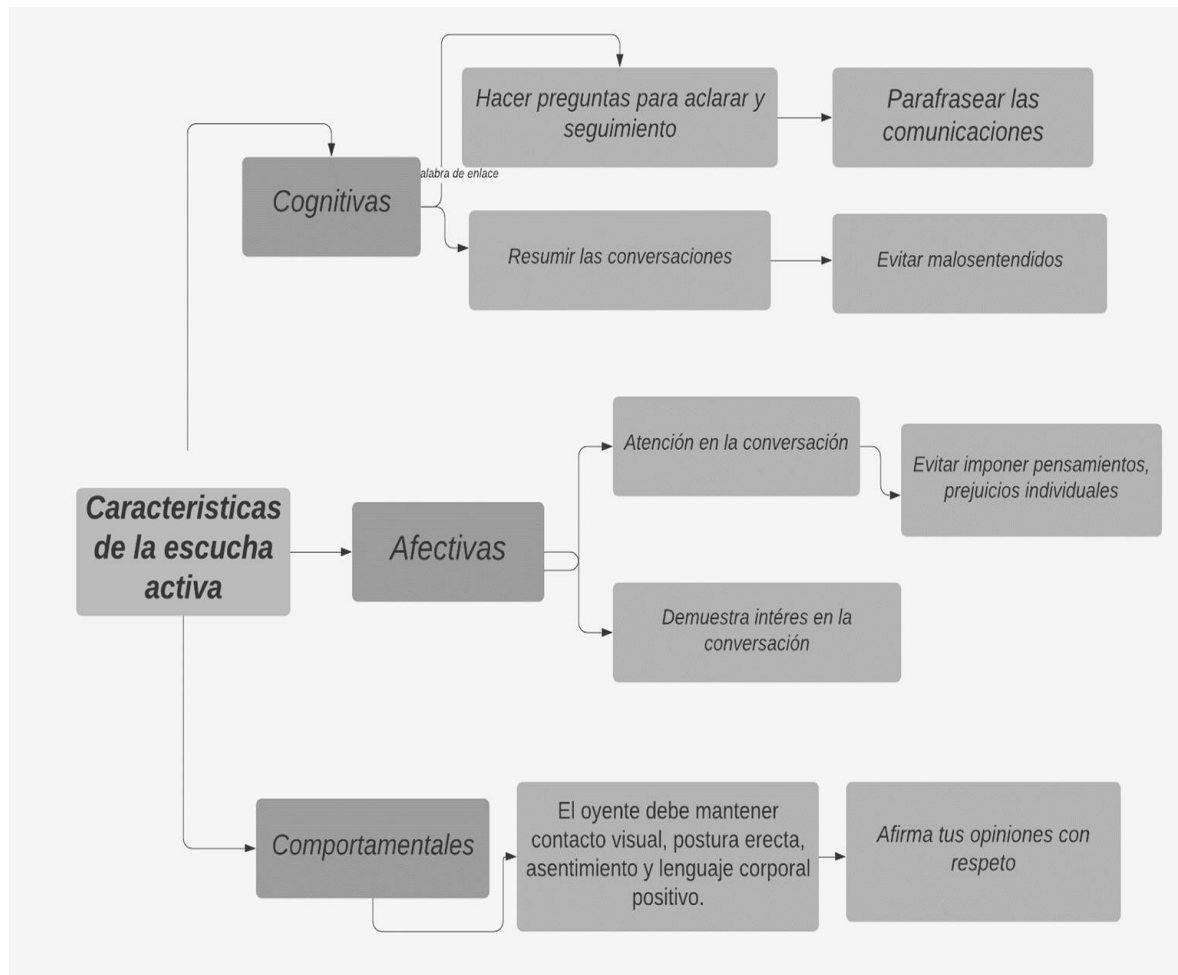
Adicionalmente, el proceso de escucha pasa por cuatro fases según lo mencionado en el libro “Teoría U: Liderar desde el futuro a medida que emerge” Las fases de este proceso de escucha activan son:

1. Fase de descarga: La persona se limita a confirmar lo que ya sabía de la situación. Se basa en la forma habitual de ver y pensar.
2. Fase de debate: En esta situación la persona defiende sus puntos de vista, añade información nueva y se presentan preguntas que confrontan al otro.
3. Etapa del diálogo: Se inicia un discurso más reflexivo e indagativo, se pregunta a los miembros del equipo acerca de sus puntos de vista.
4. Fase de presenciación: (presencia+sensación).Es la capacidad a cambiar lo que se debe renovar. (Aranda, 2015, p. 32,36)

De lo anterior, se puede inferir la importancia del conocimiento en los niveles de escucha sobre todo el énfasis de la etapa 3 Diálogo, y etapa 4 Presencia, ya que al mantener un proceso de reflexión y concientización de los mensajes escuchados se podrá organizar de forma conjunta acuerdos y propuestas que conlleven a mejores resultados. Por ello, el concepto de escucha activa se debe priorizar en los procesos comunicativos, tal como lo comenta Navarro (2017), “la escucha activa es una forma de prestar atención que permite conseguir más información, profundizar en otros puntos de vista, y trabajar en cooperación con otras personas” (p. 4).

Cuando se entiende un mensaje de forma correcta, es porque se ha realizado un buen proceso de escucha, siendo claros en los mensajes interpretados, o haciendo preguntas si no se entiende y con actitud de interés en lo que se nos dice, dedicando atención en la persona que está hablando. Por ello, en la propuesta pedagógica se recalcan las características de la escucha activa para que sea parte de un buen proceso comunicativo.

Figura 18
Características de la escucha activa



Nota. Adaptado de “La escucha activa: características y técnicas para practicarla” por E. Bellver. 2020 ([https://depsicologia.com/la-escucha-activa/.](https://depsicologia.com/la-escucha-activa/) ”)

Ahora bien, partiendo del conocimiento teórico, se procede a referenciar el aspecto legal frente al trabajo de investigación, que se enmarca referenciando la normatividad de las habilidades para la vida.

En 1993, la División de Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud (1994) lanzó su iniciativa internacional para desarrollar las Habilidades para la Vida (HpV) a través de un documento –que revisó y

ajustó en 1997– donde recomendaba su implementación especialmente con niñas, niños y adolescentes en los centros educativos formales. Finalmente se posicionó en 1997 gracias al proceso de endogenización de este enfoque por parte de la Fundación Fe y Alegría (FYA) y a la incorporación de esta en la estrategia de Escuelas Saludables promovida por el Ministerio de Salud Nacional en alianza con el Ministerio de Educación en 1999. (Martínez, 2014, p. 5)

Las habilidades para la vida se reconocen como aquellas competencias que deben interiorizar los jóvenes seleccionando diez como esenciales para hacer frente a una propuesta de formación humana. Estas diez habilidades son:

Autoconocimiento, comunicación asertiva, toma de decisiones, pensamiento creativo, manejo de emociones y sentimientos, empatía, relaciones interpersonales, soluciones de problemas y conflictos, pensamiento crítico, manejo de tensiones y estrés.

Otro referente legal, es el Plan Decenal de Educación 2016-2026. El Ministerio de Educación –que se elabora por mandato de la Ley General de Educación (115 de 1994), que promueve el desarrollo de competencias socioemocionales desde la primaria y secundaria a través del programa Paso a Paso, programa de educación socio emocional.

Acorde con el párrafo anterior, este programa contiene cartillas desde el grado octavo hasta undécimo, “con ejercicios prácticos para el desarrollo de competencias socioemocionales como: autoconciencia, autopercepción, autorregulación, tolerancia a la frustración, conciencia social, empatía,

comportamiento prosocial, comunicación positiva, escucha activa, asertividad, determinación, manejo del estrés, toma responsable de decisiones, pensamiento creativo y responsabilidad” (Ministerio de educación. [Mineducación.], 2016, párr.1).

Este programa denominado “Estrategias de formación de competencias socioemocionales en la educación secundaria y media”. Tiene como objetivo primordial el afianzar competencias socioemocionales con herramientas pedagógicas a los docentes como talleres que son cuadernillos de trabajo con secuencias didácticas:

Son seis sesiones de clase, para un total de dieciocho clases. Estas tres secuencias didácticas están organizadas desde las competencias propias del desarrollo individual, hasta nuestra proyección a la sociedad y el mundo, pasando por la construcción de relaciones con los demás. La primera secuencia: “Conmigo mismo”, incluye competencias individuales como el autoconocimiento y la autorregulación. La segunda secuencia: “Con los demás”, incluye competencias relacionadas con la construcción de relaciones armónicas y de cuidado, con las demás personas. Por último, la tercera secuencia: “Con nuestros desafíos”, incluye aquellas competencias necesarias para trazar y conseguir nuestras metas, así como para tomar decisiones responsables. (Min educación, 2016, p. 16).

CAPITULO II: Diseño metodológico

Este capítulo explica el diseño metodológico, análisis y discusión de resultados. El estudio se aborda desde un enfoque cualitativo, empleando el método de diseño de narrativas. Según Blanco (2011):

Las personas dan forma a sus vidas cotidianas por medio de relatos sobre quiénes son ellos y los otros conforme interpretan su pasado en función de esas historias. El relato, en el lenguaje actual, es una puerta de entrada a través de la cual una persona se introduce al mundo y por medio de la cual su experiencia del mundo es interpretada y se transforma en personalmente significativa (como se cita en Vanegas, 2018, párr.2).

La idea anterior invita a conocer experiencias relacionadas con procesos comunicativos de los estudiantes, a través de relatos de anécdotas que les hayan sucedido personalmente o a sus conocidos. De esta forma se integran sus narrativas en la cartilla digital, que permite incorporar en el estudiante un significativo trabajo para sus vidas, desde la teoría en comunicación asertiva.

Descripción del contexto

El municipio de Fusagasugá (Cundinamarca), cuenta con más de 429 años de historia. Se conoce como “Ciudad Jardín de Colombia”, también llamada “Tierra Grata”, principal ciudad de la provincia del Sumapaz.

La ciudad está ubicada en una meseta bañada por los ríos Cuja y Chocho, rodeada por los cerros Quininí y Fusacatán que conforman el valle de los Sutagaos. El territorio fusagasugueño se halla entre los 550 a los 3.050

metros sobre el nivel del mar, el perímetro urbano se encuentra en una altura promedio de 1.765 metros sobre el nivel del mar con una temperatura promedio de 20 °C (EcuRed, 2017, párrs. 1-2)

Los límites del municipio son los siguientes al norte: con los municipios de Silvania y Sibaté; al sur: con los municipios de Arbeláez e Icononzo; al oriente: con los municipios de Pasca y Sibaté; y al occidente: con los municipios de Tibacuy y Silvania.

Figura 19
Ubicación geográfica municipio Fusagasugá



Nota. Tomado de “Empresa de servicios públicos de Fusagasugá” por Google. S.f.. (<https://bit.ly/31Ykysu>).

Población

La Institución Educativa José Celestino Mutis, se eligió como la población objeto de estudio, debido a la proximidad al ser docente de inglés en secundaria. El colegio está ubicado en el Departamento de Cundinamarca, municipio de

Fusagasugá, Barrio Comuneros, en la comuna sur -oriental. Es un colegio oficial del municipio, que tiene como misión:

La Institución Educativa Municipal José Celestino Mutis, es una institución de carácter oficial e incluyente, con especial atención a la discapacidad auditiva, que ofrece los niveles de preescolar, educación básica, educación para adultos y educación media técnica con las especialidades en: Sistemas y Desarrollo Gráfico de Proyectos de Construcción, cuya finalidad es formar, capacitar y orientar a los niños, niñas, adolescentes y adultos, comprometidos con valores sociales, éticos y culturales que les permitan ser buenos ciudadanos, participativos en su desarrollo y transformación del contexto social (Colegio José Celestino Mutis, 2020, párr. 1).

Los estudiantes de grado noveno estaban distribuidos en cuatro cursos en el año 2020, aproximadamente cada curso se componía de 35 estudiantes, para un total de 140 estudiantes por grado, de los cuales aproximadamente un 60 % es decir 84 estudiantes tuvieron contacto con los ejercicios, según lo evidenciado en plataforma, subían trabajos como evidencias, y hacían parte de los diferentes grupos de Whatsapp. Ya que al orientar la asignatura de inglés, se facilitó la proximidad a este tipo de población facilitando el envío de las invitaciones, elaboradas en el programa Canva para el diseño de avisos en forma dinámica, que promovieron la escritura de las narrativas en problemas de comunicación, el envío de la encuesta y de los consentimientos informados.

Tipo de investigación

El tipo de investigación es de orden interpretativo, ya que se fundamenta en el análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta realizada a los estudiantes de grado noveno, con relación a las prácticas en comunicación, dando una interpretación a sus respuestas y el análisis de las narrativas. Donde emergen los puntos de encuentro en cuanto a estilos de comunicación y problemas en común, de acuerdo con lo escrito por ellos. Apoyando la anterior afirmación se procede a establecer que la investigación se aborda desde un enfoque cualitativo.

El carácter cualitativo que caracteriza al paradigma interpretativo busca profundizar en la investigación, planteando diseños abiertos y emergentes desde la globalidad y contextualización. Las técnicas de recogida de datos más usuales son la observación participativa, historias de vida, entrevistas, los diarios, cuadernos de campo, los perfiles, el estudio de caso, etc. Tanto las conclusiones como la discusión que generan las investigaciones que comparten la doctrina del paradigma interpretativo están ligadas fundamentalmente a un escenario educativo concreto contribuyendo también a comprender, conocer y actuar frente a otras situaciones (Ricoy, 2006, p. 8)

Método de investigación

El método de investigación fue basado en el diseño narrativo, que según (Hernández et al., 2014) pretende entender la sucesión de hechos, situaciones, fenómenos, procesos y eventos donde se involucran pensamientos, sentimientos, emociones e interacciones, a través de las vivencias contadas por quienes los

experimentaron. Se centran en “narrativas”, entendidas como historias relatadas por los participantes (p.520).

El diseño narrativo se ajusta a la forma en cómo plantea la problemática central del estudio. A través de la observación en los meses de septiembre del año 2019 a febrero del año 2020, cuando se impartía clases presenciales, se evidenciaron problemas en comunicación de los estudiantes en el día a día, junto con inconvenientes personales en la relación docente-estudiante. Lo anterior permitió fundamentar la idea del trabajo de investigación, partiendo de una propuesta pedagógica que diera a conocer lo relacionado con la fundamentación teórica, técnicas y derechos de la comunicación asertiva, dirigida a los estudiantes de grado noveno, que a través de sus narrativas fueron participes de la exposición de casos sobre problemas en comunicación que les sucedieron a ellos o a personas de su contexto, con el objetivo de analizar a nivel general estas situaciones y ofrecer alternativas de posibles soluciones desde el uso de las técnicas, frases y derechos asertivos que se nombrarán en la propuesta pedagógica.

Muestra

La muestra utilizada fue no probabilístico por conveniencia, debido a la proximidad que se tiene con los estudiantes de grado noveno que actualmente están registrados en la plataforma Neo y por los grupos de Whatsapp, estos son los dos medios digitales que se han venido trabajando desde el mes de abril del año 2020. Por lo anterior, al enviar las invitaciones a escribir las narrativas en comunicación, 9 estudiantes en total del grado noveno, enviaron sus trabajos para participar en

este proceso. De la encuesta enviada para conocer las percepciones en comunicación 27 estudiantes tuvieron la disposición voluntaria de contestarla.

Instrumento

Para dar cumplimiento al objetivo específico que pretende hacer una revisión de las percepciones de los estudiantes de grado noveno frente a los procesos de comunicación virtual, se implementó una encuesta diseñada con 18 preguntas con opción de respuesta múltiple y dos preguntas de tipo abierta. Ya que a través de sus respuestas se orienta el proceso investigativo al diseño de la cartilla digital que permite dar a conocer elementos importantes de la comunicación asertiva y propender en mejorar los procesos comunicativos que en varios estudiantes visibiliza la ausencia de una proceso que deberá continuarse con el apoyo desde la orientación académica y con el apoyo de los docentes en las direcciones de curso para afianzar aún más y convertir la comunicación asertiva como una bandera del proyecto educativo institucional.

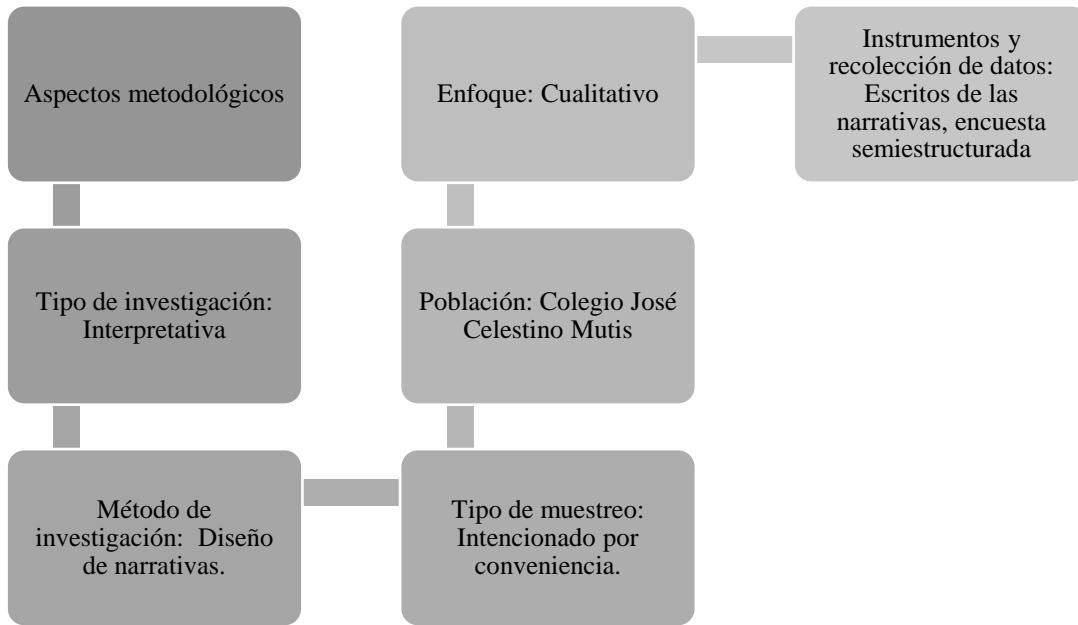
En los anexos se refleja la tabulación de cada una de las preguntas con su respectiva gráfica. La manera como se determinó la validación del instrumento se detalla de la siguiente forma:

- ✓ Se solicitó a la asesora de tesis la revisión de las preguntas sugeridas en la encuesta.
- ✓ Se remitió la carta a las personas que colaboraron con la revisión del instrumento y la rúbrica de evaluación de cada pregunta. Los docentes que apoyaron este proceso fueron el coordinador de la maestría el Dr. Mauricio

Sandoval y el Dr. Carlos León quién nos impartió la clase de métodos mixtos.

- ✓ Luego se hizo la validación con jueces externos para tener en cuenta las sugerencias de las dos personas evaluadoras del instrumento de recolección de datos, para revisar su pertinencia. Finalmente, junto con la asesora de tesis se definió el instrumento que se envió por correo a los estudiantes, quienes previamente se han contactado por WhatsApp y se solicitó a los padres de familia la autorización para que los jóvenes respondieran la encuesta enviando los consentimientos informados a los correos institucionales. Al mismo tiempo, se publicó la encuesta por Google docs y fue enviada a los grupos de WhatsApp con la información respectiva del trabajo de investigación y solicitando los permisos correspondientes. En total se recibieron 27 respuestas a la encuesta, las cuáles fueron analizadas.

Figura 20
Descripción aspectos metodológicos



Nota. Esquema del diseño metodológico de la presente investigación. Elaboración propia.

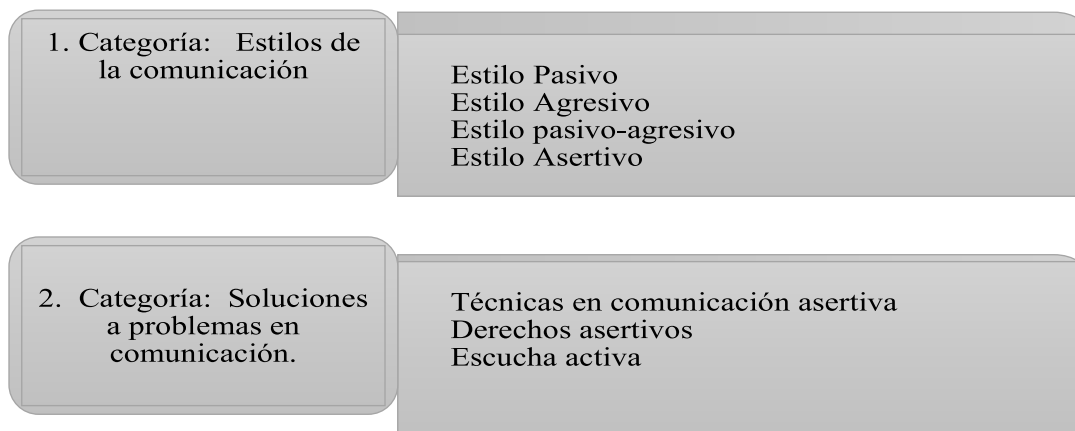
CAPITULO III: Análisis y discusión de resultados

En este apartado, se determina el procedimiento de las categorías de análisis y la forma cómo la información obtenida de la encuesta y de las narrativas permitió arrojar resultados hacia la construcción de la propuesta pedagógica, incluyendo los análisis de las narrativas con las sugerencias en técnicas, derechos y frases asertivas.

Categorías de análisis

Se determina las categorías que permiten profundizar la conceptualización del tema central en comunicación asertiva y que fueron explicadas en la fundamentación teórica de la presente investigación.

Figura 21
Categorías trabajo de grado



Nota. Esta figura corresponde a la determinación de categorías que fundamentaran el marco teórico. Elaboración propia.

En segundo lugar, se explica la forma cómo se recogieron los datos de la encuesta y las narrativas en comunicación.

Procedimiento para recolección y análisis de la información.

A continuación, se detalla los procedimientos para la obtención de resultados:

Fase 1: Recolección de información: Inicialmente se hace invitación a los estudiantes de grado noveno a través de los grupos de Whatsapp y en plataforma Neo, las cuales son las herramientas tecnológicas implementadas para el desarrollo de clases virtuales, debido la pandemia de Covid 19, por tal razón se implementa estas opciones digitales. En primer lugar se solicitó la escritura de narrativas en problemas de comunicación propios o de personas conocidas, realizando una convocatoria abierta, por medio del programa Canva, invitando a escribir historias narrativas en problemas de comunicación, y dando como incentivo premios económicos a los tres primeros lugares, para ello se envió información de motivación a escribir durante tres semanas del mes de septiembre, usando como canal el correo electrónico institucional y los grupos de Whatsapp de grado noveno 901, 902, 903,904 de los cuales se recibieron 9 narrativas en total, las cuales hicieron parte de la propuesta pedagógica del presente trabajo de investigación.

Fase 2: Análisis de resultados: En este apartado se detalla el proceso de análisis de la encuesta enviada a los estudiantes de grado noveno, por medio de correo electrónico y por WhatsApp, logrando que 27 estudiantes la contestaran de forma voluntaria.

Figura 22*Resumen de las respuestas encuesta de los estudiantes.*

Sobre el sexo de los estudiantes, arrojando que 20 estudiantes son mujeres y 7 son hombres.	A quién acudes cuando tienes un problema de comunicación, 17 estudiantes se comunican con la familia y 10 estudiantes no se comunican con nadie.
Rango de edad de los estudiantes, el mayor número de respuestas fue 16 estudiantes contestaron que están entre 15 y 17 años.	Los problemas más comunes en comunicación con 17 estudiantes, fue optar por estar callado y no decir nada, es decir un estilo pasivo, En segundo lugar todas las anteriores tales como no aceptar críticas constructivas, perder el control de la conversación y usar un estilo agresivo.
Composición del núcleo familiar, de los cuales 14 estudiantes respondieron papá, mamá, hermanos	Consecuencias de comunicarse incorrectamente 6 estudiantes respondieron culpa y mal genio, en segundo lugar tristeza, aislamiento.
Número de personas que habitan en el hogar, de los cuales 21 estudiantes contestaron que conviven de 4 a 6 personas	Para mejorar la comunicación escogieron 12 estudiantes la estrategia de aprender a escuchar, usar palabras respetuosas, en segundo lugar, con 8 estudiantes, buscar el momento oportuno, lugar y condiciones para dialogar un problema.
Forma como se comunican con mayor frecuencia, las respuestas fueron con celular, y de forma verbal	El medio virtual que se usa con mayor frecuencia es WhastApp con 22 estudiantes que seleccionaron está respuesta
Tiempo de comunicación en el espacio familiar, 9 estudiantes contestaron de 1 a 2 horas y de 3 a 4 horas, y con los amigos 15 estudiantes se comunican intervalos de 1 a 2 horas	Conocen el concepto de comunicación asertiva 11 estudiantes contestaron que no, en segundo lugar que si con 8 estudiantes.
Con quién se comunican más, 21 estudiantes respondieron con la familia, y los temas que prevalecen son familiares, entretenimiento, amigos .	Cuando se solicitó que anotaran lo que conocen de comunicación asertiva 14 estudiantes contestaron: no sé
Ventajas en la comunicación fue ser sociable 9 estudiantes respondieron esto en primer lugar, y con 5 estudiantes que respondieron interactuar y tener distintos conocimientos.	Opción que más les gustaría para conocer sobre comunicación asertiva y el primer lugar lo obtuvo la cartilla digital con 9 estudiantes.

Nota. Esta figura corresponde al resumen de las respuestas de la encuesta enviada a los estudiantes. Elaboración propia.

En cuanto a los resultados del análisis de las nueve narrativas de los estudiantes que participaron y cruzando con las categorías que son los estilos de comunicación (pasivo, agresivo, asertivo, pasivo-agresivo), tres de las narrativas se puede evidenciar que optan por un estilo pasivo ya que según los escritos determinan pensamientos que caracterizan la sumisión y el quedarse callados ante ofensas e insultos. Ejemplo de ello lo demuestran los siguientes textos literales:

Narrativa A: “Sofía sabía que era una mala decisión aceptar porque si se negaba pensaría que era aburrida y fastidiosa y se quedó callada para que sus amigos pensarán que era divertida y arriesgada”.

Narrativa E: “Empezar a crear una imaginación para olvidar gracias a los problemas que tenía no era muy sociable y me hacían bullying pero no le podía decir a mis padres, solo les decía que todo estaba bien para que no lo vieran como un problema más”.

Narrativa F: “Cuando voy al colegio y un profesor explica el tema de la clase y pregunta que ¿Si entendieron? O si tienen preguntas, y por pena o por miedo no preguntó y me quedó con la duda”.

En cuanto a las narrativas que optaron por un estilo agresivo se evidencia según la escritura de los relatos de las siguientes historias de los estudiantes:

Narrativa C: “Sin pensarlo dos veces me lancé sobre él, dándole un golpe en el rostro provocando que se desmayara de inmediato. En ese momento sale mi esposa quien me grita con desesperación que cual era el motivo para que golpeará de tal manera a ese hombre, yo muy furioso me dirigí a ella con palabras atroces dándole a entender, que por ella ser una mujer fácil y sin escrúpulos, siendo capaz de meter a su amante en nuestra cama era que yo golpeaba aquel hombre”.

Narrativa D: “Un día un niño llamado Felipe vio a su novia llamada Stella hablando con un amigo, Felipe se puso tan furioso que llegó y le pegó al amigo de Stella, sin dejar que le explicarán de qué hablaban y se llevó a Stella a la fuerza sin ninguna explicación. Felipe le contó a su mejor amigo Marlón, le dijo, que para él eran celos obsesivos y enfermizos, pero Felipe reaccionó de forma agresiva y no

dejó a Marlon que le explicará el punto de vista de él y le diera un consejo que le ayudará, pero Felipe estaba tan agresivo con Stella que no permitió que le dieran ninguna explicación”.

Narrativa G: “Una pareja de casados, nunca se entendieron ni dialogaron, porque cuando uno de los dos hablaban o decía o comentaba algo que no fuera del agrado del otro, discutían y jamás en ninguna ocasión se ponían de acuerdo en diferentes asuntos”.

Narrativa H: “Jacinto era un hombre ordinario, rudo y terco, que vivía solo en un pueblo y viéndose afectado por algunos problemas de salud, fue llevado por sus familiares a vivir en una gran ciudad, pero él se sentía muy inconforme con la gente que vivía allí pues era gente moderna, elegante, le molestaba el ruido del vecindario lo que hizo que se convirtiera en una persona agresiva y pues empezó a tener problemas de convivencia, ya que no era amigo de la tecnología pues no le gustaba ni el televisor ni sabía manejar el celular. Se empezó aislar de todos y todos estos problemas de comunicación y de convivencia, se convirtió en una persona rechazada por su forma de hablar, de vestir y en el conjunto nadie lo trataba ya que no permitía tampoco que lo conocieran ni hablar con él, vivió arrepentido que lo alejaron de su vida en el pueblo”.

Por último acorde a las características del estilo pasivo- agresivo se podría mencionar el siguiente caso ya que trataba de ocultar su problema en fingir que no pasaba nada y reaccionar de forma inadecuada ante el problema que está ocurriendo.

Narrativa I: “Conocí a una chica, la cual pasó por algo muy difícil, ella estaba pasando por varios problemas en su vida, tenía miedo, baja autoestima, culpabilidad, depresión y un fin de sintomatologías. Ella me contaba que comer era una de las cosas que más amaba y que lo hacía muy seguido para tratar de olvidarse de los problemas, pero el comer le generó problemas aún peores, ella me decía que después de unos meses de estar comiendo con desesperación, no se había fijado en los daños que causó a sí misma en su cuerpo, se miraba a sí misma y odiaba todo de ella”.

De acuerdo con las narrativas presentadas, se puede evidenciar las razones que fundamentan la pregunta del trabajo investigativo ¿Por qué es importante diseñar una propuesta pedagógica en comunicación asertiva basada en los procesos comunicativos y las narrativas de los estudiantes de grado noveno del colegio José Celestino Mutis? Ya que en el 100% de las narrativas no tiene en cuenta la comunicación asertiva como mecanismo de solución de conflictos y por ende se pretende potenciar esta habilidad social en los estudiantes a través de la plataforma Neo. Asimismo, en las diferentes respuestas de la encuesta se observa que hay una ausencia en un 100% de la claridad del concepto, importancia, derechos, técnicas que emergen de la comunicación asertiva.

Fundamentando este proceso descrito anteriormente se hace el análisis de las nueve narrativas sugiriendo técnicas, derechos desde la asertividad que permitan soluciones posibles a los problemas evidenciados en la escritura de los textos de los estudiantes.

Análisis de la narrativa A:

1. Problema evidenciado: Aceptar ser parte de algo indebido por presión de grupo y quedarse callada.
2. Estilo de comunicación: Pasivo, debido a que la protagonista de la historia asume una posición de no decir nada y quedarse callada por no sentirse mal y que la juzgaran por ser “aburrida y fastidiosa”.
3. Sugerencia desde la comunicación asertiva:

En esta narrativa se evidencia que se pudo optar por:

- a. Técnica “Acuerdo Asertivo” que induce a una comunicación clara y de responsabilidades conjuntas con el uso de expresar lo que sentimos sin quedarnos callados ante las situaciones que no son convenientes y que generarán problemas futuros.
- b. Técnica pregunta asertiva: Sofia podría haber dicho a Juan: Lo que tú nos propones esta mal. ¿No cuentas conmigo para este plan? ¿Lo que tú propones nos va a traer problemas?
- c. Disco Rayado: Ser contundente diciendo No quiero ir allá siendo segura y mantenerse firme en sus decisiones.
- d. Derechos asertivos
 1. Derecho a tener tus propias opiniones y creencias.
 2. Derecho a tener una opinión distinta a la mayoritaria.
 3. Derecho a negarte a una petición, a decir "no" sin sentirte culpable o egoísta.

Decir “no”

4. Tienes derecho a detenerte y pensar antes de actuar.

Reflexión de la narrativa:

Ellos aprendieron a no tomar malas decisiones y Sofia aprendió a no callar y a demostrar su opinión cuando alguien quiera tomar malas decisiones y así evitar inconvenientes y problemas. Aprender a decir No.

Análisis de la narrativa B.

1. Problema evidenciado: Intimidación, violencia física, burla, chantaje, liderazgo negativo.

2. Estilo de comunicación: Pasivo - Asertivo

3. Sugerencia desde la comunicación asertiva:

a. Técnica pregunta asertiva: Acercarse a los compañeros que ofenden y agreden y ser directos sin demostrar miedo y puntualizar las siguientes preguntas: ¿Qué le ha molestado de mi? ¿Tiene algún problema con nosotros? Si ustedes nos siguen molestando entonces vamos a hablar con el director de curso, coordinador de convivencia. Su forma de tratarnos nos molesta y no es justo con los compañeros que siempre estemos callados y nos ofendan y maltraten. No les tenemos miedo.

b. Derechos asertivos:

1. Derecho a tener tus propias opiniones, creencias a tener una opinión distinta

2. Derecho a protestar por un trato injusto

3. Derecho a cambiar lo que no satisface

4. Derecho a pedir ayuda o apoyo emocional
5. Derecho a decir “No” me interesa no quiero seguir haciendo esto.

Reflexión narrativa:

Se tuvo en cuenta soluciones asertivas ya que se tomaron acciones tales como:

- a. Busco ayuda de los directivos para comentar la situación, es decir no se quedó callado, no tuvo miedo y enfrento de forma asertiva la situación
- b. Tuvo confianza a los padres y hablo de lo que les estaba sucediendo
- c. Se capacitaron en solución de conflictos por entidades especializadas
- d. Hablaron con los estudiantes que eran lideres negativos y lograron que reflexionaran de su comportamiento y agresividad ante los demás, logrando un cambio en su forma de ser.

Análisis de la narrativa C:

1. Problema evidenciado: Desconfianza, no saber escuchar, agresividad, chismes, intolerancia.
2. Estilo de comunicación: Agresivo
3. Solución desde la asertividad:
 - a. Técnica aplazamiento asertivo: Si al recibir el mensaje se disgustó por lo que estaba escuchando y sintió que su mal genio lo iba a enfadar muchísimo y no podía controlarse, debió haber esperado a tranquilizarse, calmarse y tener la disposición de ir a hablar de forma respetuosa lo sucedido .

b. Pregunta asertiva: Y preguntar que estaba pasando muy puntualmente diciendo recibí un mensaje quiero saber ¿Quién está en la casa? ¿Qué hace ese señor aquí? y expresar directamente lo que no nos gusta, pero con respeto.

c. Y tener en cuenta las características de la escucha activa:

1. Hacer preguntas para aclarar lo sucedido
2. Evitar malosentendidos
3. Afirmar las opiniones con respeto

d. Derechos asertivos:

1. Derecho a sentir y expresar dolor
2. Derecho a ser tratado dignidad y respeto
3. Derecho a detenerte y pensar antes de actuar.

Reflexión de la narrativa:

A veces perdemos seres que amamos debido a una mala comunicación, Mi vida se ha quedado marcada para siempre por un mensaje mal expresado por eso debemos aprender a escuchar y entender nuestros diálogos, para que no haya malos entendidos como el de esta historia...

Análisis de la narrativa D

1. Problema evidenciado: Celos, falta de confianza, escucha, comunicación.

2. Estilo de comunicación: Agresivo

3. Solución desde la asertividad:

a. Técnica de pregunta asertiva, para este caso cuando Felipe actúa con agresividad, debió haberse calmado y acercarse para conocer que esta pasando y

preguntar directamente ¿De qué están hablando? ¿Porque no me llamaste? Y si somos los que cometimos el error pedir disculpas y hacer el propósito de reflexionar y concientizarnos de todas las consecuencias que se tienen por no saber comunicarnos asertivamente.

b. Escucha activa: Evitar malosentendidos, hacer preguntas para aclarar y hacer seguimiento, demostrar interés en las conversaciones y ser respetuoso.

c. Derechos asertivos:

1. Derecho a detenerse y pensar antes de actuar.

2. Tienes derecho a cometer errores. Los errores forman parte de a vida, son necesarios para el aprendizaje. No te avergüences por ellos y defiende tu derecho a cometerlos.

Reflexión de la narrativa:

En conclusión se logró proceder asertivamente, pidiendo disculpas por el mal comportamiento agresivo, escuchar las sugerencias que los demás le hicieron frente a pedir disculpas y aprender a comunicarse y escuchar y aprender a calmarse ante situaciones de mal genio.

Análisis de la narrativa E.

1. Problema evidenciado: autoestima baja, peleas, divorcio, interiorización de sentimientos de culpa, rabia.

2. Estilo de comunicación; Pasivo

3. Solución desde la asertividad:

a. Técnica pregunta asertiva: El niño debió ser directo y comunicarse con sus padres preguntándoles y haciéndoles entender que lo que ellos hacían de pelear lo estaban afectando a él y no sentir miedo en hablar y decirles que solucionaran de la mejor manera sin gritos los problemas con preguntas como: ¿Qué pueden hacer ustedes como pareja para que sus problemas no me sigan afectando? Son mis padres a los dos los quiero pero me duele verlos pelear busquemos la mejor solución para todos. Es decir comunicar lo que nos sucede y no quedarnos callados sufriendo solo en los problemas y pensando que la culpa era por el.

b. Derechos asertivos

1. Derecho a expresar críticas y a protestar por un trato injusto, pero siempre de forma respetuosa a los demás
2. Derecho a intentar cambiar lo que no te satisface. No te digas a ti mismo que no lo has intentado.
3. Derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.
4. Derecho a sentir y expresar el dolor. Todos sentimos dolor, y tienes derecho a expresarlo ante aquellas personas que son importantes para ti si lo necesitas.
5. Derecho a tener tus propias necesidades y que sean tan importantes como las de los demás.

Reflexión de la narrativa:

El caso tuvo una solución asertiva ya que acudieron a un tercero en esta situación a una psicóloga quien colaboro en establecer procesos de comunicación y establecer acuerdos entre los padres para que el joven no se viera afectado y darle

confianza para se dialogará los inconvenientes presentados. Y no suponer cosas sino ser directo y preguntar lo que esta sucediendo.

Análisis de la narrativa F

1. Problema evidenciado: Miedo, inseguridad, vergüenza, dudas.
2. Estilo de comunicacion: Pasivo
3. Solución desde la asertividad:
 - a. Técnica pregunta asertiva: El estudiante debió levantar la mano en el momento de la clase y con respeto solicitar a la docente que por favor volviera a explicar puntualmente alguna parte que no haya entendido. O preguntarle a la profesora en que momento lo podía atender para buscar un espacio y le pudiera aclarar las dudas o en que parte de internet pudiera encontrar tutoriales para lograr entender.
 - b. Derechos asertivos:
 1. Derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.
 2. Derecho a ser tratado con dignidad . Cuando sientes que no eres tratado con la dignidad y el respeto que mereces, tienes derecho a protestar por ello.
 3. Derecho a tener tus propias necesidades y que sean tan importantes como las de los demás.

Reflexión de la narrativa:

Se sugiere haber buscado los espacios para comentarle a la docente lo que no entendía y en clase cuando el/la docente pregunta si entendieron, levantar la mano y preguntar de forma respetuosa, cosas puntuales que no entendiera, ya que el perjuicio es para el estudiante si se queda callado con dudas, ya que obviamente

se afecta en la parte académica ya que esto hace que tenga calificaciones negativas y es probable que se acostumbre a quedarse con dudas y no preguntar.

Análisis de narrativa G:

1. Problema evidenciado: Peleas, comunicación escasa, falta de entendimiento, aprender a escucharse.

2. Estilo de comunicación: Agresivo

3. Solución desde la asertividad:

a. En la técnica del disco rayado la pareja debe ser consiente en no ser repetitivos en problemas que causan inconvenientes o peleas y tratar de expresar lo que se requiere de cada uno pero no entran en mayores discusiones, buscando en que tiene razón la otra persona y aceptar esta crítica pero no entran en profundizar el tema de discusión.

b. En la técnica de aplazamiento asertivo: Si la situación de pareja esta tornándose complicado y el tono de voz esta subiendo y acalorándose la discusión es mejor uno de los dos parar la situación comentar que es conveniente hablar del tema en otro momento cuando estén más calmados y puedan comunicarse con respeto y sin gritos.

c. Derechos asertivos

1. Derecho a tener tus propias opiniones y creencias. tener una opinión distinta a la mayoritaria

2. Derecho a cambiar de idea, opinión.

3. Derecho a expresar críticas y a protestar por un trato injusto, pero siempre de forma respetuosa a los demás
3. Derecho a intentar cambiar lo que no te satisface.
4. Derecho a negarte a una petición, a decir "no"

Reflexión de la narrativa:

Buscar espacios adecuados en lugares que estén las dos personas tranquilas y puedan hablar sin faltarse al respeto y parar situaciones donde se suba el tono de voz o haya palabras ofensivas, buscar hablar de un solo tema y no mezclar situaciones del pasado, evitar decir siempre eres un desastre o nunca haces nada, hacer preguntas respetuosas y llegar acuerdos asertivos.

Análisis de la narrativa H:

1. Problema evidenciado: Miedo, adaptación a lo nuevas tecnologías, soledad.
2. Estilo de comunicación: Agresivo
3. Soluciones desde la asertividad:
 - a. Técnica acuerdo asertivo: La estrategia utiliza debería ser: comentarle a Jacinto lo nuevo que iba a tener en la ciudad, ser claro frente a lo que él iba a encontrar y Jacinto debió decir lo que le disgustaba con respeto y tratar de adaptarse a los nuevos espacios o solicitar que lo dejaran en su pueblo cuando estuviera bien de salud y buscar una persona que estuviera pendiente de el o los familiares podían turnarse para visitarlo y estar pendiente de él es decir, buscar soluciones en conjunto donde las dos partes queden satisfechas con el acuerdo.
 - b. Derechos asertivos

1. Derecho a tener tus propias opiniones y creencias.
2. Derecho a expresar críticas y a protestar por un trato injusto, pero siempre de forma respetuosa a los demás
3. Derecho a experimentar y expresar tus propios sentimientos, así como a ser su único juez
4. Derecho a detenerte y pensar antes de actuar.

Reflexión de la narrativa:

En esta situación es conocer las necesidades de cada persona y expresar lo que se requiere, llegando a acuerdos asertivos donde las partes queden conformes con la solución.

Análisis de la narrativa I:

1. Problema evidenciado: Bulimia, anorexia, depresión, baja autoestima.
2. Estilo de comunicación: Pasivo
3. Sugerencias desde la asertividad:
 - a. Acuerdo asertivo, ante una situación problemática que nos afecta la salud es importante que la niña no se quedara callada y comentara lo que le esta pasando y que la situación de discordias y peleas la estaba afectando en su salud y llegar acuerdos con los padres para hacerlos conscientes que los problemas de los adultos afectan a los hijos.
 - b. En la pregunta asertiva los padres deben estar más al pendiente de sus hijos preguntan qué sucede ante cambios repentinos de ánimo, hábitos de alimentación, preguntar en forma directa: ¿Qué te esta pasando? ¿Porque te estas volviendo

malgeniada? O ¿porque estas siempre tan callada? Te hemos visto ultimamente muy cambiada.

c. Derechos asertivos:

1. Derecho a sentir y expresar el dolor. Todos sentimos dolor, y tienes derecho a expresarlo ante aquellas personas que son importantes para ti si lo necesitas.
2. Derecho a ser tratado con dignidad . Cuando sientes que no eres tratado con la dignidad y el respeto que mereces, tienes derecho a protestar por ello.
3. Derecho a intentar cambiar lo que no te satisface.
4. Derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.

Reflexión de la narrativa:

La situación termino en una solución asertiva donde buscaron ayuda de un profesional que lograra escuchar las inconformidades de la niña y de los padres y lograr acuerdos para todos que permitan una sana convivencia al interior del hogar. Y ayudar a la niña a no buscar soluciones facilistas que lo que hacen es empeorar los problemas como grupos de whatsapp para cosas negativas o atentar contra la vida y salud de cada uno.

En la segunda categoría sobre las soluciones a los problemas de comunicación presentados en las diferentes narrativas se puede evidenciar que las técnicas, derechos y características de la escucha activa son primordiales como estrategias en la solución de los conflictos dados a conocer en las narrativas. Por tal razón en los

anexos Tabla B2, se incluye las sugerencias de las posibles técnicas, derechos y respuestas a los inconvenientes presentados.

Aportes pedagógicos

Es oportuno resaltar la cartilla digital “Comunícate Mutis Asertivamente” es un documento escrito donde se tiene en cuenta aspectos importantes en el conocimiento de la comunicación asertiva, en cuanto a su concepto, frases, técnicas, derechos, adicional se presenta las narrativas de los estudiantes que participaron en la escritura de problemas en comunicación adaptada con dibujos inéditos. Todo lo anterior quedó expuesto en la plataforma Neo como recurso didáctico para el uso de todos los docentes en el momento oportuno que se organice en direcciones de curso la planeación del tema con actividades propuestas, ver anexo (tabla No. 3) que permite a los docentes el uso de la cartilla y una serie de posibles dinámicas potenciando en los estudiantes una de las competencias que el colegio tiene establecidas para fortalecer la formación en los adolescentes y consecuentemente apoyar el adecuado proceso comunicativo y las habilidades para la vida.

Conclusiones

La comunicación asertiva es uno de los elementos fundamentales que se contemplan como una de las habilidades para la vida en los adolescentes, ya que permite construir relaciones interpersonales positivas y encaminadas al diálogo y la comprensión de los procesos comunicativos de forma que la cartilla propuesta “Comunícate Mutis Asertivamente”, permita al estudiante interesarse hacia este estilo de comunicación e implemente en sus prácticas diarias técnicas, derechos, frases asertivas como estrategias de solución de conflictos y mejore las relaciones personales en torno a una comunicación clara, directa, y enmarcada en el respeto para sí mismo y para los demás.

Ahora bien, desde el inicio de la investigación se pensó en abordar este tema debido al desconocimiento en su fundamentación teórica y práctica en la mayoría de los estudiantes de grado noveno, lo cual se referencio en la encuesta realizada y que en los resultados obtenidos era evidente el desconocimiento y la interpretación adecuada de este tema, lo cual permitió delimitar el objetivo de la investigación y proponer estrategias pedagógicas para mejorar dicha situación.

Con relación al objetivo general se logró cumplir el diseño de la propuesta pedagógica incluyendo las narrativas de los estudiantes de grado noveno que participaron y como también el aporte en sugerencias en cuanto a derechos y técnicas asertivas, sugiriendo el uso en sus prácticas de comunicación que a diario se tienen para mejorar las relaciones interpersonales.

Es por ello, que la propuesta pedagógica diseñada incluyó, a partir de la información analizada de la encuesta inicial sobre conocimientos previos, una

explicación sobre las frases, derechos y técnicas asertivas que se deben tener en cuenta en las prácticas de comunicación que a diario se tienen para mejorar las relaciones interpersonales. Luego se comprendieron las prácticas comunicativas en los estudiantes de grado noveno y sus problemáticas analizando cada una de las narrativas y proponiendo técnicas y uso de los derechos que hubiesen podido aplicar para solucionar de mejor forma el problema en comunicación. Lo cual se evidenciará la inclusión de los aportes de los estudiantes en la cartilla digital.

Como también, al realizar la encuesta se logra identificar las percepciones en comunicación de los jóvenes de grado noveno, inicialmente se indica la manera como se comunican con otras personas en mayor frecuencia está el uso del whatsapp, los temas que prevalecen son con relación a situaciones familiares, entretenimiento. La mayor ventaja que escogieron fue la comunicación permite ser sociable, interactuar y tener distintos conocimientos. En los problemas que comúnmente se presenta relacionado con este tema, es permanecer callados, no decir nada, no aceptar críticas constructivas, perder el control de la conversación. De este modo, las consecuencias de estos inconvenientes son culpa, mal genio, tristeza, aislamiento. En la forma como que se puede mejorar el proceso comunicativo, la mayoría de los estudiantes escogen aprender a escuchar, usar palabras respetuosas, buscar el momento y lugar oportuno. Con relación sí conocían el concepto de comunicación asertiva se menciona en su mayoría de respuestas que no saben, entonces evidentemente se dan razones hacia la importancia del diseño de la cartilla digital que promueva y motive el acercamiento

hacia la asertividad como mecanismo de ayuda en la mejora de las relaciones personales e interpersonales.

En atención a ello se pensó teniendo en cuenta la eventualidad de la pandemia en salud del año 2020, la cual obligo a las instituciones educativas del país a implementar plataformas educativas digitales que permitirán la enseñanza en la virtualidad, el colegio José Celestino Mutis inicio el proceso de la enseñanza virtual con la plataforma Neo, es por ello que la propuesta pedagógica nombrada estará a disposición de la comunidad educativa en esta plataforma como herramienta de trabajo para docentes y conocimiento de los estudiantes, lo cual permitirá el abordaje y profundización para posteriores direcciones de curso.

Limitaciones

En lo concerniente a las limitaciones encontradas durante el desarrollo de la investigación, y en virtud de la emergente situación de pandemia, la forma de enseñanza presencial cambia hacia la virtualidad, por tal razón, se señalan algunas dificultades que se tuvieron durante el desarrollo del trabajo de investigación. En primera instancia el proceso fue virtual, lo cual junto con el poco tiempo de conocer a la población objetivo en la presencialidad, hicieron que la recolección de información no fuera la esperada ya que al solicitar la escritura de las narrativas y la encuesta solo 27 estudiantes en total participaron de este proceso, siendo aproximadamente 130 estudiantes de todos los grados novenos. Es importante evidenciar que los estudiantes a través de los mensajes por Whatsapp expresaban las dificultades de conexión a internet por razones económicas, o porque sus

residencias se encontraban en zonas rurales fuera de la red de internet. Por tal razón, fueron pocos los estudiantes que tenían datos para estar pendientes de lo que se enviaba vía digital.

En segunda instancia la nueva forma de enseñanza virtual a través de la plataforma Neo y de la recarga de trabajo para los docentes y estudiantes fue generando estrés y poca disposición en la mayoría de la comunidad educativa por el exceso de actividades a realizar en la virtualidad, lo cual se evidenciaba en las reuniones con los docentes y en la comunicación por Whatsapp con los estudiantes. Por ello se optó por posponer para el año 2021 del primer semestre el almacenamiento del contenido web de la cartilla digital, ya que hay un mayor conocimiento y destreza en el manejo de la plataforma y las actividades asignadas se han reducido.

Por último, se notó poca motivación de los estudiantes en expresar sus propios inconvenientes en comunicación o de conocidos, en lo observado en la presencialidad se evidenció que falta énfasis en escritura de situaciones reales, el estudiante genera pereza para redactar, escribir y esto es evidente cuando se solicita algún trabajo de esta naturaleza, son muy poco dados a la escritura, acorde a lo escuchado por ellos mismos les gusta más lo digital, lo rápido e inmediato.

Recomendaciones

Se sugiere en primer lugar, la organización de direcciones de curso a partir de diferentes temas que se logren acordar con los docentes y orientadora para que se generen estrategias de cómo llevar el registro de cada tema planeado, a partir de un cuaderno por estudiante. Al igual que apropiar al estudiante de la cartilla digital impresa o en forma digital cuando se programe el tema de comunicación asertiva como material de trabajo que promueva la aplicación de las siguientes actividades que se sugieren en la tabla 3 (Actividades propuestas en comunicación asertiva, ver anexo).

En la actividades mencionadas como posibles estrategias para el afianzamiento en comunicación asertiva que permitan a través de las direcciones de curso orientar estos proceso formativos, las cuales previamente serán revisadas por la orientación escolar y la socialización con los docentes sobre la conceptualización y manejo de la cartilla digital, que también deberán estar capacitados en el tema y de esta manera apoyar la aplicación de las diferentes propuestas del anexo 3, una de ellas se sugiere la implementación del test virtual en comunicación asertiva como es: “Test de asertividad de Rathus”, que se encuentra disponible de forma gratuita en la página Psicoactiva Mujer Hoy. La cual visibiliza treinta ítems que dan varias opciones para responder según la forma de pensar y actuar frente a las situaciones que menciona el test, teniendo en cuenta los estudios del Dr. Spencer A. Rathus, quien mencionó la siguiente frase “Recuerde su objetivo no es convertirse en una persona agresiva egocéntrica,

porque la asertividad no es eso, simplemente disfrute de sus relaciones sociales y evite que otros se aprovechen de usted” (como se cita en Sabater, 2020, párr. 5)

Se recomienda tener en cuenta la cartilla digital para ofrecer una capacitación en el tema de comunicación asertiva a los docentes, con un profesional de apoyo, y de esta forma fortalecer los procesos de acompañamiento con los estudiantes en todos los grados desde la dirección de curso.

De igual forma, se sugiere apoyar los procesos de la escuela de padres con la cartilla digital, con el fin de concientizar a los padres de familia, cuidadores y estudiantes en la importancia de la comunicación asertiva en sus relaciones interpersonales.

Además, este material pedagógico sirve para evidenciar el trabajo que están realizando los mismos estudiantes en pro del reconocimiento de las dificultades en la comunicación y sus posibles soluciones de acuerdos con los derechos y las técnicas aprendidas. Se sugiere al área de humanidades para que haga parte del plan lector institucional ya que es una motivación para la lectura y la escritura, reconociendo la participación de los propios estudiantes en temas de su contexto cercano.

Referencias bibliográficas

- Aranda, I. (2015). Curiositá RH. Teoría U: Liderar desde el futuro a medida que emerge. <https://curiositarh.wordpress.com/2018/02/09/teoria-u-liderar-desde-el-futuro-a-medida-que-emerge/>.
- Aranda, O, Lino, N. & Martínez, A. (2017). Evaluación de La Plataforma Virtual Neo. Revista Científica Orbis Cognita, 1(1), 49-65. https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/download/896/762/
- Arango, Z. Rodríguez, A, Benavides, M. & Ubaque, L. (2016). Los axiomas de la comunicación humana en Paul Watzlawick, Janet Beavin, Don Jackson y su relación con la Terapia Familiar Sistémica. Revista Fundación Universitaria Luis Amigó, 3(1), 33-50. <https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RFunlam/article/download/1887/1500>
- Ayala, D. (2013). Un modelo de comunicación virtual. Revista Comunicación y cultura. (12), 1-8. <https://www.utp.edu.co/educacion/raton/documents/modelo1.pdf>
- Bellver, E. (21 de febrero 2020). La escucha activa: características y técnicas para practicarla. <https://depsicologia.com/la-escucha-activa/>
- Castanyer, O. (2010). La asertividad expresión de una sana autoestima. Desclée de Brouwer. <https://psicocarlha.com/wp-content/uploads/2020/06/asertividad-autoestima-1.pdf>

Colegio José Celestino Mutis. (2020). Institución educativa. José Celestino Mutis. Misión. <https://iemutisfusagasuga.wixsite.com/mutis>

Coromac, M. (2014). Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula. [Trabajo de Maestría, Universidad Landívar]. Repositorio Institucional.

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/67/Coromac-Maria.pdf>

Corrales, A. Quijano N &Góngora, E. (Abril 2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. un programa para desarrollar habilidades para la vida Enseñanza e Investigación en Psicología, 22 (1). 58-65.

<https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>

Fundacion Gizagune. (2018, 17 de abril). 4 estilos de comunicación ante el conflicto. <https://www.fundaciongizagune.net/estilos-comunicacion-en-el-conflicto/>.

Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid. (2012). Manual de comunicación para investigadores. [Diapositiva PowerPoint].

<http://fuam.es/wp-content/uploads/2012/10/INTRODUCCION.-La-Comunicacion.-Principios-y-procesos.pdf>

Gaeta, L. & Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. Enseñanza e Investigación en Psicología, (14) 2, 403-425.

<https://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>.

Guerri, M. (s.f.). PsicoActiva, mujerhoy, <https://www.p psicoactiva.com/test/test-de-asertividad-de-rathus.htm>

Gutierrez, L. (2017). Comunicación asertiva: análisis bibliográfico de las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva. [Trabajo de grado, Universidad Francisco José de Caldas]. Repositorio Institucional.

<https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/12970>

Macias, E. & Camargo, G. (2013). Revisión Bibliográfica: Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. [Trabajo de Especialización, Universidad Minuto de Dios]. Repositorio Institucional.

<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/2852>

Martínez, V. (2014). Habilidades para la Vida: una propuesta de formación humana. Itinerario Educativo, 28 (63), 1-29.

<https://revistas.usb.edu.co/index.php/Itinerario/article/view/1488>

Menendez, M. (2018, 23 de octubre). Tipos de comunicación asertiva.

Psicología de la comunicación. <https://www.psicologia-online.com/tipos-de-comunicacion-asertiva-4168.html>.

Lorenzo, V. (2015). Propuesta de un programa de intervención para la mejora de las habilidades sociales en adolescentes. [Tesis de Maestría, Universidad Jaime I]. Repositorio Institucional.

http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/142985/TFM_2014_reolidV.pdf?sequence=1

Psicòlegs Respira. (s.f). Los 3 Estilos de Comunicación.

<https://respirapsicòlegs.com/los-3-estilos-de-comunicacion/>

Kliquers. (2021). Estilos de comunicación.

<https://kliquers.org/padres/articulos/asertividad/estilos-de-comunicacion/#:~:text=El%20modelo%20m%C3%A1s%20extendido%20para,de%20mayor%20agresividad%2C%20el%20Agresivo.>

Pujol, L. (2004). La conducta asertiva como habilidad social. 1-5.

[https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41#:~:text=Se%20define%20asertividad%20como%20la,los%20derechos%20de%20los%20dem%C3%A1s.)

[59bd972cce41#:~:text=Se%20define%20asertividad%20como%20la,los%20derechos%20de%20los%20dem%C3%A1s.](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41#:~:text=Se%20define%20asertividad%20como%20la,los%20derechos%20de%20los%20dem%C3%A1s.)

Pujol, L. (2017). Comunicando siempre comunicando. R.E.D.S. (11), 44-49.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6318061.pdf>

Quintero, M. (Septiembre 11 de 2020). Ciclo de habilidades relacionales - Taller : Comunicación interpersonal. [Página de Facebook]. Recuperado octubre 12, 2020.

[https://www.facebook.com/watch/live/?v=323692935574960&ref=watch_pearmlink%20Ciclo%20de%20habilidades%20relacionales%20-%20Taller%20%3A%20Comunicaci%C3%B3n%20interpersonal](https://www.facebook.com/watch/live/?v=323692935574960&ref=watch_permalink%20Ciclo%20de%20habilidades%20relacionales%20-%20Taller%20%3A%20Comunicaci%C3%B3n%20interpersonal)

Quintero, L. (2018). Dinámicas de la interacción social vinculada a la conflictividad escolar entre estudiantes, pertenecientes a una institución educativa del Valle del Cauca, Colombia. [Trabajo de Maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD]. Repositorio

Institucional.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21447/16213129.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera, D. (2016). Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar. [Trabajo de Maestría, Universidad Libre]. Repositorio Institucional.

<http://hdl.handle.net/10901/9585>

Sabater, V. (20 de enero 2020). La menteesmaravillosa.

<https://lamenteesmaravillosa.com/test-de-asertividad-de-rathus/>

Sampieri, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación.

Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Santos, D. (2012). Fundamentos de la comunicación. Red tercer milenio.

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Fundamentos_de_comunicacion.pdf

Serrano, M. (2007). Evolución e historia en el desarrollo de la comunicación humana. Extraído de Teoría de la comunicación. La comunicación, la vida y la sociedad

http://novella.mhhe.com/sites/8448156099/information_center_view0/ ISBN : 978-84481-5609.

Smith, M. (2020). Cuando digo “No” no me siento culpable. Trivillos.

<https://leerlibrosonline.net/cuando-digo-no-me-siento-culpable/>

Soler, A. (2013, Abril 09). Centro de Psicología Alberto Soler. Los derechos asertivos. <https://www.albertosoler.es/wp-content/uploads/2014/04/Los-derechos-asertivos.pdf>

Torres, A. (s.f) . Los tres estilos de la comunicación y cómo reconocerlos. <https://psicologiaymente.com/social/estilos-comunicacion>.

Universidad Compensar. (2020). Comunicación asertiva.

<https://unicompensar.clap.training/ClapWeb/login.xhtml>

Vanegas, A. (Febrero 19 de 2018). Diseño de investigación cualitativa.

<https://cualitativadotblog.wordpress.com/2018/02/19/disenio-narrativo/>

Velasco, P. (16 de Febrero, 2017). Desarrollo Humano-S.a. de C.v.

Comunicacion asertiva.

<https://sites.google.com/site/desarrollohumanoproansadecv/semana-2/-comunicacion-asertiva>)

