

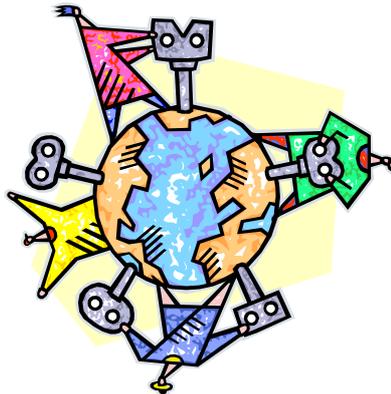


***Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología***

***Maestría en Psicopedagogía***

***Seminario de Investigación en Psicopedagogía***

*Los beneficios y la importancia del uso de técnicas para la  
Comunicación Asertiva en niños (as) preadolescentes con edades entre los  
diez y los catorce años, en sectores específicos de las provincias de Heredia y  
Alajuela, durante el mes de Julio del año 2008*



Profesora

**Eugenia Rodriguez**

Estudiantes:

**Brenda Armstrong**

**Patricia Ramírez**

**Agosto-2008**

## **Tema**

Los beneficios y la importancia del uso de técnicas para la Comunicación Asertiva en niños (as) preadolescentes con edades entre los diez y los catorce años, en sectores específicos de las provincias de Heredia y Alajuela, durante el mes de Julio del año 2008.

# **I Capítulo**

## **Introducción**

## 1.1 Antecedentes

Las relaciones sociales constituyen una parte fundamental en la vida de las personas, puesto que de la interacción con otros podemos desarrollarnos con éxito en los diferentes campos, con los cuales convivimos, a saber: familiar, social, laboral, estudiantil, entre otros.

Uno de los puntos medulares en las relaciones sociales, sin lugar a dudas, es la comunicación.

Una buena comunicación permite expresarse y darse a entender, así como comprender las necesidades e intereses de quienes nos rodean, por lo tanto, conocer y aplicar estrategias de comunicación asertiva permite respetar las particularidades de los demás, así como propicia que se nos respete a nosotros mismos.

Durante la preadolescencia, generalmente, se presentan ciertos conflictos que dificultan las relaciones sociales. Los cambios que conlleva esta etapa, así como las dificultades que éstos generan, los expresa Papalia (1999), de la siguiente manera:

En esta época los adolescentes se muestran vacilantes, como los pájaros en las primeras tentativas de vuelo al tratar de abandonar el nido; se rebelan contra los lazos que los unen a las generaciones de los mayores y sienten que los padres son un obstáculo antes que una ayuda. Aunque los adolescentes creen que sus amigos son compañeros en la lucha por la independencia, recurren a los padres para que los guíen en asuntos importantes y les brinden ayuda emocional. (p. 408)

De esta manera, se puede percibir cómo la adolescencia y preadolescencia se pudiesen llegar a constituir en épocas de confusiones, en las que los muchachos tienden a presentar dificultades para identificar y comunicar sus necesidades y sentimientos, así como lograr comprender a los demás, especialmente a los adultos. Por ello, en estas etapas, grandes conflictos en las relaciones con sus padres, profesores, compañeros y personas que los rodean.

Con el fin de mitigar las dificultades en la comunicación que suelen presentar los preadolescentes, se pretende presentar algunas técnicas de comunicación asertiva que pueden utilizar los jóvenes en sus relaciones personales.

Naranjo (2008) propone que la importancia de las técnicas asertivas reside en la trascendencia que éstas tienen en el modo de vida de las personas, al afirmar que “Las teorías de la conducta que proponen las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos”. (p. 3)

De la misma, Naranjo (2208) cita a Güell y Muñoz (2000), quienes hablan de casos concretos:

Las experiencias de seguimiento de casos clínicos en los que se ha empleado el entrenamiento asertivo con éxito, confirman una mejora en las relaciones sociales. Indican además que uno de los componentes de tipo ético que se presupone en la actitud asertiva es que ninguna persona tiene derecho de aprovecharse de las demás. Asimismo, en la autoafirmación se parte del concepto de igualdad entre las personas y del derecho de cada una a manifestar las opiniones propias (p.2).

Se detalla que el entrenamiento en habilidades de comunicación asertiva puede llegar a ser una herramienta efectiva para mejorar las dificultades de interacción social y comunicación que se presentan en la etapa de la preadolescencia.

## 1.2 Justificación

El presente proyecto llamado “Manual de Técnicas para la Comunicación Asertiva dirigido específicamente a chicos y chicas entre los 10 y los 14 años de edad (preadolescentes)”, es un proyecto que pretende funcionar como herramienta para familiarizar, fomentar y fortalecer las habilidades comunicativas de los jóvenes, para que ellos, en su realidad actual y en los años por venir, sean capaces de expresar en forma clara y precisa, sus pensamientos, opiniones y sentimientos, y, que de igual forma, sean capaces de llevar a cabo la escucha activa de los pensamientos, opiniones y sentimientos de los demás, manteniendo así una comunicación lineal y asertiva.

Robert Alberti y Michael Emmons (1995) definen asertividad como:

Un comportamiento que promueve la igualdad en las relaciones humanas, capacitándonos para actuar en nuestro propio interés, para defendernos sin ansiedad, para expresar nuestros sentimientos honesta y confortablemente, para ejercer nuestros derechos personales sin menoscabar los de los demás. (P. 22)

En nuestra sociedad se carece de una comunicación real. Día a día somos testigos de riñas, discusiones y actos violentos entre dos o más personas; la raíz o fuente de este problema es la cadencia de nuestros ciudadanos de hacerse oír y de lograr escuchar, lo que realmente se desea expresar. Esta situación se presenta en todos los sectores de nuestro país (rural y urbano), en todos los estatus sociales, entre los más privilegiados y los menos privilegiados, G. Romero Ortiz (comunicación personal, abril 27, 2007).

Ser asertivo tiene que ver con ser sincero con nosotros mismos, por medio del conocimiento de nuestros deseos y sentimientos, comprendiendo que estos tienen una cabida en los otros, y enfocándose en la capacidad de llevar estos sentimientos a lo concreto, sabiendo expresar y defender lo que se valore como justo.

Sí los chicos y chicas desde temprana edad (preadolescencia), tuviesen un primer contacto con técnicas o estrategias que les sirva como base para poner en práctica una comunicación fluida y asertiva; se beneficiarían en todos los ámbitos de su vida, es decir, en el ámbito académico, permitiendo un mayor entendimiento con sus profesores y compañeros de clase, en el ámbito familiar, fortalece la comunicación con sus padres y hermanos, y por supuesto, el ámbito comunal, porque logra un mayor grado de socialización con sus amigos, jóvenes y adultos de su comunidad.

### **1.3 Problema**

¿Cuáles son los beneficios y la importancia del uso de técnicas para la Comunicación Asertiva en treinta y un niños (as) preadolescentes con edades entre los diez y los catorce años, en sectores específicos de las provincias de Heredia y Alajuela, durante el mes de julio del año 2008?

### **1.4 Objetivos**

#### **Objetivos Generales**

- Evaluar los beneficios que conlleva el uso de técnicas de Comunicación Asertiva en los preadolescentes.
- Analizar la importancia que tiene el uso de técnicas de Comunicación Asertiva en los preadolescentes, específicamente en su vida personal, familiar y social.

## **Objetivos específicos**

- Especificar los beneficios y la importancia del uso de técnicas para la Comunicación Asertiva en treinta y un niños (as) preadolescentes con edades entre los diez y los catorce años, en sectores específicos de las provincias de Heredia y Alajuela, durante el mes de julio del año 2008
- Proponer técnicas y actividades que permitan a los preadolescentes desarrollar habilidades para poner en práctica la comunicación asertiva en su vida cotidiana.
- Diseñar técnicas que les permitan a los preadolescentes poner en práctica la Comunicación Asertiva en su vida cotidiana.

## **1.5 Alcances**

Este proyecto de investigación permitió recopilar y analizar información importante sobre el proceso de desarrollo de las habilidades comunicativas de los preadolescentes.

La información obtenida fue valorada; mediante ello se logró determinar diferentes actividades y momentos en los cuales los jóvenes de esas edades, disfrutaban de la interacción con otras personas.

Esta investigación logra establecer relación entre los chicos (as) preadolescentes, y sus formas de sentir y pensar cuando tienen que llevar a cabo tareas como el expresarse públicamente, ya sea ante desconocidos como hasta sus propios compañeros de clase.

Por medio de los resultados obtenidos, se logró postular con mayor detalle y eficacia, las posibles herramientas de apoyo (técnicas y estrategias para la

Comunicación Asertiva), con las que pueden contar los preadolescentes cuando se relacionan con los demás.

## **1.6 Limitaciones**

En este proyecto se presentaron varios factores limitantes tales como:

- **Factor tiempo:** el desarrollo de la investigación, recopilación, análisis de la información y el planteamiento de estrategias y técnicas a partir de los resultados, son fases que requieren calidad y cantidad en tiempo. Al llevar a cabo el proyecto en escasos cuatro meses, tiende a generalizar conceptos y características en lugar de detallarlas.
- **La muestra:** como efecto del factor tiempo, este proyecto trabajó con una muestra pequeña y con dos diferentes localidades, lo cual genera un margen de error superior al que se hubiese generado con una muestra más grande y en una sola localización.
- **Tipo de investigación:** al ser este proyecto una investigación de tipo exploratorio/ descriptiva, la disponibilidad bibliográfica fue limitada, ya que son pocos los autores que han trabajado en detalle el tema seleccionado.

# **II Capítulo**

## **Marco Teórico**

# COMUNICACIÓN ASERTIVA

## Concepto y características

Las personas nos comunicamos de manera asertiva cuando expresamos nuestros pensamientos, sentimientos y necesidades, de manera firme y segura, pero evitando agredir a los otros o dejando que se aprovechen de nosotros.

Con este tipo de comunicación, se consigue que nuestras opiniones, sentimientos y necesidades sean conocidas por nuestros interlocutores, a la vez, que son tenidas en cuenta y valoradas socialmente. A la vez, podemos escuchar con cortesía y respeto las opiniones de otros, ya que se consideran igualmente válidas que las propias. Con ello conseguimos sentirnos mejor con nosotros mismos.

La asertividad es la capacidad de expresar desacuerdos, sentimientos, emociones, opiniones, ya sean positivos o negativos con el fin de hacer validar nuestros derechos personales, sin que se violen los derechos de los demás.

Naranjo (2008) afirma que la asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. (p.3)

Esta afirmación conduce a afirmar que mediante un entrenamiento en habilidades sociales es posible mejorar las técnicas asertivas en el comportamiento de las personas.

La autoafirmación o asertividad, como lo define De Mezerville (2004), es la libertad de ser uno mismo y poder tomar decisiones para conducirse con autonomía y madurez. (p. 41)

Un autor contemporáneo que se ha dedicado a brindarnos material didáctico y práctico acerca de cómo mejorar nuestro nivel de comunicación, es el

Dr. Manuel J. Smith y para efectos de este manual, trabajará con su obra: **“Cuando Digo que no me Siento Culpable”**.

El Dr. Smith plantea que tanto en nuestra vida profesional como en la social y familiar, todos tenemos una constante necesidad de relacionarnos con otras personas. Unas relaciones que a veces se convierten en una tortura, como cuando sentimos que manipulan nuestra voluntad para plegarla a sus proyectos y aun sabiéndolo, somos incapaces de negarnos.

A lo largo de los once capítulos que conforman el libro, el Dr. Smith nos da la posibilidad de plantearnos formas, tácticas o técnicas para mejorar la comunicación y cómo hacer que esta trabaje para nosotros.

Su formación en la psicología experimental y sus extensas investigaciones, le asignan al Dr. Smith, la autoridad para desarrollar el tema y además, para sugerir diferentes métodos que se pueden utilizar en el día a día, con nuestras parejas, vecinos, familiares y amigos, para implementar nuestras habilidades comunicativas.

Su obra ha sido traducida a diferentes idiomas y es utilizada por profesionales de diferentes áreas, para revolucionar la forma en que hasta ahora estamos acostumbrados a tolerar muchas palabras de otros que a veces nos hieren y de igual forma, palabras expresadas por nosotros mismos que hieren a otros.

El Dr. Smith enseña a lidiar con la culpa y la manipulación, también cómo cambiar o sustituirlas por la asertividad.

### **¿Qué implica ser asertivo?**

- ⇒ **Tener una comunicación intrapersonal muy efectiva consigo mismo:**  
Ser conscientes de nuestros pensamientos, sentimientos, motivaciones, necesidades y deseos sin juzgarlos, administrar nuestras emociones y asumir la situación de manera responsable.

- ⇒ **Encontrar el valor que se tiene por quien se es.** La conciencia de ser tan importantes como cualquier otra persona en este planeta; no más importantes, pero tampoco menos, ni el mejor ni el peor, es decir, todos igual de importantes. Es administrar nuestras emociones y asumir la situación de manera responsable.
- ⇒ **Saberse y sentirse bien por los talentos recibidos y por las cualidades desarrolladas.** Es reconocer que nuestra inteligencia es suficiente para valorar nuestras situaciones, y tomar decisiones sin necesidad de la aprobación de otros.
- ⇒ **Haber aprendido a reconocerse.** Esto representa tener una imagen positiva de sí misma(o) y un sentimiento positivo, que se han logrado a través de un aprendizaje continuo. Idealmente, el ser asertivos debería llevarnos a trabajar conscientemente hacia una solución de "Ganar – Ganar", esto significa asegurarnos que todas las partes involucradas encuentren satisfacción a sus necesidades tanto como sea posible.
- ⇒ **Es un sentido de igualdad fundamental en todo.** Es la disposición a sintonizarnos con la experiencia de otros sin saltar a conclusiones, ni juicios acerca de ellos o nosotros, desarrollar la habilidad de aplicar el raciocinio derivado de la experiencia para tomar decisiones responsables y beneficiosas.
- ⇒ **Es la disposición de lograr lo que deseamos manteniéndonos conscientes.** Los resultados dependen de muchos factores, sin embargo es válido mantenernos flexibles al elegir y si es necesario permitirnos cambiar de opinión.
- ⇒ **Es asumir riesgos calculados.** Sin evadir la realidad, aceptar que existen situaciones más allá de nuestro control y mantenernos confiados que al permanecer centrados en aquellas que sí podemos influenciar, la mayoría de nuestras necesidades serán satisfechas.

⇒ **La asertividad es innata y aprendida.** En el camino hacia la asertividad, puede convertirse en un aprendizaje, un proceso nuevo de descubrimiento de las potencialidades que se tienen en una relación consigo mismo es un comportamiento aprendido. Si corremos con la suerte de contar con buenos modelos de personas asertivas durante nuestra infancia, será natural para nosotros desarrollar ese hábito, de otra manera posiblemente nos encontremos en la situación de desear cultivarlo.

Naranjo (2008), cita a Riso (2002), quien se refiere a algunos indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad, entre los que se encuentran: mirar a los ojos mientras se habla, controlar el volumen de la voz, modular y entonar la voz, mantener fluidez verbal, mantener una postura que comunique nuestras intenciones, cuidar los gestos que utilizamos al comunicarnos y asegurarnos de que el contenido verbal del mensaje es el que en realidad queremos externar.

Tradicionalmente los hombres y a las mujeres tienen la orientación social de formas diferentes. En ocasiones, es socialmente aceptable para los hombres ser agresivos, mientras que se espera que las mujeres sean pasivas y sumisas, no obstante, en la actualidad la realidad es otra. Algunas mujeres al intentar romper el "molde" sumiso con el que la sociedad pretende "etiquetarlas" frecuentemente creen que la única manera de hacerlo es adoptando la postura diametralmente opuesta, la de la agresividad, al mismo tiempo que reconocen que el comportamiento agresivo es poco femenino. En este momento, consideran ser asertivas, lo cual, a diferencia de la agresividad, si es compatible con la feminidad. Podemos decir que el primer paso hacia la asertividad se genera en la relación del ser humano consigo mismo.

Algunas personas evitan ser asertivas, porque temen desagradar a otros y no ser aceptados por esto, sin embargo, aunque se podría evitar una desavenencia inmediata al evitar ser asertivos, a la larga, podría lastimarse la relación. Esto también podría suceder si evita hacer valer sus derechos y permite que se aprovechen de usted una y otra vez.

Algunas personas encuentran dificultad en ser asertivas por actitudes negativas aprendidas durante la infancia, en esos casos ayuda concentrarse en lo positivo en nosotros, en los demás y en la situación. Es necesario comenzar a expresar lo que le agrada de sus amigos y familia y pronto le devolverán los elogios.

De Mézerville (2004), cita a Herbert Fensterheim, quien propone la psicología de la asertividad, y caracteriza a la persona realmente asertiva de la siguiente manera:

1. Se siente libre para manifestarse. Mediante palabras y actos hace esta declaración: "Este soy yo. Esto es lo que yo pienso, siento y quiero".
2. Puede comunicarse con personas de todos los niveles, y esta comunicación es siempre directa, franca y adecuada.
3. Tiene una orientación activa en la vida... En contraste con la persona pasiva, que aguarda a que las cosas sucedan, intenta hacer que sucedan las cosas.
4. Actúa de modo que juzga respetable, de manera que ya sea que gane, pierda o empate, conserva su respeto propio.

### **Etapas de la conducta asertiva**

1. Describa la conducta: "Cuando estoy hablando contigo y no me pones atención."
2. Expresa sus sentimientos: "*Yo me siento mal, pienso que no te interesa lo que te estoy comentando.*" En vez de "*Tú eres*". El enfoque se encuentra en la parte "*Yo siento*", "*Yo quiero*" de la exposición. Al expresar rabia es frecuente tender a acusar a la otra persona, exagerar e involucrarse con las emociones. El emplear esta técnica permite enfocarnos constructivamente en nosotros mismos y estar claros con respecto a nuestros propios sentimientos.

3. Cree empatía: “*Entiendo que estás muy presionado por los exámenes.*”
4. Negocie un cambio: “*Sin embargo quiero que tú me pongas atención cuando te hablo.*”
5. Informe las consecuencias: “*Porque si no lo haces, yo prefiero que no vengas a visitarme.*”

### **Técnicas para la conducta asertiva**

Para ayudarnos a ser asertivos es importante tener una visión positiva de la vida, un sentido de nuestro valor como seres únicos, tener claros nuestros derechos y responsabilidades, resulta útil expresarle algo positivo a cada persona con quien trate en el día, aunque sean sólo pequeños detalles, recuerde que estos pueden hacer grandes diferencias.

Stephen R. Covey, en su libro: “7 hábitos de la gente altamente efectiva”, señala que el primer hábito es ser *proactivo*. Esto implica comportarse según su decisión consciente, basado en sus valores, no en las condiciones en las que se encuentra, ni en la forma como fue creado, ni en su carga genética. Covey (1989), señala:

Una personas proactiva es guiada por sus propios valores, a diferencia de la persona reactiva, quien entrega el control sobre sus decisiones, dejando que el comportamiento y las opiniones de los demás le digan cómo se debe sentir.

Una vez que entienda esta diferencia, le quedará claro por qué nadie le puede hacer sentir mal a menos que usted se lo permita. (p.34,35)

Hacer una lista de las cosas que más nos gustan de nuestro trabajo y del hogar es una buena idea para comenzar a entrenarnos para ver lo positivo de cada situación. Una vez terminada esa lista, elabore otra con sus mejores atributos personales, esto le permitirá mantener una perspectiva clara, cuando surjan situaciones que le brinden la oportunidad de actuar asertivamente.

Para facilitarle ser asertivo es importante identificar sus derechos. Como ser humano usted tiene derecho a:

- \* Alcanzar sus metas,
- \* Decidir el rumbo de su vida,
- \* Sus propias opiniones,
- \* Mejorarse a si mismo,
- \* Privacidad,
- \* Cometer errores,
- \* Emplear alguna o todas las siguientes técnicas nos facilitarían la labor:

### **Comunicación Asertiva**

Haga valer sus derechos. Insista en ser tratado de manera justa. Sea tan claro y específico como pueda al expresar lo que quiere, piensa y siente.

### **Disentir Pasiva y Activamente**

Cuando usted no esté de acuerdo con alguien, no es recomendable fingir estarlo sólo por "mantener la calma", sonriendo, asintiendo o prestando atención. Es más beneficioso, a largo plazo, cambiar el tema o expresar nuestro desacuerdo más activamente.

### **Preguntar ¿Por qué?**

Si una persona le solicita hacer algo que le parezca poco razonable o desagradable pregunte "¿por qué debe hacerlo?" Como adultos, merecemos una explicación y es nuestro derecho insistir en una explicación convincente.

### **Hablar de usted mismo**

Si ha hecho algo que considera deseable de compartir hágalo, permita que los demás se enteren. Permita que los demás conozcan su opinión y sus sentimientos sobre cualquier cosa que le parezca de interés. No se trata de monopolizar las conversaciones, sino de participar cuando sea apropiado.

### **Algunas tácticas de comunicación asertiva**

Si sus emociones se encuentran involucradas con lo que espera lograr por medio de la comunicación asertiva, se recomienda observar con neutralidad la situación; para ello se sugiere tomar altura, esto es, analizarla visualizándose fuera de ella, como si fuera otra persona. Después envía su mensaje al otro y espera la respuesta, escuchando e interactuando con él o ella, buscando llegar a una solución de colaboración, con la intención de participar en un proceso en el que ambas partes estén conformes con el resultado.

Podemos decir que una persona asertiva ante una situación difícil o de conflicto es capaz de: describir claramente el problema, expresar sus sentimientos, comprender al otro al ponerse en su lugar; solicitar lo que requiere para cubrir sus necesidades de manera segura, con la claridad que le proporciona conocer los objetivos que pretende lograr a través del mensaje; ofrecer alternativas, y dar a conocer las consecuencias que tendrá el receptor de acuerdo con su respuesta. Todos estos aspectos deben realizarse de una manera abierta, receptiva, equilibrada y con armonía.

### **Rasgos y características de las personas y conductas asertivas**

Las personas asertivas son personas comunes y corrientes, y pasan desapercibidas hasta que se encuentran ante una situación en la que es necesario negociar, es entonces cuando se diferencian porque:

- Saben lo que quieren.
- Se aseguran de ser justos.

- Solicitan lo que desean con claridad.
- Se mantienen calmados.
- Aceptan la crítica y el elogio con ecuanimidad.
- Expresan elogios y afecto abiertamente.
- Ventilan constructivamente sus emociones negativas.

Observe que son simples detalles, pero al combinarlos y aplicarlos eficazmente se pueden lograr grandes cambios positivos para nosotros y todos quienes nos rodean.

### **Acción Asertiva Básica**

Esta es una expresión simple y directa de sus creencias, sentimientos u opiniones. Usualmente, abarca una exposición de la forma "Yo quiero" o "Yo siento".

### **Acción Asertiva por Empatía**

Demuestra sensibilidad hacia la otra persona. Comúnmente contiene dos partes: un reconocimiento de la situación de la otra persona o sus sentimientos y una exposición que hace valer nuestros derechos.

A continuación, un ejemplo que recientemente se le sugirió a una joven y fue empleado con éxito para mejorar la comunicación con su pareja:

*"Yo sé que has estado muy ocupado, pero me gustaría sentir que nuestra relación es importante para ti. Me gustaría que hicieras tiempo para mí y para nosotros."*

### **Acción Asertiva Progresiva**

Esto ocurre cuando la otra persona no responde a nuestra aserción básica y continúa intentando violar nuestros derechos. En ese caso gradualmente escalamos en nuestra aserción y nos mostramos progresivamente firmes. Esto incluye el mencionar algún tipo de acción como consecuencia; realizada sólo después de varias exposiciones asertivas básicas.

### **TIPOS Y FORMAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

Para una mejor comprensión de comunicación asertiva, será comparada con la pasividad y la agresividad.

#### **A. Forma de comunicación asertiva:**

Cuando la persona es capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos y deseos y defender sus derechos, sin violar los de los demás. Cuando se está abierto a la negociación, al diálogo y al compromiso.

#### **B. Forma de comunicación pasiva:**

Cuando la persona no expresa directamente sus sentimientos, pensamientos y deseos. Cuando intenta comunicar éstos indirectamente o los oculta por completo. Se confía en que los demás adivinen lo que queremos o lo que sentimos. No se violan los derechos y/o sentimientos de los demás, pero se permite que los propios estén desatendidos.

#### **C. Forma de comunicación agresiva:**

Cuando la persona expresa lo que siente, lo que quiere y lo que piensa a costa de los derechos y los sentimientos de los demás y tiende a humillar y a atacar cuando no puede “salirse con la suya”, fomentando la culpa y el resentimiento en los otros, no así la negociación, ni el diálogo.

¿Qué puede impedir que una persona se comporte asertivamente? Déficit en el aprendizaje de la habilidad: cuando ésta no se posee en el repertorio personal no se puede poner en marcha. Este déficit puede ser debido a diferentes causas, pero generalmente suele ocurrir, como consecuencia de la ausencia de modelos adecuados, en periodos críticos de la vida.

Se posee la habilidad, pero no se pone en práctica bien por consecuencias negativas ante alguna actuación en la que la habilidad se llevó a cabo, lo que genera que en las siguientes situaciones no se ponga en práctica, o bien, por pensamientos distorsionados, anticipando la evaluación que los demás pueden hacer de nosotros. Se percibe a los otros como hostiles y la propia actuación siempre se evalúa como negativa y susceptible de ser reprobada y/o rechazada.

Para facilitar su explicación y ver las diferencias, las situamos en comparación con la pasividad y la agresividad.

## **LAS HABILIDADES SOCIALES**

### **Concepto y características**

Las habilidades sociales son las capacidades que desarrollan las personas para relacionarse con los demás padres / madres, hermanos(as), maestros(as) y amigos(as). Este término también se puede definir como el conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales.

Como características más relevantes de las habilidades sociales destacamos las siguientes (propuestas por Gil, León y Jarana, 1995 y Vallés y Vallés, 1996):

- Son conductas manifiestas, observables, que se muestran en situaciones de interacción social. Tales capacidades pueden enseñarse y/o mejorarse a través del aprendizaje reforzado socialmente, ya sea de carácter incidental o como consecuencia de un entrenamiento específico.

- Las habilidades sociales están orientadas a la obtención de determinados objetivos o refuerzos. Los tipos de reforzamientos pueden ser: **Reforzamiento ambiental:** incluye la consecución de objetivos de carácter material y/o de carácter social, como obtener reconocimiento público, aumentar el número de amigos, etc.

**Autoreforzamiento:** ser socialmente competente proporciona gratificaciones personales al sentirse capaz de desarrollar determinadas habilidades de manera eficaz en las situaciones de interacción, lo que conlleva pensamientos positivos que aumentan la autoestima.

- Las habilidades sociales son respuestas exactas ante situaciones específicas. Para que una conducta sea socialmente eficaz, deben tenerse en cuenta las variables que intervienen en cada situación en la que se exhibe destreza social.

Las habilidades sociales están constituidas por diversos componentes que se encuadran de manera integrada en tres sistemas de respuestas:

- **Componentes conductuales:** conductas concretas que implican elementos no verbales.

- **Componentes cognitivos:** percepción, atribución o interpretación del significado de las distintas situaciones de interacción social.

- **Componentes fisiológicos:** elementos efectivos y emotivos y sus correlatos psicofisiológicos (ansiedad, ritmo cardíaco, etc).

La exhibición de una habilidad social determinada exige la combinación adecuada de estos tres elementos.

### **LA PREADOLESCENCIA Y SUS CARACTERÍSTICAS**

La preadolescencia es un camino inquietante y de grandes cambios que va de la niñez a la juventud. Es la época cuando los individuos se sienten muy grandes para los juegos de niños, pero demasiado pequeños para encajar en la sociedad de muchachos de 15 a 19 años. Es una época de sueños y dudas, de ir adelante y hacia atrás. Es un periodo corto en años, pero puede parecer un tiempo considerable, si se mide por los tropiezos que se encuentran a esta edad.

Parra y Oliva (2002), citan a Barnes y Olson (1985), al señalar investigaciones que afirman que “en algún momento entre la infancia y la adolescencia, la comunicación entre los hijos e hijas y sus progenitores se deteriora: pasan menos tiempo interactuando juntos, chicos y chicas hablan menos de sus asuntos espontáneamente y la comunicación se hace más difícil. (p. 215)

Ante esto podemos apreciar que el deterioro en la comunicación de los preadolescentes con sus padres, trae consigo otras dificultades en la interacción social que afecta directamente la vida personal, familiar y social de los muchachos.

### **DESARROLLO EMOCIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES**

El niño en la preadolescencia tiene la noción de ser demasiado joven o demasiado viejo para ciertas cosas, lo que produce altibajos emocionales e inseguridades comunicativas. Esos pueden tomar la forma de berrinches, estallidos de llanto, épocas de ensueño, descuidos, expresiones de aburrimiento y susceptibilidad.

Las emociones no parecen cambiar mucho a través de la vida, en lo relacionado con los sentimientos íntimos y los cambios corporales, pero sí hay muchos cambios en los estímulos que producen emoción y en las reacciones evidentes que se producen de acuerdo con el estado emocional de cada uno. Esta falta de autocontrol, se debe a los cambios hormonales que sufre el organismo, donde sustancias químicas son producidas por sus glándulas para adelantar el desarrollo hacia la madurez sexual.

#### **Tres de las principales reacciones de los preadolescentes son:**

- **Enojo:** las causas más comunes pueden ser calificadas de “sociales”. Se tienen reacciones como caminar en el cuarto o entregarse a algún tipo de ejercicio para descargar su rabia; luego se da una persistencia del comportamiento infantil en forma de pateo y patadas a las cosas, generalmente, en los muchachos y el llanto en las niñas.

- **Miedo:** especialmente relacionado con los exámenes escolares, los accidentes y las enfermedades. La ansiedad es ocasionada por la escasez de recursos, la apariencia del hogar, el temor al pecado y al ser influenciado por malas compañías. La inseguridad ante el fracaso, por herir los sentimientos de los demás y por producir una mala impresión.

- **Amor:** generalmente el objeto de amor es un maestro en particular. Esta fijación en adultos a menudo del sexo opuesto, continúa hasta que casi todos los niños vuelven esta atención hacia otros niños de su edad y sexo opuesto.

#### **LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA PREADOLESCENCIA**

El preadolescente quiere tener habilidades sociales con los modales correctos que contribuyan en la adquisición de nuevas amistades. Éste es el momento para que los padres intervengan y enseñen a sus hijos, acerca de como presentarse socialmente, como ser un buen anfitrión. La cortesía entre los

hombres y mujeres, los jóvenes hacia los mayores, es decir, que enseñen a sus hijos a desarrollar y ejercitar las diferentes formas de alcanzar la comunicación asertiva. Barbara Engler, la autora del libro "Teorías de la Personalidad", citando a Eric Fromm y los tipos de orientaciones del carácter, proponen como ideal la orientación productiva, es decir, individuos capaces de funcionar de manera adecuada desde el punto de vista sexual y social. Para Engler (1996), los individuos que logran internalizar esta orientación de carácter son:

"Aquellos individuos que se valoran a sí mismos y a los demás por quienes son. Al usar sus potenciales en forma productiva, se relacionan con el mundo percibiéndolo con precisión y enriqueciéndolo por medio de sus propios potenciales creativos". (p. 145, 146)

### **DIALOGO Y NATURALIDAD**

Para transmitirles a los hijos o los pequeños alumnos en las diferentes instituciones educativas, hay diferentes métodos o estrategias para fomentar y lograr altos niveles de comunicación asertiva.

Estas estrategias deben ser proyectadas a los niños en la cotidianidad con la mayor sencillez y naturalidad posible, también existen diferentes técnicas o ejercicios que pueden ser utilizados para desarrollarlos a un nivel más alto y exitoso.

Tanto los padres, como los docentes o figura de autoridad que intentan establecer las bases del desarrollo de la comunicación asertiva, deben lograr:

- Tiempo para estar y hablar con los chicos.
- La escucha con atención: evitar prestar la completa atención a los que lo chicos quieren comunicar.
- Intenten comprenderlos: ver las cosas desde su lugar.
- Que aprendan a decir que no, sin herir, ni producir dramas.
- No les impongan sistemáticamente una conducta, sino que se les muestren los motivos que la aconsejan.

- Respeten su libertad, pues no hay verdadera educación sin responsabilidad personal, ni viceversa.

En la educación, muchos expertos señalan la edad de diez a doce años como el principio del desarrollo de las habilidades comunicativas de los seres humanos.

Cuando los preadolescentes observan en los adultos cercanos a ellos, diálogos fluidos y niveles de comunicación sobresalientes, tienden a introyectarlos o hacerlos parte de su identidad. En su libro “El desarrollo Integral de los adolescentes”, dirigido a jóvenes entre los 9 y los 14 años, Nancy Van Pelt (1988) opina:

Lo importante, es que tú puedes y debes hacer lo que pienses que es correcto, independientemente de lo que tus amigos piensan o hacen. En otras palabras, eso significa que no siempre harás lo que los demás hacen. Y eso puede resultar bastante difícil. Aunque no lo sientas así en ese momento, puede ser que tus compañeros te respeten y te aprecien por tener ideas definidas acerca de algo y por obrar de acuerdo con esas ideas.

Los que han elegido sus propios valores y que saben lo que desean de la vida, están dirigidos desde adentro. Eso significa que pueden determinar por sí mismos lo que es bueno y lo que es malo. No tienen necesidad de imitar lo que otros hacen. Viven de acuerdo con sus creencias. (p.102, 103)

Precisamente, este proyecto intenta agilizar el proceso de maduración de los preadolescentes, brindándoles herramientas específicas de apoyo, para facilitar la comunicación entre ellos e iguales y ante figuras de autoridad.

# **III Capítulo**

## **Marco Metodológico**

### **3.1 Tipo de Investigación**

Muchos son los proyectos e investigaciones enfocadas en la comunicación asertiva, sin embargo, el presente proyecto pretende brindarle al lector, herramientas para familiarizarse y mejorar la forma en que se comunican con los demás. Por este motivo, este trabajo de investigación es de tipo exploratorio.

Es un proyecto que no ha sido trabajado previamente, la metodología empleada es flexible y no intenta hacer mediciones cuantitativas, sino más bien cualitativas.

Esta investigación se ha definido como de tipo descriptivo. La investigación descriptiva busca, principalmente, describir o caracterizar un objeto o situación de estudio por medio del análisis. En este caso, se busca describir la situación de los adolescentes en cuanto a sus habilidades comunicativas y la injerencia que esto tiene en sus relaciones interpersonales.

I. Vasquez (comunicado personal, Perú, 2005) explica que la investigación descriptiva permite analizar un fenómeno y sus componentes, así como la manera en que éstos se manifiestan. De esta manera, se logra delimitar los hechos que conforman el problema de estudio.

Así mismo, también podría incluirse el presente trabajo dentro de las investigaciones de tipo exploratorio. Según J. Padrón (comunicado personal, Caracas, 2002), el término exploratorio, aplicado a la investigación, pertenece propiamente al contexto de descubrimiento (al plano de las intenciones del sujeto), mientras que los términos “descriptivo”, “explicativo” y “aplicativo” se enmarcan dentro del contexto de justificación (en el plano de las operaciones lógico-metodológicas).

Se espera que a raíz de este trabajo, surjan nuevos estudios que contribuyan, aún más, al mejoramiento de la comunicación en los chicos y chicas, futuros ciudadanos de nuestro país.

## **3.2 Fuentes de Información**

En este proyecto se utilizaron diferentes materiales y sujetos disponibles, con el fin de dar la mayor validez y confiabilidad posibles.

### **3.2.a Fuentes materiales**

El marco bibliográfico de esta investigación es bastante amplio. Se trabajó con una variedad de libros, tesis con temas relacionados con la educación, con la comunicación y con fenómenos sociales.

Utilizamos distintas páginas Web, monografías y artículos publicados dirigidos a docentes, a padres de familia, etc., periódicos y revistas tanto en el idioma español, como en Inglés.

### **3.2.b Sujetos de Información**

Para el presente proyecto, se utilizó el método de selección aleatorio simple. Para esto, son necesarios dos cosas según L. Buendía (1998): que todos los sujetos pertenecientes a la población tengan la misma probabilidad de ser obtenidos para formar la muestra, y que la selección de un sujeto no influya de ninguna manera, sobre la selección de otro.

Para fines de este estudio se cumplieron ambos requisitos, se trabajó con una muestra de 31 preadolescentes, todos los participantes reunían los mismos requisitos: edades entre los 10 y los 14 años, niños y niñas, residentes del Residencial Los Arcos, situado en Ciudad Cariari o residentes del Cantón Central de la provincia de Alajuela. Además, se solicitó que fuesen en ese momento estudiantes de algún centro educativo, ya fuese público o privado durante los meses de junio y julio del 2008.

### 3.3 Definición de las Variables

<b>Importancia y beneficios de la comunicación asertiva en la vida de los preadolescentes</b>	
Definición conceptual	Es la exploración de la injerencia que tiene el buen uso de las técnicas asertivas en la vida de los adolescentes y los beneficios que esto conlleva.
Definición instrumental	El nivel de beneficios y la importancia de las técnicas de comunicación asertiva se determinarán por medio de la revisión del marco bibliográfico al que se ha recurrido para la presente investigación, constituido por libros de investigadores en el campo de la psicología y de la educación, así como artículos de revistas científicas, monografías y sitios Web. Se realizará un análisis de las respuestas de la muestra de población escogida, ante un cuestionario sobre sus prácticas comunicativas actuales.
Definición operacional	Se determina que las técnicas de comunicación asertiva son beneficiosas y traen consecuencias positivas en la vida de los preadolescentes si se logra determinar por medio del análisis de datos e investigaciones anteriores que traen ventajas y mejoran la comunicación, tanto en aspectos expresivos como receptivos, de los preadolescentes.

<b>Diseño de técnicas para mejorar la comunicación asertiva en la población preadolescente</b>	
Definición conceptual	Crear algunas estrategias que resulten beneficiosas y a la vez, atractivas para los preadolescentes, de manera que ellos puedan comprender y poner en prácticas las técnicas para comunicarse con quienes los rodean de manera asertiva.
Definición instrumental	Se elaborara técnicas de comunicación asertiva a partir de las recomendaciones dadas por diferentes autores sobre el tema y apoyados en la propia iniciativa de las propias autoras.
Definición operacional	Se elaborara técnicas que resulten eficientes en el mejoramiento de las habilidades comunicativas de los adolescentes, además de que sean motivadoras, innovadoras e interesantes para los adolescentes.

### **3.4 Técnicas e instrumentos para la recopilación de la información**

Para la recopilación de información se utilizó el método de aplicación de un cuestionario, ya que se pretende conocer de forma sencilla y natural, el conocimiento, las experiencias y la forma, en las cuales se están desarrollando las habilidades comunicativas de los y las preadolescentes en nuestro país.

Buendía et al. (1998), sostienen que con el cuestionario se pretende conocer lo que hacen, opinan o piensan los encuestados, mediante preguntas realizadas por escrito y que pueden ser respondidas sin la presencia del encuestador. (p. 124)

Se confeccionó un cuestionario restringido o cerrado, ya que las respuestas que se solicitan deben ser breves, específicas y delimitadas con una serie de respuestas alternativas previamente seleccionadas. La redacción de los ítems es estructurada y con posibilidad de contestaciones pre-codificadas o cerradas. La recolección de la información fue de forma directa.

### **3.4.a Validez**

Con el fin de que la información que se desea recolectar fuese lo más precisa y clara posible, se le pidió a tres diferentes profesionales del área de las ciencias sociales, revisar los ítems del cuestionario, para que señalaran posibles errores de redacción, de contenido o de semántica en ellos.

Las opiniones dadas por estas profesionales se utilizarán para que el instrumento usado tenga la mayor validez posible.

Las expertas consultadas expresaron lo siguiente:

⇒ Wendy Bermúdez, Antropóloga graduada de la Universidad de Costa Rica, señala:

- Es importante recordar que los ítems deben dirigirse a ambos géneros, por ejemplo en el primer ítem: “Me gusta tener muchos amigos”... se recomienda hacerlo de esta forma: “Me gusta tener muchos amigos (as)”
- También señaló, que así como se redactaron ítems sobre la habilidad de los preadolescentes para transmitir sus opiniones a sus compañeros, maestros y padres, se deberían de incluir algunos sobre la escucha de los preadolescentes a sus compañeros, maestros y padres. Ejemplo:
  - Escucho lo que los demás tienen que decir
  - Me gusta escuchar a mis amigos
  - Me gusta escuchar a mis padres, etc.

⇒ Bach. Karol Velas Salas, Docente de Educación Especial y estudiante de maestría en Psicopedagogía, graduada de la Universidad de Costa Rica, indica lo siguiente:

- Es importante escribir un encabezado y un título al instrumento que aplicarán esto para darle más formalidad al trabajo.
- En la pregunta N° 1, “**Me gusta tener muchos amigos**”, se hace la siguiente observación: ¿Qué tipo de información quieren llegar a obtener con este ítem? Solamente si le gusta o si tiene muchos amigos... ¿Quieren evaluar habilidad de tener amigos o simplemente si les gusta?
- No repetir varias veces las preguntas *¿me es fácil?* o *¿me gusta?*. Utilizar otras opciones para redactar el ítem.
- En la pregunta N° 9, la frase “*cuando sea grande*” puede llegar a ser subjetiva. Se puede utilizar la opción “cuando sea adulto” u otras.
- En general, el instrumento recoge información muy general. Se deben incluir ejemplos específicos sobre comunicación asertiva dentro de los ítems, esto porque existe la posibilidad de que los muchachos creen que se están comunicando asertivamente, cuando en realidad no lo están haciendo.

⇒ Msc. Diana Montero Barrantes, Docente de Educación Especial, graduada de la Universidad de Costa Rica y de la Universidad Nacional, realiza un comentario general sobre el instrumento:

- Para poder evaluar habilidades de comunicación en los adolescentes, se debe utilizar un instrumento que indague más a fondo las costumbres de los preadolescentes, pues éstas que se proponen resultan ser muy generales.

# **IV Capítulo**

## **Resultados**

## **4.1 Resultados Obtenidos**

Con el objetivo de conocer de forma sencilla y natural, el conocimiento, experiencias y forma en que se están desarrollando las habilidades comunicativas de los preadolescentes en nuestro país, se le pidió a treinta y un chicos (as) con edades entre diez y catorce años de edad que acostumbran a disfrutar diferentes actividades en el parque principal del residencial Los Arcos, provincia de Heredia en el cantón de Belén, distrito de Asunción y otros residentes de diferentes localidades del cantón central de la provincia de Alajuela, llenar un pequeño cuestionario de selección única.

### **Análisis de la información recopilada:**

#### **Ítem #1:**

Con este ítem se pretendía valorar el interés de los preadolescentes en conocer personas nuevas con quienes interactuar e intercambiar sentimiento y opiniones. En los resultados se hace evidente que a la gran mayoría de los chicos (as) en esas edades, la socialización y los círculos de amigos son importantes.

### **Cuadro 1**

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

**(valores absolutos y relativos)**

<b>Ítem #1</b>	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
Me gusta hacer nuevos amigos y amigas		
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	30	97
<b>No</b>	1	3
<b>Indiferente</b>	0	0

Ítem #2:

Este ítem refleja la facilidad, según el criterio de los chicos (as) participantes, para hablar con personas desconocidas en un primer encuentro.

### **Cuadro 2**

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

**(valores absolutos y relativos)**

<b>Ítem #2</b> Me resulta fácil hablar con personas que empiezo a conocer	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	28	90
<b>No</b>	3	10
<b>indiferente</b>	0	0

### Ítem #3

En este ítem sorprende el nivel de semejanza y ambigüedad que experimentan los preadolescentes a la hora de comunicarse con figuras de autoridad como lo son los maestros (as).

### Cuadro 3

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

(valores absolutos y relativos)

<b>Ítem #3</b>	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
Me es fácil hablar con mis maestros (as)		
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	17	55
<b>No</b>	14	45
<b>indiferente</b>	0	0

#### Ítem #4

Refleja claramente como la mayoría de los chicos (as) logran comunicar sus sentimientos y opiniones a sus padres o encargados, con facilidad, aunque también es notable cierto nivel de resistencia.

#### Cuadro 4

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

(valores absolutos y relativos)

<b>Ítem #4</b>	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
Me es fácil hablar con mis padres		
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	18	58
<b>No</b>	13	42
<b>indiferente</b>	0	0

### Ítem #5

Uno de los datos que interesaba destacar en este proyecto y específicamente en este cuestionario, es la inexistencia hasta ahora, de herramientas de apoyo para los preadolescentes, para vencer el miedo a hablar en público. Este ítem refleja claramente, que en la mayoría esto les es difícil de hacer.

### Cuadro 5

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

(valores absolutos y relativos)

<b>Ítem #5</b> Me es fácil hablar frente a varias personas	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	8	26
<b>No</b>	20	64
<b>Indiferente</b>	3	10

### Ítem #6

Este ítem valora el interés de los preadolescentes en llevar a cabo tareas que propicien el trabajo en grupo e interacción con los demás mediante el intercambio de ideas y opiniones. La gran mayoría disfruta de esta modalidad de trabajo como método para adquirir conocimiento.

### Cuadro 6

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

(valores absolutos y relativos)

<b>Ítem #6</b> Me gusta cuando en la escuela hacemos proyectos en grupo	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	20	64
<b>No</b>	8	26
<b>Indiferente</b>	3	10

Ítem #7

En esta ocasión la mayoría de los participantes reflejan incomodidad y desagrado ante la idea de tener que hablar frente a sus compañeros (as).

**Cuadro 7**

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

**(valores absolutos y relativos)**

<b>Ítem #7</b>	<b><u>Absoluto</u></b>	<b>Relativo</b>
Me gusta cuando tengo que hablar frente a mis compañeros (as)		
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	9	29
<b>No</b>	20	65
<b>Indiferente</b>	2	6

### Ítem #8

La información recopilada en este ítem señala que a pesar de la dificultad de expresión de los preadolescentes ante otros, a la mayoría les gustaría en el futuro, trabajar junto a otras personas intercambiando sus ideas y opiniones.

### Cuadro 8

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

(valores absolutos y relativos)

<b>Ítem #8</b> Me gustaría, cuando sea adulto (a), trabajar rodeado (a) de personas	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	17	55
<b>No</b>	9	29
<b>indiferente</b>	5	16

### Ítem # 9

Este enunciado refleja características de los preadolescentes, señaladas en el marco teórico de este proyecto, entre ellas la dificultad de expresar puntos de vista y pensamientos propios a los demás, en especial cuando estos son diferentes a los del grupo.

### Cuadro 9

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

(valores absolutos y relativos)

<b>Ítem #9</b> Me resulta fácil expresar mis puntos de vista, aunque sean diferentes a las mías	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	7	23
<b>No</b>	20	64
<b>Indiferente</b>	4	13

### Ítem #10

Este ítem refleja como la mayoría de los chicos (as), valoran y consideran de su interés, las opiniones de los demás sean estas similares o no a las propias.

### Cuadro 10

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

(valores absolutos y relativos)

<b>Ítem #10</b> Considero que las opiniones de los otros son valiosas, aunque sean diferentes a las mías	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	26	84
<b>No</b>	4	13
<b>Indiferente</b>	1	3

### Ítem # 11

En este enunciado la información recopilada se mantiene en casi un mismo nivel, no presenta extremos positivos o negativos. No es de mayor interés observar detenidamente otros elementos de la comunicación como los son los gestos, pero tampoco son ignorados o desapercibidos.

### Cuadro 11

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

(valores absolutos y relativos)

<b>Ítem #11</b> Estoy atento (a) a los gestos de las personas cuando conversamos	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	9	29
<b>No</b>	17	55
<b>indiferente</b>	5	16

### Ítem #12

Este ítem postula que a la gran mayoría de los preadolescentes participantes, les agrada escuchar sobre la vida de los demás, les gusta poner atención y tener más conocimiento sobre las vidas de las personas con las que interactúan.

### Cuadro 12

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

(valores absolutos y relativos)

<b>Ítem #12</b> Me gusta escuchar a los demás cuando hablan de su vida	<b><u>Absoluto</u></b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	27	87
<b>No</b>	3	10
<b>Indiferente</b>	1	3

### Ítem #13

En este enunciado, nuevamente se confirman características anteriormente señaladas en el marco teórico, sobre la dificultad que presentan la mayoría de los chicos y chicas entre los diez y catorce años, para expresar sus sentimientos y opiniones a los demás. Solamente para una pequeña cantidad de ellos, esta actividad no genera ningún tipo de ansiedad.

### Cuadro 13

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

(valores absolutos y relativos)

<b>Ítem #13</b> Me es fácil expresar lo que quiero o lo que siento	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	7	23
<b>No</b>	23	74
<b>Indiferente</b>	1	3

#### Ítem #14

Con este ítem se pretendió conocer la capacidad o facilidad de entendimiento y empatía de los preadolescente con respecto al sentir de las demás personas. Los resultados mostraron que la mayoría de los jóvenes participantes logran comprender hábilmente el sentir de otros.

#### Cuadro 14

Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en Preadolescentes de las provincias de Alajuela y Heredia durante el mes de Julio del año 2008

(valores absolutos y relativos)

<b>Ítem #14</b> Me es fácil comprender los sentimientos de las demás personas	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	19	61
<b>No</b>	9	29
<b>Indiferente</b>	3	10

### **Datos de interés**

Esta investigación evidenció que en general a los chicos y chicas en edades entre los diez y los catorce años, disfrutaban de la interacción y del compartir con los demás. Les interesa el trabajo en equipo, conocer nuevas personas, hacer nuevos amigos, y hay un interés genuino en la escucha de las opiniones y sentimientos de los demás.

Cuadro #1

<b>Ítem #1</b>	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
Me gusta hacer nuevos amigos y amigas		
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	30	97
<b>No</b>	1	3
<b>Indiferente</b>	0	0

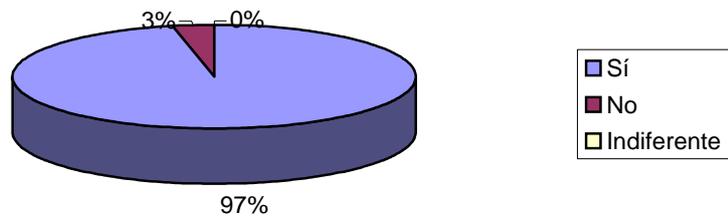
Cuadro #6

<b>Ítem #6</b> Me gusta cuando en la escuela hacemos proyectos en grupo	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	20	64
<b>No</b>	8	26
<b>Indiferente</b>	3	10

Cuadro #8

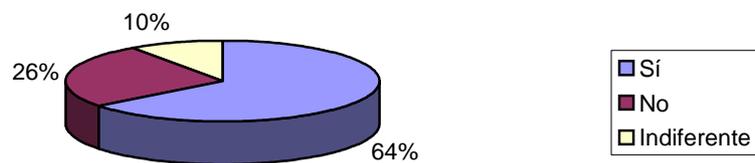
<b>Ítem #8</b> Me gustaría, cuando sea adulto (a), trabajar rodeado (a) de personas	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	17	55
<b>No</b>	9	29
<b>indiferente</b>	5	16

**Grafico 1**  
**Cuestionario sobre las prácticas comunicativas**  
**en Preadolescentes**  
**"Me gusta hacer nuevos amigos y amigas"**



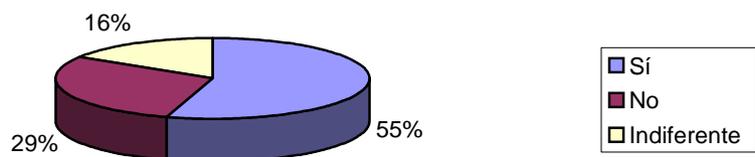
Fuente: cuadro 1

**Grafico 2**  
**Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en**  
**Preadolescentes**  
**"Me gusta cuando en la escuela hacemos trabajos en**  
**grupos"**



Fuente: cuadro 6

**Grafico 3**  
**Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en**  
**Preadolescentes**  
**"Me gustaría, cuando sea adulto (a), trabajar rodeado**  
**(a) de personas"**



Fuente: cuadro 8

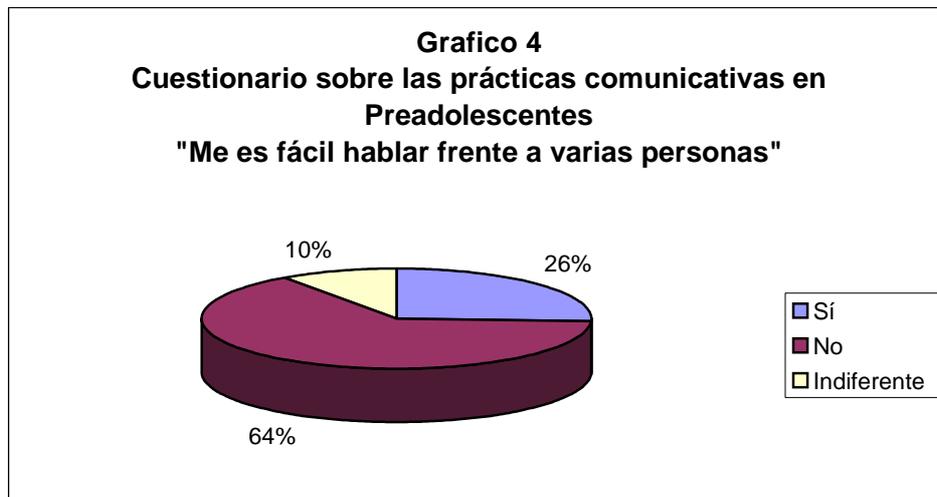
Según los ítems 1, 6 y 8, la gran mayoría de los jóvenes participantes, consideran el contacto con los demás, como una experiencia gratificante.

Cuadro #5

<b>Ítem #5</b>	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
Me es fácil hablar frente a varias personas		
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	8	26
<b>No</b>	20	64
<b>Indiferente</b>	3	10

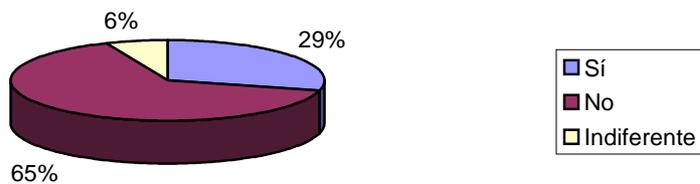
Cuadro #7

<b>Ítem #7</b>	<b><u>Absoluto</u></b>	<b>Relativo</b>
Me gusta cuando tengo que hablar frente a mis compañeros (as)		
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	9	29
<b>No</b>	20	65
<b>Indiferente</b>	2	6



Fuente: cuadro 5

**Grafico 5**  
**Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en**  
**Preadolescentes**  
**"Me gusta cuando tengo que hablar frente a mis**  
**compañeros"**



Fuente: cuadro 7

Por otro lado, esta investigación también demostró, que una de las cosas o actividades que menos disfrutan o menos apetecen a los preadolescentes participantes es el tener que dirigirse o expresarse públicamente.

Cuadro #10

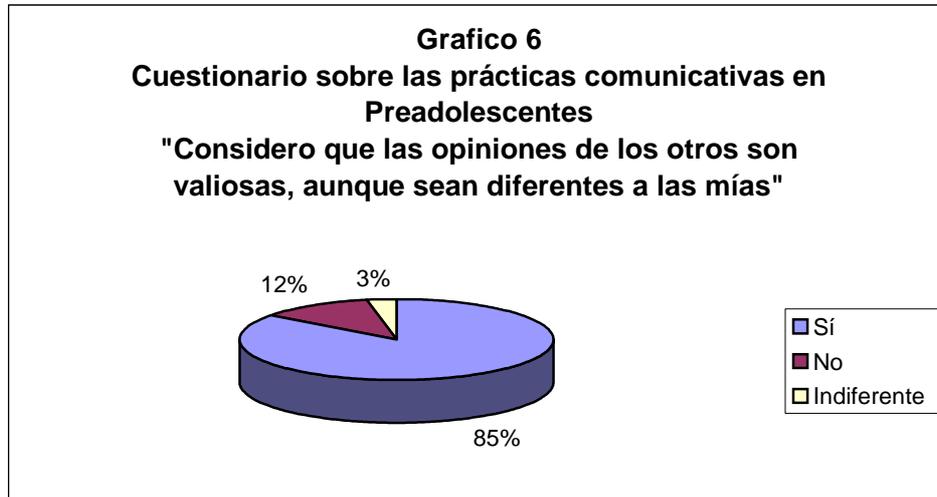
<b>Ítem #10</b> Considero que las opiniones de los otros son valiosas, aunque sean diferentes a las mías	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	26	84
<b>No</b>	4	13
<b>Indiferente</b>	1	3

Cuadro #12

<b>Ítem #12</b> Me gusta escuchar a los demás cuando hablan de su vida	<b><u>Absoluto</u></b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	27	87
<b>No</b>	3	10
<b>Indiferente</b>	1	3

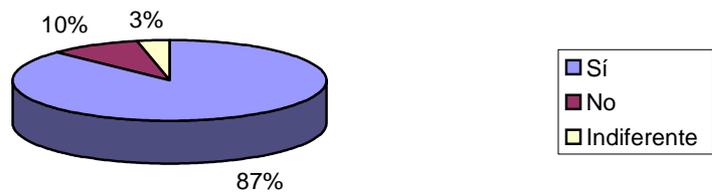
Cuadro #14

<b>Ítem #14</b> Me es fácil comprender los sentimientos de las demás personas	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
<b>Total de Jóvenes</b>	31	100
<b>Sí</b>	19	61
<b>No</b>	9	29
<b>Indiferente</b>	3	10



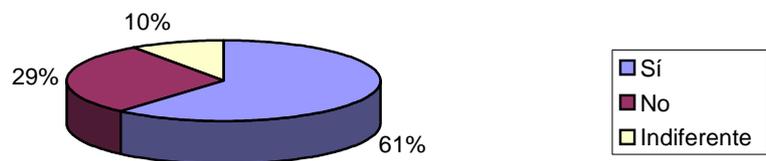
Fuente: cuadro 10

**Grafico 7**  
**Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en**  
**Preadolescentes**  
**"Me gusta escuchar a los demás cuando hablan de su**  
**vida"**



Fuente: cuadro 12

**Grafico 8**  
**Cuestionario sobre las prácticas comunicativas en**  
**Preadolescentes**  
**"Me es fácil comprender los sentimientos de las**  
**demás personas"**



Fuente: cuadro 14

Resultados señalaron el interés de los jóvenes por conocer, escuchar y comprender los sentimientos y opiniones de los demás aunque estas difieran con las propias.

# **V Capítulo**

## **Conclusiones**

### **y Recomendaciones**

## 5.1 Conclusiones

Según se evidencia en cuestionario aplicado para fines de este trabajo. Para la mayoría de preadolescentes la socialización y la interacción con otras personas resultan ser temas muy relevantes y de gran importancia para sus vidas. Se demuestra que los preadolescentes, en general, disfrutan de actividades en las que se propician las relaciones interpersonales, sobretodo, con personas de su misma edad.

Estimulados en la trascendencia que tienen las relaciones sociales para los preadolescentes, ellos expresan interés genuino por las expresiones y sentimientos de los demás. Aún así, les resulta difícil expresar sus puntos de vista y sus ideas, aún más cuando resultan contrarias a las de los demás.

Las relaciones de los preadolescentes con los adultos y frecuentemente, con sus padres y maestros, resultan problemáticas, ya que se les hace difícil comunicarles sus propias ideas, así como comprender lo que ellos desean expresar.

La gran mayoría de los chicos y chicas manifiestan tener dificultades para expresarse en público, pues experimentan sentimientos de miedo y desagrado ante esta situación.

Las habilidades comunicativas constituyen un eje fundamental para las relaciones sociales saludables en la interacción social. La práctica de la Comunicación Asertiva es una herramienta fundamental para lograr expresarnos y darnos a entender, así como comprender y respetar las opiniones de los demás.

En nuestro sistema educativo, se ha dejado de lado la formación en cuanto a las prácticas comunicativas, pues no existe un propósito formal para preparar a los infantes y a los jóvenes en el desarrollo de sus habilidades comunicativas eficientes. Esto ha sido un grave error, pues se hace evidente que

en nuestros preadolescentes hay grandes vacíos en cuanto a las destrezas de Comunicación Asertiva.

## **5.2 Recomendaciones**

### **5.2.a Padres de Familia**

La comunicación entre los miembros del núcleo familiar es fundamental para el desarrollo de las habilidades comunicativas en los jóvenes. Se recomienda que desde temprana edad se les inculque a los niños a hacer valer su opinión, es decir a sentirse libres de expresar sus ideas y opiniones

Se recomienda practicar en el hogar técnicas de escucha activa para fomentar la transmisión clara y óptima de las ideas y necesidades de cada uno de los miembros de la familia. (Dirigirse al manual adjunto).

El respeto a los demás y a uno mismo, hace posible que en una comunidad, las personas puedan tener diferentes valores y aún así se conviva en armonía. Se recomienda promover en los niños la visión de igualdad y respeto a la diversidad.

### **5.2.b Ministerio de Educación Pública (MEP)**

Para formar ciudadanos libres, independientes y amantes de su patria, se recomienda que el MEP estipule dentro de los programas y objetivos anuales de los diferentes ciclos de educación, el ejercicio de tareas que promuevan y

fortalezcan las habilidades comunicativas de los estudiantes.(Dirigirse al manual adjunto)

Se recomienda también que el MEP exija a los docentes y personal administrativo-docente asistir a talleres o seminarios de formación en comunicación asertiva, durante su formación académica.

### **5.2.c Centros Educativos**

Se recomienda que los centros educativos, públicos y privados, capaciten a su personal para utilizar en todos los cursos que se imparten, técnicas y estrategias de la comunicación asertiva.

La aceptación a la diversidad es un requisito para la vida cotidiana. Se recomienda que los centros educativos, lleven a cabo actividades que involucren a toda su comunidad estudiantil, dónde se promueva la aceptación a la diversidad, como por ejemplo las semanas culturales.

Se recomienda que los centros educativos junto con los padres de familia se apoyen en el fortalecimiento de las habilidades comunicativas de sus hijos y estudiantes. (Véase manual adjunto)

### **5.2.d Centros Educativos de Educación Superior**

Es importante que las universidades se comprometan a la formación de profesionales capaces de transmitir en todos sus ambientes, la comunicación asertiva, especialmente si estos trabajan directamente con niños y adolescentes. (Véase manual adjunto)

Nuestro país requiere de profesionales capaces de transmitir sus opiniones y de respetar las opiniones de los demás aunque difieran de las suyas. Se

recomienda que los centros de educación superior, promuevan actividades tanto inter como intra universitarias, que faciliten la práctica de las habilidades para la comunicación asertiva.

# **VI Capítulo**

## **Diseño y formulación de la propuesta**

## **6.1 Naturaleza del Proyecto**

Este proyecto intenta informar, poner en práctica y fomentar diferentes técnicas que pueden servir de herramienta para lograr que la comunicación entre los preadolescentes sea asertiva, es decir que tengan a disposición en sus hogares, escuelas y comunidades, estrategias a las que pueden recurrir cuando desean comunicar sus sentimientos y opiniones.

## **6.2 Fundamentación**

La decisión de llevar a cabo este proyecto, se tomó como resultado de la observación de las limitaciones en los preadolescentes a la hora de comunicar y escuchar los sentimientos y opiniones propias y de los demás.

El trabajo de campo hizo evidente que ellos desean y disfrutan el conocer nuevas personas y sostener relaciones interpersonales, pero algunos sienten miedo de hacerlo, temor a no ser aceptados por sus opiniones o a ser diferentes. Este trabajo se elaboró con la intención de poner a disposición, material concreto al cual los preadolescentes, maestros y padres de familia, puedan recurrir en busca de apoyo.

## **6.3 Objetivos**

Este proyecto se elaboró con el fin de que preadolescentes, padres de familia y maestros cuenten con material de apoyo, que puede facilitar y promover la comunicación asertiva en la vida cotidiana de los chicos y chicas de esas edades.

**General:**

- Elaborar estrategias para poner en práctica la Comunicación Asertiva entre los preadolescentes (niños y niñas entre 10 y 14 años), en el día a día.

**Específicos**

- Sintetizar los beneficios concretos que el uso de las estrategias planteadas en este proyecto, le brinda a los preadolescentes.
- Familiarizar a los padres de familia y maestros con las diferentes estrategias y técnicas para la Comunicación Asertiva, que pueden emplear en su día a día en el trato con preadolescentes.

**6.4 Localización**

Para efectos de este proyecto, la muestra fue tomada de forma aleatoria en dos diferentes localidades.

Se trabajó con chicos y chicas entre los 10 y los 14 años que acostumbran disfrutar de diferentes actividades en el parque comunal del Residencial los Arcos, situado en la provincia de Heredia, en el cantón de Belén, distrito Asunción.

Conjuntamente se tomó una muestra de preadolescentes, de entre 10 y 14 años, residentes de diferentes sectores del Cantón Central de la provincia de Alajuela.

## **6.5 Metodología**

El proyecto se inicia con la recopilación de bibliografía referente al tema de la Comunicación Asertiva, su importancia y su injerencia en la vida de las personas, en general.

Se estructuró y desarrolló marco teórico en cuanto al tema de la preadolescencia, la adolescencia y las relaciones sociales. Sobre estos tópicos se basó la parte teórica de la investigación, para luego referirnos al problema propiamente.

Para fines de este proyecto, se optó por reunir información sobre el sentir y el pensar de los preadolescentes ante situaciones cotidianas que requieren el contacto e intercambio con otros preadolescentes, padres de familia y maestros. Esta información se recopiló mediante un cuestionario cerrado o estructurado, cuyos resultados fueron analizados.

Seguidamente, se elaboraron mediante la producción propia y modificación en otros casos, de técnicas y estrategias dirigidas especialmente a los preadolescentes y al cómo potencializar y fomentar sus habilidades comunicativas en su comunidad.

## **6.6 Ubicación Temporal**

Originalmente, este proyecto fue dividido en seis secciones: 1. descripción de los elementos que implica la asertividad y el ser asertivo, 2. descripción de las características de los preadolescentes y sus relaciones interpersonales, 3. recopilación de información que proyectará de forma general, el sentir y el pensar de los preadolescentes ante la interacción con otros preadolescentes, con sus padres y maestros, 4. análisis de la información recolectada, 5. el

planteamiento de las estrategias y técnicas para la comunicación asertiva en los preadolescentes, 6 y finalmente, estructuración del proyecto.

**Cuadro No. 1 Ubicación Temporal**

Tarea	Responsables	Tiempo disponible
Descripción de los elementos que implica la asertividad y el ser asertivo	<b>Patricia Ramírez y Brenda Armstrong</b>	<b>2 semanas</b>
Descripción de las características de los preadolescentes y sus relaciones interpersonales	<b>Patricia Ramírez y Brenda Armstrong</b>	<b>3 semanas</b>
Recopilación de información que proyectará el sentir y pensar de los preadolescentes ante la interacción con los demás	<b>Patricia Ramírez y Brenda Armstrong</b>	<b>2 Semanas</b>
Análisis de la información recopilada	<b>Patricia Ramírez y Brenda Armstrong</b>	<b>2 semanas</b>
Planteamiento de las estrategias y técnicas para la comunicación asertiva en los preadolescentes	<b>Patricia Ramírez y Brenda Armstrong</b>	<b>4 semanas</b>
Estructuración del Proyecto	<b>Patricia Ramírez y Brenda Armstrong</b>	<b>2 semanas</b>

Fuente: Elaboración propia, 2008

## **6.7 Recursos Humanos**

Este proyecto y sus diferentes tareas, están a cargo de dos investigadoras: Patricia Ramírez, educadora, especialista en Educación Especial y estudiante avanzada de Maestría en Psicopedagogía, y Brenda Armstrong, psicóloga y estudiante avanzada en la Maestría en Psicopedagogía.

Ambas, con sus distintas formaciones académicas, se complementan para recopilar, analizar, modificar y formular las diferentes técnicas y estrategias para la Comunicación Asertiva en los preadolescentes.

## **6.8 Recursos Materiales**

Los recursos materiales empleados en este proyecto, afortunadamente son pocos, se trata de algunos materiales didácticos como el papel, lápices, impresiones, entre otros, y todos sus costos serán cubiertos por las autoras del proyecto: Patricia Ramírez y Brenda Armstrong.

## **6.9 Evaluación Sugerida**

En el caso de llevar esta investigación más a fondo, con el fin de determinar o evaluar el cumplimiento de los objetivos en este proyecto, se sugiere hacerlo de la siguiente manera, de acuerdo con el proceso que ya se ha realizado.

Es importante llevar a cabo un tratamiento controlado de la muestra, con un tiempo previamente determinado, con una muestra que no tenga contacto

con las estrategias y técnicas aquí planteadas, y valorar de una forma más meticulosa, los beneficios que genera el empleo de éstas.

Otra opción es optar por una valoración menos rígida y formular encuestas a preadolescentes que hayan tenido contacto con las estrategias descritas en este proyecto y que sean ellos quienes describan los beneficios que obtuvieron.

## Bibliografía

- Alberti, R. y Emmons, M. (1986). Your perfect right. A guide for Assertive Living. Estados Unidos, CA.:Impact Publishers.
- Buendía, L., Colás P.y Hernández, F. (1998). Métodos de Investigación en Psicopedagogía. Méjico, DF. : McGraw –Hill
- De Mezerville, G. (2004) Ejes de salud mental. México: Trillas
- Engler, B. (1996). Teorías de la Personalidad. Méjico, DF. McGraw Hill
- Naranjo, M. (2008). “Relaciones Interpersonales Adecuadas Mediante una Comunicación y Conducta Asertivas”. En Revista INIE, UCR. (8), 1.  
<http://64.233.169.104/search?q=cache:DBOREV5nenIJ:revista.inie.ucr.ac.cr/articulos/12008/archivos/asertiva.pdf+comunicaci%C3%B3n+asertiva+adolescencia+revista&hl=es&ct=clnk&cd=5&gl=cr>  
9 de junio, 2008.
- Papalia, D. y Wendkos, S. (1999). Desarrollo Humano. Con aportaciones para Iberoamérica (6ª.ed.).México: Mc Graw Hill.
- Parra, A. y Oliva A. (2002). “Comunicación y conflicto familiar”. En Revista Anales de Psicología (18), 2, p. 215-231.  
[http://www.um.es/analesps/v18/v18\\_2/02-18\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v18/v18_2/02-18_2.pdf)  
20 de junio, 2008
- Van Pelt, N. (1988). El Desarrollo Integral de los Adolescentes. Estados Unidos, FL. Asociación Publicadora Interamericana

## Referencias bibliográficas

- Revista electrónica: La página del profe, Tomás Austin  
<http://www.angelfire.com/emo/tomaustin/Met/guacuatrodiseno.htm>
- Vásquez, I. (2005). Tipos de Estudio y Métodos de Investigación - Tipos de Estudio y Métodos de Investigación. Perú.  
[http://www.wikilearning.com/monografia/tipos\\_de\\_estudio\\_y\\_metodos\\_de\\_investigacion-tipos\\_de\\_estudio\\_y\\_metodos\\_de\\_investigacion/7169-1](http://www.wikilearning.com/monografia/tipos_de_estudio_y_metodos_de_investigacion-tipos_de_estudio_y_metodos_de_investigacion/7169-1)

# Anexos

## Cuestionario original

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	Sí	no	indiferente
me gusta tener muchos amigos			
me gusta hacer nuevos amigos			
me resulta fácil hablar personas que empiezo a conocer			
me es fácil hablar con mis maestros			
me es fácil hablar con mis padres			
me es facial hablar frente a varias personas			
me gusta cuando en la escuelas hacemos proyectos en grupo			
me gusta cuando tengo que hablar frente a mis compañeros			
me gustaría cuando sea grande trabajar rodeado de personas			

Cuestionario modificado de acuerdo al Juicio de Expertos

## **Cuestionario sobre Prácticas Comunicativas en Preadolescentes**

A continuación se le presenta un cuestionario con interrogantes sobre sus prácticas de comunicación y interrelación con otras personas.

Se le pide que conteste de acuerdo a su realidad personal, a sus gustos, habilidades e intereses.

Si está totalmente de acuerdo en que el enunciado lo describe a usted, marque “Sí”, si está totalmente en desacuerdo con usted, maque “No”, y si no está ni en acuerdo ni en desacuerdo, marque “indiferente”.

	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		Sí	No	indiferente
1	Me gusta hacer nuevos amigos y amigas			
2	Me resulta fácil hablar con personas que empiezo a conocer			
3	Me es fácil hablar con mis maestros (as)			
4	Me es fácil hablar con mis padres			
5	Me es fácil hablar frente a varias personas			
6	Me gusta cuando en la escuela hacemos proyectos en grupo			
7	Me gusta cuando tengo que hablar frente a mis compañeros (as)			
8	Me gustaría, cuando sea adulto (a), trabajar rodeado (a) de personas			
9	Me resulta fácil expresar mis puntos de vista, aunque sean diferentes de los de los demás			
10	Considero que las opiniones de los otros son valiosas , aunque sean diferentes a las mías			

11	Estoy atento (a) a los gestos de las personas cuando conversamos			
12	Me gusta escuchar a los demás cuando me hablan de su vida			
13	Me es fácil expresar lo que quiero o lo que siento			
14	Me es fácil comprender los sentimientos de las demás personas			