



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HISTORICO SOCIALES Y EDUCACIÓN**



## **UNIDAD DE POSTGRADO**

### **MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ASERTIVIDAD PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL EDUCACIÓN (FACHSE) DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO” LAMBAYEQUE – 2013**

### **TESIS**

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gestión Universitaria**

**PRESENTADA POR:**

**Lic. Rosa Rojas Parco**

**LAMBAYEQUE – Octubre – 2015**

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE ASERTIVIDAD PARA MEJORAR LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DE LA  
ESCUELA PROFESIONAL EDUCACIÓN (FACHSE) DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO” LAMBAYEQUE – 2013**

-----  
**Lic. Rosa Rojas Parco.**  
**Autora**

-----  
**Dr. Mario Sabogal Aquino.**  
**Asesor**

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la  
Educación con mención en Docencia y Gestión Universitaria**

**APROBADO POR:**

-----  
**Dr. Yvonne Sebastiani Elías**  
**PRESIDENTA DEL JURADO**

-----  
**Dr. María Elena Segura Solano**  
**SECRETARIA DEL JURADO**

-----  
**M.Sc. Carlos Vásquez Crisanto**  
**VOCAL DEL JURADO**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> -----	<b>6</b>
<b>ABSTRACT</b> -----	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> -----	<b>8</b>
<b>CAPITULO I</b> -----	<b>13</b>
<b>ANÁLISIS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES</b> -----	<b>14</b>
1.1. <b>UBICACIÓN:</b> -----	<b>14</b>
1.2. <b>EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y TENDENCIAL DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES</b> --	<b>19</b>
1.3. <b>CARACTERÍSTICAS DEL PROBLEMA</b> -----	<b>21</b>
1.4. <b>DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA METODOLOGÍA EMPLEADA</b> -----	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO II</b> -----	<b>27</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> -----	<b>28</b>
2.1. <b>BASES CIENTÍFICAS</b> -----	<b>28</b>
2.1.1. <b>TEORÍA CONSTRUCTIVISTA COGNITIVA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES</b> -----	<b>28</b>
2.1.2. <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b> -----	<b>44</b>
2.1.3. <b>RELACIONES INTERPERSONALES E INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> -----	<b>44</b>
2.1.4. <b>TEORÍAS DEL DESARROLLO MORAL DE KOHLBERG</b> -----	<b>46</b>
2.1.5. <b>PROCESOS QUE IMPACTAN LAS RELACIONES</b> -----	<b>47</b>
2.1.6. <b>CUALIDADES QUE PERMITEN ADECUADAS RELACIONES INTERPERSONALES</b> -----	<b>48</b>
2.1.7. <b>CUALIDADES QUE PERMITEN ADECUADAS RELACIONES INTERPERSONALES</b> -----	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO III</b> -----	<b>52</b>
<b>RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS Y PROPUESTA TEÓRICA</b> -----	<b>533</b>
3.1. <b>Interpretación y Análisis de datos</b> -----	<b>53</b>
3.2. <b>Cuadros Estadísticos</b> -----	<b>533</b>
<b>PROPUESTA</b> -----	<b>60</b>
<b>ESQUEMA DE LA PROPUESTA</b> -----	<b>61</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> -----	<b>62</b>
<b>II. OBJETIVO GENERAL</b> -----	<b>63</b>

<b>III.-PAUTAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>63</b>
<b>IV. TEMARIO DE LA PROPUESTA</b>	<b>64</b>
<b>MÓDULO I</b>	<b>65</b>
<b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b>	<b>65</b>
<b>ACTIVIDAD N° 1</b>	<b>700</b>
<b>LENGUAJE SOBRE: SI ME IMPORTA OBJETIVO:</b>	<b>700</b>
<b>ACTIVIDAD N° 2</b>	<b>711</b>
<b>DECLARACIONES DEL YO</b>	<b>711</b>
<b>ACTIVIDAD N° 3</b>	<b>733</b>
<b>ESCUCHAR DE MANERA EFICIENTE</b>	<b>733</b>
<b>MÓDULO II</b>	<b>76</b>
<b>CONOCIÉNDOME MEJOR</b>	<b>76</b>
<b>ACTIVIDAD N° 4</b>	<b>78</b>
<b>CHEQUEANDO MÍ AUTOESTIMA</b>	<b>78</b>
<b>ACTIVIDAD N° 5</b>	<b>81</b>
<b>DANDO Y RECIBIENDO AFIRMACIONES POSITIVAS</b>	<b>811</b>
<b>ACTIVIDAD N° 6</b>	<b>822</b>
<b>ENCONTRANDO LA FELICIDAD</b>	<b>822</b>
<b>ACTIVIDAD N° 7</b>	<b>833</b>
<b>VERTE A TI MISMO</b>	<b>833</b>
<b>MÓDULO III</b>	<b>85</b>
<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	<b>85</b>
<b>ACTIVIDAD N° 8</b>	<b>89</b>
<b>CÓMO RESPONDO AL CONFLICTO</b>	<b>89</b>
<b>ACTIVIDAD N° 9</b>	<b>900</b>

<b>CÓDIGO DE CONDUCTA PERSONAL</b>	<b>900</b>
<b>ACTIVIDAD N° 10</b>	<b>911</b>
<b>NORMAS DE CONVIVENCIA UNIVERSITARIA</b>	<b>911</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>944</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>955</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>96</b>
<b>ANEXO</b>	<b>99</b>

## RESUMEN

El trabajo de investigación denominado "Programa de asertividad para mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes de la escuela profesional de Educación (FACHSE) de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo". Lambayeque, presenta una Asertividad como propuesta una de las herramientas más eficaces para establecer relaciones claras y transparentes, lo que garantizará el desarrollo personal y la satisfacción personal y el trabajo, la creación de un entorno de trabajo en línea con las metas de la carrera y expectativas de las personas en su realización.

Por lo tanto es necesario que existan personas asertivas en su estilo de manejo de conflictos a través de buenas experiencias en la solución de la misma y la voluntad de las relaciones interpersonales.

Para tributar a la solución de este se problema se propuso en el presente trabajo de investigación técnicas para lograr un clima favorable y cómo mejorar la dinámica de la clase; en base a las cuales se plantearon las actividades para mejorar la habilidad social de la asertividad de los estudiantes.

la educación escolar los estudiantes como futuros maestros es necesario demostrar atento e irradiar la imagen positiva a través de las relaciones interpersonales, donde hay confianza, el respeto y el apoyo mutuo, lo que motiva una reflexión que conduce a un proceso de auto-evaluación; por lo que esta reflexión y autocrítica constante se convierte en la mejor guía para el aprendizaje permanente y en especial cuando se hace con instrumentos de rigor y válidas para evaluar realmente la asertividad como una herramienta necesaria y útil en la gestión de conflictos comunicarse de manera efectiva lo cual ayuda a pleno desarrollo de la persona, la mejora de las relaciones interpersonales no sólo en el entorno educativo, sino también en lo familiar.

Palabras clave: Programa de asertividad, relaciones interpersonales.

## ABSTRACT

. The research work called "Assertiveness Program to Improve Interpersonal Relationships between Students of the Professional School of Education (FACHSE) of the National University" Pedro Ruiz Gallo. "Lambayeque presents an Assertiveness as a proposal one of the most effective tools for Establish clear and transparent relationships, which will guarantee personal development and personal satisfaction and work, creating a work environment in line with the career goals and expectations of the people in their realization.

Therefore it is necessary that there are assertive people in their style of conflict management through good experiences in solving it and the will of interpersonal relationships.

In order to assess the solution of this problem, in the present research work, techniques were proposed to achieve a favorable climate and how to improve the dynamics of the class; On the basis of which activities were proposed to improve the social skills of student assertiveness.

School education students as future teachers is necessary to show attentive and radiate the positive image through interpersonal relationships, where there is trust, respect and mutual support, which motivates a reflection that leads to a process of self-evaluation; So this reflection and constant self-criticism becomes the best guide for lifelong learning and especially when it is done with rigorous and valid instruments to really assess assertiveness as a necessary and useful tool in conflict management to communicate effectively Which helps the full development of the person, improving interpersonal relationships not only in the educational environment, but also in the family.

Keywords: Assertiveness program, interpersonal relationships.

## INTRODUCCIÓN

A pesar de que todas las personas nos relacionamos y nos comunicamos diariamente, no siempre nos detenemos a reflexionar sobre la importancia de ello, ni acerca de los problemas que se pueden presentar al respecto. Tal situación dificulta que tomemos medidas para mejorar nuestra forma de relacionarnos de una manera más positiva y creativa.

En este contexto dinámico y cambiante, se elabora progresivamente un mundo subjetivo simbólico (cognición) y experiencial (emoción), con el cual el sujeto se despliega (conducta) en sus ámbitos vitales: familia, trabajo, amistades, cultura, etc. En cada una de las actividades el sujeto, no sólo se revela a sí mismo, si no que deja su huella en las cosas que forja, pero su sello principal se expresa en las relaciones que establece con los demás, en una interacción constante entre influir a los otros y ser influido por ellos. Es por esto que no podemos sustraer el valor y la importancia que tienen las relaciones interpersonales en los distintos ámbitos sociales en que las personas se desempeñan, dado que es en esta dinámica diversa donde se juegan los contenidos que constituyen la identidad personal, que caracterizan al sujeto y que los distinguen entre los demás.

El énfasis en la forma de vivir, de convivir, de desarrollar humanamente, de aprender sin destruir nuestro entorno son algunos de los parámetros de la educación en el mundo de hoy.

Sin embargo la realidad social es contra productiva, ya que la crisis o malestar social como lo llaman algunos ha generado impacto en la sociedad actual trastocando sus estructuras. El mundo en crisis bajo el auspicio de la globalización viene propiciando profundos cambios, generando el enriquecimiento desmedido de una pequeña población en el mundo y el acelerado empobrecimiento de las mayorías afincadas en los países sub desarrollados. El acercamiento de las fronteras, vía Internet, Televisión por cable, diarios chicha, programas de televisión, que están dedicados a difundir la cultura de la violencia, la prostitución, corrupción, violación de los Derechos

Humanos contribuyen a quebrantar en el seno familiar, personal, profesional institucional las relaciones humanas. Dejando una profunda secuela de negatividad, temor, resentimiento, realidad de la que no escapa La Universidad Nacional" Pedro Ruiz Gallo " ya que en algunas ocasiones se han generado terribles pugnas al interior de la ciudad universitaria propiciando conflictos y resentimientos, por la deficiente práctica de Relaciones Interpersonales, precaria en formación de valores, contrariamente a los fines nobles para lo que fueron creadas. Hechos ante los cuales la universidad no puede ser indiferente, sino que tiene que asumir su responsabilidad, propiciando alternativas viables y sostenibles que contribuyan al cambio.

Las universidades en el país se caracterizan por una docencia eminentemente teórico academicista, muy poca vinculada con la práctica profesional y con la solución de los problemas de su región y país. Hay desajustes en el sistema de valores, en las relaciones interpersonales, lo que redundando en contra de la formación personal y profesional de los estudiantes.

En la facultad de educación se observan diferentes niveles de relaciones a nivel de estudiantes y es dentro de estas donde se manifiesta una serie de conflictos que son causa de una deficiente comunicación afectando sus relaciones interpersonales. Por lo que es necesario que existan personas asertivas en su estilo de manejo de conflictos a través de buenas experiencias en la resolución del mismo y de una buena predisposición, repercutiendo en su desarrollo profesional y en sus relaciones interpersonales, por ello es necesario que los docentes se muestren atentos e irradien imagen positiva a través de las relaciones interpersonales donde haya confianza, respeto y apoyo mutuo; lo cual motiva a una reflexión y análisis que conlleven a un proceso de auto evaluación; de tal forma que esta reflexión autocrítica constante se convierta en la mejor guía de formación permanente y perfeccionamiento de los estudiantes de educación. En la facultad de educación se observan dificultades en la comunicación y es donde se manifiesta una serie de conflictos que son causa de

una deficiente comunicación afectando sus relaciones interpersonales. Es frecuente escuchar entre los estudiantes de dicha facultad la problemática común que existe referida a una inadecuada comunicación, a no expresar adecuadamente sus sentimientos, emociones, compartir con los demás, ideas, opiniones o críticas sin dañar o molestar al otro; originando conflictos en la institución, y por ende deficientes relaciones interpersonales. En este sentido y siguiendo la propuesta el problema de la investigación ha quedado definido así: Se aprecia en el Proceso Formativo de los estudiantes de la escuela profesional de educación (FACHSE) de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo “ presentan dificultades en las relaciones interpersonales; evidenciadas por las limitaciones que presentan en su habilidad para comunicarse efectivamente, plantear soluciones a los conflictos, y reconocerse así mismo, generando un deficiente clima socio emocional para el desarrollo de su formación profesional y personal “ .**El objeto de estudio** Es el proceso formativo de los estudiantes de la facultad de educación . Teniendo como objetivo en diseñar y fundamentar una propuesta de un programa de asertividad, sustentada en la teoría constructivista cognitiva para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo, de tal modo que se supere las limitaciones que presentan en su habilidad para comunicarse efectivamente, plantear soluciones a los conflictos y reconocerse así mismo generando un eficiente clima socio emocional para el desarrollo de su formación profesional y personal.

**Objetivo General:** Demostrar los efectos positivos del empleo de un Programa de Asertividad para mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes de la escuela profesional de educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

#### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar las dificultades en el proceso de las relaciones interpersonales de la escuela profesional de Educación (FACHSE).

- Estudio, análisis de la teoría Constructivista cognitiva de las relaciones interpersonales.
- Elaboración de la propuesta de asertividad para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes de la Facultad de Educación (FACHSE).

**El campo de acción** es el proceso de elaboración de un Programa de Asertividad. Hipótesis: Si se diseña y fundamenta una propuesta de un Programa de Asertividad, sustentadas en la teoría constructivista cognitiva. Según Yáñez Montesinos J. (2003) Entonces se supera las limitaciones para manifestar su habilidad para comunicarse efectivamente, plantear soluciones a los conflictos y reconocerse así mismo para mejorar las relaciones interpersonales generando un eficiente clima socio emocional para el desarrollo de su formación profesional y personal en los escuela profesional de Educación (FACHSE) de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" siguientes tareas:

a.- Diagnóstico de las dificultades en el proceso de las relaciones interpersonales de los estudiantes de la escuela profesional de Educación (FACHSE).

B.- Estudio, análisis de la teoría constructivista cognitiva de las relaciones interpersonales.

C.- Elaboración de la propuesta modelo de asertividad para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes de la escuela profesional de Educación (FACHSE).

**Significación teórica**, El presente trabajo de Investigación es importante porque pretende desarrollar una propuesta de un modelo de asertividad considerada como alternativa para responder y relacionarse con el medio y sus demandas, ha sido probada como una de las herramientas más eficaces, no solo por la posibilidad de establecer relaciones interpersonales claras y transparentes, sino también como un medio para mantener a lo largo del tiempo el contacto y la manera de relacionarse con los demás. La efectividad de la conducta asertiva

puede observarse en cualquier forma y nivel de interacción, sin embargo, cobra especial relevancia en el ambiente familiar laboral situación que no se encuentra carente de conflictos y donde se observan múltiples opciones, opiniones y estilos personales diversos.

La asertividad permite garantizar el desarrollo y la satisfacción personal y laboral, creando un clima de trabajo acorde con las metas profesionales y las expectativas de las personas en cuanto a su realización.

El marco teórico seleccionado sustenta la significación teórica del trabajo, por tanto las teorías relacionadas para este caso devienen en las más indicadas y tienen significación práctica porque sirve para la solución del mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Para mayor comprensión la investigación está constituida por tres capítulos:

El Capítulo I, denominado Análisis del Objeto de Estudio, contiene el análisis de la problemática de las conductas disruptivas, a partir de la ubicación o contextualización del problema, el origen y evolución de las conductas disruptivas; las características y manifestaciones de dicha problemática, así mismo, la descripción de la metodología aplicada en la investigación.

El Capítulo II, denominado marco teórico; presenta la base teórica científica, que contiene la Teoría Constructivista cognitivas para mejorar las relaciones interpersonales.

El Capítulo III, Resultados De Los Instrumentos Utilizados Y Propuesta Teórica. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos utilizados en la investigación.

# **CAPITULO I**

## **ANÁLISIS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

### **1.1. UBICACIÓN:**

El objeto de estudio se sitúa en el contexto del proceso formativo tratando las deficiencias de las relaciones interpersonales en los estudiantes de la escuela profesional de educación (FACHSE), para lo cual se propone la Asertividad como una de las herramientas más eficaces, no solo por la posibilidad de mantener relaciones interpersonales claras, sino como medio para mantener a lo largo del tiempo la relación con los demás.

Es por esta razón que el trabajo se ejecutó en la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" en la facultad de educación; ubicada en el departamento de Lambayeque, capital de la Provincia.

El departamento de Lambayeque se encuentra ubicado en la zona norte occidental del Perú. Su extensión es de 13,736 kilómetros cuadrados; limita por el norte con Piura, por el sur con La Libertad, por el este con Cajamarca y por el oeste con el Océano Pacífico. Es considerado el departamento "más costero", pues sólo una pequeña extensión de su territorio llega a la sierra. Tiene una población que bordea el millón de habitantes.

Las principales actividades económicas son la agricultura, el pilado de arroz, la artesanía, la elaboración de dulces (King-Kong, alfajores, etc.), el comercio y los servicios. Su capital es la ciudad de Chiclayo, la cual tiene un clima placentero con una temperatura anual promedio de 22.3 °C, llegando en el verano a superar los 32 °C. Los principales atractivos de la Capital son:

Plaza de armas. Levantada durante la colonia. Se encuentran en su perímetro la catedral, el Palacio Municipal y el ex convento Santa María.

Lambayeque bella ciudad situada a 11 kilómetros de Chiclayo, donde se gestó el primer grito en favor de la independencia. Conserva casonas coloniales. Iglesia de San Pedro, construida en el siglo XVI, considerado monumento nacional. Museo Bruning. Fue creado por el coleccionista Enrique Bruning. Guarda en su interior una valiosa colección de trabajos precolombinos hechos

en oro y plata. Sipán, a 35 kilómetros de Chiclayo. Conocido mundialmente por las excavaciones realizadas en huaca rajada y que dieron con los restos del Señor de Sipán, donde además se encontraron objetos de oro, plata, cobre, vasijas indumentarias y objetos personales de gran valor. Tiene además un museo de sitio. Túcume, a 33 kilómetros de la capital. Se le llama el Valle de las pirámides por tener construcciones con esa forma, algunas de hasta 100 metros de ancho y 33 metros de alto. Son un total de 26 pirámides distribuidas en una extensión de 200 hectáreas.

La Unidad de análisis correspondió a la Facultad de Ciencias Históricas Sociales y Educación de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo Lambayeque. Teniendo como punto de investigación las deficiencias en las relaciones interpersonales en los estudiantes de la escuela profesional de educación (FACHSE). Por lo tanto se hace una referencia a nivel de Universidad y a la Facultad.

La Universidad Nacional " Pedro Ruiz Gallo ~ de Lambayeque fue creada por Ley N° 17179 del 17 de marzo de 1970, al fusionarse la Universidad Agraria del Norte en 1963 y la Universidad Nacional de Lambayeque instituida en 1962, para proponerse como institución constructora de conocimientos y formadora de profesionales.

Actualmente se rige por Ley N° 23733 de 1983. La fusión significó arrastrar activos como pasivos en el punto fundacional de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo". Se inició aproximadamente con 2,000 estudiantes los mismos que en este lapso de año se quintuplicó en 1998 a 10000 a nivel de estudiantes regulares y casi se septuplicó al llegar la población total a 13411 estudiantes (2000). Desde su origen fijo su sede en el Departamento de Lambayeque, donde a la fecha cuenta con una hermosa Ciudad Universitaria, integrada por espacios físicos para el funcionamiento de sus Facultades, Escuelas, y Departamentos.

La Universidad Nacional " Pedro Ruiz Gallo ", actualmente ofrece 25 carreras profesionales en 14 Facultades albergando una población estudiantil 14 146

alumnos La misma que cuenta con una extensión de 90 940 m<sup>2</sup> tiene construido un total de 51 856.02. m<sup>2</sup> .Dispone además de 436 hectáreas de terrenos rurales que corresponden a los predios y fundos agropecuarios.

La Universidad Nacional " Pedro Ruiz Gallo ", es una Organización de Educación Superior, por lo tanto se define como una Universidad Científica y Tecnológica. Los niveles de conocimientos que se imparten son variados, comprenden: el nivel pre grado, post-grado (con variantes segunda especialidad, maestría y doctorado).

La Universidad en general, y cada una de sus facultades y escuelas profesionales, en particular se rigen por normas legales externas e internas que desarrollan un adecuado trabajo universitario A pesar de los problemas que aquejan a toda universidad.

Referencia a la Facultad de Ciencias Históricas Sociales y Educación (FACHSE), es una de las catorce Facultades que estructuran La Universidad Nacional " Pedro Ruiz Gallo ", del Departamento de Lambayeque.

Se inició como facultad de educación en 1965, luego fue programa el año 1971 y posteriormente adquiere la denominación actual a partir de 1984. Está Facultad se concibe y se define como organización educativa superior. Las capacidades que se desarrollan con la educación responden a las necesidades propias de la sociedad y de los tiempos históricos, de allí que estas resultan siempre flexibles y dinámicas. Y finalmente se dice que es superior porque hace alusión a la educación que produce y aplica pensamiento y sentimiento para atender necesidades de orden social.

Por ello siempre señalamos que la educación que procesamos es humanística, científica y profesional. La Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación históricamente es tan antigua como la Universidad Nacional " Pedro Ruiz Gallo" Su constitución tal y como existe ahora es producto de una serie de cambios que

se procesaron en los últimos años en una lógica de rupturas y permanencias. Como bien sabemos la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación en los primeros veinte años era vista como la facultad cenicienta de la universidad. Efectivamente en una Universidad que nació con un fundamento y orientación técnico agropecuario; y en un contexto donde las dinámicas de transformación social provenían del sector agropecuario era razonable la "concientización" de la educación y la sociología. Por ello es que en aquellos años éramos la facultad con los más escasos y pobres recursos. Sin embargo esta situación cambia radicalmente en la medida que, en los últimos años de la década del 80, todas las facultades nos igualamos en las condiciones de precariedad hasta llegar a tocar fondo, sumiéndonos en una crisis que estuvo a punto de desaparecernos en conjunto. El estado inicia un proceso acelerado de recorte de las rentas públicas que financiaban su presupuesto; los sueldos de docentes y administrativos empezaron a descender terriblemente; la mejoras capacidades migraron a la actividad privada; las pugnas y enfrentamientos internos se agudizaron en un continuo de huelgas y paralizaciones que generó desconfianza de la sociedad regional y cuya repercusión más grave se evidenció en la deserción estudiantil y la disminución de la demanda de los estudiantes por Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo". Después de una intervención externa, la universidad pudo entrar en una dinámica de recuperación la misma que tuvo que plantearse en las condiciones de precariedad: autonomía para las facultades, para que administren las carencias y que cada una busque la manera de salvarse generando iniciativas que facilite los recursos necesarios que sean propios. En un gesto descentralizante la alta dirección permitió un impulso al transferir bienes que resultaban una carga y un costo hacia las facultades.

La Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación inició este camino con muchas desconfianzas y temores tanto internas como externas. Con mucha disputa y sin experiencia; por lo tanto con muchos errores y con costos altísimos se empezó a transitar, hace años, por el camino de la generación de los recursos propios a partir de ofrecer el servicio educativo a quienes lo demanden. Se dio

la suerte de que este desafío coincidiera con los procesos de transformación que empezaban a expandirse en el mundo y en las personas de nuestro país. Los cambios de paradigmas, de esquemas mentales centraron la atención en la educación como alternativa para prepararse para el cambio global. Se Empezó con el PROGRAMA DE PROFESIONALIZACIÓN DOCENTE (PPD), en una decisión con fuerte componente de osadía y aventura por parte del ex decano Américo Herrera Calderón en convenio con el Ministerio de Educación. Se trataba de extender el servicio de profesionalizar a docentes en ejercicio sin título; adecuando el currículum a las condiciones de adultos con experiencia docente, educación presencial durante sus vacaciones y educación a distancia mientras laboraban. Luego vendría el PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ACADÉMICO DOCENTE (PCAD) con el ex decano Carlos Reyes Aponte y se trataba de brindar el servicio de educación complementaria para los egresados de los institutos pedagógicos para la obtención de su bachillerato. Con el ex decano Luis Facundo Antón se ensayaron el PROGRAMA DE NIVELACIÓN ACADÉMICO DOCENTE dirigido a profesionalizar en la carrera de educación a docentes en ejercicio pero que poseían título universitario no pedagógico. También es en esta etapa cuando el PCAD empieza a desarrollarse fuera del ámbito de Lambayeque incidiendo en el ámbito de la región nor oriental del marañón. Durante la gestión del ex decano Walter Marcelo Vereau, apareció la SECCIÓN DE POST GRADO dentro de la cual se implementa al PROGRAMA DE LA SEGUNDA ESPECIALIDAD dirigido a ofrecer el servicio del segundo título o el título de especialización. De igual manera es en esta gestión aparece el CENTRO DE IDIOMAS. Y finalmente se creó el COLEGIO DE APLICACIÓN irrumpiendo en la educación básica primaria y secundaria; LA LICENCIATURA MODALIDAD MIXTA que es el servicio de formar profesionales en educación dirigida a población mayor de 21 años; y el PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUA que es la oferta de capacitación práctica en el ámbito de la pedagogía.

## **1.2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y TENDENCIAL DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Las relaciones Interpersonales han surgido con el hombre ya que tuvo necesidad de formar grupos por motivos y factores. Hay relaciones humanas desde que hay seres humanos, toda vez que desde el comienzo los hombres se han dado cuenta que se necesitaban mutuamente, primero para poder sobrevivir, más luego con el correr del tiempo para relacionarse unos con otros y vivir en sociedad. Todos los días, y a toda hora se viven las relaciones humanas.

El enfoque de las relaciones humanas adquirió enorme popularidad entre las décadas de 1940 y 1950 incluso hasta hoy. Este enfoque de las relaciones humanas describe la forma en la que los gestores interactúan como sus subordinados. La atención se centra en las necesidades, objetivos y expectativas del trabajador individual, según este enfoque, para desarrollar buenas relaciones humanas, los gestores han de saber por qué sus trabajadores se comportan del modo en que lo hacen y que factores psicológicos y sociales influyen en ellos.

Las relaciones interpersonales tienen como base a la comunicación y el éxito que experimentamos en nuestra vida depende en gran parte de la manera como nos relacionamos con los demás. “La comunicación juega un papel importante, no solo como elemento que garantiza la interacción entre personas sino también y por encima de ellos, en el desarrollo de las relaciones humanas”.

Es “fundamental disfrutar de relaciones humanas armónicas porque es necesario y placentero, el no tenerlos van en desmedro no solo de las personas sino también de las instituciones”. En consecuencia no es posible una buena calidad y menos, aún una vida feliz, sino se tiene buenas relaciones humanas.

La crisis o malestar social como lo llaman algunos ha generado pugnas en la sociedad actual trastocando sus estructuras.

Se debe señalar que los graves problemas que afectan a la humanidad están incidiendo notablemente en su desarrollo. Entre estos problemas actuales de la sociedad basta con señalar la desintegración, desempleo, pobreza, miseria, violencia, exclusión, analfabetismo, intolerancia y polarización del conocimiento. Sumado a ello el proceso de la globalización que viene propiciando profundos cambios en la sociedad mundial, generando enriquecimiento desmedido de un pequeño sector de la población en el mundo y el acelerado empobrecimiento de las mayorías afincadas en los países subdesarrollados.

El acercamiento de las fronteras vía Internet, TV, diarios, programas televisivos, que están dedicados a difundir cultura de la violencia, la prostitución, comprensión, violación, sistemática de los Derechos Humanos contribuyen a quebrantar en el seno de las familias, integridad personal, profesional e institucional, las relaciones humanas.

El Perú, se ubica hoy en la lista de los países más pobres y débiles mostrando un marcado déficit en sus niveles de integración, no solo por su gran diversidad étnica, cultura, sino por sus índices de desigualdad, pobreza, miseria, analfabetismo, discriminación, indiferencia y muerte aunado a la existencia de un estado que desde hace mucho tiempo ha dejado de cumplir su rol. Dejando una profunda secuela de negatividad, temor, resentimiento, egoísmo. Realidad de la que no escapan nuestras universidades que se caracterizan por una docencia eminentemente teórico academicista, muy poca vinculada con la práctica profesional y con la solución de los problemas propias de su región y del país.

En estos últimos 17 años que nos han permitido acumular una capacidad en el servicio a la educación alternando con estratos de la población que van desde los niños, jóvenes, adolescentes y adultos. Una capacidad en la organización y en la gestión administrativa de procesos educativos autofinanciados.

Un cierto olfato para identificar necesidades educativas. Por esta razón las cosas nos parecen y resultan fáciles.

Indudablemente que ello no significa que todo sea perfecto. Después del tiempo transcurrido hemos llegado a entender que la imperfección es una condición de la realización humana. Si no fueran por las imperfecciones y los errores no habría superación y mejoramiento. Hemos aprendido que en estos tiempos de mucha inestabilidad e incertidumbre el hacer resulta importante, y sobre todo cuando de por medio está la vocación de servir al otro, y que las imperfecciones y los errores sirven para eso para perfeccionarlas y corregirlos. Tal vez en ese sentido es que entendemos el tesoro que encierra la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación: también genera ingresos monetarios. Ingresos que permiten en primer lugar dar ocupación o mayor trabajo a los docentes, quienes tienen que ampliar su jornada de trabajo a los sábados y domingos; incluyendo los días completos de las vacaciones. En segundo lugar los ingresos monetarios permiten otorgar bonificaciones a los docentes que asumen responsabilidades de dirección en las estructuras que gestionan las carreras regulares (Dirección de escuelas, jefatura de departamentos, jefaturas del centro de investigación, jefatura de proyección social) como estímulo para la dedicación de la gestión curricular. También los ingresos permiten financiar los sueldos del personal administrativo que sustenta la facultad y cuya responsabilidad compete al tesoro público. De igual manera los ingresos deben permitir implementar con infraestructura y equipamientos que beneficien por igual a todos los estudiantes, pero en realidad no se implementa ni se equipa de manera adecuada a las necesidades de la facultad creando malestar en los estudiantes manifestándose una serie de conflictos que son causa de una deficiente comunicación afectando sus relaciones interpersonales.

### **1.3. CARACTERÍSTICAS DEL PROBLEMA**

En las relaciones Interpersonales se establece una relación mutua entre individuos, que tienen propiedades de reversibilidad y simetría, y en las que existe la posibilidad real de reciprocidad.

Las relaciones interpersonales y la comunicación son inseparables, ya que es precisamente a través de la comunicación que la relación social se realiza, que se revela como social y humana.

El hombre se desarrolla como hombre, gracias a su naturaleza social, y este desarrollo depende de la calidad del sistema de relaciones sociales y prácticas socializadoras. El proceso de socialización transcurre en diversos escenarios o contextos. Y va poco a poco desarrollando la capacidad, mediante el proceso de aprendizaje social hasta adoptar diferentes roles, y adaptarse a un grupo social y a una comunidad más amplia manteniendo una actitud crítica y asumiendo responsabilidades y obligaciones, convirtiéndose en un miembro útil y aceptable en la sociedad, que sea parte y a la vez contribuya a su cultura.

En nuestra vida existe diversas relaciones interpersonales a lo largo de nuestra vida, a través de las cuales, intercambiamos formas de sentir, compartimos necesidades, intereses y afectos.

Las relaciones interpersonales es un tema que involucra a todas las universidades especialmente de la facultad de la FACHSE, de la UNPRG y de manera muy particular a los jefes de cada área o supervisores quienes tienen una labor crucial en la motivación del personal docente, estudiantes. Presentando el problema las siguientes características que se describen a continuación:

**Habilidad para Comunicarse Asertivamente.**- En una comunicación asertiva, la relación interpersonal resulta afectiva, activa, significativa y transparente, debido a que nuestra interacción permite que nos relacionemos unos con otros y podamos comprendernos.

Pero apreciamos en la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación no existe una adecuada relación entre los estudiantes, observándose rivalidades entre ellos, es por esta razón que su Comunicación no es directa ni sincera de forma que no es comprensible entre cada uno de ellos tanto por el emisor como

por el receptor que debe basarse en una mutua "credibilidad", en el respeto y la consideración.

Plantear soluciones a los conflictos; es otra de las características que presenta el problema, entendiéndose por conflicto a un proceso que se inicia cuando una de las partes, en una interacción, percibe que la otra está frustrada o está a punto de estarlo con relación a una de sus necesidades, preocupaciones o intereses; o cuando una de las partes percibe o cree que la otra parte le afectará en alguno de sus intereses.

En el cualquier ambiente donde tengamos que estudiar o trabajar, muchas veces tenemos que relacionamos con personas que tienen puntos de vista diferentes al de nosotros, y es allí donde surgen los conflictos; en este sentido, es necesario estar abiertos, flexibles y establecer estrategias comunicativas que contribuyan a generar relaciones armoniosas, en un ambiente de negociación donde se logre el bienestar socio emocional.

Los conflictos en las aulas universitarias son el resultado de una serie de causas;

-Clima psicológico desfavorable en las relaciones entre estudiantes.

-Miedo, desconfianza.

-Falta de responsabilidad.

Ausencia de programas educativos saludables.

La Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación no está aislada de esta realidad, en la que podemos apreciar la falta de intercambio de aprendizajes entre los estudiantes no hay cooperación entre ellos y muchas veces cuando desaproveban alguna asignatura son víctima de algunos comentarios inadecuados por sus compañeros, o por el contrario se ven favorecidos por pertenecer a cierto partidos políticos , van generando más conflictos entre ellos porque no tienen la habilidad para comunicarse de manera efectiva. Cuando en el aula los estudiantes discuten entre ellos ninguno asume la capacidad de escucha, ni llegan al entendimiento común que les permita superar este tipo de

conflicto. Son estudiantes que no cuentan con las bases necesarias que debió aportar la familia, se pierde el respeto la autoridad y ambos se atacan verbalmente hiriéndose el uno al otro. A estos jóvenes parece que les ha faltado autoridad paternal ya que las primeras reglas son impuestas en el hogar y cuando tienen la edad suficiente son afianzadas y reforzadas en la escuela, colegio y la universidad.

Cuando se está discutiendo, debatiendo o explicando, el saber escuchar es muy importante y debemos ejercitar esta acción puesto que nuestro objetivo es contribuir al debate sobre la calidad de las relaciones interpersonales que profesamos y vivimos con sus fortalezas y deficiencias.

No se muestra un aprecio por el trabajo bien hecho, ya que se muestra mucha indiferencia y rivalidad. Se cumple con el trabajo con la finalidad de demostrar que ellos pueden hacerlo mejor que otros, pero no manteniendo una actitud positiva que les permita mejorar cada vez más su aprendizaje.

Reconocerse así mismo.- Es la manera como cada persona se define a si misma, a partir de su apariencia física personalidad capacidades habilidades y se acepten reconociendo sus cualidades y sus defectos. Presentan un conocimiento emocional y una adecuada valoración de sí mismo. El conocimiento de uno mismo es la base para el conocimiento de los demás y las actitudes que se adopten de uno y otro lado deben ser recíprocas con respeto y validez.

En la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación se observa que en algunos estudiantes tienen dificultad para aceptarse como son o no reconocen sus defectos o habilidades.

Es importante ayudar a los estudiantes que aprendan a reconocer y valorar sus cualidades de forma realista sin darle una exagerada importancia a algunos mensajes de su entorno, desarrollar habilidades para proponerse metas y lograrlas, así mismo fortalecer vínculos afectivos con sus pares.

No se logrará resolver fácilmente las dificultades que se presentan en escuela profesional de Educación (FACHSE) pero a pesar de esto se busca soluciones viables a los problemas.

#### **1.4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA METODOLOGÍA EMPLEADA**

La investigación ha sido abordada a través de un material documentado ya que es necesario un marco explicativo desde el cual pueda desarrollarse el trabajo de investigación basándose en las teorías de las relaciones interpersonales, teoría constructivista cognitiva. Se aplicó la información facta perceptible la misma que se orienta a diagnosticar la realidad del manejo de las relaciones interpersonales entre los escuela profesional de educación (FACHSE), a través de fichas de observación, encuestas para obtener los datos cualitativos y cuantitativos; acerca de cómo se ha de mejorar las relaciones interpersonales. La misma que ha sido procesada para su respectiva explicación.

El diseño de la investigación es de tipo socio crítico propositiva, por el dominio y uso de teorías científicas existentes para la solución de necesidades sociales, manifestado en el desarrollo de nuevas propuestas prácticas de solución.

El método empleado es el de modelación obteniendo como producto la elaboración de un programa para de asertividad para el manejo de las relaciones interpersonales, en la escuela profesional de educación (FACHSE).

Para el efecto de conocer la realidad del ámbito de investigación, se aplicaron instrumentos de investigación cualitativos, que evalúen las características de las relaciones de las relaciones interpersonales entre los escuela profesional de educación (FACHSE) identificándose necesidades, como necesidad de incentivar el trabajo educativo, aplicar metodología activa cooperativa, holística, necesidad de diversificar los contenidos curriculares, en concordancia con las relaciones interpersonales y en función de sus intereses.

Esta investigación de sustenta en la Teoría Constructivista Cognitiva de las relaciones interpersonales, tiene un contenido valioso para la realización de la propuesta del programa de asertividad favoreciendo la convivencia con los otros.

Para la elaboración de la propuesta se tuvo en cuenta, el tipo de comunicación, el conocimiento de sí mismo y la solución de conflictos entre estudiantes, el entorno socioeconómico cultural. Se trabajó con una población en estudio de 80 estudiantes de la FACSHE. La muestra elegida estuvo constituida por 50 estudiantes.

En la presentación y el análisis de los datos se emplearon gráficos estadísticos, producto del empleo de la estadística descriptiva simple, el empleo de los métodos de tipo cuantitativo es para la presentación de los datos medibles, a través de la aplicación de las encuestas a los estudiantes.

Analizados los datos y presentados en forma ordenada en cuadros y gráficos estadísticos, se procedió a la formulación de los resultados de la investigación, las conclusiones nos permitieron comprobar que se alcanzaron los objetivos previstos de la presente investigación.

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO**

### **2.1. BASES CIENTÍFICAS**

#### **2.2.1. TEORÍA CONSTRUCTIVISTA COGNITIVA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Un sujeto para crecer al máximo de sus potencialidades, debe ser competente en el área de las relaciones interpersonales, tener un buen manejo de sí mismo, de los demás y de las circunstancias en las cuales se desempeña. Ello se vería reflejado en la calidad y extensión de las redes de relaciones interpersonales, en su utilización y en el lugar que en ellas ocupe el sujeto. Gran parte de su identidad depende de la capacidad de estas redes para responder a su necesidad de vinculación protección y proyección.

En este contexto dinámico y cambiante, se elabora progresivamente un mundo subjetivo simbólico (cognición) y experiencial (emoción), con el cual el sujeto se despliega (conducta) en sus ámbitos vitales: familia, trabajo, amistades, cultura, etc. En cada una de las actividades el sujeto, no sólo se revela a sí mismo, si no que deja su huella en las cosas que forja, pero su sello principal se expresa en las relaciones que establece con los demás, en una interacción constante entre influir a los otros y ser influido por ellos. Es por esto que no podemos sustraer el valor y la importancia que tienen las relaciones interpersonales en los distintos ámbitos sociales en que las personas se desempeñan, dado que es en esta dinámica diversa donde se juegan los contenidos que constituyen la identidad personal, que caracterizan al sujeto y que los distinguen entre los demás.

Estas condiciones resultan particularmente interesantes y críticas al ser aplicadas al ámbito de las organizaciones productivas y de servicios, en que la comunicación y las relaciones entre los integrantes están reguladas por metas, objetivos, jerarquías, productividad, incentivos y la obligatoriedad de mantener relaciones, a veces independientemente de los intereses personales de cada sujeto. Técnicas como el análisis organizacional, gestión de recursos humanos,

Proyectos de desarrollo estratégico, estudios de clima laboral, y cultura organizacional tienen el buen propósito de ordenar y hacer una puesta en común de las estructuras de las diversas organizaciones; sin embargo el resultado ineludible es que cada una de estas organizaciones productivas o de servicios, a las que pertenecen los sujetos, son finalmente únicas, y esto se explica, entre otras hipótesis, porque están compuestas por sujetos diferentes en todos los niveles jerárquicos. Dicho de otra manera, este aspecto, es el valor agregado actual a considerar en cualquier proyecto de negocios o empresarial que pretenda operar en un mundo competitivo, cambiante y complejo.

El modelo cognitivo en psicología, es un desarrollo teórico y aplicado novedoso, productivo y de amplio alcance, en cuanto a su capacidad de explicar, predecir y controlar las particularidades de los diversos fenómenos psicológicos, interpersonales, clínicos, organizacionales e incluso sociales. Su propuesta se enmarca en los principios de la producción de conocimiento basado en una metodología científica y en el desarrollo consecuente de tecnologías que, basadas en la evidencia, sean susceptibles de ser aplicadas a los distintos requerimientos profesionales, para satisfacer las demandas de la población. La Asertividad es el marco teórico desarrollado por el modelo, que permite dar respuesta y elaborar técnicas para ser aplicadas en los distintos niveles de las organizaciones en que se encuentren involucrados las relaciones interpersonales, de modo tal, que ésta se convierte en una herramienta útil para: el área de los recursos humanos, trabajo en equipo, habilidades de liderazgo, estrategias de negociación y relaciones interpersonales generales en la organización. El origen etimológico de este vocablo proviene del latín tardío "Assertum" (aserto), que quiere decir afirmación. De este modo, el origen gramatical del concepto, nos remite a que la asertividad es una característica personal, que supone una afirmación del sujeto acerca de algo, de sí mismo o de los otros, lo que es más, esta afirmación tiene como resultado el respaldo y el refuerzo de la personalidad del sujeto que tiene una actitud asertiva ante los demás.

Tradicionalmente la asertividad es entendida principalmente como una habilidad compleja que está supeditada a las leyes del aprendizaje. Su objetivo es la consecución de un fin instrumental, que resuelve una necesidad del sujeto que emite el acto asertivo. Su resultado, por tanto, puede ser evaluado por el nivel de logro del fin propuesto. Desde la perspectiva de la asertividad se puede hablar entonces, de personas más o menos asertivas, dependiendo de cuan hábiles o capaces son para desplegar distintos tipos de repertorios ante los requerimientos complejos que plantean las relaciones interpersonales. Es así como podemos hablar de sujetos hipo asertivos, sería aquellas personas inseguras, tímidas, con baja capacidad para enfrentar a los demás y que presentan angustia en las relaciones interpersonales. En cambio (os sujetos asertivos son aquellos capaces de: defender sus derechos personales, respetar a los demás, disfrutar las relaciones interpersonales y actuar con una actitud segura ante el mundo. Sin embargo, esta es una habilidad aprendida, lo que implica que es posible incrementar los niveles de asertividad de las personas, a partir de estrategias y técnicas tanto personales como grupales, de modo que permiten instalar o ajustar los repertorios asertivos de acuerdo a las circunstancias Personales de cada uno.

Durante los años setenta y ochenta se acumuló mucha información en tomo al concepto de asertividad producto de la gran cantidad de investigaciones en tomo al tema. De la misma manera fueron incrementándose las técnicas de tratamiento para la resolución de las dificultades asertivas. En esos años la asertividad que llamaremos clásica, se define y caracteriza como: "Habilidad interpersonal que le permite a una persona la expresión libre, directa y honesta de emociones e ideas acerca de sí mismo, los otros o el mundo, de acuerdo con su propio interés, de manera que lo dejen satisfecho consigo mismo y sin transgredir los derechos del otro" (Yáñez, 1996). Definida de esta manera, lo central de la asertividad es que el sujeto actúa o se mueve principalmente a partir de una necesidad personal, que tiene como destino su satisfacción. No se hace referencia a que la relación de los sujetos es una condición imprescindible de

satisfacción del fin instrumental (necesidad), ni a su dinámica, ni a los particulares estilos personales de los Involucrados, ni tampoco al efecto interpersonal del acto asertivo. La consideración del otro tiene que ver con una ética de respeto por sus derechos, de modo que en el fondo sólo se transforma en reglas de buena convivencia social y cuyo respeto depende de los estilos morales, culturales y educacionales de los sujetos.

Estas insuficiencias que no logran ser cubiertas por la asertividad clásica crean la necesidad de ampliar el alcance del concepto desde una perspectiva teórica actual, que permita dar respuesta y desarrollar nuevas estrategias y técnicas para el abordaje de la compleja relación entre los sujetos. Abordar esta dinámica demanda un cambio a nivel paradigmático y epistemológico que genere los fundamentos conceptuales que permitan entender con propiedad la complejidad de los procesos interpersonales involucrados en la asertividad.

### **ASERTIVIDAD GENERATIVA**

La necesidad de reformular el concepto de asertividad surge, por una parte, de la Insuficiencia del modelo cognitivo conductual clásico para incorporar fenómenos propios de las relaciones interpersonales que eran, o inapropiadamente abordados o definitivamente descartados en su conceptualización. Por otra parte, de la emergencia de nuevas teorías acerca de las relaciones interpersonales que contribuyen a dar cuenta de la complejidad involucrada en este fenómeno (Teoría del Apego, Constructivismo, Lingüística Pragmática, entre otras). Estos antecedentes teóricos nos permiten desarrollar una propuesta de la asertividad desde una perspectiva teórica nueva, que llamaremos asertividad generativa y que la definiría como una: “Competencia interpersonal orientada a dar expresión a un deseo (intención asertiva) a través de la acción de un sujeto (acto asertivo), y cuya satisfacción sólo es posible de alcanzar en una dinámica interpersonal, como consecuencia secundaria e implícita se produce un efecto generativo (generatividad intra e interpersonal) en la relación de los sujetos involucrados”

Por epistemología entendemos una noción de lo que es la realidad y la relación que el sujeto establece con ella, y cuyo producto es el conocimiento. Por paradigma, entendemos el método y el objeto de estudio de una realidad restringida o particular, y que constituye un área de estudio, o una teoría específica

Por lo tanto, desde esta perspectiva se pueden delimitar dos efectos posibles involucrados en un acto asertivo. El primero de ellos, continúa siendo el fin instrumental de una necesidad del sujeto que lo mueve una intención y cuya representación es consciente, en otras palabras esta cierto de que está realizando un acto en beneficio de consecución de un fin concreto. Por ejemplo cuando solicito ayuda para satisfacer una necesidad de protección, placer, de compañía o de apoyo técnico. Este punto se va a constituir en uno de los componentes que le van a dar retroalimentación positiva o negativa acerca de su acto asertivo fue eficaz o no. Entonces, la consecución del fin instrumental es uno de los elementos que concurren al sentimiento de satisfacción de la asertividad (véase variable satisfacción descrita más adelante).

En segundo lugar, a nivel inconsciente, se produce un cambio en el estado de la relación de los sujetos involucrados, lo que llamamos efecto generativo, en el sentido que cambia la intensidad, permanencia, intimidad y proyección de la relación, de acuerdo con el resultado del acto asertivo. Este efecto no esperado y frecuentemente inconsciente, dado que no forma parte de la intención asertiva que sólo se remite a la satisfacción de la necesidad, es de mayor importancia para la evaluación del grado de satisfacción posterior a un acto asertivo y suele ser fruto de contenidos distorsionados que dan origen a esquemas cognitivos que inhiben o alteran las competencias asertivas. Por ejemplo, si deseamos pedirle prestada la guitarra a un amigo, y antes de hacerlo, comenzamos a cuestionarnos: ¿Qué va a pensar él?, ¿Cómo se va a sentir con nuestra petición?, etc., probablemente comenzaremos a sentirnos inhibidos para realizar

tal petición. O sea, nos sentimos complicados para ejercer nuestra asertividad, precisamente por el efecto generativo en la relación y no por otra cosa.

Dicho de otra manera, es posible que un sujeto tolere no haber satisfecho su necesidad específica de ayuda, protección o apoyo técnico y puede buscar alternativas para lograr satisfacerla, pero lo que resulta intolerante para el sujeto es que haya sido la persona específica a quién solicito el apoyo quién se lo negó. No es tan fácil resolver la amenaza a la ruptura de la relación producto de este acto asertivo frustrado, ya que cierra la posibilidad de muchos otros actos asertivos. Otro aspecto que señala que el valor del efecto generativo es más importante que la consecución del fin instrumental, es el hecho de que independientemente de las transacciones concretas y temporales que existan en los sujetos, la mantención de la red de relaciones asegura el intercambio de otras transacciones ni siquiera imaginadas por el sujeto. La mantención de la red de relaciones interpersonales abre perspectivas de futuro y proporciona un sentimiento de estabilidad y disponibilidad de los demás para satisfacer los deseos propios, al mismo tiempo que el sujeto es también parte de esa oferta de intercambio.

En síntesis, el fin instrumental (objetivo consciente) y el efecto generativo (objetivo inconsciente) de un acto asertivo, conjugan un panorama complejo de mutua influencia que hay que considerar en la evaluación y tratamiento de la asertividad. El aporte de la asertividad generativa consiste justamente en definir las variables que están en juego en esta dinámica y al mismo tiempo contribuir, por esta vía, a ampliar el horizonte explicativo del modelo cognitivo en el área de las relaciones interpersonales.

Como consecuencia de este marco conceptual encontramos que la condición previa al despliegue de un acto asertivo, es el deseo del sujeto. Este deseo lo moviliza en pos de una completitud, vivenciada como una carencia, una necesidad de diverso nivel, que puede ser satisfecha por otro, quien se convierte

en “otro significativo” con el sólo hecho de ser objeto o instrumento del deseo de ese sujeto. De modo tal que un acto asertivo abre una gama de posibilidades de interacciones interpersonales, las que van a producir contenidos que circulan entre los sujetos involucrados en la interacción, lo que puede cambiar la significación recíproca de dicha relación, en el sentido de la generatividad.

Entonces, como consecuencia del acto asertivo, vamos a encontrar que los sujetos ya no son los mismos de antes, ha emergido un sentido nuevo recíproco de quienes son, el cual va dar como resultado un cambio en los niveles de la generatividad. Ambos se reconocerán como sujetos válidos para el otro, tanto en el sentido de mantención y proyección de la relación, como el de supresión de una relación amenazante para la integridad del sí mismo.

Hechas estas consideraciones, se entenderá como deseo a la sensación o impresión de que algo falta en la condición actual del sujeto y que hace inminente su satisfacción, ya sea a través de la consecución de lo deseado o de la supresión de lo indeseado, que finalmente viene a ser lo mismo, en cuanto al grado de satisfacción que el acto conlleva.

Concebimos la asertividad generativa como una competencia, que corresponde a un conjunto de talentos y destrezas teóricas y/o aplicadas, sobresalientes en un área específica del funcionamiento humano. Involucran al sujeto como una totalidad, es decir, en los niveles de actividad conductual, emocional y cognitivo. Son el resultado de cuatro componentes:

- a). Conocimiento: Conjunto de contenidos conceptuales que se expresan en dispositivos cognitivos acerca de un determinado campo del conocimiento. Implican manejo y dominio teórico sobre un tema.
- b). Habilidad: Repertorios de acción que resuelven eficientemente las demandas operativas o técnicas de un área del funcionamiento humano.
- c) Actitud: Evaluación emocional que hace el sujeto del conocimiento y sus habilidades en esa particular área de actividad. Implica el nivel de motivación con

que se expresa su conducta. Lo que está en cuestión son los contenidos concretos de las competencias.

d) Autoestima: Corresponde a la imagen que el sujeto ostenta en tomo de sí mismo y ante los demás, como representante de una determinada área de acción. Lo que está en juego es la auto estima del sujeto, por lo tanto es el componente más difícil de manejar en un programa de desarrollo de competencias, dado que depende en buena medida de su estructura idiosincrásica.

La condición de ser interpersonal supone la validación intersubjetiva que se sustenta principalmente en el hecho de que los otros son dramáticamente necesarios para la sobrevivencia del individuo humano. Es en respuesta a las carencias con que somos arrojados al mundo, en un estado inacabado, y que resolvemos en la relación estrecha que establecemos con los otros (vínculo interpersonal, ejemplo: figura materna), lo que nos permite evolucionar y desarrollarnos como sujetos ya que nos provee de seguridad, protección y confort. El aprendizaje, en tanto, es un componente fundamental para la incorporación de repertorios interpersonales de complejidad progresiva, que van a posibilitar mantenemos y proyectamos en una red de relaciones con otros significativos.

Entonces el acto asertivo es un acto en un contexto interpersonal que está orientado a un propósito, en un primer lugar instrumental (satisfacción del deseo), y en un segundo lugar, a un fin generativo (cambio en el estado de la relación). Tanto el fin instrumental como el efecto generativo en la relación, suponen el compromiso del sujeto en su totalidad en otras palabras, lo involucra en los tres niveles de respuesta humana:

A. Nivel de respuesta comportamental, este nivel de respuesta es de fácil acceso a la observación de los otros y, por lo tanto, frecuentemente calificado de

“conducta objetiva u observable”. Es predominantemente voluntario (aún cuando bajo ciertas condiciones puede aparecer como involuntario, producto de la automatización de las conductas) ya que incluye la musculatura estriada y el aparato locomotor, cuyo comando depende del sistema nervioso central.

B. El nivel de respuesta emocional, este nivel de respuesta es más privado, de difícil acceso a la observación, a no ser que los indicadores emocionales se desborden en sus niveles y se muestren públicamente, como suele suceder en las crisis de pánico (miedo), en las rabietas (rabia) o enrojecimiento indeseado (vergüenza). Sin embargo, la mayor parte de sus contenidos suelen pasar inadvertido para los otros, incluso para el sujeto mismo. El acceso a este nivel de respuesta es indirecto. Se puede hacer a través de la interpretación del lenguaje no verbal, que acompaña los actos de habla, y del análisis de los elementos suprasegmentales<sup>10</sup> del discurso asertivo.

<sup>10</sup> Por elementos suprasegmentales se entienden aquellas condiciones adjuntas a la expresión verbal y que, por si mismas, son capaces de aumentar la fuerza elocutiva. A saber: tono, timbre, pausas, entonaciones, silencios.

Vísceras y tegumentos internos. Está organizado principalmente por el sistema nervioso autónomo en sus expresiones parasimpática y simpática, cuyas funciones son incompatibles o antagónicas, de modo tal, que la operación de uno inhibe la acción del otro. Su carácter es preferentemente involuntario y opera por el principio de mantención de la homeostasis del sujeto con el medio. Es un sistema que informa acerca del estado interno del sujeto en relación con el contexto. Su expresión va a ser decisiva en el desarrollo y aplicación del repertorio asertivo.

Por otra parte, también tiene que ver con un estado de confort y seguridad asociado al placer, la protección y el equilibrio homeostático. En la perspectiva de la Teoría del Apego, esta condición correspondería a la conducta exploratoria

en el polo del vínculo y que refiere a la operación del sistema nervioso autónomo parasimpático asociado al placer, la seguridad y comodidad. El organismo se encuentra en un estado de reposo, renovación y recuperación de sus recursos internos. De acuerdo con esta teoría, es en la forma en que transita el sujeto en el eje apego-alejamiento y la disponibilidad de las figuras vinculares (sujetos significativos), donde se va a instalar la tonalidad emotiva básica que caracteriza la forma en que el sujeto organiza el mundo y se relaciona con éste, y cuya expresión va a ser decisiva en el desarrollo y aplicación del repertorio asertivo.

C. Nivel de respuesta cognitivo, este es un nivel de organización abstracto y simbólico, por cuanto tiene que ver con las significaciones que atribuimos a los otros, al mundo y a sí mismos, a través de símbolos que conforman nuestro lenguaje. La función de este nivel es la integración total del funcionamiento del sujeto, éste no está representado por un sistema orgánico específico, sino que es la síntesis del funcionamiento global. Está constituido por procesos mediacionales, representaciones y esquemas cognitivos interpersonales que organizan un sentido de sí mismo coherente, unitario y continuo en el tiempo. Así, la noción de uno mismo se genera a través de la reciprocidad experiencial con los otros, donde el lenguaje viene a constituirse en el medio y el fin que permite hacer consensuales las interpretaciones particulares del mundo. Esta consensualidad abstracta, en el nivel de la explicación, se expresa también en el nivel emocional haciendo posible la consonancia recíproca de los deseos en un acto asertivo.

## **ASERTIVIDAD**

Se define y caracteriza como: "Habilidad interpersonal que le permite a una persona la expresión libre, directa y honesta de emociones e ideas acerca de sí mismo, los otros o el mundo, de acuerdo con su propio interés, de manera que lo dejen satisfecho consigo mismo y sin transgredir los derechos del otro" (Yáñez, 1996).

La palabra proviene del latín *asserere*, *aserr Tum* (Aserción) que significa afirmar. Así pues, Asertividad significa afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo, fe gozosa en el triunfo de la justicia y la verdad, vitalidad pujante, comunicación segura y eficiente.

La conducta asertiva se dirige a la defensa de los derechos propios de modo tal que no se violen los ajenos. La persona asertiva, consigue expresar sus gustos e intereses de forma espontánea, hablar de sí mismo sin vergüenza, aceptar los halagos sin incomodidad, discrepar sin miedo, abiertamente, pedir aclaraciones de las cosas y saber decir no.

CASTANYER (1996), una persona es asertiva cuando posee una serie de habilidades para responder correctamente y una serie de convicciones o esquemas mentales que nos hagan sentir bien con nosotros mismos.

SALMURRI, F. (1998), define la asertividad como aquella habilidad personal que nos permite expresar sentimientos opiniones y sentimientos de forma adecuada y sin negar ni desconfiar de los demás.

#### **A.-CARACTERÍSTICAS DE UNA PERSONA ASERTIVA**

- La persona asertiva siente una gran libertad para manifestarse, para expresar lo que es, lo que piensa, lo que siente, y quiere sin lastimar a los demás. (Es empático).
- Es capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona, sea ésta extraña o conocida y su comunicación se caracteriza por ser directa, abierta, franca y adecuada.
- En todas sus acciones y en manifestaciones se respeta a sí misma y acepta sus limitaciones, tiene siempre su propio valor y desarrolla su autoestima; es decir, se aprecia y se quiere a sí misma, tal como es.
- Su vida tiene un enfoque activo, pues sabe lo que quiere y trabaja para

Conseguirlo, haciendo lo necesario para que las cosas suceda, en vez de esperar pasivamente a que éstos sucedan por arte de magia. Es más proactivo que activo.

- Acepta o rechaza, de su mundo emocional, a las personas: con delicadeza, pero con firmeza, establece quiénes van a ser sus amigos y quiénes no.
- Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos, evita los dos extremos: por un lado la represión y por el otro la expresión agresiva y destructiva.

## **B.- COMPONENTES NO VERBALES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

La comunicación no verbal, por mucho que se quiera eludir, es inevitable en presencia de otras personas. Un individuo puede decidir no hablar, o ser incapaz de comunicarse verbalmente; pero, todavía sigue emitiendo mensajes acerca de sí mismo a través de su cara y su cuerpo. Los mensajes no verbales a menudo son también recibidos de forma medio consciente: la gente se forma opiniones de los demás a partir de su conducta no verbal, sin saber identificar exactamente qué es lo agradable o irritante de cada persona en cuestión.

Para que un mensaje se considere transmitido de forma socialmente hábil (asertiva), las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal.

Las personas no asertivas carecen a menudo de la habilidad para dominar los componentes verbales y no verbales apropiados de la conducta, y de aplicarlos conjuntamente, sin incongruencias. En un estudio realizado por Romano y Bellack, a la hora de evaluar una conducta asertiva, eran la postura, la expresión facial y la entonación las conductas no verbales que más altamente se relacionaban con el mensaje verbal.

Analicemos cada uno de los principales componentes no verbales que contiene todo mensaje que emitimos:

### **a.- La mirada**

Casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de miradas recíprocas. La cantidad y tipo de miradas comunican actitudes interpersonales, de tal forma que la conclusión más común que una persona extrae cuando alguien no lo mira a los ojos es que está nervioso y le falta confianza en sí mismo. Los sujetos asertivos miran más mientras hablan que los sujetos poco asertivos.

### **b. - La expresión facial**

-Muestra el estado emocional de una persona, aunque ésta pueda tratar de ocultarlo

Proporciona una información continua sobre si está comprendiendo el mensaje, si está sorprendido, de acuerdo, en contra, etc., en relación con lo que se está diciendo.

Indica actitudes hacia las otras personas. La persona asertiva adoptará una expresión facial que esté de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir

### **c.- La postura corporal**

-Postura de acercamiento: indica atención, que puede interpretarse de manera positiva (simpatía) o negativa (invasión) hacia el receptor.

• Postura de retirada: suele interpretarse como rechazo, repulsa o frialdad. -  
Postura erecta: indica seguridad, firmeza, pero también puede reflejar orgullo, arrogancia o desprecio.

- Postura contraída: suele interpretarse como depresión, timidez y abatimiento físico o psíquico.

**La persona asertiva adoptará generalmente una postura cercana y erecta, mirando de frente a la otra persona.**

### **d.- Los gestos**

Los gestos son básicamente culturales. Las manos y, en un grado menor, la cabeza y los pies, pueden producir una amplia variedad de gestos que se usan

bien para amplificar y apoyar la actividad verbal o bien para contradecirla tratando de ocultar los verdaderos sentimientos. Los gestos asertivos son movimientos desinhibidos. Sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad por parte del que habla.

### **e.- Componentes paralingüísticos**

El área paralingüístico o vocal, hace referencia a "cómo" se transmite el mensaje; mientras que el área propiamente lingüística o habla, estudia "lo que" se dice. Las señales vocales paralingüísticas incluyen:

- **Volumen:** en una conversación asertiva, éste tiene que estar en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir.

- **Tono:** el tono asertivo debe de ser uniforme y bien modulado, sin intimidar a la otra persona; pero, basándose en una seguridad.

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

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

### **C- COMPONENTES VERBALES DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA**

La conversación es el instrumento verbal por excelencia de la que nos servimos para transmitir información y mantener más relaciones sociales adecuadas. Implica un grado de integración compleja entre las señales verbales y las no

verbales, tanto emitidas como recibidas. Elementos importantes de toda conversación son:

- **Duración del habla:** la duración del habla está directamente relacionada con la asertividad, la capacidad de enfrentarse a situaciones y el nivel de ansiedad social. En líneas generales, a mayor duración del habla más asertiva se puede considerar a la persona; pero, en ocasiones, el habla durante mucho rato puede ser un indicativo de una excesiva ansiedad.

## **D.- PRINCIPALES CAUSAS DE LA FALTA DE ASERTIVIDAD**

### **LA PERSONA NO HA APRENDIDO A SER ASERTIVA O LO HA APRENDIDO DE FORMA INADECUADA**

No existe una "personalidad innata" asertiva o no asertiva, ni se heredan características de asertividad. La conducta asertiva se va aprendiendo por imitación y refuerzo, es decir, por lo que nos han transmitido como modelos de comportamiento y como dispensadores de premios y castigos nuestros padres, maestros, amigos, medios de comunicación, etc.

En la historia de aprendizaje de la persona no asertiva pueden haber ocurrido las siguientes cosas:

**.Castigo sistemático a las conductas asertivas:** entendiendo por castigo no necesariamente el físico; sino, todo tipo de recriminaciones, desprecios o prohibiciones.

**. Falta de refuerza suficiente a las conductas asertivas:** puede ocurrir que la conducta asertiva no haya sido sistemáticamente castigada, pero tampoco suficientemente reforzada. La persona, en este caso, no ha aprendido a valorar este tipo de conducta como algo positivo.

**.La persona no ha aprendido a valorar el refuerzo social:** si a una persona le son indiferentes las sonrisas, alabanzas, simpatías y muestras de cariño de los demás, entonces no esgrimirá ninguna conducta que vaya encaminada a obtenerlos.

**.La persona obtiene más refuerzo por conductas no asertivas o agresivas:**

es el caso de la persona tímida, indefensa, a la que siempre hay que estar ayudando o apoyando. El refuerzo que obtiene (la atención) es muy poderoso. En el caso de la persona agresiva, a veces, el refuerzo (por ejemplo, "ganar" en una discusión o conseguir lo que quiere) llega más rápidamente, a corto plazo, si se es agresivo que si se intenta ser asertivo.

La persona no sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que debe emitir una respuesta concreta: la persona a la que los demás consideran "plasta, pesado", está en este caso. Esta persona no sabe ver cuándo su presencia es aceptada y cuándo no, o en qué casos se puede insistir mucho en un tema y en cuáles no. También está en este caso la persona "patosa" socialmente que, por ejemplo, se ríe cuando hay que estar

**E.- DESARROLLO DE LA CONDUCTA ASERTIVA**

**TORRES, E. (1997)**, dice: La conducta asertiva es la conducta interpersonal que implica la expresión honesta y positiva de los sentimientos, como el afecto o el elogio. Se supone que la asertividad incrementada beneficia al sujeto en dos formas: En primer lugar se considera que el comportarse de manera más asertiva inspiran en el individuo un mayor sentimiento de bienestar.

En segundo lugar se admite que al comportarse de manera más asertiva, el individuo será más capaz de lograr recompensas sociales, obteniendo mayor satisfacción de la vida.

**PECHO, J. (1997)** quien afirma que existe una tendencia a incrementar el nivel de habilidades sociales conforme el sujeto avanza en edad, debido al aprendizaje social.

En resumen se denomina una persona asertiva aquella que al relacionarse con los demás demuestra un relativo equilibrio entre sus niveles medios o altos lo cual se traduce en el respeto de sus derechos asertivos y de los demás.

## **UNA RESPUESTA NO ASERTIVA PUEDE INDICAR:**

- Se sienten desiguales con respecto al resto de las personas.
- En ellos está arraigado la idea de que no tenía derechos a sus sentimientos, creencias y opiniones.
- No encuentran argumentos en contra de los malos tratos.
- Su respuesta son la violencia o la pasividad.
- Una reacción violenta y retadora como consecuencia de un sentimiento de miedo y amenaza ante una demanda no esperada.

### **2.2.2. RELACIONES INTERPERSONALES**

Por tanto las relaciones interpersonales es la forma de tratarnos uno a otro y en nuestro diario convivir aprendemos conductas negativas de relacionarnos que suelen herir a las personas que queremos, pero como aprendemos podemos desaprender y es el momento ahora para nosotros cambiar todas esas conductas que interfieren negativamente en nuestras relaciones interpersonales.

### **2.2.3. RELACIONES INTERPERSONALES E INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Prieto (2004) 11 las relaciones interpersonales es la actitud que tiene las personas para interactuar con los demás.**

**11 Prieto (2004)11 las relaciones interpersonales**

Esta actitud que tiene las personas se relaciona con la inteligencia emocional lo asertivo que va hacer para manejar sus relaciones interpersonales, que contribuya el éxito personal, profesional y que a la vez le permita tener patrones de convivencia sanas.

Para poder tener mayor comprensión de las relaciones interpersonales no podemos omitir el término de Inteligencia Emocional fue utilizado por primera vez

por los psicólogos Peter Salovey y John Mayer de la Universidad de Harvard (1990), y fue definido como: "la habilidad para percibir, evaluar, comprender y expresar emociones, y la habilidad para regular estas emociones que promuevan el crecimiento intelectual y emocional". Se empleó para describir las cualidades emocionales de gran importancia para el éxito, como son:

- La empatía.
- La expresión y comprensión de los sentimientos.
- El control de nuestro carácter.
- La independencia.
- La capacidad de adaptación.
- La simpatía.
- La capacidad de resolver los problemas de forma interpersonal.
- La persistencia.
- La cordialidad.
- La amabilidad.
- El respeto.

El psicólogo Goleman <sup>12</sup> define la Inteligencia Emocional, como un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que <sup>12</sup> Daniel Goleman Inteligencia Emocional determinan la conducta de un individuo, sus reacciones, estados mentales con la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, que le permita manejar las relaciones interpersonales Por tanto las relaciones interpersonales es la forma de tratamos uno a otro y en nuestro diario convivir aprendemos conductas negativas de relacionamos que suelen herir a las personas que queremos, pero como aprendemos podemos desaprender y es el momento ahora para nosotros cambiar todas esas conductas que interfieren negativamente en nuestras relaciones interpersonales.

#### **2.2.4. Teoría del desarrollo moral de Kohlberg.-**

Está compuesto por habilidades cognitivas que mejorara con la edad, la experiencia, los modelos de rol, y el comportamiento moral, cuando las personas se inhiben de acciones que la sociedad no soporta y siente preocupación por el bienestar de los demás. Este modelo evalúa decisiones morales basadas en las razones que la persona tiene para tomar una decisión, la cual puede ser castigo, bien por mantener una imagen frente a los demás. Su modelo tiene 6 etapas que muestran el desarrollo del pensamiento normal para la mayoría de las personas basándose en sus decisiones morales. La mayoría de la gente solo llega a la cuarta etapa.

Nivel I Moralidad pre convencional

Etapa 1 Orientación de castigo, Obedece reglas para evitar castigo

Etapa 2 Orientación de premio, conforme para obtener premios

#### **Nivel II Moralidad convencional**

Etapa 3 Orientación de buen niño/niña. Se conforma para evitar desaprobación de los demás.

Etapa 4 Orientación hacia la autoridad. Mantiene reglas y leyes para evitar censuras.

#### **Nivel III Moralidad post convencional**

Etapa 5 Orientación de contrato social. Acciones guiadas por principios comunes para el bienestar público.

Etapa 6 Orientación de principio ético. Acciones guiadas por principios éticos auto escogido.

Carol Gilligan, referente a lo que plantea Kohlberg, afirma que las mujeres y los hombres tienen ideas diferentes acerca de la conducta moral. Las mujeres basan sus decisiones morales en los principios de responsabilidad y

cooperación, mientras que los hombres conceptualizan los problemas morales en los derechos y reglas. En lo que respecta al conflicto, las mujeres se esfuerzan por preservar las relaciones y fortalecerlas pues las relaciones interpersonales son muy importantes para ellas. Los hombres por el contrario se centran en identificar normas correctas basándose en lo que es justo y lo que no es.

No existen habilidades superiores e inferiores entre hombres y mujeres, el hecho se centra en quien es capaz de entender la complejidad.

Teoría del aprendizaje social de Bandura.- Examina el rol que la persona tiene en el cambio y formación de su ambiente.

El modelo resalta la interacción que se da en el clima, la familia, la cultura etc.; de las características personales, como la autoestima, valores y los intereses; y del comportamiento. Además la persona aprende por:

**1.-Aprendizaje de observación** de comportamientos y el análisis de posibles consecuencias de sus acciones. Presenta 4 etapas atención retención reproducción y motivación.

**2.-La autorregulación de comportamiento** se basa en que las personas de manera automática se evalúan su comportamiento y se premian o castigan dependiendo del cumplimiento de sus metas personales. Este modelo permite que los jóvenes internalicen un código moral.

#### **2.2.5. PROCESOS QUE IMPACTAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Los cinco procesos fundamentales son:

##### **Percepción**

Proceso mediante el cual, las personas organizan e interpretan información a fin de dar significado y posibilidad de comprensión a su mundo. La percepción aporta la materia prima necesaria para los procesos del pensar, sentir y actuar. En el proceso perceptivo, también influyen significativamente los valores y creencias, los pensamientos y el mundo de la acción.

## **Pensamientos y Sentimientos**

Es pensamiento el que analizará, evaluará y emitirá un juicio sobre lo que nos afecta, como también planeará conductas complejas y organizará las acciones de acuerdo a la información con la que contamos.

Los análisis que realizamos y los juicios que emitimos no pueden tener más valor que aquel que posee la información sobre la que se basan.

## **Intencionalidad y Objetivos**

Por las intenciones nos dirigimos hacia las metas que nos fijamos. Los objetivos son aquellas metas que concretan lo que los deseos e intenciones buscan alcanzar, son metas específicas, claras, retadoras, constituyen el "activador" de la conducta. Los objetivos son la fuente principal de la motivación en el trabajo. Se definen un camino, orientan decisiones, informan de nuestro progreso. Cuando no hay objetivos claros se corre el riesgo de llegar a un resultado no deseado.

Acción:

**Es hacer basado en la percepción, en los sentimientos, en el pensamiento y en una intencionalidad consciente que se expresa en objetivos.**

### **2.2.6. CUALIDADES QUE PERMITEN ADECUADAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Respeto. Debemos respetarnos a nosotros mismos y a los demás. Somos diferentes, pero si respetamos esas diferencias se fortalecen las relaciones.

Responsabilidad. Debemos ser responsables de nuestras acciones, sin culpar a los demás.

Humildad. Para reconocer nuestras potencialidades y debilidades y que los demás también tienen las suyas, las cuales debemos reconocer y valorar. Cuando entienda que ha cometido un error, trata de corregirlo de forma

inmediata. Los errores corregidos a tiempo dejan pocas o ningunas secuelas negativas.

### **Intencionalidad y Objetivos**

Por las intenciones nos dirigimos hacia las metas que nos fijamos. Los objetivos son aquellas metas que concretan lo que los deseos e intenciones buscan alcanzar, son metas específicas, claras, retadoras, constituyen el "activador" de la conducta. Los objetivos son la fuente principal de la motivación en el trabajo. Se definen un camino, orientan decisiones, informan de nuestro progreso. Cuando no hay objetivos claros se corre el riesgo de llegar a un resultado no deseado.

Acción:

Es hacer basado en la percepción, en los sentimientos, en el pensamiento y en una intencionalidad consciente que se expresa en objetivos.

#### **2.2.7. CUALIDADES QUE PERMITEN ADECUADAS RELACIONES INTERPERSONALES**

**Respeto.** Debemos respetarnos a nosotros mismos y a los demás. Somos diferentes, pero si respetamos esas diferencias se fortalecen las relaciones.

**Responsabilidad.** Debemos ser responsables de nuestras acciones, sin culpar a los demás.

**Humildad.** Para reconocer nuestras potencialidades y debilidades y que los demás también tienen las suyas, las cuales debemos reconocer y valorar. Cuando entienda que ha cometido un error, trata de corregirlo de forma inmediata. Los errores corregidos a tiempo dejan pocas o ningunas secuelas negativas.

**Pedir disculpas cuando cometemos un error.** Las relaciones interpersonales sufren mucho cuando cometemos una falta frente a un miembro de la familia, compañero de trabajo o amigo/a y no pedimos disculpa porque pensamos que al hacerlo nos estamos humillando y es todo lo contrario nos hacemos más grandes como seres humanos.

Los puntos de vistas diferentes o discusiones. No permita que una pequeña discusión dañe una buena o bonita relación. Recuerde que las diferencias es lo que nos hace crecer como persona, pero debemos tratarla con altura y respeto.

**Al momento de una discusión.** Si en un momento discute con un ser querido ocúpese sólo de la situación del momento, no comience a sacar o a relucir situaciones superadas del pasado para echársela en cara.

**La comunicación.** Una buena comunicación donde los mensajes sean claros y el emisor y el receptor hablen un mismo código ayuda sobremanera a mantener unas relaciones interpersonales saludables.

**Expresar los sentimientos.** Las relaciones que nos permiten expresarnos de forma libre y poder decir lo que sentimos en un momento determinado con respeto, evita guardar resentimientos y hacemos prisioneros de los rencores, ya que estos afectan negativamente nuestras relaciones. Si algo no te gusta dilo, pero también expresa las cosas que te gustan de las personas con quienes te relacionas.

**Demuéstrele amor a sus seres queridos.** Usted puede demostrar ese amor con palabras y hechos a sus seres queridos mientras estén con usted. No espere que mueran y entonces ya no se lo puedas decir.

**Mantenga una buena atmósfera familiar y laboral.** Son los lugares donde usted pasa el mayor tiempo de su vida, si es un ambiente hostil eso le resta calidad, pero si contribuye a un ambiente positivo esto sumara años a su vida.

**Sea flexible.** En este mundo donde los cambios nos llegan tan rápido debemos estar abiertos a los mismos. Además cuando somos flexibles nos facilita manejar los conflictos y las dificultades que se nos presentan en las relaciones.

**Ame y cuide el lugar donde usted vive.** Debemos evaluar cuales cosas hacemos que afectan negativamente nuestras relaciones interpersonales para mejorarla y cuales hacemos bien para fortalecerlas.

Por tanto las relaciones interpersonales es la forma de tratamos uno a otro y en nuestro diario convivir aprendemos conductas negativas de relacionamos que suelen herir a las personas que queremos, pero como aprendemos podemos desaprender y es el momento ahora para nosotros cambiar todas esas conductas que interfieren negativamente en nuestras relaciones interpersonales.

Es importante para nuestro marco teórico tomar en cuenta algunas teorías que fundamente las relaciones interpersonales como:

## **CAPÍTULO III**

## RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS Y PROPUESTA TEÓRICA

### 3.1. Interpretación y Análisis de datos

Los resultados recogidos del presente trabajo de investigación se plasman en los cuadros estadísticos considerando la encuesta a nivel de prueba aplicada a la muestra, seguida de su respectiva interpretación y análisis.

Para la comprensión de estos resultados es necesario ver las encuestas (Ver Anexo)

### 3.2. Cuadros Estadísticos

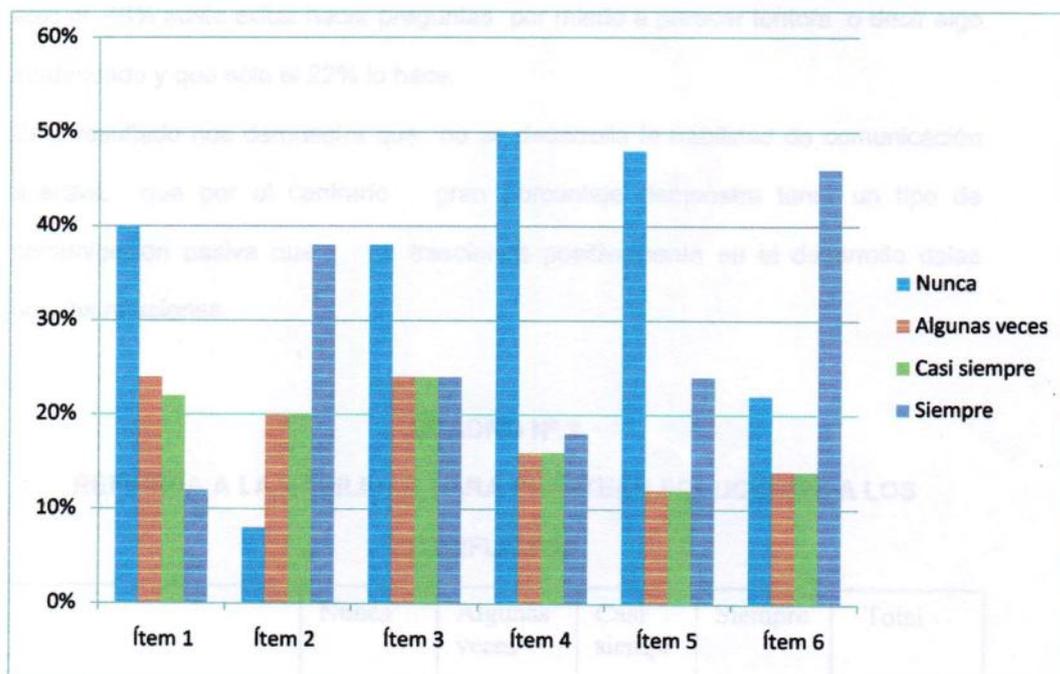
#### CUADRO N° 1

#### REFERIDA A LA HABILIDAD PARA COMUNICARSE ASERTIVAMENTE

Ítems	Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Prepara y ordena sus ideas antes de expresarías.	20	40	12	24	11	22	6	12	50	100
2. Hace verbalizaciones breves que demuestren que está poniendo atención tal	4	8	10	20	17	34	19	38	50	100
3. Busca estrategias comunicativas Para mejorar las relaciones Interpersonales.	22	44	10	24	9	18	9	18	50	100
4. si un eminente conferenciante Hiciera una afirmación que considero incorrecta yo expondría	25	50	8	16	11	22	9	18	50	100
5. Trato de ofender los sentimientos Cuando me molestan	24	48	6	12	8	16	12	24	50	100
6. suele evitar hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a o decir algo	11	22	7	14	9	18	23	46	50	100

FUENTE: Resultados de la aplicación de la Encuesta de Comunicación Asertiva de los estudiantes de la escuela profesional de Educación UNPRG. Octubre 2012

**GRÁFICO N° 1**



**Interpretación:**

El cuadro N° 1, referido a la habilidad para comunicarse asertivamente consta de 6 ítems. El primero señala que el 40% nunca prepara ni ordena sus ideas antes de expresarlas.

El segundo ítems refleja que el 38% siempre hace verbalizaciones breves que demuestren que está poniendo atención tal como bien, claro etc.

El tercer ítem, se observa que el 44% afirma que nunca busca estrategias comunicativas para mejorar las relaciones interpersonales y que solo el 18% afirma que si lo hace.

El cuarto ítem, refiere que el 50% nunca expondría públicamente su punto de vista, si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considera incorrecta.

En el quinto ítem se observa que el 48% nunca trata de ofender los sentimientos de la otra persona cuando lo molestan; finalmente en el sexto ítem se observa que solo el 46% suele evitar hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a o decir algo inadecuado y que solo el 22% lo hace.

Este resultado nos demuestra que no se desarrolla la habilidad de comunicación asertiva, que por el contrario gran porcentaje demuestra tener un tipo de comunicación pasiva que no trasciende positivamente en el desarrollo de las buenas relaciones.

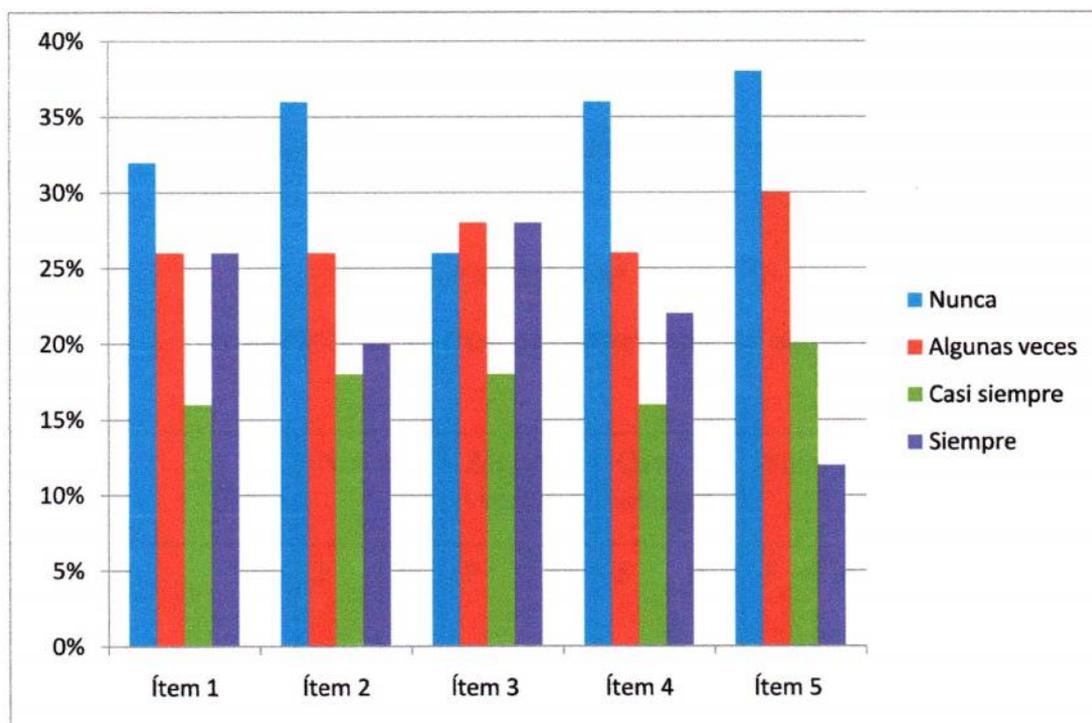
## CUADRO N° 2

### REFERIDA A LA HABILIDAD PARA PLANTEAR SOLUCIONES A LOS CONFLICTOS

Ítems	Nunca		Algunas		Casi		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.- Cuando identifica que tiene Un conflicto con la otra persona Se lo comunica inmediatamente	16	32	13	26	8	16	13	26	50	100
2- Se asegura de que ambos Tengan tiempo ánimo y buen humor para conversar	18	36	13	26	9	18	10	20	50	100
3.-Ayuda a sus compañeros a solucionar conflictos	14	28	14	28	9	18	13	26	50	100
4.- Aporta ideas para superar Conflictos.	18	36	13	26	8	16	11	22	50	100
5.-Hay a veces en que provooco abiertamente una discusión	19	38	15	30	10	20	6	12	50	100

**FUENTE:** Resultados de la aplicación de la Encuesta de Solución de conflictos de los estudiantes de la escuela profesional de Educación UNPRG. Octubre 2012

**GRÁFICO N° 2**



**Interpretación:**

El cuadro N° 2, referido a la habilidad para plantear soluciones a los conflictos consta de 5 ítems. El primero señala que el 32% cuando identifica que tiene un conflicto con la otra persona nunca se lo comunica de inmediatamente y que sólo el 26% se lo comunica de inmediato.

El segundo ítems refleja que el 36% nunca se asegura de que ambos tengan tiempo, ánimo y buen humor para conversar y que sólo el 20% se asegura de esto. El tercer ítem, se observa que el 26% afirma que siempre ayuda a sus compañeros a solucionar conflictos y que sólo el 28% nunca lo hace.

El cuarto ítem, refiere que el 36% nunca aporta ideas para superar conflictos y que un 26% nunca lo hace. Finalmente en el quinto ítem se observa que el 38% nunca provoca abiertamente una discusión y que sólo el 12% siempre lo hace.

Este resultado nos demuestra que no se han desarrollado habilidades para la resolución de conflictos o saber cómo resolver sus problemas, para lo cual se tendría que mejorar actitudes y valores pacíficos que permitan una mejor convivencia que contribuya a mejorar las relaciones interpersonales.

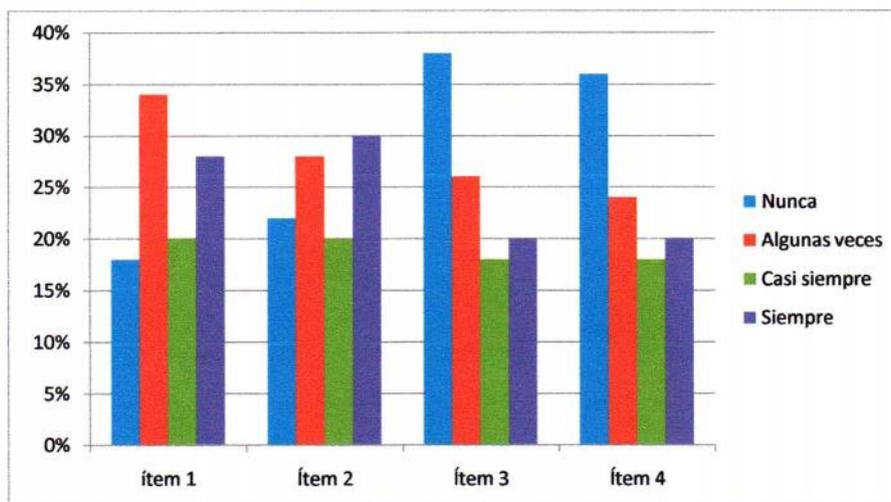
### CUADRO N° 3

#### REFERIDA AL CONOCIMIENTO DE SÍ MISMO

Ítems	Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.-Siente temor al expresar abiertamente sus sentimientos.	9	18	11	22	8	20	22	44	50	100
2- Comprendo la importancia que tiene el dominio de mí mismo y siempre lo práctico.	15	30	14	28	10	20	11	22	50	100
3.- Entiendo mis sentimientos y el de los demás	18	38	13	26	9	18	10	20	50	100
4.- Me doy un tiempo para reflexionar sobre mis conductas.	19	36	12	24	9	18	10	20	50	100

**FUENTE:** Resultados de la aplicación de la Encuesta de conocimiento de sí mismo, de los estudiantes de la escuela profesional de Educación UNPRG Octubre 2012.

**GRÁFICO N° 3**



**Interpretación:**

El cuadro N° 3, referido al indicador del conocimiento de sí mismo, consta de 4 ítems. El primero señala que el 44% siempre siente temor al expresar abiertamente sus sentimientos y que el 18% nunca lo hace.

El segundo ítems refleja que el 22% si comprende la importancia del dominio de uno mismo y siempre la practica mientras que el 30% no comprende la importancia del dominio de uno mismo ni lo practica.

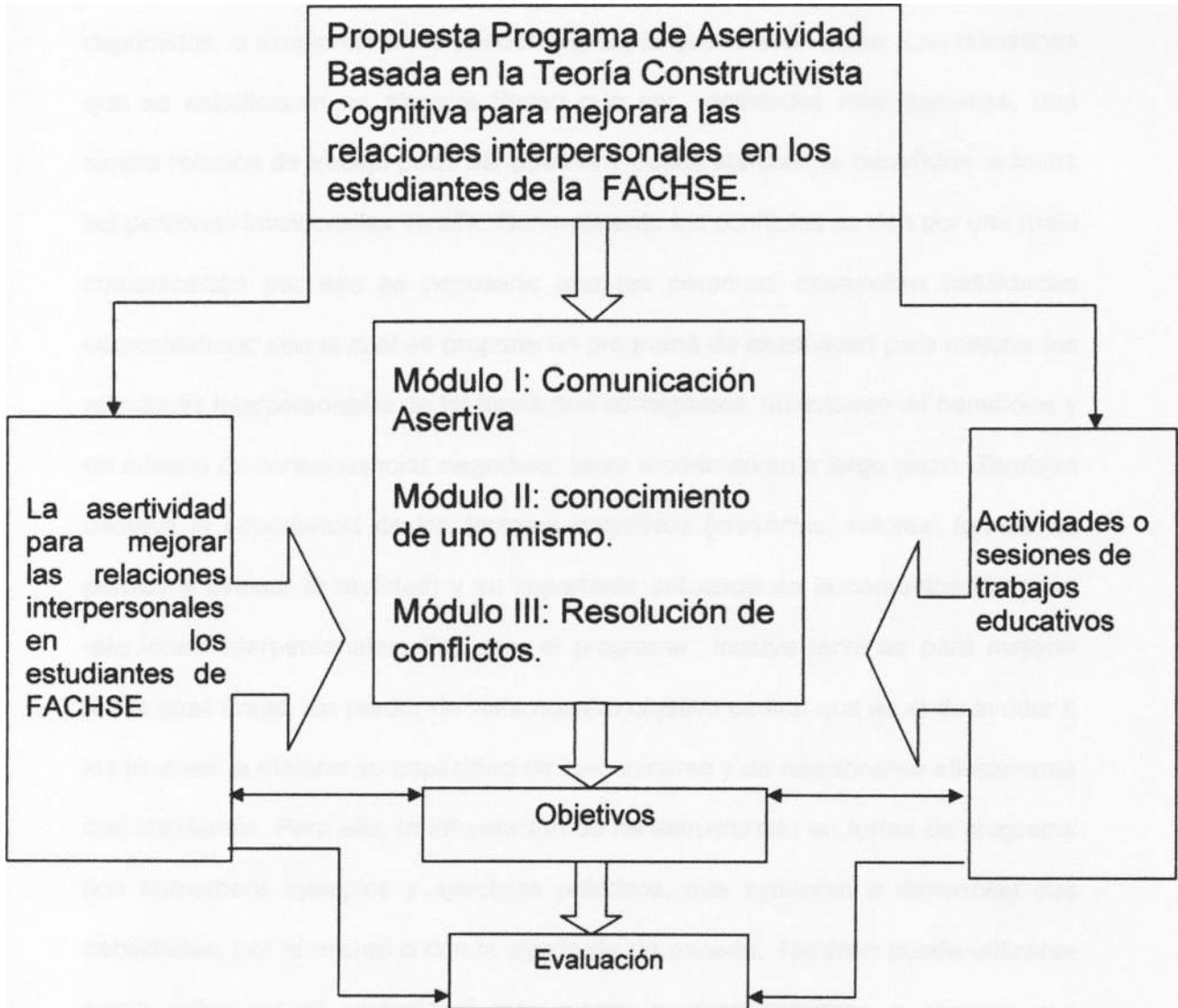
El tercer ítem, se observa que el 20% afirma que siempre entiende sus sentimientos y el de los demás y el 38% nunca lo hace. Finalmente el cuarto ítem, refiere que el 36% nunca se da tiempo para reflexionar sobre sus conductas y el 20% si lo hace.

Este resultado nos demuestra que los estudiantes nunca se dan tiempo para reflexionar sobre sus conductas lo cual les dificulta conocer sus propias emociones sentimientos y empatizar con sus pares; además demuestran inseguridad y baja autoestima lo que no permite el desarrollo de las buenas relaciones interpersonales.

## **PROPUESTA**

Programa de asertividad basado en la teoría constructivista cognitiva, para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes de la escuela profesional de Educación - UNPRG -2013

## ESQUEMA DE LA PROPUESTA



## I. INTRODUCCIÓN

Los jóvenes deben aprender el valor que las relaciones interpersonales tienen para ellos, con bastante frecuencia, al no contar con unas buenas relaciones, se sienten deprimidos o simplemente no pueden lograr lo que desean hacer. Las relaciones que se establezcan no siempre tienen que ser amistades muy cercanas, una simple relación de trabajo puede ser positiva y puede suministrar beneficios a todas las personas involucradas en ella. Generalmente los conflictos se dan por una mala comunicación por eso es necesario que las personas desarrollen habilidades comunicativas; con la cual se propone un programa de asertividad para mejorar las relaciones interpersonales de tal forma que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas; tanto a corto como a largo plazo. También destaca la importancia de los factores cognitivos (creencias, valores, formas de percibir y evaluar la realidad) y su importante influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales. Por eso, el programa incluye técnicas para mejorar todas esas áreas, sin perder de vista nuestro objetivo central que es el de ayudar a los jóvenes a mejorar su capacidad de comunicarse y de relacionarse eficazmente con los demás. Para ello, la información se ha estructurado en forma de programa con numerosos ejemplos y ejercicios prácticos, que ayudaran a desarrollar sus habilidades, por sí mismo o con la ayuda de un experto. También puede utilizarse como guía, por el profesional que ayuda a otras personas a mejorar sus habilidades. Para facilitar esta labor, en cada módulo se añaden ejercicios para realizar en grupo, que permiten practicar las diferentes habilidades de que consta el programa, tanto en las sesiones de entrenamiento como fuera de ellas. Si una persona tiene habilidades interpersonales, una buena formación personal, cuenta con una buena autoestima, conoce el respeto la responsabilidad, la tolerancia y la cooperación hacia los demás puede llevar acabo muy buenas relaciones con los demás.

## **II. OBJETIVO GENERAL**

Logrará a través de un programa de asertividad mejorar deficientes relaciones interpersonales de la escuela profesional de Educación (FACHSE)

### **III.-PAUTAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

#### **1.-OBSERVACIÓN DIAGNÓSTICA:**

Siempre hay estudiantes inestables emocionalmente que tienden a provocar conflictos entre sus compañeros de aula como resultado de una explosión de su mal genio o pérdida del manejo de sus emociones, Por ello el profesor tendrá que observar la conducta del estudiante y diagnóstica si es un estudiante problema como agente perturbador del grupo o que actúa en forma aislada.

Es fundamental observar cómo es la convivencia estudiantil y con qué cualidades cuenta cada uno de los estudiantes para mejorar dicha relación.

#### **2.- ELABORACIÓN DE UN REGLAMENTO DE CONVIVENCIA Y DISCIPLINA ESTUDIANTIL DEMOCRÁTICA:**

Se buscará dar respuestas a preguntas como estas: ¿cómo es nuestra convivencia? ¿Existe un reglamento de convivencia y disciplina universitaria? ¿Es necesario revisarlo e informarlo? ¿Qué es necesario modificar?

Convivencia es la capacidad para establecer relaciones sociales saludables con los demás, fundamentados en la tolerancia y respeto que hace posible la convivencia humana, mientras la disciplina es el respeto al estado de derecho.

La elaboración del reglamento es una estrategia que favorece en los estudiantes la comprensión la comprensión de la importancia de las normas y los acuerdos como reguladores de convivencia social.

#### **3.-DIVERSIFICACIÓN CURRICULAR:**

Se tiene que adecuar a las necesidades educativas de los estudiantes de los contenidos curriculares e incorporara los nuevos debidamente seleccionados para concretar cambios educativos y lograr superar la problemática.

La programación debe adaptarse al ambiente universitario, dentro de una secuencia lógica y dar el tiempo respectivo para poder formar estas habilidades críticas. Posteriormente, se debe hacer un seguimiento de actividades con los estudiantes para reforzar su práctica.

En resumen, se sugiere adoptar el siguiente proceso:

- \* Elaborar un diagnóstico sobre la realidad.
- \* Seleccionar los temas y elaborar un plan de lecciones.
- \* Implementar los temas y actividades de forma intensiva.
- \* Implementar actividades de refuerzo.
- \* Evaluar los resultados con base en los objetivos y las actividades.

#### **IV. TEMARIO DE LA PROPUESTA**

A continuación se presenta un conjunto de actividades educativas cuyos contenidos son fáciles de ejecutar cooperativamente. Cada uno empieza con una teoría general sobre cada tema y varias actividades que uno puede desarrollar con sus estudiantes para el efecto es necesario: aprovechar la experiencia del personal idóneo que trabaja en la U.N.P.R.G. El profesor que los capacite será alguien quien ponga su experiencia sobre la base de una comunicación dirigida con una participación democrática.

## MÓDULO I

### COMUNICACIÓN ASERTIVA

#### **OBJETIVOS:**

Brindar a estrategias de comunicación asertiva, con miras a generar una relación positiva entre cada uno de los estudiantes a escuchar activamente y a expresar sus sentimientos de manera pacífica.

#### **ASERTIVIDAD:**

La asertividad es una habilidad social que implica hacer respetar los derechos personales y expresar sentimientos, pensamientos y creencias de una manera directa oportuna, honesta y apropiada, de tal forma que no atente contra los derechos de otras personas (Peña herrera y Bustamante 1996)

La asertividad define la capacidad de decir "NO" de manera natural, espontánea, sin genera tensión y sin deteriorar la relación con la otra parte.

La persona asertiva por naturaleza, saben decir "NO" sin brusquedad, sencillamente sin que ello suponga ninguna dificultad.

#### **FORMAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA**

Para una mejor comprensión de comunicación asertiva la comparamos con la pasividad y la agresividad.

##### **a) Forma de comunicación pasiva:**

Cuando la persona no expresa directamente sus sentimientos, pensamientos y deseos. Cuando se intentan comunicar éstos indirectamente o se ocultan por completo, no defiende sus propios derechos, respeta a los demás pero no se respeta a sí misma. Sus esquemas mentales son del tipo: "Lo que yo piense o

sienta no importa. Importe lo que tu sientas o pienses", "Es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo" o "si digo lo que pienso los demás se molestarán conmigo". Sus sentimientos suelen ser frecuentemente de frustración, impotencia, culpabilidad y baja autoestima, ansiedad y temor. Sus comportamientos son inseguros: vacilaciones, bajo volumen de voz, bloqueos y silencios. Con frecuencia tiene quejas no manifestadas hacia los demás del tipo: "X es egoísta y se aprovecha de mí". Cuando ya no puede más puede experimentar "explosiones" agresivas bastante incontroladas resultado de la acumulación de tensiones.

**b).-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 fomentando la negociación ni el diálogo. Carece de habilidades para relacionarse con la debida "sensibilidad" o empatía. Sus esquemas mentales son del tipo: "Si no soy fuerte los demás se aprovecharán de mí", "Lo importante es conseguir lo que yo quiera", "Hay gente mala y vil que merece ser castigada". Sus sentimientos suelen ser de enfado, sentimiento de injusticia, soledad y abandono, baja autoestima, frustración y falta de control. Sus comportamientos son agresivos y retadores: contacto ocular desafiante, cara tensa, tono de voz elevado, interrupciones y habla tajante

**c) 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.

No pretende entrar en el esquema de ganar o perder en la relación con los demás, sino en ¿cómo podemos llegar a un acuerdo favorable a ambos? Su manera de pensar es más racional, actuando de forma más adaptativa a su vida y circunstancias. Sus sentimientos son más estables y controlados que los de las personas inhibidas o agresivas y derivado de todo esto su sentido de autonomía, autosuficiencia y autoestima es elevado.

Dicho todo esto podemos decir que no podemos clasificarnos en cada uno de estos tres tipos de personas. Todos tenemos en mayor o menos proporción algo de cada tipo. Pero lo que nos interesa es aumentar nuestro nivel de asertividad en detrimento de los otros tipos.

Las causas de no haber desarrollado la asertividad pueden ser una o varias de las siguientes:

1. Los padres o cuidadores han castigado los comportamientos asertivos en el niño de manera directa con amenazas, reprobaciones, privaciones, o de manera indirecta generándole una serie de normas o valores morales donde no está permitido ser asertivo ("los niños buenos no responden a sus padres").
2. Los padres o cuidadores no han castigado los comportamientos asertivos pero tampoco los han reforzado con lo que el niño no ha aprendido a valorar los comportamientos asertivos.
3. La persona no ha aprendido a reconocer las señales de valoración de los demás por sus comportamientos asertivos (como las sonrisas o los gestos de simpatía o aprobación) por lo que no reconocerá el valor de desarrollar la asertividad.

La persona no ha desarrollado habilidades sociales, por tanto, no sabe identificar cuáles son los comportamientos adecuados a cada momento o situación.

La persona no conoce o rechaza sus derechos, ya que recibe mensajes "alienantes" del tipo "hay que llegar a ser el primero", "lo importante es llegar no

importa cómo" o "es vergonzoso cometer errores", "hay que tener la respuesta adecuada a cada momento", "es horrible mostrarse débil o inseguro".

## **DERECHOS ASERTIVOS**

1. Derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
2. Derecho a tener y expresar los propios sentimientos y opiniones.
3. Derecho a reconocer mis propias necesidades, establecer mis propios objetivos personales y tomar mis propias decisiones.
4. Derecho a cambiar.
5. Derecho a decir "no" sin sentirse culpable.
6. Derecho a pedir lo que quiero aceptando a la vez que me lo nieguen.
7. Derecho a pedir información y ser informado.
8. Derecho a cometer errores.
9. Derecho a tener aquello por lo que pagué.
10. Derecho a ser independiente.
11. Derecho de gozar y disfrutar.
12. Derecho a triunfar.
13. Derecho a ser mi propio juez.
14. Derecho a decidir hacerme cargo o no de los problemas de los demás.
15. Derecho a no ser perfecto.

El desarrollo de la Asertividad va a requerir de dos procedimientos fundamentalmente: el cambio de esquemas y pensamientos no asertivos y la exposición y práctica de comportamientos asertivos. Si piensas de manera asertiva y te atreves a exponerte a las situaciones atreviéndote a ser más asertivo tenemos grandes posibilidades de que tu vida cambie de manera importante, mejorando las relaciones, aumentando tu autoestima y teniendo más estímulo para alcanzar tus metas personales.

## **A) CARACTERÍSTICAS DE LA FORMA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA:**

Conducta no verbal:

Contacto ocular directo (pero no intimidatorio), habla fluida, postura erguida, respuestas directas a la situación, voz relajada, bien regulada y firme.

Conducta verbal:

Mensajes en primera persona del tipo, yo, a mi etc. Verbalizaciones positivas utilización de palabras como pienso que..... quiero.... me gustaría....., etc.

El tono de una respuesta asertiva es: Sincero, positivo, no punitivo, justo, considerado, directo, no defensivo, sensible, constructivo.

## **B) CARACTERÍSTICAS DE LA FORMA DE COMUNICACIÓN PASIVA:**

Conducta no verbal:

Ojos que miran hacia abajo, voz baja y vacilante, gestos desvalidos, postura hundida.

Conducta verbal:

No decir nunca no, poner excusas y/o mentir, utilización de palabras del tipo: quizás, supongo, realmente no es importante, etc.

## **C) CARACTERÍSTICAS DE LA FORMA DE COMUNICACIÓN AGRESIVA:**

**Conducta no verbal:**

Tono de voz agresivo, mandón y exigente, mirada fija, habla fluida y rápida, postura intimidatorio, gestos de amenaza.

Conducta verbal:

Mensajes interpersonales, se utilizan palabras y frases como: ten cuidado, si no lo haces..., harías mejor en..., etc.

El comportamiento asertivo ofrece muchas ventajas, destacaremos las siguientes:

Disminución de la ansiedad, Aumento de relaciones más íntimas y significativas, Una mejor adaptación social, Un aumento de la autoestima, Maximización de consecuencias favorables y minimización de consecuencias desfavorables, Aumento de la confianza y seguridad en ti mismo, Mejorar la aceptación, el respeto propio y el de los demás, (conocimiento de uno mismo)

### **ACTIVIDAD N° 1**

#### **LENGUAJE SOBRE: SI ME IMPORTA OBJETIVO:**

Aprender a comunicarse de manera eficaz y examinar aspectos donde pueda existir una mala comunicación.

#### **TIEMPO:**

30 minutos.

#### **PROCEDIMIENTO:**

1.- Explicar que la comunicación es fundamental para las relaciones interpersonales y que muchos conflictos son causados por una mala comunicación.

2.- Explicar que a veces nos encontramos ante situaciones en las cuales debemos exigir nuestros derechos, pero no sabemos que decir ni qué hacer.

Además cuando estamos enojados o lastimados es aún más difícil responder de manera no violenta. Normalmente queremos la venganza.

3.- Por eso debemos aprender maneras de cómo responder ante conflictos, las cuales deben estar enfocadas en el problema para intentar mejorar nuestra relación. El método utiliza el mensaje "Sí me importa" y eso significa sí me preocupo por ti.

4.- El método tiene cuatro pasos:

a.- Usar el nombre del otro.....José,

b.- Decir cómo te sientes..... me siento enojado

c.- Identificar el problema .....cuando tú me llamas tonto...

d.-Decir lo que quieres. .... Por favor no digas eso

5.-Escribir estos ejemplos en el tablero. Ellos deben escribir sus respuestas, usando el lenguaje 'Sí me importa".

- Tú amigo dice que está hablando a sus espaldas.
- Un amigo te ha robado algo.
- Un compañero te grita usando un insulto sobre tu raza origen.
- Alguien no te respeta.

6.-Discusión: ¿Qué situaciones te producen ira? ¿Puedes usar en ellas el Lenguaje de Sí me importa".

## **ACTIVIDAD N° 2**

### **DECLARACIONES DEL YO**

#### **OBJETIVO:**

Los estudiantes aprenderán cómo las declaraciones del Yo hacen más fácil escuchar a los demás en un conflicto.

#### **TIEMPO:**

45 minutos. Tablero, plumón, esquema Palabras que nos ayudan a escuchar'

#### **PROCEDIMIENTO:**

1.- Pedir a dos estudiantes que hagan los papeles de Isabel y Katia. Ellos deben escenificar los roles de Isabel y Katia en el diálogo N° 1.

2. -Discusión: preguntar a los estudiantes ¿Cómo se sentía Katia? ¿Por qué? ¿Fue fácil para Katia escuchar lo que Isabel estaba diciéndole?

3.- Preguntar a los estudiantes ¿Sean sentido alguna vez como Isabel se sintió? ¿Qué lleva a Isabel a sentirse así? ¿Isabel podría escuchar lo que Katia está diciendo? ¿Por qué ustedes se sentirían así?

4.- Explicar que Isabel y Katia están usando declaraciones de Usted. Las declaraciones de Usted culpabilizan, critican o amenazan a la otra persona. Los conflictos normalmente empeoran con las declaraciones de Usted. Debe decirse a los estudiantes que ellos aprenderán las declaraciones del Yo. Cuando se usa estas declaraciones la otra persona puede escuchar sin sentirse que la otra persona está culpándole, amenazándole o criticándole.

5.- Luego se debe pedir a dos estudiantes escenificar los roles de Isabel y Katia en el segundo diálogo. Discusión: ¿Cuál fue la diferencia con los primeros papeles que se jugaron? ¿Ustedes han usado declaraciones en las cuales tomaron más responsabilidad por sus sentimientos y acciones? ¿Por qué?

6.- Explicar que cuando las personas usan las declaraciones del Yo, están hablando sobre sus sentimientos. Si se encuentran frustrados o enojados, pueden decirlo a la otra persona. Es más fácil escuchar los sentimientos de la otra persona que escuchar palabras groseras o de culpabilidad. Después de que las personas hablan de sus sentimientos, ellos pueden solucionar sus problemas más fácilmente.

Palabras que nos ayudan a escuchar

Isabel y Katia son compañeras de la misma especialidad. Un día tuvieron una discusión sobre la realización de un trabajo de química, tenían que reunirse para hacer el trabajo y Katia no se reunió, por lo que Isabel tuvo que hacer el trabajo solo, pero cuando se encontraron en la universidad empezaron a discutir.

### **Diálogo 1: Declaraciones de usted**

Isabel: Katia, eres una perezosa, no realizaste el trabajo de química y era tú parte y me obligue a hacerlo.

Katia: No te molestes. Tú tampoco realizaste el trabajo la semana pasada. Me estas culpando porque también cometiste el mismo error.

Isabel: ¡Tonta! Te vas a meter en problemas, le voy a decir al profesor.

Katia: Mejor que no lo hagas porque si no

### **Diálogo 2: Declaraciones del Yo**

Isabel: Katia, me siento frustrada, porque tuve que realizar el trabajo de química y era tu parte.

Katia: Se me olvidó. Estaba molesta por que la semana pasada fui yo quien terminó el trabajo y era tú responsabilidad.

Isabel: Creo que ambas hemos estado olvidando nuestros deberes de estudiantes ¿Crees que podemos organizar nuestros horarios y poder cumplir con nuestras obligaciones.

Katia: Si, eso me parece muy bien. Ahora veamos cuando nos reuniremos par hacer el siguiente trabajo.

## **ACTIVIDAD N° 3**

### **ESCUCHAR DE MANERA EFICIENTE**

#### **OBJETIVO:**

Practicar el escuchar de manera eficaz y el parafraseo

#### **TIEMPO:**

Una hora. Ningún material.

#### **PROCEDIMIENTO:**

1. Decir a los miembros del grupo que todos hemos oído sobre que escuchar es muy importante, pero ¿Qué es realmente escuchar? ¿Cuál es la diferencia entre escuchar y oír? ¿Cómo sabemos que alguien está realmente

escuchándonos? Haremos una actividad para ver si en verdad escuchamos de manera eficaz o no a las otras personas.

2. Formar grupos de tres personas. Cada grupo tendrá una persona que escucha que habla y un observador. Escribir la lista de chequeo del observador en el tablero para que los estudiantes la anoten en sus cuadernos.
3. La lista de chequeo del observador es:

<b>Persona que habla</b>	<b>Siempre</b>	<b>A menudo</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
Miro atentamente al otro				
Hablo claramente				
Usó gestos con las manos y el cuerno				
Usó gestos faciales				
Persona que escucha				
Miró atentamente a la Persona que habla				
Escuchó sin interrumpir				
Usó gestos o lenguaje no verbal				
Usó respuestas verbales apropiadas (si ub)				
Parafraseo con certeza lo que fue dicho.				

4. Luego cada persona tendrá un minuto a dos para hablar sobre un tema que tenga carácter reflexivo o personal. Cada persona tendrá la oportunidad de ser la persona que escucha, la persona que habla y el observador.
5. Los roles son los siguientes:

- La persona que escucha tiene que escuchar atentamente sin interrumpir. Sin embargo, debe motivar a la persona que habla a hablar, bien sea con los ojos, con un sí, o usando una postura relajada etc. Cuando la persona que habla termina, la persona que escucha tiene que parafrasear todo especialmente los sentimientos, los hechos y los intereses.
  - La persona que habla tiene que mirar atentamente a la persona que escucha y hablar clara y concretamente.
  - El observador debe observar a la persona que habla y a la persona que escucha, y calificarlos usando la lista de chequeos del observador. Esta es la única persona que tiene que cumplir con la lista de chequeo.  
De nuevo, cada persona tendrá el turno de hacer cada rol. Haremos tres discursos.
6. Discusión: ¿Fue fácil o difícil parafrasear lo que dijo el oro? ¿Por qué? ¿Qué tienes que hacer para escuchar eficazmente? ¿Cuándo estás escuchando bien, entiendes de manera clara lo que está diciendo la persona que habla? ¿Por qué? ¿Cómo puede esta habilidad ayudarnos a resolver nuestros conflictos?

## MÓDULO II

### CONOCIÉNDOME MEJOR

#### OBJETIVO:

Reflexionar sobre nuestras propias actitudes y valores con respecto a la importancia en el desarrollo personal afín de asumir el respeto de sí mismo y el de los demás.

#### TRABAJANDO MI AUTO ESTIMA

A lo largo de la vida, todas las personas construyen una imagen de su cuerpo y de su manera de ser, la cual permite reconocerse y diferenciarse de los demás. Esta imagen está cargada de valoraciones subjetivas.

Si una persona reconoce su crecimiento de forma positiva y respetuosa puede construir una imagen adecuada de sí mismo(a), mostrando una autoestima positiva, sin embargo si recibe mensajes negativos, puede crear una imagen de sí mismo(a) distorsionada y tener una autoestima disminuida.

La resolución de conflictos tiene una parte de habilidades como el entendimiento del conflicto, la comunicación y como solucionar problemas, pero con solo estos elementos falta algo importante dentro de la persona para guiar el comportamiento y las actitudes. La autoestima, afirmación y confianza conforman aspectos críticos para el desarrollo personal y, por lo tanto influye en la resolución de conflictos.

#### AUTOCONCEPTO:

Es la manera como cada persona se define a sí misma, a partir de su apariencia física, personalidad, capacidades habilidades, intereses, gustos y temas de relacionarse con los demás. El autoconcepto se modifica a lo largo del ciclo vital, y es durante la adolescencia, como el logro del pensamiento abstracto, que los adolescentes construyen una imagen de sí mismo. **AUTOESTIMA:**

Es el valor que se tiene de uno mismo(a); se basa en el autoconceptos y en la auto aceptación. Está relacionada con el sentirse amado (a), capaz y valorado.

Para desarrollar una autoestima positiva, es importante que las personas se acepten así mismos(as), reconociendo que tanto sus cualidades como sus defectos nos ser personas únicas en el mundo Todas las personas son valiosas porque cada una es diferente y especial.

Es importante ayudar a los estudiantes a reconocer y valorar sus cualidades, desarrollar habilidades para proponerse metas y lograrlas. Fortalecer vínculos afectivos con sus pares familiares y otros.

Para la resolución de conflictos, la buena autoestima es importante porque permite expresar emociones y lo que se quiere, por el contrario los que tiene mala autoestima no pueden responder asertivamente. Por eso la autoestima es tan importante en las causas de los conflictos como en su resolución.

#### **AFIRMACIÓN:**

Afirmación es una acción que valida una persona o una acción de esta en cualquier comentario o nota que la persona en conjunto es buena o que una acción estuvo bien hecha. Las afirmaciones más impactantes son las que viene de las personas más respetadas: padres maestros amigos.

Los maestros pueden aumentar las afirmaciones de los estudiantes y por ende aumentar la autoestima de los mismos, ayudándolos a solucionar sus conflictos asertivamente.

#### **CONFIANZA:**

Es un tema que parece lejano a la resolución de conflictos, porque a veces pensamos que solo es aplicable a las relaciones entre amigos o familiares, no en cualquier situación conflictiva con otra persona .Pero la confianza es importante cuando queremos solucionar el problema en vez de engañarlo, etc. La confianza es la fe que se tiene en que el otro cumplirá con su palabra y se

comprometerá En la resolución de conflictos la confianza es mantener los compromisos en el acuerdo final.

Como maestros debemos enseñar a los estudiantes de donde viene la confianza, como las personas tienen que ganarla con sus acciones y responsabilidad, y como se puede asegurar la palabra y el compromiso con acuerdos específicos y detallados para clarificar quién tiene que hacer qué, cuándo, cómo, dónde, etc.

## **ACTIVIDAD N° 4**

### **CHEQUEANDO MÍ AUTOESTIMA**

#### **OBJETIVOS:**

1. Incrementar mi conocimiento sobre cómo la autoestima puede trabajar a favor tuyo o en contra.
2. Ayudar a identificar qué áreas de la autoestima están altas y cuales están bajas.
3. Desarrollar un mayor entendimiento sobre cómo cada miembro del grupo puede apoyar la autoestima del compañero.

#### **TIEMPO:**

45 minutos tablero, papel y lápiz.

#### **Procedimiento:**

1.-Definir lo que significa autoestima de la siguiente manera: "autoestima es nuestro sentido de valor propio o lo que sentimos sobre nosotros mismos, y proviene de todos los pensamientos, sentimientos y experiencias que hemos tenido en el transcurso de nuestras vidas. Es también, poder enfrentar los desafíos de la vida, sentirse valioso" Decirles que van a hacer una encuesta para determinar su autoestima.

2.-Escribir las siguientes frases en el tablero y ellos deben escribirlas en sus cuadernos. Deben contestar a cada una con una "V" o una "F". Pedir a los participantes que no piensen en la respuesta de cada pregunta por mucho tiempo

o lo analicen por largo rato, sino que respondan con la primera respuesta que les surja. No existen respuestas correctas o incorrectas, no hay calificaciones altas o bajas. Esta es sólo una oportunidad para que ellos lleguen a conocerse a sí mismos un poco mejor.

#### Poder Persona

- Comienzo todos los proyectos por mí mismo a pesar de que demande desafío.
- Cuando cometo un error, trato de corregirlo la próxima vez.
- Sé cómo manejar el estrés y la presión.
- Puedo comunicar mis sentimientos y necesidades personales de manera efecto.
- Es muy fácil para mí tomar decisiones y resolver problemas.
- No necesito tener lo que quiero siempre.

#### Unicidad

- Disfruto de ser una persona diferente.
- Me gusta mi cuerpo.
- Me gusta quien soy.
- Disfruto usando mi imaginación y creando cosas.
- Usualmente soy galante con los demás.
- Cuando algo bueno me pasa, siento que lo merezco.

#### Modelos

- Sé lo que es importante para mí.
- Hay personas en mi vida las cuales estimo t respeto.
- Sé cómo actuar de manera responsable.
- Tengo metas y estoy dispuestas a alcanzarlas.
- He pensado acerca del estilo de vida que deseo tener.
- Sé con quién hablar cuando tengo problemas.

#### Responsables interpersonales

- Tengo como mínimo dos amigos(as).
- Sé cómo funciona mi cuerpo y me siento bien.
- Me llevo bien con otros.
- Otras personas están dispuestas a llevarme cuando lo necesite.
- Disfruto de las actividades en grupo.
- Me siento muy cercano a mi familia.

3.- Cuando han terminado, los estudiantes deben contar las respuestas negativas de cada categoría y colocar el resultado final en el espacio que se encuentra junto al título de cada sección.

4.- Luego deben agruparse por parejas y tomar turnos para discutir sus respuestas sobre los diferentes tópicos.

5.- Después usted debe recoger todas las hojas de actividades e informar que cada miembro del grupo tendrá la oportunidad para reunirse con usted para que juntos puedan encontrar maneras de fortalecer áreas débiles de los estudiantes. El Líder debe determinar un tiempo específico para discutir respuestas específicas que a nivel individual tengan los participantes y debe también hacer preguntas tales como: ¿Te sientes inseguro(a) en varias áreas o únicamente en una específica? ¿Qué comportamientos específicos podrías cambiar para mejorar tu autoestima?

6.- Discusión: ¿Están sorprendidos de las respuestas? ¿Pensaron que su autoestima es más alta o baja de lo que realmente es? ¿Qué componente es el más importante: poder personal, unicidad, modelos o relaciones interpersonales? ¿Por qué? ¿Cómo afecta su autoestima sus relaciones con amigos, compañeros o novios?

## **ACTIVIDAD N° 5**

### **DANDO Y RECIBIENDO AFIRMACIONES POSITIVAS**

#### **OBJETIVOS:**

1. Resaltar la autoestima alentando el reconocimiento de atributos positivos en cada ser humano.
2. Incrementa la unión en el grupo.
3. Definir cualidades positivas de manera descriptiva.

#### **TIEMPO:**

Una hora, tablero, marcadores.

#### **PROCEDIMIENTO:**

1. Invitamos a todos los estudiantes hacer un semicírculo, luego pedimos un estudiante voluntario que tome asiento en el centro del aula a continuación alguno de sus compañeros expresa alguna cualidad positiva de su compañero mirándolo a la cara, el otro compañero recibe el mensaje atento sin comentar nada, ni agradecer ,solo se limitará a escuchar.
2. Se invita a todos los estudiantes a expresar alguna cualidad positiva de su compañero que está en el centro, haciéndolo de forma ordenada. Recomendamos que lo haga mirándolo a los ojos para que la comunicación sea más efectiva y no se debe mencionar ningún aspecto negativo del estudiante.
3. Cuando hayan terminado todas las intervenciones el joven interpelado se despide y se retira. Luego invitamos a otro estudiante salir al medio, hasta que todos participen.
4. Discusión: ¿Cómo se sienten cuando están escuchando los mensajes positivos de su persona? ¿Por qué es importante reconocer los atributos o cualidades positivas en cada persona? ¿Podemos mejorar nuestras amistades y relaciones con más afirmaciones sobre estas? Ayuda al

grupo al reflexionar sobre las dinámicas de dar y recibir afirmaciones positivas. Podemos decir que este ejercicio es una experiencia personal y grupal positiva. Primero porque el estudiante que estuvo al frente modificará su auto concepto aumentará su autoestima sintiéndose alegre y seguro de sí mismo y a nivel de grupo permitirá sentirse más en confianza y poder comunicarse abiertamente, por ende todas estas experiencias positivas son las que nutren y fortalecen las relaciones interpersonales.

## **ACTIVIDAD N° 6**

### **ENCONTRANDO LA FELICIDAD**

#### **Objetivos:**

1. Incrementar el conocimiento de modelos de rol para lograr felicidad personal.
2. Ampliar el entendimiento sobre lo que hace a las personas sentirse felices.
3. Explorar cómo las personas pueden influir entre sí de manera positiva.

#### **TIEMPO:**

Una hora,

#### **PROCEDIMIENTO:**

1. Definir lo que significa para ellos. Ellos discuten sobre lo que los hace felices y por qué. La felicidad es un estado de la mente o la manera como pensamos que es la vida. La felicidad es también aprender algo que podemos aprender de los demás. Los miembros del grupo discuten cuántas veces ellos han visto a otras personas disfrutando de sí mismos y siendo felices. Pregunta si alguien alguna vez quiso averiguar por qué otras personas se sienten tan contentas y si se pueden contagiar al estar cerca de personas tristes.

2. Explicar que una manera de crear felicidad es observando a personas que se sienten felices con la vida deben leer cada pregunta y tomarse unos minutos para pensar acerca de sus respuestas antes de empezar a contestar.
  - Piensa en tus padres o en las personas que te cuidan. ¿Cómo sabes cuándo ellos están felices?
  - Qué cosas específicas piensas tú que los hacen felices?
  - ¿Cómo te sientes tú cuando ellos se sienten bien? ¿Por qué?
  - Piensas en otras personas en tu vida como amigos, parientes o familiares. ¿Cómo sabes cuando ellos están felices?
  - Haz una lista de maneras como estas personas han afectado de manera positiva tu modo de pensar y actuar en la vida.
3. Solicitar voluntarios que compartan sus respuestas con el resto del grupo.
4. Explorar si este ejercicio sirvió de ayuda, resumiendo las respuestas de los miembros del grupo. Recuerda a los participantes que observando la felicidad de otras personas ellos pueden aprender de los hábitos y comportamientos que estas personas tienen en común, los cuales hacen que logren la felicidad en sus vidas.
5. Discusión: ¿Cuándo están ustedes felices? ¿Cómo te sientes cuando un compañero está feliz? ¿Cuándo estás feliz? ¿Qué puedes hacer para lograr que tus amigos sean felices? ¿Cuándo quieres o puedes hacerlo?

## **ACTIVIDAD N° 7**

### **VERTE A TI MISMO**

#### **OBJETIVOS:**

Examinar nuestras respuestas ante situaciones conflictivas.

#### **TIEMPO:**

45 minutos.

#### **PROCEDIMIENTO:**

1.-Explicar a los estudiantes que ahora ellos aprenderán cómo responder ante situaciones conflictivas con sus amigos y compañeros.

2.- A las siguientes preguntas ellos deben responder: Estoy de acuerdo o "No estoy de acuerdo".

- Está bien golpear a alguien que te golpea primero.
- Tú puedes reclamar tus derechos sin usar la violencia.
- Tiene más valor solucionar un problema sin violencia que con violencia.
- Lastimar los sentimientos del otro es una forma de violencia.
- La gente dice palabras hirientes porque no conoce otra manera de responder.
- Cuando una persona está siendo víctima de abuso, lo mejor es no involucrarse.

3.- Frente a las siguientes tres situaciones, los estudiantes deben responder cómo se comportarían y qué sentirían:

- Alguien me echa la culpa por algo que no hice.
- Alguien habla a mis espaldas y dice mentiras sobre mí.
- Un fanfarrón amenaza a un compañero.

4.- Contestar las siguientes preguntas:

- Cuando me da ira yo:....
- Estoy / no estoy satisfecho con la manera con que soluciono mis conflictos
- Estoy / no estoy satisfecho con la manera con que soluciono mis conflictos
- Quiero/ no quiero aprender modos para solucionar mis conflictos.

5.- Discusión: ¿Cómo contestaron las preguntas? ¿Con cuáles están de acuerdo y con cuáles no? ¿Por qué todos responden de esta manera?

¿De dónde hemos aprendido estas respuestas? ¿De quién? ¿Hasta qué punto tienes control de tus acciones? ¿Sí sabemos cómo responder normalmente frente a situaciones conflictivas, cómo podríamos usar de una mejor manera esta información para resolver nuestros problemas?

## **MÓDULO III RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### **OBJETIVOS:**

- Aprender modelos sencillos de cómo de cómo solucionar creativamente conflictos interpersonales, reduciendo la violencia y aumentar la convivencia entre los estudiantes.
- Desarrollar algunas destrezas para la resolución de conflictos.

### **DEFINICIÓN DE CONFLICTO**

Galtung afirma que el conflicto tiene una perspectiva positiva, un reto un desafío tremendo, tanto intelectual como emocionalmente, para las partes involucradas. Así, el conflicto puede enfocarse básicamente como una de las fuerzas motivadoras de nuestra existencia, como una causa, un concomitante y una consecuencia del cambio, como un elemento tan necesario para la vida social, como el aire para la vida humana”.

Si nos hemos propuesto la realización humana como el valor principal de la educación de la paz, y si aceptamos que el conflicto es indispensable para el crecimiento humano, hemos de concretar una visión creativa del conflicto que concuerda con la comprensión de la paz. Así el conflicto es esencialmente un proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo.

El conflicto ocurre cuando dos o más valores, perspectivas u opiniones son contradictorias por naturaleza o no pueden ser reconciliadas.

El seguimiento de objetivos incompatibles por diferentes personas o grupos.

El conflicto incluye:

- Aquel que existe dentro de nosotros cuando no vivimos de acuerdo a nuestros valores.
- Cuando nuestros valores y perspectivas son amenazados.

- Procesos de cambio social violentos o no-violentos.
- Relaciones interpersonales.
- Posiciones diferentes en grupos que tratan de trabajar juntos.
- Inhabilidad de llegar a un entendido entre dos partes que están debatiendo un asunto.
- Grupos que tratan de imponer su criterio sobre otro u otros.

## **LAS RAZONES PRINCIPALES DEL CONFLICTO**

- Comunicación pobre
- La búsqueda de poder
- Liderazgo débil
- Falta de apertura
- Cambios en la estructura organizacional
- Desconfianza entre la gente
- Inhabilidad para llegar a un entendimiento o consenso
- Rumores dañinos
- Amenazas de venganza
- Elecciones de concilios o comités
- Falta de comunicación
- Necesidad de poder y control
- Cultura de sobrevivencia

## **TIPOS DE CONFLICTO**

### **El conflicto es destructivo cuando:**

- Se le da más atención que a las cosas realmente importantes;
- Socava la moral o la auto-percepción;
- Polariza la gente o los grupos, reduciendo la cooperación;
- Aumenta y agudiza las diferencias;
- Conduce a comportamiento irresponsable y dañino, tal como insultos, malos nombres o peleas.

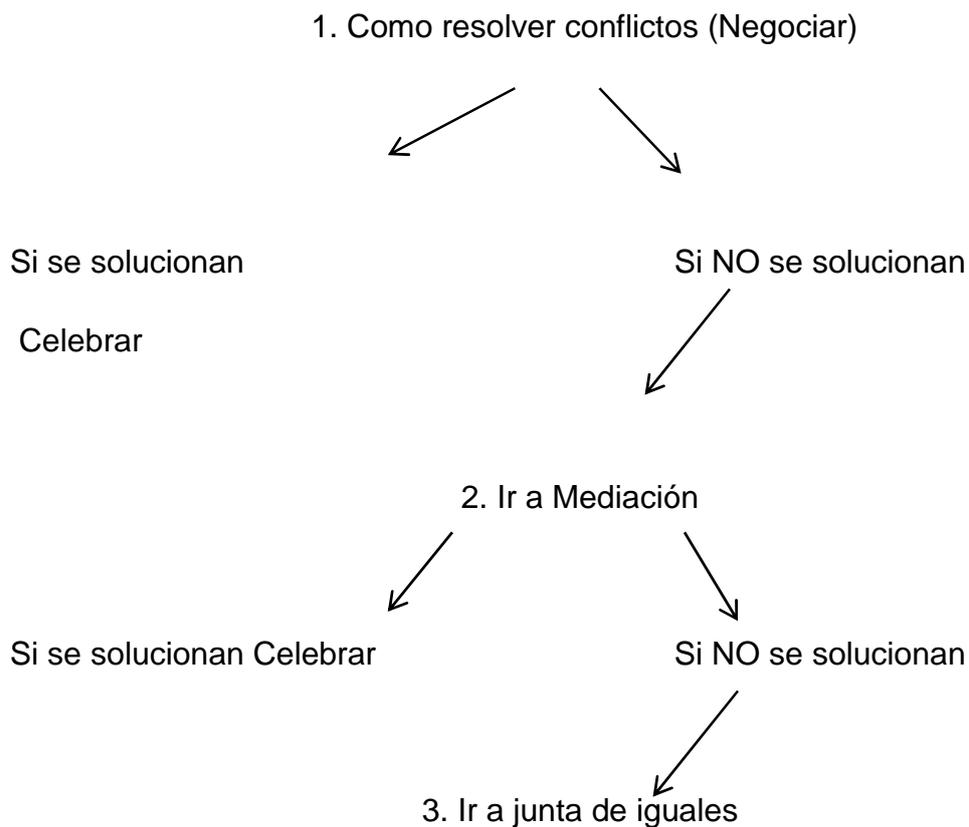
### **El conflicto es constructivo cuando:**

- Resulta en la clarificación de problemas y asuntos importantes
- Resulta en la solución de problemas
- Involucra la gente en la solución de asuntos importantes para ellos o ellas
- Conduce a una comunicación más auténtica
- Ayuda a liberar emociones, estrés y ansiedad
- Ayuda a desarrollar más cooperación entre la gente cuando se conocen mejor
- Permite la solución de un problema latente
- Ayuda a los individuos a desarrollar nuevos entendimientos y destrezas.

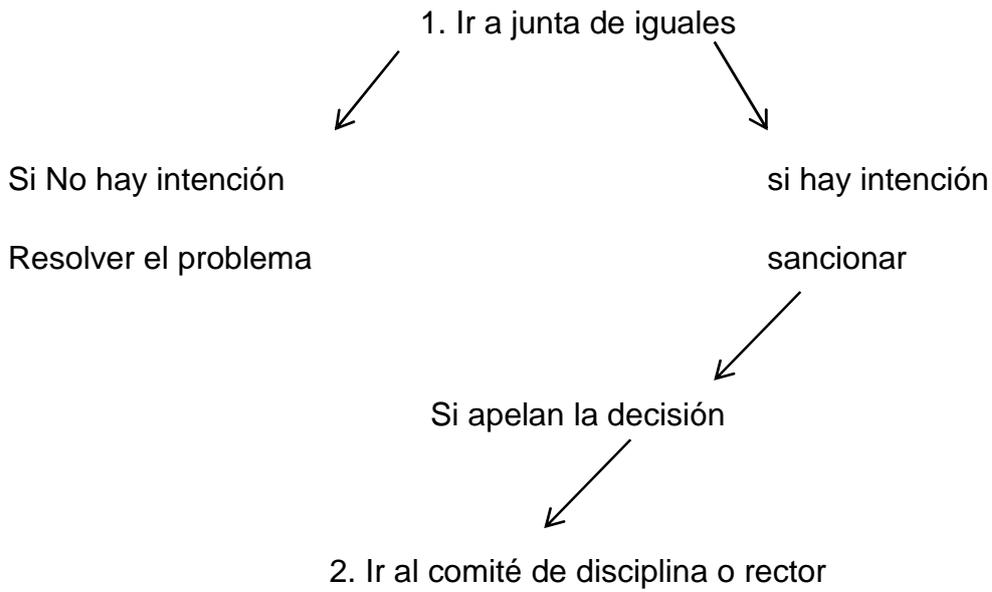
### **MODELO EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Los estudiantes deben solucionar sus conflictos por ellos mismos, sin ayuda si es posible. Sólo cuando no puedan hacerlo, deben buscar ayuda de terceras personas como mediadores. En aquellos casos en los cuales existen comportamientos que nosotros los adultos, no queremos que suceda en el futuro, es decir que los jóvenes no hagan cuando se conviertan en adultos, deben entonces recibir sanciones.

Por ejemplo: Cuando un estudiante insulta a otro ellos deben intentar resolver su problema si llegan al acuerdo, debemos felicitarlos. Si no hay acuerdo, deben ir a la mediación, para conseguir ayuda. Si hay acuerdo en la mediación, de nuevo debemos felicitarlos. Si no hay acuerdo deben ir a la junta de iguales, quienes toman una decisión final. En esta intervención los jóvenes tienen mucha participación en el proceso y la responsabilidad para el acuerdo final.



Cuando existen problemas que tiene que ver con normas sociales Por ejemplo si un estudiante peles con otro de forma violenta o en el caso de que exista una amenaza entre ellos, se debe recurrir a junta de iguales. Si la junta determina que no hubo mayor intencionalidad en la pelea, la junta solo ayuda a los jóvenes a resolver su problema. Si por el contrario, determina que hubo una intención de causar daño o lastimar al otro, la junta deberá dar al estudiante responsable de la agresión una sanción. El estudiante que recibe la sanción tiene derecho de apelar la decisión. Entonces existe la posibilidad de hablar con el comité de disciplina o rector.



**ACTIVIDAD N° 8**  
**CÓMO RESPONDO AL CONFLICTO**

**OBJETIVOS:**

Mostrar a los estudiantes sus respuestas más comunes frente a un conflicto.

**TIEMPO**

20 minutos

**PROCEDIMIENTO:**

1- Distribuir una copia del formato para cada estudiante.

Cómo respondo al conflicto

Marcar la respuesta según las cosas que hacen: Siempre, a veces o nunca.

Cuándo hay un conflicto, intento:

Siempre, A veces nunca.

1.- Golpear a la otra persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- Correr en otra dirección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- Buscar la ayuda de otro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- Dialogar o hablar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.- Ignorar al otro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.- Entender el otro punto de vista	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7.- Crear un chisme	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8.- Conseguir ayuda de un adulto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9.- Hacer que el otro se disculpe	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10-Disculparme	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11-Determinar cuál es el problema	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12-Escuchar al otro	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
13-Pedir al otro que me deje en paz	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
14-Decir groserías	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
15-Conseguir amigos para que	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Molesten a otro.

2 Discusión: ¿Cuáles son las respuestas normales frente a un conflicto que surge en la clase? ¿Cuáles son violentas y pacíficas? ¿Cuáles son las mejores respuestas para mantener una relación con la otra persona?

### **ACTIVIDAD N° 9 CÓDIGO DE CONDUCTA PERSONAL**

#### **OBJETIVOS:**

Desarrollar comportamientos pacíficos en situaciones de frustración o ira.

#### **TIEMPO**

30 minutos.

#### **PROCEDIMIENTO:**

1. Explicar el propósito: cuando sentimos ira necesitamos una guía para nuestro comportamiento.
2. Los estudiantes deben terminar cada una de las siguientes frases:
  - En situación de frustración intentaré....

- Cuándo me sienta enojado y agresivo intentaré
  - Cuándo esté en una situación conflictiva intentaré
3. Discusión: ¿Qué escribieron ustedes? ¿Cómo decidieron estas acciones?  
¿Qué tipo de compromiso están haciendo? ¿Será fácil o difícil mantener este compromiso?
  4. Cuando somos muy agresivos tenemos que aprender a manejar la agresividad y a reducirla. Para ello se puede llevar a cabo lo siguiente: a) recordar en que situaciones sentimos ira b) determinar qué acción pacífica podemos hacer, c) practicar estas situaciones o acciones d) llevar a cabo estas acciones cuando se presenten situaciones reales.

### **ACTIVIDAD N° 10** **NORMAS DE CONVIVENCIA UNIVERSITARIA**

#### **OBJETIVOS:**

Elaborar un plan para mejorar la convivencia estudiantil universitaria.

#### **TIEMPO**

2 horas o más.

#### **PROCEDIMIENTO:**

1. Se formará grupos de 5 estudiantes, cada uno recibirá una lista de medidas que deberán analizar quitar o agregar para mejorar y elaborara un plan de convivencia estudiantil que contribuya a consolidar relaciones sociales más justas facilitando la solución a los conflictos y fortaleciendo las relaciones interpersonales dentro y fuera del campus universitario.
2. En cada grupo un estudiante hará de secretario y registrará la información del consenso grupal.
3. Concluido el trabajo cada secretario expondrá las conclusiones, para tal efecto se elegirá a un estudiante quien registrará las nuevas medidas a proponerse.

4. Se redacta el documento final, el cual cada uno deberá tener un ejemplar que le haga recordar su compromiso y aplicarlo diariamente en unión con los demás.

### **SUGERENCIAS:**

Dar a conocer a todas las autoridades de la universidad y al personal docente de la existencia de este importante plan de convivencia universitaria para que contribuyan a lograr que se cumplan las normas en beneficio de una mejor convivencia estudiantil, fortaleciendo la unión y las buenas relaciones interpersonales entre los estudiantes.

A continuación se menciona una serie de medidas para mejorar la convivencia estudiantil universitaria:

### **MEDIDAS PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA ESTUDIANTIL:**

1. Unión de todos los docentes y trabajo cooperativo a la hora de tratar algún tipo de problemas.
2. Elaboración de los reglamentos interno consensuados en toda la comunidad universitaria.
3. Consolidación de comités integrados por representantes de las diferentes instancias de la comunidad universitaria
4. Realización de eventos de sensibilización-concientización de talleres vivenciales de capacitación donde participan activamente los diversos actores de la comunidad para mejorar las relaciones interpersonales.
5. Aprender técnicas adecuadas y practicarlas, para aplicarlas correctamente.
6. Capacitación del profesorado en la gestión de mediación conflictos.
7. Fomentar la educación de valores éticos y morales.

8. Intervención del personal especializado para tratar a estudiantes prevención y tratamiento.
9. Establecer normas de convivencias claras y precisas.

## CONCLUSIONES

1. Es necesario implementar estrategias didácticas sustentadas en las teorías científicas del desarrollo de la asertividad habiéndose planteado como objetivo general demostrar los efectos positivos del empleo de un Programa de Asertividad para mejorar las relaciones Interpersonales de los estudiantes de la escuela profesional de educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, habiéndose cumplido en las diferentes etapas de la investigación, tanto a nivel de trabajo de gabinete como de campo. Acciones que han permitido lograr los objetivos previstos.
2. Del diagnóstico se evidencio de las limitaciones de los estudiantes en sus habilidades para comunicarse asertivamente, dar solución a los conflictos y reconocerse a sí mismos son los factores que desestabiliza las buenas relaciones interpersonales entre los estudiantes lo que genera un desfavorable clima socioemocional tal como se demuestra en los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes.
3. Aplicar una propuesta de un programa de asertividad para mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de la Especialidad de educación; debido a que la ejecución de los diez actividades realizadas mejora de las relaciones humanas, si llega a mejorar las conductas asertivas, empáticas y tolerantes que posibilitaron al grupo experimental mejorar sus habilidades interpersonales.

## SUGERENCIAS

1. Desde la universidad se busca formar profesionales idóneos y competentes, capaces de formar parte de equipos de trabajo de buen desempeño y orientados a metas competitivas. Esto implica que debe desarrollarse la capacidad asertiva en cada uno de los integrantes de dichos equipos, de modo que esta les permita expresar desacuerdos y superar la tendencia a la autocomplacencia que a veces lleva a actuar bajo un pensamiento grupal dominante y conduce a las personas a perder de vista el sentido común y la capacidad de crítica ante lo que se está realizando.
2. Consideramos que el presente trabajo constituye un aporte significativo para mejorar el desarrollo asertivo de los estudiantes de la universidad Pedro Ruiz Gallo de la especialidad de educación. Es, por tanto, una obligación de los formadores de profesionales construir espacios educativos que prioricen estos comportamientos asertivos.
3. Evaluar la aplicación del programa con la finalidad de identificar si los estudiantes han aprendido habilidades asertivas y cuestionarse siempre si las estrategias y actividades fueron las apropiadas según el objetivo propuesto y si tuvieron suficiente tiempo para realizar estos cambios.
4. Los docentes deben promover un lenguaje de sentimientos con los estudiantes, ya que expresarlos incrementa las buenas relaciones interpersonales y convivencia pacífica dentro del aula.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castanyer, O. (2002). La asertividad: Expresión de una sana Autoestima. Editorial. Brouwer, S.A.
- Cueva Tantaleán, Y. (2007). Relaciones interpersonales en la formación de enfermería a través del cuidado humano.
- Chávez, E. P. (2001). E. P. Enseñanza y capacitación, México .Editorial Alfa omega.
- Espinoza Vergara, (2003). Dinámica del Grupo Juvenil. Buenos Aires-Argentina Editorial Humanista.
- Fernández Bringas, T. (2005). Estrategias para mejorar las Relaciones Interpersonales .Trujillo-Perú. Maestría en Educación. Docencia y Gestión .Facultad de Educación Universidad César Vallejo.
- Fernández Sotelo, J. (2005). La comunicación en las Relaciones Humanas. México. Trillas.
- García Pérez, E. Y Magaz Lago, A. (2001). Agresividad y retraimiento social: El entrenamiento en habilidades sociales. Madrid - España.
- Gómez, E. (2004) Investigación motivación interpersonal y metas vitales en estudiantes universitarios .España.
- Gonzalo Moreno, M. (2002) Efectos de la aplicación de un problema de habilidades sociales sobre los problemas de comportamiento I.E Sagrado corazón. Tesis de la facultad de humanidades, escuela de psicología. U.P. César Vallejo.
- Guerrero Barona (2003) Tesis de Materia: Estrés en el profesorado universitario y su influencia en sus relaciones interpersonales de la universidad de Extremadura departamento psicología sociología de la educación. España
- Hellriegel, D. Y Woodman, R. (2000). Comportamiento organizacional. Edición. México.

- Hidalgo C, Carmen y Abarca M, (2000). Comunicación interpersonal Programa de entrenamiento en habilidades sociales. Santiago de Chile. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- López P. (2006) Investigación inteligencia emocional y calidad en las relaciones interpersonales. Universidad de Málaga facultad de biología. España.
- Malet, A. (2003) Tesis Clima social institucional y calidad educativa. España.
- Marcelo, W. y Cojal, B. (2005). Gestión Educativa. Lambayeque. FACHSE U.N.P.R.G.
- Marín, M Y Mercado, K. (2001). Relaciones entre asertividad y clima social familiar, en adolescentes internos. Poder judicial U.P.C.V. Trujillo- Facultad de humanidades.
- Mendoza, R. (2008) Tesis: Desarrollo de talleres de relaciones interpersonales y su influencia para mejorar la convivencia social. Perú. UPAO.
- Molina, N. (2006) Investigación el clima de relaciones interpersonales en el aula. España.
- Navarro Rodríguez, M. (2000). Asertividad y teorías de decisiones: El rol del orientador. México. Editorial Trillas.
- Ortega, R. (2007). Actividades para mejorar el diálogo y la convivencia en el aula.
- Papalia, D. (2001). Psicología. México. Me Graw Hill.
- Pecho, J. (1997) Artículo sobre habilidades sociales. Revista anual de Psicología. volumen 22 Numero 3. Universidad de Oviedo .España.
- Pérez. P. (2006) Investigación asertividad en los alumnos universitarios. Chile.
- Reyes Tejada, J. (2003) Tesis de post grado. Relación entre el rendimiento académico, la ansiedad ante los exámenes, el auto concepto y la asertividad en estudiantes de psicología, de U.N.M.S.-Lima - Perú.

- Robbins, S. (2000). Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Rodríguez Carranza, A. (2005) Análisis comparativo de los niveles de asertividad entre usuario del servicio de la salud. Buenos Aires. Editorial Lozada S.A.
- Salmurri, F. (1998) Artículo: La asertividad, una actitud favorecedora para el desarrollo profesional y humano .Barcelona-España.
- Sarria García. J. (2000). Comunicación positiva como estrategia de aprendizaje. La revista del consorcio de centros educativos católicos del Perú.
- Torres, E. (1997) Asertividad, en Asertividad y escuchar activa en el ámbito académico. México. Editorial trillas.
- Valentín León, A. Y Encina Bernabe; A. (2002). Tesis de post grado. Taller de habilidades sociales para mejorar las Relaciones Interpersonales U. P. César Vallejo Trujillo. Facultad de educación y ciencias de la comunicación. Payasea - Ancash.
- Yáñez Montesinos J. (2003).Asertividad Reformulada. Profesor de la Facultad de Ciencias Sociales. Chile [www.psicopedagogía.com/definición/relaciones\\_interpersonales](http://www.psicopedagogía.com/definición/relaciones_interpersonales).
- Programa de capacitación en relaciones interpersonales.
- [www.ucb.edu.bo/publicaciones/articulos/Espinoza.pdf](http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/articulos/Espinoza.pdf).
- [www.magister.com/cursos-gratis/clima-organizacional](http://www.magister.com/cursos-gratis/clima-organizacional).

# **ANEXO**

## ENCUESTA

### INSTRUCCIONES

Después de leer cada frase, marca una (x) la opción de respuesta (A, B, C, D) con el fin de proponer acciones para mejorar las relaciones interpersonales en la escuela profesional de educación.

**A.- Nunca**

**C.- Casi siempre**

**B.- Algunas veces**

**D.- Siempre**

<b>HABILIDAD PARA COMUNICARSE ASERTIVAMENTE</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
1.- Prepara y ordena sus ideas antes de expresarlas				
2.- Hace verbalizaciones breves que demuestra que está poniendo atención tal como : bien, claro etc.				
3.- Busca estrategias comunicativas para mejorar las relaciones interpersonales.				
4.- Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta yo expondría públicamente mi punto de vista.				
5.- Trato de ofender los sentimientos cuando me molestan.				
6.- Suele evitar contactos sociales por temor hacer o decir algo Inadecuado.				
<b>HABILIDAD PARA PLANTEAR SOLUCIONES A LOS CONFLICTOS</b>				
7.- Cuando identifica que tiene un conflicto con la otra persona se lo comunica inmediatamente.				
8.- Se asegura de que ambos tenga tiempo ánimo y buen humor para conversar.				
9.- Ayuda a sus compañeros a solucionar conflicto en el grupo				
10.- Aporta ideas para superar conflicto.				
11.- Hay a veces en que provoco abiertamente una discusión.				
<b>CONOCERSE ASI MISMO</b>				
12.- Siete temor al expresar abiertamente sus sentimientos.				
13.- Comprendo la importancia que tiene el dominio de mí mismo y siempre lo práctico.				
14.- Entiendo mi sentimiento y el de los demás.				
15.- Me doy un tiempo para reflexionar sobre mis conductas.				