

# Habilidades sociales, desarrollo humano y actitudes rogerianas en un grupo de mantenimier

Aranda Espinoza, Lina Maday

2020

---

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/4889>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

# **UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA**

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial  
del 3 de abril de 1981



## **HABILIDADES SOCIALES, DESARROLLO HUMANO Y ACTITUDES**

### **ROGERIANAS EN UN GRUPO DE MANTENIMIENTO**

DIRECTORA DE TRABAJO

Dra. María Guadalupe Chávez Ortiz

ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO

Que para obtener el grado de

MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO

Presenta

Lina Maday Aranda Espinoza

Puebla, Pue. Noviembre de 2020

## **DEDICATORIA**

A mí misma.

A mis padres, que hoy se alegran conmigo.

A Emilio, Chío y Tania.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios: Padre y Madre.

A mis compañeros del Colegio, a cada uno de ellos por su tiempo, sus experiencias, sus miradas y sus palabras.

A Lupita Chávez, por ser más que una asesora.

A mis maestros de la maestría, especialmente a mis compañeros de grupo.

A Raúl Cuéllar, por su cariño y paciencia.

## Índice

Índice de Tablas .....	3
Índice de Figuras .....	4
Resumen General.....	5
Capítulo 1. Planteamiento del Problema .....	6
1.1. Introducción .....	6
1.2. Antecedentes .....	7
1.3. Objetivos .....	10
1.4. Justificación.....	10
Capítulo 2. Marco Teórico.....	13
2.1 Trabajo de Mantenimiento o Intendencia .....	13
2.2 Habilidades Sociales .....	13
2.3 El Desarrollo de Habilidades Sociales en la Vida Adulta .....	16
2.4 Relación de Ayuda.....	17
2.5 Actitudes Rogerianas .....	18
2.6 Desarrollo Humano .....	19
Capítulo 3. Fases del Estudio de Caso.....	22
3.1 Población Objetivo .....	22
3.2 Diagnóstico.....	24
3.3 Metodología.....	25
3.3.1 Instrumentos.....	26
3.3.2 Análisis de Datos .....	29
3.4 Resultados del Diagnóstico .....	29
3.4.2 Respuestas Cualitativas y su Relación con el Desarrollo Humano.....	32

3.5	Conclusiones y Propuestas del Diagnóstico .....	32
3.6	Árbol de Problemas y de Soluciones.....	33
3.7	Fase de Diseño y Caracterización de la Intervención.....	34
3.7.1	Objetivos de la Intervención .....	34
3.7.2	Metas .....	34
3.7.3	Contenidos Educativos y de Desarrollo Humano.....	34
3.7.4	Actividades de la Intervención.....	36
3.7.5	Consideraciones Éticas.....	44
3.7.6	Fase de Evaluación: Características de la Evaluación y Plan de Análisis.....	44
Capítulo 4.	Resultados .....	47
4.1	Escala de Habilidades Sociales .....	47
4.2	Entrevista Semiestructurada.....	48
4.3	Respuestas Cualitativas y su Relación con el Desarrollo Humano.....	55
5.	Discusión y Conclusiones .....	60
5.1	Discusión .....	60
5.2	Conclusiones .....	65
Referencias.....		67
Anexos.....		71
Anexo 10,	Manual de Habilidades Sociales y Desarrollo Humano .....	84

## Índice de Tablas

Tabla 1: Características de la muestra .....	25
Tabla 2: Factores y valor máximo de la escala de Habilidades Sociales .....	69
Tabla 3: Preguntas cualitativas para la entrevista semiestructurada.....	71
Tabla 4: Resultados de la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales .....	30
Tabla 5: Respuestas cualitativas de los tres factores menos desarrollados en la aplicación de entrevista semiestructurada de la muestra .....	72
Tabla 6: Respuestas cualitativas de parte de las coordinadoras con relación a los factores del total de la muestra .....	74
Tabla 7: Relación de respuestas cualitativas con el enfoque de Desarrollo Humano .....	75
Tabla 8: Resumen de contenidos temáticos y estratégicos para cada sección del taller .....	77
Tabla 9: Tabla de contenidos realizados de octubre 2019 a julio 2020.....	41
Tabla. 10: Recursos para la ejecución del taller.....	42
Tabla. 11: Cronograma del taller .....	43
Tabla. 12: Preguntas de la entrevista semiestructurada para evaluación.....	45
Tabla. 14: Comparación entre diagnóstico y Post de la escala de Habilidades Sociales .....	46
Tabla. 15: Pregunta 1 de la entrevista semiestructurada .....	48
Tabla. 16: Pregunta 2 de la entrevista semiestructurada.....	49
Tabla. 17: Pregunta 3 de la entrevista semiestructurada .....	50
Tabla. 18: Pregunta 4 de la entrevista semiestructurada.....	50
Pregunta 5 de la entrevista semiestructurada .....	51
Tabla. 19: Pregunta 6 de la entrevista semiestructurada.....	53
Tabla. 20: Comparación entre diagnóstico y Post de la entrevista semiestructurada para el factor 1 (sentimientos) y desarrollo humano .....	54

Tabla. 21: Comparación entre diagnóstico y Post de la entrevista semiestructurada para el factor 1 (pensamientos) y desarrollo humano .....	55
Tabla. 22: Comparación entre diagnóstico y Post de la entrevista semiestructurada para el factor 5 y desarrollo humano .....	57

### **Índice de Figuras**

Figura 1: Árbol de Problemas.....	81
Figura 2: Árbol de Soluciones.....	82



### Resumen General

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas y destrezas adquiridas y aprendidas, estas se relacionan con la capacidad de expresar nuestros pensamientos y sentimientos, así como de desenvolvernó con las demás personas; permitiendo establecer relaciones interpersonales de una manera asertiva y respetuosa en diferentes ámbitos o circunstancias.

Para este estudio de caso se estableció como objetivo evaluar el efecto un taller de habilidades sociales y actitudes rogerianas en un grupo de 13 integrantes del equipo de mantenimiento de un colegio privado de la Ciudad de Puebla. Para ello se realizó una investigación mixta, en el diagnóstico se aplicó la Escala de Habilidades Sociales de Elena Gismero (2000) y una entrevista semiestructurada que permitió estudiar con mayor profundidad elementos prácticos de cada uno de los factores de la escala; los más bajos fueron: autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor y hacer peticiones con el sexo opuesto. De acuerdo a esto, se realizó un ejercicio de concordancia con contenidos teóricos del desarrollo humano: el respeto, la consideración positiva incondicional, la cooperación y la empatía, siendo estas, especialmente la consideración positiva incondicional y la empatía, dos de las actitudes rogerianas conocidas como básicas para una relación de ayuda y el desarrollo personal.

Con el análisis de resultados del diagnóstico se elaboró el *“Taller de Habilidades Sociales y Desarrollo Humano Para Crecer Desde Dentro Hacia Afuera”*, del cual se impartieron 11 sesiones de noventa minutos, para la evaluación se realizó un post test y una entrevista semiestructurada a los participantes y de acuerdo a ellos, se observó que; aumentaron las habilidades sociales que tienen que ver con la expresión de sentimientos y pensamientos y con la capacidad de hacer peticiones de ayuda a sus compañeros. Esto generó un proceso que favoreció la cercanía, confianza, respeto, sentido de contribución y solidaridad, así como la libertad para expresarse, la aceptación incondicional y a mejorar la integración grupal. **Palabras Claves:** Habilidades sociales, actitudes rogerianas, desarrollo humano.

## Capítulo 1. Planteamiento del Problema

### 1.1. Introducción

La prioridad de las habilidades sociales para la vida ha cobrado mucha importancia en décadas recientes y seguirá siendo tema de interés pues abarca una esfera sumamente relevante, como es la capacidad de relacionarse con los demás e interactuar en situaciones sociales de una manera respetuosa y humana. Para lograr este fin, se propuso un estudio de caso, que fue diseñado para trabajarse con un grupo de adultos del área de mantenimiento de un colegio privado de la Ciudad de Puebla.

Los adultos que trabajan en servicios de intendencia y mantenimiento provienen de un estrato socioeconómico bajo o muy bajo, las posibilidades de haber aprendido habilidades sociales quizá fueron limitadas por el contexto de desigualdad que se vive en nuestro país. Sin embargo, eso no les excluye de ciertas demandas como aprender a negociar con otros, ser empáticos, amables, así como comunicarse asertivamente entre ellos. Cuando esto no sucede de manera natural en los espacios de trabajo se pueden replicar estilos de relación no asertivos en donde se vive hostilidad, hartazgo, falta de interés, de atención y cuidado hacia el otro, ese otro que es el reflejo de ellos mismo, una de las principales premisas del desarrollo humano.

Desde una postura del desarrollo humano, se puede decir que según las circunstancias que rodeen a la persona, esta logrará o no un mejor nivel de desarrollo de su potencial como persona, lo que Rogers identifica como tendencia actualizante, la cual requiere de un contexto de relaciones humanas positivas y una valoración del Yo (Armenta, 2018). Lamentablemente para muchos de los individuos que crecieron en ambientes socialmente limitados, ni la escuela, ni sus familias u otros grupos cercanos, contaron con los elementos para formarlos en las habilidades de socialización y comunicación, teniendo como resultado grandes desventajas en la vida adulta y estos libran una gran batalla por adaptarse a las distintas demandas sociales, laborales y familiares.

En esta línea Rogers (1992), señala que la tendencia actualizante de cada persona no desaparece, es vital, es un motor el cual provee a la persona de ese deseo de superarse y ser mejor, sólo basta con proporcionar las condiciones adecuadas para que emerja, se libere y se pueda expresar. Al considerar estas ideas como fundantes para el proceso de desarrollo de toda persona, convino que el grupo de investigación tuviera la posibilidad de descubrir la propia tendencia actualizante, para potencializar su desarrollo humano.

En este sentido, el presente trabajo abarca la implementación de un taller denominado “*Taller de Habilidades Sociales y Desarrollo Humano, Para Crecer Desde Dentro Hacia Afuera*”, con el objetivo de contribuir al desarrollo humano, del grupo de mantenimiento de un colegio privado en la Ciudad de Puebla, haciéndoles partícipes de elementos teórico-prácticos sobre contenido de habilidades sociales y las tres actitudes rogerianas: consideración positiva incondicional, autenticidad o congruencia y empatía.

## **1.2. Antecedentes**

En la búsqueda de trabajos sobre habilidades sociales, se encuentra una estimable aportación referente al estudio en adolescentes y adultos profesionistas. En México un ejemplo es la investigación de Morales et ál. (2013), sobre habilidades sociales en adolescentes de una zona rural con resultados efectivos después de la aplicación de dos programas psicoafectivos. Otro estudio es el de Rodríguez et ál. (2014), sobre el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes mexicanos de preparatoria a través de actividades virtuales en la plataforma moodle, obteniendo resultados positivos en el aumento de habilidades sociales básicas y avanzadas. En adultos, especialmente universitarios un ejemplo de ellos es el de Caldera et ál. (2018), sobre habilidades sociales y autoconcepto en estudiantes universitarios de la región altos sur de Jalisco, México en la que confirman una relación positiva en su estudio, así como señalan que el autoconcepto es un aspecto que perfila el desarrollo de habilidades sociales.

A estas aportaciones, se suma una contribución importante sobre el enfoque humanista al desarrollo de habilidades sociales el de las colaboradoras Gómez del Campo et ál. (2014), en un estudio

titulado; Talleres vivenciales con enfoque centrado en la persona, un espacio para el aprendizaje de competencias sociales. En el cual reportan la importancia de reforzar las competencias sociales en los adultos emergentes, por ser esta una edad en la que se consolidan las relaciones de las personas, se busca la estabilidad y se consolidan proyectos de vida; sobre las relaciones interpersonales reportan como aprendizaje significativo de los talleres, “una forma más adecuada de relacionarse con los demás, así como ser menos tímidos, más seguros de sí mismos y acercarse a otras personas con confianza. También a aceptar la diversidad de opiniones y formas de pensar, así como aprender a relacionarse con las personas que no pertenecen a su círculo de amigos cercanos” (Gómez del Campo et ál., 2014, p. 184 y 185).

Probablemente el análisis de las habilidades sociales en la población objeto de la presente investigación no sea del todo estudiado o no se cuente con aportaciones teóricas específicas al respecto, hay más trabajos con adultos profesionistas, por ejemplo, con profesores. Tal es el caso de la investigación de Palomero (2009), en su estudio desarrollo de la competencia social y emocional en el profesorado: una aproximación desde la psicología humanista, señala que no es tanto en la universidad donde se aprenden las herramientas o competencias que sirven para relacionarse con los demás, sino más bien, la estructura familiar y social. Algunas de las habilidades o competencias que menciona son: reconocer emociones, regularlas, ser asertivo, mostrarse de forma autentica, resolver conflictos de manera constructiva, entre otras, concluyendo que, “el profesorado trabaja con niveles de competencia social y emocional que ha podido desarrollar de un modo casi intuitivo a lo largo de su proceso de socialización” (Palomero, 2009, p. 147).

La propuesta de Palomero es muy valiosa para este ejercicio de investigación e intervención porque justo hace una reflexión en torno a cómo se ha realizado la formación de habilidades sociales, como el aprendizaje de algo más conductual y con la necesaria intervención de un experto que se encargue del adiestramiento o aprendizaje de los demás. Por lo que su invitación es trabajar las habilidades sociales desde un enfoque humanista, con mayor consciencia y libertad para los participantes. Palomero (2009)

afirma que, “desde una perspectiva humanista, la competencia social y emocional se relaciona con la creación de espacios seguros en los que poder compartir la propia experiencia relacional y emocional, tomar consciencia de ella y generar los procesos de cambio que libremente elijan” (p 147). Él mismo retoma a Marina y Bernabeu (2007), para reafirmar que, desde este enfoque humanista, el aprendizaje o desarrollo de competencias es para facilitar que aquellas personas a las que estamos formando puedan optimar sus propios recursos para conseguir sus objetivos y afrontar con éxito las situaciones que se les presentan.

De la misma forma, Palomero (2009), hace referencia al uso de las 3 actitudes rogerianas - consideración positiva incondicional, empatía y congruencia- como parte de su intervención, siendo objeto de mención específica por una de sus participantes “la actitud del formador me transmitió serenidad, cercanía y tolerancia, lo que me permitió mostrarme de forma relajada y sin miedo a ser criticada” (p.149).

La facilitación humanista en este tipo de intervenciones es menos rigurosa o estricta en su estructura, porque va fluyendo de acuerdo con las mismas necesidades del grupo, sin que se prescindiera de una planeación anticipada, que sirve de guía, teniendo como una de las premisas más importantes; creer y confiar en que cada persona tiene su propio ritmo de aprendizaje, así como promover las cualidades o bondades de las mismas.

Por lo antes mencionado en este capítulo se concluyen que:

- a. Las habilidades sociales son un tema muy estudiado sobre todo en niños, adolescentes y profesionistas, especialmente los relacionados a la salud y a la educación.
- b. No hay certeza sobre el estudio de las habilidades sociales en la adultez temprana o intermedia, especialmente en grupos de personas de estrato socioeconómico bajo.
- c. Hay estudios que relacionan la facilitación de habilidades sociales desde el enfoque humanista para personas adultas profesionistas logrando resultados positivos.

- d. El desarrollo Humano como disciplina y modelo de facilitación desde el enfoque centrado en la persona, representa una posibilidad briosa para mejorar el desarrollo de las personas y de la sociedad en general.

### **1.3. Objetivos**

Por lo tanto, nuestra brecha epistemológica se encaminará a una intervención que plantea como objetivos:

#### ***Objetivo General***

Evaluar el efecto de un taller de habilidades sociales y actitudes rogerianas en un grupo de mantenimiento para contribuir a su desarrollo humano.

#### ***Objetivos Específicos:***

1. Diagnosticar habilidades sociales en el grupo de mantenimiento.
2. Diseñar un taller de habilidades sociales y desarrollo humano.
3. Implementar en el taller de habilidades sociales las actitudes rogerianas.
4. Evaluar el taller de habilidades sociales y las actitudes rogerianas.

### **1.4. Justificación**

Poco se ha investigado acerca de las habilidades sociales en el entorno laboral con adultos en edad intermedia, dado que las habilidades sociales están estrechamente relacionadas con la idea o concepto de competencias, resulta importante comentar que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2017), en su diagnóstico sobre las estrategias de competencias, destrezas y habilidades de México, señala que, México tiende a especializarse en actividades de bajo valor agregado, lo que redundaría en la preponderancia del empleo no formal que representa un 52.5%, además de que, esta población tiene menos posibilidades de recibir formación, al mismo tiempo de trabajar en empleos precarios y de baja calidad. Si los mexicanos tuvieran la posibilidad de desarrollar competencias relevantes, el país mejoraría, lo que significaría prosperidad y bienestar para la población.

En este mismo sentido, Braz et ál. (2013), expresan que es la familia, la escuela y la convivencia entre iguales, los principales contextos para la adquisición y desarrollo de las habilidades sociales y que la superación de este déficit y de problemas de la conducta requieren por lo general de servicios especializados en el campo de la terapia. Las personas de bajo estrato socioeconómico probablemente no pudieron ni en su familia ni en la escuela adquirir las habilidades suficientes para que en la vida adulta logren relaciones más sanas y satisfactorias y también tienen menos acceso a una atención terapéutica o de acompañamiento en la gestión de sus relaciones interpersonales, sociales y laborales.

Los adultos que, forman parte del grupo de mantenimiento del colegio, están en estrecha relación no solo entre ellos como una célula concreta de trabajo, sino que a su vez conviven e interactúan con personal docente, con alumnos y con administrativos, su trabajo e intervenciones de carácter personal o actitudinal está en juego todo el tiempo y bregan en sus relaciones con las habilidades o competencias que su entorno les ha facilitado, muchas veces, limitados por las carencias económicas y las circunstancias inmersas que se desarrollan en un estrato social restringido, situación que los pone en desventaja para relaciones de equidad.

Esta investigación responde a que el estudio de las habilidades sociales en edad intermedia, entre 20 y 60 años ha sido poco estudiada, especialmente en sectores vulnerables de la sociedad como lo representa la población que se estudió, pues interesó conocerlos desde un enfoque humanista, sin discriminación, quitando juicios peyorativos respecto a su trabajo o actitudes y sobre la manera en cómo aprenden y desarrollan sus habilidades sociales y especialmente desde la consideración de que ellos pueden desarrollarse humanamente, como cualquier otra persona. Esta indagación puede contribuir en posteriores estudios que se realicen en personas de estrato socioeconómico bajo, en el que se genere más conocimiento sobre las habilidades sociales de este sector de la población, así como su relación con el desarrollo humano.

En la basta documentación que Rogers proporciona en su libro grupos de encuentro (2012), señala que no hay restricciones en cuanto a las personas que pueden formar un grupo determinado, toda persona o sujeto que desee puede participar. Señala además algunos ejemplos de espacios en los que su pueden llegar a formar estos, por ejemplo, fábricas, escuelas, iglesias, gobierno, inclusive dentro de los propios sistemas familiares. Aunado a esto, un tema que pudiera parecer complicado es el asunto de la brecha generacional entre los participantes, e insiste en las habilidades del facilitador para lograr un ambiente de confianza y respeto lo cual posibilitará que tanto adultos como jóvenes estén dispuestos a exponerse a la experiencia del trabajo grupal.

Si bien la modalidad de trabajo que se ha destinado para esta intervención no es la de grupo de encuentro, se retoman de este modelo las actitudes básicas para lograr visibilizar la tendencia actualizante de las personas que podrá traducirse con el acompañamiento del facilitador en cambios en la sensibilidad, la aptitud para manejar los sentimientos, la dirección de la motivación, las actitudes hacia uno mismo y hacia los demás, así como la interdependencia, (Rogers, 2012).

Con este trabajo se podrá acceder a valiosa información sobre la coyuntura entre habilidades sociales y desarrollo humano, a través de las actitudes rogerianas, en el grupo de mantenimiento. A partir de la idea de Rogers sobre la capacidad que cada persona tiene para su propio desarrollo, resulta sumamente motivador e inspirador comprobar que pese a la edad y las muchas limitantes de la vida, se pueden aprender y mejorar las habilidades sociales e incrementar el desarrollo humano de las personas.

Para el logro de los objetivos planteados en este estudio de caso se formula la siguiente pregunta: ¿De qué manera contribuye un taller de habilidades sociales y actitudes rogerianas en el desarrollo humano de un grupo de mantenimiento?



## **Capítulo 2. Marco Teórico**

### **2.1 Trabajo de Mantenimiento o Intendencia**

Una de las definiciones de mantenimiento según la Real Academia Española (RAE, 2019) es: conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que, instalaciones, edificios, industrias, etc., puedan seguir funcionando adecuadamente. Por otra parte, una acepción de intendencia es: cuidado y gobierno de algo.

Se puede entender, en este sentido que el trabajo de mantenimiento o intendencia son similares, ya que ambos atienden a los cuidados necesarios para que cierta operación en un lugar determinado ocurra de manera adecuada y eficientemente.

En México se usa la expresión trabajo de intendencia para referirse a la gran mayoría de los servicios de limpieza para empresas, hospitales, escuelas, casas habitación, entre otros.

En las búsquedas de trabajo en línea sobresale la cantidad de ofertas para trabajo de intendencia y se estima que en promedio el sueldo para un intendente podría ser de \$4600 mensuales (Indeed, 2020). De la misma manera en las postulaciones de trabajos de intendencia, en su gran mayoría piden como requisitos tener primaria o secundaria terminada y este dato afina la idea de que forman parte de un sector de la población en estado de vulnerabilidad, pues entre otros elementos, el rezago educativo forma parte de los criterios de medición de carencias sociales; en 2018, según el Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL, 2018), el 16.9% de la población en México permanecía con rezago educativo.

### **2.2 Habilidades Sociales**

Las habilidades sociales, han sido tema de estudio desde hace algunas décadas y a la fecha hay una variedad de conceptos todos ellos relacionados entre sí. Según autores y orientaciones especialmente psicológicas o pedagógicas se le ha encontrado muy relacionada y a veces utilizada como sinónimos de competencia social, habilidad socioemocional y asertividad. También vinculada con la inteligencia

emocional, desde las perspectivas de los principales autores; Daniel Goleman, Peter Salovey y Reuven Baron, por mencionar algunos.

En su tesis doctoral Carrillo (2015), hace referencia a este mismo punto:

Muchos autores, respecto a los términos habilidades sociales, competencia social y asertividad y otros, los utilizan como sinónimos. En este programa utilizaremos esos términos como equivalentes, entendiendo que una persona con habilidades sociales (es decir, con un conjunto de destrezas o comportamientos sociales específicos) es competente socialmente y utiliza un estilo de comportamiento asertivo en relaciones con los demás. (p. 19)

Los principales autores que se han destacado en el desarrollo de contenido de habilidades sociales son el psicólogo Vicente E. Caballo (1993), su principal obra en el tema es el Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales.

Por otra parte, se encuentra la aportación de la psicóloga Elena Gismero (2000), con la Escala de Habilidades Sociales.

En este mismo sentido, otras importantes aportaciones son de la también psicóloga, autora y coautora de varios artículos con relación a las habilidades sociales en contextos educativos Zilda Aparecida Pereira del Prette.

De igual manera se encuentran varias contribuciones especialmente para niños y adolescentes sobre habilidades sociales de la Dra. Ellen McGinnis y el Dr. Arnold P. Goldstein con una serie de libros en inglés Skillstreaming desde 1984 hasta fechas recientes.

Se puede decir que, en relación al tema hay bastante información sobre todo su estudio en niños, adolescentes y profesionales, ya sea de la salud o de la educación.

Aunque no exista una única definición sobre las habilidades sociales, se puede entender que, a la falta de ellas, la persona enfrentará complicaciones con su manera de relacionarse con los demás, en las diferentes áreas de su vida. Pues las habilidades sociales están estrechamente vinculadas con la forma en

que las personas responden a situaciones sociales, a su manera de comunicarse y a una forma de comprender su contexto, sus complicaciones, problemas o retos. Muchos problemas se pueden definir en términos de déficit en habilidades sociales (Caballo, 1993).

Una de las definiciones que se han elegido para este trabajo es la de Caballo (1993), quien las refiere como:

Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (p.6)

Por su parte Gismero (2000), señala que, la conducta socialmente habilidosa es el conjunto de respuestas verbales, no verbales y situacionalmente específicas, a través de las cuales, una persona expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no opositiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia, el auto-reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo.

En su escala de medición de las habilidades sociales describe seis factores: (a) autoexpresión en situaciones sociales; (b) defensa de los propios derechos como consumidor; (c) expresión de enfado o disconformidad; (d) decir no y cortar interacciones; (e) hacer peticiones; (f) iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, mismos que se desarrollarán en capítulos posteriores.

Según Jiménez y González (2016) citando a Zavala-Berbena et ál (2008), las habilidades sociales se desarrollan a lo largo de la vida mediante la crianza infantil, la cultura y la relación con pares, entre otros contextos. En un principio se desarrollan en la temprana infancia, después se van adecuando a la adolescencia y con el paso del tiempo los adultos demandarán otro tipo de destrezas sociales.

### 2.3 El Desarrollo de Habilidades Sociales en la Vida Adulta

La vida adulta cronológicamente se puede entender a partir de los 20 a los 60 años, Monreal et ál. (2001), en su artículo: El Adulto, Etapas y Consideraciones para el Aprendizaje, señalan diferentes teorías sobre las etapas de la vida adulta, entre ellas mencionan la teoría motivacional de Huberman y la teoría empírica de Levinson, Gould y Vaillant.

Para Huberman (Citado por Monreal et ál., 2001), entre los 18 y 30 años las motivaciones de los adultos tienen que ver con lograr un estatus laboral y social, además de lograr una imagen de sí mismos. Entre los 30 y 40 años se ven motivados por la competencia laboral, por logros económicos entre otros. Entre los 40 y 50 se van a distinguir por proyectar su energía hacia el exterior, en aspectos familiares, sociales y políticos. Y entre los 50 y 60 los adultos se vuelven más reflexivos y les motivan metas más a corto plazo.

Por su parte la teoría empírica de Levinson destaca que, la adultez temprana es de los 17 a los 45 años y en esta se materializan las ilusiones sociales (laborales, familiares), también es una etapa de muchas presiones por la toma de decisiones vitales como el matrimonio, el trabajo y el estilo de vida. De los 45 a los 65 años (adultez intermedia), se van a disminuir algunas de las capacidades físicas, aunque conservan mucha energía y eso les permite tomar liderazgos importantes a nivel psicológico y social.

Entonces, ¿Cómo deberían de ser las habilidades sociales para hacer frente a las exigencias de los adultos? Si se entiende que la edad intermedia está llena de presiones, tanto en lo laboral, como en los aspectos personales y en la proyección de un estatus social. ¿Se puede en la vida adulta seguir aprendiendo estas habilidades? ¿Es posible que los adultos especialmente aquellos de estrato socioeconómico bajo puedan favorecer sus habilidades sociales y así fomentar su desarrollo humano?

El estudio de Braz et ál. (2013) revela que, la convivencia entre personas socialmente competentes produce relaciones significativas y beneficiosas, promueve los derechos humanos, la comprensión mutua de las necesidades, la autoestima, la salud y fortalece las redes de apoyo social.

Contrario a esta última idea, cuando las habilidades sociales no están en su mejor nivel de desarrollo, es muy probable que las relaciones con otras personas se vean afectadas, bloqueadas o fracturadas. En sí cualquier interacción con el contexto social desde lo más básico como saludar o hacer fila en un centro comercial, hasta lo más complejo, como la resolución de conflictos en casa o en el trabajo, es causa de múltiples complicaciones a nivel personal y a nivel grupal o social.

En su trabajo Padrón y Alum (2016), se refieren al aprendizaje de habilidades sociales de la siguiente manera:

Desde la esfera de las relaciones humanas y el análisis de los fenómenos sociales, se observa una heterogeneidad y diversidad de procesos y regularidades que demandan habilidades para interactuar y convivir; habilidades con las que no se nace y que, de forma recurrente, tampoco son enseñadas de manera intencional, organizada, sistémica en los diferentes contextos en los que el hombre se desarrolla. (p. 316)

Esta idea es clave para el entendimiento del por qué muchas personas en la vida adulta no tienen un desarrollo de habilidades sociales suficientes para las demandas de sus roles en las distintas áreas de su vida.

#### **2.4 Relación de Ayuda**

Las siguientes frases de Rogers, “he llegado a creer que la capacidad para aliviar el dolor ajeno en forma terapéutica, abunda en la vida humana mucho más de lo que suponemos... con el correr del tiempo, al grupo le resulta intolerable que algún miembro viva detrás de una máscara o apariencia”, son comentarios respecto a la experiencia del trabajo grupal que puede llegar a suscitarse entre los integrantes de un grupo, es como si orgánicamente entre los participantes deviniera, independientemente de los diferentes procesos de cada quien, una relación de ayuda entre ellos. Sin embargo, para que este tipo de experiencias de crecimiento o ayuda puedan generarse, se requiere en cierta medida de un facilitador que ponga los medios necesarios para lograrlo. A esto es lo que se le conoce como relación de ayuda,

establecer mediante diferentes recursos, ya sean materiales o no, las condiciones para que las personas logren contactar con su capacidad de desarrollo, a la que Rogers llama tendencia actualizante y para la cual son indispensables en el facilitador tres actitudes; consideración positiva incondicional, empatía y congruencia.

Para Roger, en la tendencia actualizante, existen dentro del ser de manera integrada las dimensiones físicas y psíquicas y ese ser es llamado *organismo*, que incluye la totalidad de la persona, no sólo la parte biológica. Cada persona vive la tendencia al desarrollo de acuerdo a las experiencias que vive, las cuales son integradas en el organismo, tanto por las partes físico-orgánico, como por las psíquico-humanas. Las experiencias son todo lo que el organismo vive y que potencialmente puede ser simbolizado o hecho consciente. En este sentido las experiencias pueden convertirse en elementos potentes para el desarrollo (Silva, 2013).

## 2.5 Actitudes Rogerianas

Álvarez (2018), hace una interpretación de las tres actitudes rogerianas de la siguiente manera:

La **consideración positiva incondicional**, consiste en considerar que la esencia de la persona siempre es positiva, y aun cuando haya obstáculos que distorsionen sus actos, la esencia es constructiva... como consecuencia de la consideración positiva viene la aceptación y la aceptación no se condiciona a si la persona tiene sólo buenos sentimientos o se porta bien. (p. 85, 86)

La **empatía** se entiende como la capacidad de comprender con exactitud los sentimientos de la persona, sin interpretar, sin hacer juicios y sin aconsejar. Cuando una persona se siente valorada de esta manera comienza a sentirse digno de valorarse y de interesarse por él mismo y esto aumenta su capacidad de autoaceptación gradualmente. (p. 90, 91)

La **congruencia**, también llamada **autenticidad**, **genuinidad**, **transparencia**, **sinceridad**, **espontaneidad**, es un reflejo del buen conocimiento de sí mismo. Es opuesto a una fachada, implica darse cuenta de lo que le ocurre internamente a uno mismo. En una relación de ayuda,

sirve para separar lo propio de lo que le ocurre a la otra persona, implica contener los asuntos personales y no mezclarnos con los de la otra persona (p. 96).

Una última actitud que Álvarez (2018), destaca para esta relación de ayuda es el respeto, y se refiere a él de la siguiente manera: “El **respeto** es gratuito. Se debe tener en cuenta que se **respeta** a la persona, por la simple razón de ser persona, sin que tenga que hacer algo meritorio para obtenerlo” (p. 94).

Estas actitudes puestas en práctica en una relación de ayuda o fuera de ella, crean el ambiente adecuado para que las relaciones entre personas se enriquezcan a partir de un intercambio recíproco.

## **2.6 Desarrollo Humano**

Es cierto que se puede entender el desarrollo humano desde diferentes áreas o dimensiones, por ejemplo, como la evolución psicológica de las diferentes etapas de la vida, como la capacitación que ofrecen las empresas a sus empleados para mejorar los diversos procesos interpersonales. Desde la psicología comunitaria, se puede entender como los procesos autogestivos de las comunidades (Lafarga, 1992).

En este mismo sentido, Sánchez Ochoa (2018) se refiere también a la definición formulada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo el cual se entiende como un proceso encaminado a aumentar las opciones de la gente y que es medible en varios aspectos como salud, educación y nivel de vida, desde la libertad política, económica y social hasta la posibilidad de que cada persona puede llegar a ser una persona sana, educada, productiva y creativa.

En México, el Desarrollo Humano Centrado en la Persona (Aguilar, 2018), se puede entender y reconocer a partir de los años 60, cuando la corriente de psicología humanista apenas cobraba importancia sobre la conceptualización de la persona, de la salud mental y sobre las nuevas formas de concebir el proceso de ayuda, otorgando la capacidad y devolviendo el poder a la persona para permitir que desde ella emerjan las propias herramientas y la sabiduría interna de orientarse y desarrollarse.

Así, Juan Lafarga, alumno de Rogers, inspirado por esta nueva forma de entender y acompañar a las personas, inició en la Universidad Iberoamericana de la Cd. De México un proceso en donde abrió espacios para que otros profesionistas, no sólo psicólogos, también pudieran formar parte del enfoque centrado en la persona, llevándolo hacia diferentes campos y direcciones. El primer programa de formación en Desarrollo Humano en esta universidad fue en 1968, con el paso de los años ha sido adoptada y llevada a diferentes universidades tanto jesuitas como públicas de diferentes partes de la república mexicana.

El desarrollo humano visto como una disciplina profesional es un talante para dar respuesta a grandes retos contemporáneos a nivel educativo, social, comunitario, relacionando el crecimiento o el desarrollo individual con lo colectivo, teniendo como base de facilitación el enfoque centrado en la persona, Lafarga (2005) lo expresa de la siguiente manera: “el Desarrollo Humano en México, como disciplina científica y como praxis profesional, ofrece una aportación insustituible para la reconstrucción de la sociedad” (p. 12).

El Desarrollo Humano tal como Lafarga (2005) lo entiende o describe consiste en:

Desbloquear, a través de una relación interpersonal comprensiva y transparente con una actitud positiva y sin condiciones, la capacidad de la persona para satisfacer sus propias necesidades, valiéndose de sus propios recursos. El desbloqueo, que equivale a la generación de condiciones favorables, hace que la persona aporte sus recursos, haga sus propios planteamientos, dé sus respuestas y tome por ella misma las decisiones de su vida, es decir libera la capacidad de autodeterminación. Por lo tanto, el desarrollo humano, es el resultado de que dos o más personas, se den a través de la relación descrita, la libertad para ser, para asumir como propios, su pensar, su sentir y su actuar. (p. 8-9)

En este mismo sentido, Alberto Segre acuña como definición del Desarrollo Humano, “el esfuerzo transdisciplinar de estudio y acción cuyo objetivo es la comprensión integral de las potencialidades,



organización, procesos y relaciones de los grupos y las personas, para poder promover el desarrollo autónomo de los mismos como sujetos y actores de su propio destino” (Sánchez, 2018, p. 36).

Desde el ámbito del trabajo en las organizaciones Segre et ál. (2002), señalan que los alcances del desarrollo humano dentro del trabajo u organización son: el impacto de la creatividad productiva y la actualización por medio del trabajo, la creación de relaciones sanas de liderazgo y cooperación en los equipos y la concepción de las organizaciones como redes de relación en función de la satisfacción de las necesidades de los seres humanos.

### Capítulo 3. Fases del Estudio de Caso

En este capítulo se abordarán tres apartados relevantes que dan pauta a la comprensión de la población objetivo, el diagnóstico y la intervención.

#### 3.1 Población Objetivo

El presente trabajo se realizó en un colegio católico, de educación privada con 130 años de trayectoria, ubicado en la Ciudad de Puebla y coordinado por una comunidad de religiosas. Tiene reconocimiento, especialmente por haber sido más de 100 años, escuela exclusiva para mujeres, en la actualidad se ofrece un sistema mixto. Se ubica en el centro de la ciudad y actualmente su población estudiantil es de un estrato socioeconómico medio, ofrece formación académica en los niveles de educación preescolar, primaria, secundaria y preparatoria.

Los espacios físicos con los que cuenta esta institución educativa son suficientes para desarrollar los objetivos educativos, incluyendo áreas para actividades extracurriculares, tales como alberca, taller de tareas, canchas deportivas, salones de usos múltiples, comedor y un auditorio con capacidad para aproximadamente 300 personas.

La comunidad educativa oscila entre 1500 estudiantes y colaboradores, diariamente en el colegio hay una afluencia de 900 personas entre alumnos y personal que labora en las distintas áreas.

Esta investigación se desarrolló con el personal de mantenimiento del colegio que depende del área administrativa, el equipo estaba constituido por 19 personas del turno matutino y vespertino, 10 mujeres y 9 hombres, en los que se incluyen a personal de limpieza, carpinteros, jardineros, porteros, y las coordinadoras de ambos turnos. El trabajo de este equipo es muy importante para el funcionamiento del colegio.

La población tiene características específicas, estrato socioeconómico bajo o muy bajo, personas con escolaridad básica completa o trunca, las edades varían entre los 20 y 60 años. También se caracteriza por ser una de las áreas con mayor rotación de personal, cuando se inició este trabajo de investigación el

grupo era de 19 integrantes, después de 3 meses existían 4 integrantes menos, estas bajas corresponden a despidos justificados por parte del colegio.

Así mismo, para aspectos operativos cada turno tiene una coordinadora que funge como jefe inmediato, quienes se encargan de coordinar las actividades diarias de sus colaboradores. Los roles de limpieza o responsabilidades cambian periódicamente, en muchas ocasiones su trabajo implica coordinación con sus compañeros, intercambio de turno o de áreas y suplencias. Como grupo de trabajo comparten un espacio en el que guardan sus pertenencias durante la jornada laboral y donde toman su descanso y alimentos, pudiendo ser un lugar de encuentro y convivencia con los demás.

Recientemente, la dinámica del equipo se vio afectada por una serie de movimientos internos en el colegio, relacionados con el cambio de coordinadoras un par de años atrás, especialmente para el turno matutino; generando una marcada división entre turnos de trabajo lo que desencadenó una rivalidad que obstaculizó la integración del grupo. Las relaciones entre compañeros manifestaban poca capacidad de dialogo, dificultad para resolver los conflictos, comunicación pasivo-agresiva. Estas fueron apreciaciones deducidas de una observación indirecta y de las interacciones cotidianas con algunos integrantes del grupo, pues la facilitadora es colaboradora del colegio. Las anteriores circunstancias ocasionaron actitudes de rechazo, falta de compañerismo, juicios, poca tolerancia, murmuraciones, sensaciones de rechazo, envidia, comparaciones, en general malestar e insatisfacción.

Cuando se propuso esta intervención, se empezaba un periodo con una nueva coordinadora para el turno matutino y el colegio estaba reforzando esfuerzos para que el grupo trabajara en su propia armonía, integración y cuidado, ya antes se habían realizado algunas intervenciones para promover las habilidades de comunicación, autoestima, valores, entre otros, aunque estas propuestas no fueron sistematizadas.

Derivado de estas circunstancias, la facilitadora, se propuso realizar un estudio de caso con el fin de aportar al desarrollo humano del grupo. El colegio tomó la iniciativa con suficiente disposición, abriendo los espacios que fueran necesarios para realizarlo. Por lo que el presente trabajo de investigación e

intervención se realizó en las instalaciones del mismo, durante el horario de trabajo de ambos turnos y teniendo como criterio de inclusión ser un empleado del colegio, del área de mantenimiento. No hubo criterios de exclusión ni de eliminación.

### 3.2 Diagnóstico

El diagnóstico se realizó en los meses de mayo y junio de 2019 en las instalaciones del colegio, para el logro de esta etapa se planteó una pregunta de investigación y un objetivo.

**Pregunta de investigación:** ¿En qué medida el grupo de mantenimiento de un colegio privado tiene desarrolladas sus habilidades sociales y cómo influyen en su desarrollo humano?

**Objetivo del diagnóstico:** Identificar en qué medida los miembros de un grupo de mantenimiento tienen desarrolladas sus habilidades sociales y si están relacionadas con su desarrollo humano.

#### *Participantes*

La muestra fue de 13 personas (3 hombres, 10 mujeres) y la media de edad fue de 41 años. En lo referente a la escolaridad los porcentajes son los siguientes; primaria 15%, secundaria 39%, bachillerato 23%, licenciatura en proceso 15% y licenciatura concluida 8%, en lo concerniente al turno laboral el 61% de los participantes fueron del turno matutino. En la Tabla 1 se pueden observar las características de la muestra.

**Tabla 1**

#### *Características de la muestra*

Participante	Sexo	Edad	Escolaridad
F1	femenino	54	Secundaria
F2	femenino	49	Secundaria
F3	femenino	44	Licenciatura
F4	masculino	40	Secundaria

F5	femenino	25	Bachillerato
F6	femenino	30	Licenciatura en proceso
F7	femenino	36	Bachillerato
F8	femenino	48	Secundaria
F9	masculino	47	Primaria
F10	femenino	46	Bachillerato
F11	masculino	26	Secundaria
F12	femenino	49	Licenciatura en proceso
F13	femenino	42	Primaria

---

### ***Tipo y Diseño de Estudio***

Este fue un estudio de caso mixto, que de acuerdo con Silvia Sánchez Ochoa (2017), en un estudio mixto se utiliza el enfoque cualitativo y cuantitativo de forma complementaria o integrada, combinando técnicas y procedimientos para la recolección y análisis de datos, esto puede aumentar la confiabilidad y credibilidad de los resultados, ya que permite hacer un análisis más profundo.

### **3.3 Metodología**

Muestreo no probabilístico intencional puro por conveniencia de 13 empleados de un total de 19, de un colegio particular de la Ciudad de Puebla, la muestra quedo constituida por 77% mujeres y 23% hombres.

Se solicitó un momento durante el horario de trabajo y se reunió al personal de mantenimiento de los dos turnos para explicarles la propuesta del estudio de caso y las implicaciones de esta. Cada integrante decidió su participación y firmó un consentimiento informado, en el cual se explicaba las actividades del diagnóstico el cual consistió en una entrevista semiestructurada grabada en audio y la aplicación de una

escala de habilidades sociales, fue así como se configuró la muestra de 13 participantes, en la cual están integradas las coordinadoras de ambos turnos de trabajo.

La escala se contestó en una reunión grupal, se explicó la finalidad y se leyeron algunos ejemplos para ayudar en la comprensión de las afirmaciones. Se apoyó de manera personal a quienes así lo requirieron.

Así mismo, para la realización de la entrevista semiestructurada se buscó un horario adecuado para cada participante y se hicieron citas por medio de las coordinadoras de ambos turnos. Se efectuaron en espacios dentro del colegio y se grabaron en audio para poder recuperar la mayor información posible. Por cuestiones de tiempo se entrevistó a 10 de los 13 participantes.

### **3.3.1 Instrumentos**

Para esta investigación se aplicó la escala de habilidades sociales y una entrevista semiestructurada.

#### ***Escala de Habilidades Sociales***

Autora: Elena Gismero elaborada en el 2000, la escala tiene una confiabilidad general Alfa de Cronbach de .82, y ha sido probada en al menos un país de América Latina (Ramírez, 2005).

Objetivo del instrumento: Evaluar la capacidad de aserción y de las habilidades sociales en adolescentes y adultos.

La escala está compuesta por 33 ítems, de los cuales 28 están redactados en el sentido de falta de aserción o déficit en habilidades sociales y 5 de ellos en el sentido positivo, el formato de respuesta es una escala ordinal, tipo Likert, consta de 4 alternativas de respuesta: A: no me identifico en absoluto; B: la mayoría de las veces no me ocurre; C: muy de acuerdo; D: me sentiría o actuaría así la mayoría de los casos.

El análisis factorial final es de 6 factores:

1. **Autoexpresión en situaciones sociales:** este factor compuesto por 8 ítems refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea, y sin ansiedad, en distintos tipos de situaciones sociales (entrevistas laborales, tiendas y lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc.). Obtener una alta puntuación indica facilidad para las interacciones en tales contextos para expresar las opiniones y sentimientos, hacer preguntas, etc.
2. **Defensa de los propios derechos como consumidor:** una alta puntuación en este factor compuesto de 5 ítems refleja la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situación de consumo (no dejar “colarse” a alguien en una fila, o en una tienda, pedir a alguien que habla en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, etc.).
3. **Expresión de enfado y disconformidad:** bajo este factor que incluye 4 ítems subyace la idea de evitar conflictos o confrontaciones con otras personas. Una puntuación alta indica la capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y/o desacuerdo con otras personas. Una puntuación baja indicaría la dificultad para expresar discrepancias y preferir callarse lo que a uno le molesta con tal de evitar posibles conflictos con los demás (aunque se trate de amigos o familiares).
4. **Decir no y cortar interacciones:** los 6 ítems de este factor reflejan la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener (tanto con un vendedor, como con amigos que quieren seguir charlando o manteniendo la relación), así como el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo. Se trata de un aspecto de la aserción en que lo crucial es poder decir “no” a otras personas, y cortar interacciones a corto o a largo plazo que no se desean mantener por más tiempo.

5. **Hacer peticiones con el sexo opuesto:** este factor está compuesto por 5 ítems y refleja la expresión de peticiones a otras personas, de algo que deseamos, sea un amigo (que nos devuelva algo que le prestamos, que nos haga un favor), o en situaciones de consumo (en un restaurante no nos traen algo como lo pedimos y queremos cambiarlo, o en una tienda nos dieron mal el cambio). Una puntuación alta indicaría que la persona que la obtiene es capaz de hacer peticiones a éstas sin excesiva dificultad, mientras que una baja puntuación indicaría la dificultad para expresar peticiones de lo que queremos a otras personas.
6. **Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto:** este factor compuesto también por 5 ítems se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto (una conversación, pedir una cita), y de poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago, hablar con alguien que te resulta atractivo. En esta ocasión se trata de intercambios positivos. Una puntuación alta significa facilidad para tales conductas, es decir, iniciativa para iniciar interacciones con el sexo opuesto y para expresar espontáneamente lo que nos gusta de sí mismo. Una baja puntuación indicaría dificultad para llevar a cabo espontáneamente y sin ansiedad tales conductas.

La Tabla 2 muestra los 6 factores del instrumento, su valor máximo y los ítems correspondientes.

Ver en Anexo 1.

### ***Entrevista Semiestructurada***

Autora: Lina Maday Aranda Espinoza, elaborado en 2019.

Objetivo del instrumento: conocer comportamientos y actitudes concernientes a los factores de la escala de habilidades sociales, según la autopercepción de los participantes.

Las entrevistas según Taylor y Bobdan (1987), “son encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas y experiencias” (p. 101). Desde esta idea las preguntas que se elaboraron ayudaron a recabar información de carácter intrínseco y se diseñaron para



poder complementar la información de los factores de la escala de habilidades sociales. Las entrevistas para las coordinadoras se enfocaron en identificar cómo perciben a sus colaboradores con relación a sus habilidades sociales. En el Anexo 2 se puede observar la Tabla 3, con la información referida.

### **3.3.2 Análisis de Datos**

Se usó el programa Excel para registrar la información de los participantes respecto a las respuestas de la escala de habilidades sociales, en donde se sumaron los puntos de los factores y se calculó el porcentaje con respecto al valor máximo que se puede obtener por factor (convirtiendo a 100 el valor máximo), dado que, los valores no son los mismos para todos los factores. Respecto a las entrevistas semiestructuradas, también se vació la información en una base de datos en el mismo programa y se realizó un ejercicio de correspondencia de las respuestas cualitativas con algunos tópicos del desarrollo humano, como las actitudes básicas para la relación de ayuda; consideración positiva incondicional, empatía y respeto (Álvarez, 2018). Así como el objetivo del desarrollo humano en las organizaciones (Segrera, 2002).

### **3.4 Resultados del Diagnóstico**

Se realizó el análisis tanto de la escala de habilidades sociales como la entrevista semiestructurada, que sirvió para profundizar en las respuestas y cruzar información desde algunos postulados del desarrollo humano.

#### **Resultados Cuantitativos**

La Tabla 4 presenta los resultados de la escala de habilidades sociales aplicada a la muestra, el porcentaje de cada factor por participante y el porcentaje grupal. Los factores con menor puntuación fueron:

1. Hacer peticiones al sexo opuesto
2. Autoexpresión en situaciones sociales
3. Defensa de los propios derechos como consumidor

**Tabla 4***Resultados de la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales*

FACTORES	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	*Total
1. Autoexpresión en situaciones sociales	53,13	62,50	71,88	53,13	59,38	68,75	65,63	90,63	68,75	65,63	68,75	71,88	59,38	66,11
2. Defensa de los propios derechos como consumidor	55,00	75,00	70,00	45,00	75,00	65,00	85,00	95,00	85,00	75,00	50,00	35,00	55,00	66,54
3. Expresión de enfado o disconformidad	50,00	68,75	81,25	75,00	56,25	50,00	50,00	93,75	75,00	50,00	81,25	87,50	75,00	68,75
4. Decir no y cortar interacciones	37,50	87,50	79,17	62,50	79,17	62,50	70,83	87,50	62,50	66,67	58,33	87,50	50,00	68,59
5. Hacer peticiones con el sexo opuesto	65,00	55,00	65,00	85,00	60,00	60,00	50,00	70,00	60,00	70,00	45,00	70,00	80,00	64,23
6. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	45,00	90,00	60,00	90,00	65,00	60,00	80,00	75,00	70,00	70,00	60,00	65,00	80,00	70,00

*Nota.* \*El total representa el porcentaje de todos los participantes en el factor correspondiente.

La Tabla 5 que se encuentra en el Anexo 3, muestra las respuestas a las preguntas que se elaboraron para identificar la experiencia de los participantes en relación con los tres factores más bajos.

En el factor más bajo hacer peticiones con el sexo opuesto, se les preguntó si se atreven a pedir ayuda estando en una situación en la que consideran la necesitan, tres de los participantes respondieron que no, dos de ellos porque consideran que, al pedirlo, no serán ayudados y una última participante, simplemente no lo hace.

Con respecto a la categoría autoexpresión en situaciones sociales, se les preguntó si reconocen sus sentimientos y si los expresan a los demás. Sus respuestas fueron diversas, por ejemplo, dos personas expresan lo que sienten, otras dos dijeron que prefieren no expresarlo debido a que los demás no son empáticos y una expresó que se ponía a llorar. En esta misma categoría se les preguntó si son capaces de

expresar sus pensamientos delante de sus compañeros. Las respuestas en su mayoría fueron positivas, sólo una persona dijo que no, porque considera no ser tomada en cuenta.

Por último, en el factor defensa de los propios derechos como consumidor, se les preguntó si reconocen situaciones en las que sus derechos no son reconocidos o respetados y las respuestas reflejan que los participantes sí identifican situaciones en las que, de acuerdo con la organización del trabajo no se sienten respetados, especialmente en temas de horario y distribución de áreas, aunque saberlas identificar, no significa que hagan valer su derecho al respeto. Una participante mencionó que experimenta no poder defenderse cuando la cambian de área y se la entregan sucia.

El Anexo 4, Tabla 6, muestra los resultados de las preguntas cualitativas que se le hicieron a las coordinadoras de turno respecto a cómo perciben ellas los factores más bajos de los participantes.

En el factor más bajo hacer peticiones con el sexo opuesto, se les preguntó si sus colaboradores les piden ayuda cuando consideran que lo necesitan, ambas respuestas coinciden en que sí lo hacen, una de ellas está referida a temas personales.

En el factor autoexpresión en situaciones sociales, se les preguntó si consideran que sus colaboradores expresan sus sentimientos delante de ellas. Las respuestas fueron contradictorias, una respondió que sí y otra que no, esta última lo atribuye a que no le tienen confianza. Otra pregunta que se les hizo fue; si sus colaboradores reconocen sus ideas y pensamientos y los expresan delante de sus compañeros. Las respuestas difieren un poco, una de ellas dice que sí, y la otra refiere que, solamente entre algunos.

En el último factor defensa de los propios derechos como consumidor, se les preguntó si creen que sus colaboradores hacen valer sus derechos en situaciones cotidianas del trabajo, una de las respuestas está muy relacionada a la vivencia de los derechos entre compañeros y señala algunas de las circunstancias en las que los colaboradores no saben hacerlo, por ejemplo, cuando se piden dinero prestado, cuando necesitan respeto en su área de comida, entre otras.

### **3.4.2 Respuestas Cualitativas y su Relación con el Desarrollo Humano**

En el Anexo 5, Tabla 7, se retoman algunas respuestas de los participantes y se realizó un ejercicio de correspondencia entre ellas con algunos tópicos del desarrollo humano y se resalta la falta de elementos importantes que contribuyan al logro del objetivo del mismo en el ámbito de las organizaciones, en palabras de Segrera (2002), al impacto de la creatividad productiva, la actualización, la creación de relaciones sanas de liderazgo y cooperación entre personas del equipo. Algunos ejemplos de estos son, la falta de empatía, aceptación, respeto, solidaridad y cooperación.

### **3.5 Conclusiones y Propuestas del Diagnóstico**

De acuerdo con los datos obtenidos se pudo concluir que las tres habilidades sociales en las que los participantes resultaron con menor puntos, *pedir ayuda al sexo opuesto*, *autoexpresión en situaciones sociales* y *defensa de los propios derechos*, tienen una relación directa con elementos importantes del desarrollo humano con enfoque centrado en la persona dentro del ámbito organizacional, los cuales se podrían promover para lograr un grupo de trabajo más creativo, productivo, con relaciones sanas entre ellos y que favorezca el sentido de cooperación.

Lo importante no es señalar las pocas habilidades sociales desarrolladas del grupo, sino el horizonte que a partir de ello se puede vislumbrar, si bien los participantes no conocían el concepto de habilidades sociales, supieron dar cuenta de que algo en el grupo no estaba funcionando y sus respuestas revelaron una falta de aceptación, de integración y una notable sensación de no ser considerados o respetados entre ellos mismos o por parte de sus coordinadoras, como figuras de autoridad del colegio.

Se consideró que tanto la apertura del colegio y la disposición de los participantes en este trabajo son señales de un deseo de contribución recíproca y de oportunidad para promover el desarrollo humano.

### 3.6 Árbol de Problemas y de Soluciones

Tomando en cuenta los datos obtenidos a partir de la aplicación del diagnóstico, se realizó una síntesis de la problemática principal, sus causas y efectos; junto con las posibles soluciones y sus efectos, los cuales fueron tomados en cuenta para el diseño de una propuesta de intervención.

Como resultado se obtuvieron dos árboles, uno de problema y uno de soluciones.

A) Árbol de problemas (Anexo 7)

**Problema Central:** malestar generalizado en la dinámica de relaciones laborales y personales del grupo de mantenimiento de un colegio, situación que dificulta las relaciones desde el marco referencial del desarrollo humano.

**Causas:** Se considera que las causas que detonan el problema principal es venir de un contexto social y familiar en donde no se facilitó el aprendizaje de habilidades sociales, con limitaciones económicas, dificultad para romper con círculos viciosos y tener una historia laboral de poca colaboración grupal.

**Consecuencias:** falta de habilidades sociales, poca capacidad para identificar otras formas de relación, rivalidad entre compañeros y poca apertura a la interacción personal genuina.

B) Árbol de soluciones (Anexo 8)

**Objetivo principal:** contribuir al desarrollo humano del grupo de mantenimiento para impactar en su relación laboral y personal.

**Soluciones:** dinámicas para reconocer la propia historia de vida personal, ejercicios para aprender habilidades sociales, herramientas para favorecer la aceptación, la empatía, el respeto y el sentido de colaboración grupal, así como dinámicas para hacer una apreciación positiva personal y grupal para aprender a valorar las diferencias.

**Efectos:** que los integrantes del grupo de mantenimiento mejoren el aprecio a ellos mismos, hacia sus compañeros, mejoren sus habilidades sociales para armonizar su relación como grupo y que esto contribuya a su desarrollo humano.

### **3.7 Fase de Diseño y Caracterización de la Intervención**

En este apartado se desarrolló el proceso de la intervención, se incluyen los objetivos, los contenidos educativos de desarrollo humano y las consideraciones éticas de la intervención.

#### **3.7.1 Objetivos de la Intervención**

Objetivo general:

Desarrollar habilidades sociales y actitudes rogerianas en el grupo de mantenimiento

Objetivos específicos:

1. Implementar el taller con el grupo de mantenimiento
2. Evaluar el impacto del taller de habilidades sociales y actitudes rogerianas

#### **3.7.2 Metas**

Se plantean tres metas al finalizar la intervención:

1. Realizar un taller de 10 sesiones con los contenidos de habilidades sociales y las actitudes de consideración positiva incondicional, empatía y congruencia.
2. Mejorar en un 70% de los participantes las habilidades sociales en las que se enfoca el taller.
3. Lograr que un 50% de los participantes conozca y describa las actitudes rogerianas.

#### **3.7.3 Contenidos Educativos y de Desarrollo Humano**

Los contenidos que se desarrollaron en las diferentes sesiones del taller, estuvieron relacionados con las tres habilidades sociales más bajas identificadas en el diagnóstico, así como orientaciones específicas sobre las tres actitudes rogerianas.

Habilidades sociales: 1) autoexpresión en situaciones sociales; 2) defensa de los propios derechos como consumidor; 3) hacer peticiones.

Actitudes rogerianas: a) consideración positiva incondicional; b) empatía; c) congruencia o autenticidad.

También se consideraron algunos aportes que sirvieron para complementar los contenidos básicos del taller, por ejemplo; los estilos de comunicación para el tema de habilidades sociales, la presencia para trabajar la congruencia y algunos elementos de comunicación no violenta para la comprensión del tema; hacer peticiones.

El desarrollo de los contenidos de habilidades sociales, implicó un trabajo personal intencionado para la revisión de la propia vida de los participantes y para promover y propiciar espacios de práctica y modelaje de las mismas. Estos espacios de compartir y de expresión en equipo, llevaron a la exposición de información sensible de parte de los participantes y con el deseo de generar un aprendizaje significativo en el grupo se promovió un ambiente de confianza, respeto y empatía, en el que favoreciera el intercambio personal.

Los conceptos trabajados en el taller fueron:

- a) **Habilidades sociales**, se complementaron los contenidos, con material en línea del: [blog.neuronup.com](http://blog.neuronup.com), respecto a la teoría antes señalada en el Capítulo 2, también se revisó material audiovisual de la página web [www.psicoadictiva.com](http://www.psicoadictiva.com).
- b) **Estilos de comunicación**, en este rubro se dieron a conocer los estilos de comunicación pasivo, agresivo y asertivo, la información se encontró en varias páginas web, entre ellas están: [www.psicologiaymente.com](http://www.psicologiaymente.com), [www.lifeder.com](http://www.lifeder.com) y en videos complementarios del Centro de Psicología Calma el Mar, conferencia en YouTube de Fernando Pena (2019).
- c) **Expresión en situaciones sociales**, el material de este tema se complementó revisando la página web [www.psicoadictiva.com](http://www.psicoadictiva.com).
- d) **Empatía**, se ampliaron los elementos teóricos considerados en el capítulo 2 por parte de Andrea Álvarez (2018) aumentando los aspectos para desarrollar la actitud empática, también se retomaron contenidos sobre la conexión y empatía de Brené Brown; charla TED sobre El Poder de

la vulnerabilidad en [www.ted.com](http://www.ted.com) y la diferencia entre Simpatía y Empatía cortometraje animado por [www.thersa.org](http://www.thersa.org).

- e) **Hacer peticiones**, el material de este tema se complementó revisando la página web [www.psicoactiva.com](http://www.psicoactiva.com). Y se retomaron contenidos sobre comunicación no violenta del autor Marshall Rosenberg, citados por Myra Walden (2017), del Instituto para el Empoderamiento de la Comunicación [www.empoweringcommunicationinc.net](http://www.empoweringcommunicationinc.net) y datos recuperados de la página web de Comunicación No Violenta en México, [www.cnmexico.org.mx](http://www.cnmexico.org.mx).
- f) **Presencia**, para abordar este concepto se retomaron las aportaciones de Shari Geller y Greenber Leslie (2002) en su artículo, Presencia Terapéutica y se complementaron con herramientas de mindfulness de Gema Sánchez en su página web [www.gemmasanchez.com](http://www.gemmasanchez.com)
- g) **Congruencia o autenticidad**, para este tema además de los contenidos de Andrea Álvarez (2018), se revisó el documento de Tomeu Barceló (2012), Las actitudes básicas rogerianas de relación de ayuda.
- h) **Comunicación no violenta: necesidades, sentimientos y peticiones**, al igual que el tema de hacer peticiones se retomaron contenidos sobre Comunicación No Violenta del autor Marshall Rosenberg, citados por Myra Walden (2017) del Instituto para el Empoderamiento de la Comunicación [www.empoweringcommunicationinc.net](http://www.empoweringcommunicationinc.net) y video de la serie Aprendemos Juntos “comunicación no violenta en tu vida” [www.bbvaaprendemosjuntos.com/es](http://www.bbvaaprendemosjuntos.com/es) de Pilar de la Torre.

### **3.7.4 Actividades de la Intervención**

La estructura básica de esta intervención fue un taller conformado por un esquema inicial de 10 reuniones para lograr el objetivo planeado.

El taller es un evento de duración predeterminada (por lo general dura entre 10 y 40 horas), con sesiones estructuradas en las que se combinan conceptos teóricos breves, ejercicios vivenciales, reflexión personal y retroalimentación, sobre la aplicación a la propia vida de estos ejercicios, que



abordan uno o varios temas, con el objetivo de que los participantes desarrollen habilidades sociales, como pueden ser comunicación, liderazgo, asertividad, empatía, entre otras. El taller puede aplicarse con grupos pequeños o medianos, incluyendo desde 8 a 30 o 35 personas. Requiere un facilitador que coordina al grupo. Su principal campo de acción son las organizaciones e instituciones educativas. (Gómez del Campo M. et ál, 2014, p. 180)

A diferencia de la fase de investigación, para la etapa de intervención, el colegio pidió a sus colaboradores tomar el taller de habilidades sociales como parte de sus compromisos laborales, sin embargo, en la primera sesión de encuadre se habló nuevamente de las implicaciones, se construyeron acuerdos en común y firmaron nuevamente un consentimiento informado sobre el taller, de manera especial para asentar la confidencialidad y la temporalidad de este.

En este sentido, como parte de la logística para la preparación del taller, se involucró el área administrativa del colegio de quien depende directamente el equipo de mantenimiento, para ajustar tiempos y definir espacios. Otra parte se dialogó directamente con la coordinadora del turno matutino del grupo.

Se acordó como el día más viable para ejecutar el taller los viernes a las 2:00 p.m., con una duración de dos horas aproximadamente en un formato quincenal. A la par de estas gestiones, ocurrió que una religiosa de la comunidad de hermanas que coordinan el colegio se propuso para acompañar al grupo en una formación de tipo espiritual, se replanteó en ese momento la posibilidad de que su propuesta quedara para un tiempo posterior, no obstante, dadas las circunstancias en que ambas (facilitadoras) estábamos, fue difícil prescindir de la presente propuesta. Fue necesario dialogar sobre los objetivos del trabajo, los tiempos y demás detalles de logística. Se le entregó a ella, el cuadro de contenidos y fechas de trabajo calendarizadas previamente. Estas negociaciones permitieron que las sesiones fueran cada quince días, comprometiéndonos estar ambas en la sesión de cada facilitadora, es decir permanecer vinculadas al

grupo, para disminuir en los participantes algún sesgo de prioridad, pues el colegio apoyó la simultaneidad de las formaciones. La intervención de ella a la que se le podría distinguir como humano - espiritual, comenzó tres semanas antes, eso fue muy positivo, porque se pudo observar la viabilidad de los tiempos e ir revisando por dónde iba la dinámica grupal. Se hizo un reajuste en el horario, pues las observaciones aportaron que a las 2:00 p.m. el equipo aún se encontraba en actividades relevantes, que no podían esperar para el sábado, entonces el horario se acomodó a las 3:00 p.m. y se ajustó a una hora y media de sesión. Estos movimientos alteraron de manera considerable el calendario de sesiones por la media hora que se quitó a la planeación original. Por lo que fue necesario hacer un nuevo acomodo a la Tabla 9 de fechas y contenidos. Fue así como se concretaron las 10 sesiones que se han expresado en las metas.

Para la estructura de cada sesión se contemplaron cuatro momentos:

1. **Toma de contacto**, para la activación, integración y recordar aspectos vistos en sesiones anteriores, así como para introducir un tema nuevo.
2. **Contenido**, momento para desarrollar la teoría o bien para realizar alguna técnica o ejercicio práctico respecto a la teoría vista, ejercicios individuales o grupales, círculos de escucha activa.
3. **Bitácora**, tiempo para la expresión escrita o simbólica de reflexiones y aprendizajes derivados de los contenidos de la sesión, del proceso personal y grupal.
4. **Cierre**, espacio para compartir las apreciaciones, sensaciones, aprendizajes, comentarios u opiniones de los participantes al final de la sesión.

La facilitadora también llevó un registro de bitácora durante la planeación y ejecución del taller. Este documento realizado a mano, en una libreta, fue de suma importancia para recabar observaciones del proceso grupal, las dudas, inquietudes y certezas de la dinámica que se iban logrando, desde la cual se pudieron tomar decisiones respecto a las necesidades del grupo.

De acuerdo con el Manual para Facilitadores Yo Quiero Yo Puedo, de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (2011), dentro de los conceptos básicos de la dinámica de grupos, se encuentran

la tarea, la temática, las técnicas y la dinámica. Según la propuesta de estructura para este taller, la tarea significan los objetivos programados en cada sesión, la temática serían los contenidos a desarrollar para el logro de los objetivos, la técnica serían las diversas estrategias de aprendizaje y la dinámica sería el resultado expresado en la bitácora y cierre de cada sesión, respecto a la interacción de los diferentes factores que constituyen la situación del grupo, como la personalidad y experiencias previas de cada uno, así como las partes metodológicas del taller y los espacios en donde se realiza la actividad.

La planeación inicial de las 10 sesiones quedó plasmada en la Tabla 8 (ver Anexo 6) en la cual se muestra un resumen de la estructura del taller.

A partir de la segunda sesión se presentaron cambios en la planeación y se realizaron adaptaciones en los contenidos de las sesiones, en los registros de bitácora de intervención se señalan los siguientes aspectos:

- El grupo había pedido en el encuadre, respeto a su ritmo y paciencia para repasar información que no les fuera clara.
- Algunas sesiones se postergaron debido al surgimiento de actividades prioritarias en el colegio.
- Se realizaron más de 2 despidos de miembros del equipo de mantenimiento que, aunque no participaban en el taller, al grupo le implicó un aumento de trabajo, pues no se contrató más personal hasta pasados varios meses.
- A partir de la tercera sesión, se percibió una notable necesidad de expresión verbal, en los espacios llamados “círculo de escucha activa”, que es un formato de escucha grupal, basado en los grupos de encuentros de Rogers (2012), en que el grupo se sentaba formando un círculo para expresarse bajo algunas pautas empáticas como, escuchar con atención, sin hacer juicios, sin aconsejar y hablar en primera persona.

- Se trataron los temas de: autoexpresión en situaciones sociales, empatía y hacer peticiones, a este último se le dedicaron 4 sesiones.
- El tema de hacer peticiones se complementó con contenidos de comunicación no violenta, respecto a cómo generar una petición y el proceso interno personal para identificar de dónde nace la misma conforme a una necesidad no satisfecha.
- En total se realizaron 11 sesiones, de las cuales 3 fueron espacios adaptados para la atención puntual del grupo en ese momento. En las 8 restantes, se trataron los contenidos planeados inicialmente.
- De acuerdo a la planeación, se trabajaba una habilidad y una actitud por sesión, en relación a esto el tema de congruencia se quedó en introducción, pues se observó que, manejar dos temas en una sola sesión era muy difícil de asimilar para el grupo.
- En marzo las sesiones se interrumpieron por la emergencia sanitaria. Se había planeado una evaluación intermedia que ya no se realizó.
- Participaron en el taller un total de 13 personas, aunque no todas fueron las mismas de la muestra, pues hubo varios cambios durante el proceso, de estas 13, 8 eran mujeres y 6 fueron hombres. La participante F1, sufrió un accidente y dejó de laborar temporalmente, la participante F5 presentó su renuncia al colegio. Así mismo se integraron los participantes F14, F15 y F16 quienes no participaron en la etapa de diagnóstico y como se verá más adelante, F15 y F16 tampoco formaron parte de la evaluación por dificultad para localizarlos.

La Tabla 9, contiene el desarrollo de los contenidos de las sesiones de acuerdo con las modificaciones antes mencionadas. Cabe señalar que, retomar las actividades durante la pandemia, fue complejo, por la incertidumbre que se vivió respecto a la posibilidad de regresar al trabajo presencial. Por ello se resolvió no dar continuidad a los temas y hacer la evaluación correspondiente a los temas logrados al 28 de febrero.



**Tabla 9***Tabla de contenidos realizados de octubre 2019 a julio 2020*

MES	FECHA	TEMÁTICA
Octubre	04	Habilidades sociales y la mirada humanista del desarrollo humano. Encuadre
	25	Autoexpresión en situaciones sociales y empatía
Noviembre	15	Autoexpresión en situaciones sociales y empatía
	29	Hacer peticiones y congruencia
Diciembre	14	Integración y convivencia
Enero	24	Círculo de escucha activa
	31	Círculo de escucha activa
Febrero	07	Comunicación no violenta, revisión de necesidades y sentimientos
	14	Cómo es una petición
	21	Hacer peticiones en el ámbito laboral
	28	Hacer peticiones en el ámbito laboral
Julio	01 al 10	Evaluación: llamadas telefónicas para aplicación de la Escala de Habilidades Sociales y entrevista semiestructurada

Como Anexo 10 se encuentra el Manual de Habilidades Sociales y Desarrollo Humano, utilizado para el taller con el grupo de mantenimiento.

### **Recursos Necesarios**

Para la realización del taller el colegio aportó la mayor parte de los recursos de los que se dispusieron. Los materiales que requirieron una preparación previa fueron elaborados por la facilitadora. A continuación, una Tabla del contenido.



Llamadas telefónicas para aplicación de la Escala de Habilidades Sociales y entrevista semiestructurada																		
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### **3.7.5 Consideraciones Éticas**

Para la realización de este taller, una vez terminado el proceso de diagnóstico se retomó de manera grupal una invitación especial. Aunque el colegio ya había dicho que era de carácter obligatorio para todos, en ese momento se explicaron las implicaciones de este ejercicio, la temporalidad, los contenidos y sobre todo la forma de trabajo, se señaló la confidencialidad, respeto y que, no obstante, fuera obligatorio para la institución, dentro del espacio, se favorecería un ambiente de confianza y libertad desde las posibilidades de cada quien, para tal efecto los participantes, firmaron un consentimiento informado en la primera sesión del taller. En el Anexo 10 se puede encontrar una muestra representativa de los consentimientos firmados.

### **3.7.6 Fase de Evaluación: Características de la Evaluación y Plan de Análisis**

Para la evaluación de este estudio se vio conveniente realizar llamadas telefónicas a los participantes, ya que la pandemia limitó el contacto personal y grupal, como se había planeado y como se hubiera deseado realizar.

Se consiguieron los datos telefónicos de los participantes con la coordinadora del turno matutino del grupo de mantenimiento y se prosiguió a localizarlos tanto por mensaje de texto, como por mensaje de WhastApp para realizar la evaluación, en cuanto se obtuvo una respuesta favorable se coordinó una llamada telefónica y se aplicó nuevamente la escala de habilidades sociales y la entrevista semiestructurada para evaluar los impactos de las sesiones del taller.

Inicialmente se programó realizar la evaluación un mes después de concluido el taller, sin embargo, dadas las condiciones de distanciamiento por COVID19, la evaluación se realizó pasados 5 meses de la



última sesión que pudo impartirse. La totalidad de los participantes seguían formando parte del grupo de mantenimiento, aunque no estaban laborando de manera regular.

Los instrumentos que se utilizaron para esta evaluación fueron a nivel cuantitativo a modo de post test la Escala de Habilidades Sociales de Elena Gismero y a nivel cualitativo una nueva entrevista semiestructurada basada en la entrevista de diagnóstico.

Las preguntas de la entrevista de acuerdo a los contenidos abordados en el taller se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla. 12**

*Preguntas de la entrevista semiestructurada para evaluación*

HABILIDAD O ACTITUD	CONTENIDO	PREGUNTA
Habilidad social	Autoexpresión en situaciones sociales	¿El taller te ayudó a reconocer tus sentimientos y expresarlos delante de sus compañeros de trabajo?
Habilidad social	Autoexpresión en situaciones sociales	¿El taller te ayudó a reconocer tus ideas y pensamientos y expresarlos delante de sus compañeros de trabajo?
Habilidad social	Hacer peticiones	¿Después del taller, si estás en una situación en la que requieres ayuda, te atreves a pedirla?
Actitud Rogeriana	Empatía	¿Con lo que vimos en el taller, ahora para ti qué es la empatía?
	Uso de la bitácora	¿Durante el taller, fue importante para ti llevar un registro en tu bitácora? Si ( ) No ( ) y por qué
	Desarrollo Humano	¿Este taller contribuyó a tu desarrollo humano?

Nuevamente el análisis de resultados de la Escala de Habilidades Sociales, se realizó por medio de una base de datos en el programa Excel en donde se sumaron los puntos de los factores y se calculó el porcentaje con respecto al valor máximo que se puede obtener por factor (convirtiendo a 100 el valor), dado que, los valores máximos no son los mismos para todos los factores. Para las respuestas de la entrevista se retomó la Tabla 7 del diagnóstico, comparando las nuevas respuestas de acuerdo a los temas de Desarrollo Humano.

## Capítulo 4. Resultados

A continuación, se muestran los resultados cuantitativos de la Escala de Habilidades Sociales, así como el análisis de la Entrevista Semiestructurada y su vinculación con las actitudes rogerianas.

### 4.1 Escala de Habilidades Sociales

Se aplicó a 10 participantes, cabe mencionar que no se realizó a los colaboradores F14, F15 y F16, pues ellos no formaron parte del diagnóstico, así como al F13 tampoco se le aplicó pues fue difícil de localizar. En el Anexo 11, Tabla 13, se pueden observar los resultados totales de cada participante.

En la Tabla 14, se pueden observar los datos totales de los 6 factores obtenidos en el diagnóstico y en el post referentes a la aplicación de la escala de habilidades sociales, a continuación, se analizará cada uno de ellos, cabe destacar que, los tres factores de interés son el factor 1, 2 y 5 pues ellos fueron los de menor puntaje en el diagnóstico y son los que se consideraron para la intervención.

**Tabla. 14**

*Comparación entre diagnóstico y Post de la Escala de Habilidades Sociales*

Factores	Diagnóstico	Post	Diferencia
1. Autoexpresión en situaciones sociales	66.11	74.4	8.29
2. Defensa de los propios derechos como consumidor	66.54	68.5	1.96
3. Expresión de enfado o disconformidad	68.75	65.0	-3.75
4. Decir no y cortar interacciones	68.59	70.4	1.45
5. Hacer peticiones con el sexo opuesto	64.23	65.0	0.82
6. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	70	68.5	-1.95

**Factor 1**, Autoexpresión en situaciones sociales, para nuestro diagnóstico este era uno de los más bajos, en el post se observa un cambio significativo de 8.29 puntos

**Factor 2**, Defensa de los propios derechos como consumidor, para nuestro diagnóstico también fue uno de los más bajos, en el post se observa un aumento del 1.96 puntos.

**Factor 3**, Expresión de enfado o disconformidad, este disminuyó en el post con una diferencia de – 3.75 puntos.

**Factor 4**, Decir no y cortar interacciones, este aumentó en post 1.45 puntos.

**Factor 5**, Hacer peticiones con el sexo opuesto, para nuestro diagnóstico este era uno de los más bajos, aumentó en post .82 puntos.

**Factor 6**, Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, disminuyó en el post -1.95 puntos.

Como se aprecia, el cambio más representativo fue para el factor 1, esto se confirmará a continuación en las respuestas de los participantes en la entrevista semiestructurada, pues en ella se hará referencia a cómo el taller generó en el grupo la posibilidad de reconocer sus sentimientos y pensamientos, así como expresarlos delante de sus compañeros, tanto en el taller como fuera de él.

#### **4.2 Entrevista Semiestructurada**

Para la entrevista, se emplearon 6 preguntas abiertas por medio de una llamada telefónica a 11 de los 13 participantes del taller. Se consideró esta opción por las medidas de distanciamiento social derivado de la pandemia COVID-19, es importante recalcar que, esta entrevista favoreció el cierre del proceso entre los participantes y la facilitadora del taller. No se aplicó a los participantes F13, F15 y F16 por la dificultad para localizarlos. De la entrevista se hizo un registro de las respuestas en un documento de Word para cada participante.

Las preguntas que se aplicaron fueron:

1. ¿El taller te ayudó a reconocer tus sentimientos y expresarlos delante de tus compañeros de trabajo?
2. ¿El taller te ayudó a reconocer tus ideas y pensamientos y expresarlos delante de tus compañeros de trabajo?

3. ¿Después del taller, si estás en una situación en la que requieres ayuda, te atreves a pedirla?
4. ¿Con lo que vimos en el taller, ahora para ti qué es la empatía?
5. ¿Durante el taller, fue importante para ti llevar un registro en tu bitácora?
6. ¿Este taller contribuyó a tu desarrollo humano?

A continuación, se presentan extractos de cada una de las respuestas.

**Tabla. 15**

*Pregunta 1 de la entrevista semiestructurada*

<p><b>1. ¿El taller te ayudó a reconocer tus sentimientos y expresarlos delante de tus compañeros de trabajo?</b></p>
<p>Extracto de respuestas por cada participante:</p> <p>F2: se generó confianza en el grupo.</p> <p>F3: tengo más capacidad y me siento más cómoda para expresar mis sentimientos.</p> <p>F4: nos expresamos abiertamente y eso fue muy bueno para mí.</p> <p>F6: a entenderme más a mí y a mis compañeros.</p> <p>F7: a entendernos un poco más.</p> <p>F8: reconocer algunos de mis sentimientos y compartirlos en el grupo.</p> <p>F9: aprendí a identificarme a mí mismo.</p> <p>F10: comunicarme de manera más directa con mi jefa.</p> <p>F11: a expresar mis sentimientos positivos hacia ellos.</p> <p>F12: a interactuar con mis compañeros de trabajo.</p> <p>F14: siento que mejoró mi sinceridad.</p>

El total de los participantes corroboró que el taller sí ayudó a reconocer sus sentimientos y a expresarlos delante del grupo, también hacen referencia a elementos importantes sobre el proceso grupal, como la confianza, la cercanía, la sinceridad, el autoconocimiento personal y la interacción entre pares. Sobresale la participante F10, quien refiere que mejoró la comunicación con su jefa, así como la del

participante F11, quien señala que le sirvió para comunicar sentimientos positivos de manera directa a sus compañeros.

**Tabla. 16**

*Pregunta 2 de la entrevista semiestructurada*

**2. ¿El taller te ayudó a reconocer tus ideas y pensamientos y expresarlos delante de tus compañeros de trabajo?**

Extracto de respuestas por cada participante:

F2: me siento con la posibilidad de hablar de mis ideas sobre el trabajo.

F3: entiendo que cada uno puede tener su propia opinión.

F4: también fue importante escucharnos, cuando yo escucho a mis compañeros me doy cuenta de lo que ellos piensan.

F6: en las actividades que hacíamos pudimos entendernos mejor con nuestros compañeros.

F7: me sirve para organizarnos en el trabajo.

F8: veces todavía me da pena.

F9: me ayudó mucho.

F10: en realidad no.

F11: me ayudó a conocerme más.

F12: también me ayudó a conocer al personal más íntimamente.

F14: sí. Aunque no ha sido fácil.

Las respuestas reportan que en los participantes se desarrolló la habilidad de expresar sus pensamientos e ideas delante de sus compañeros, ya que 10 de 11 de ellos respondieron que sí, lo cual generó una atmosfera de entendimiento, de mejora en la organización laboral y además contribuyó en la identificación de ellos mismos tanto en las diferencias, como en las similitudes. Se comprueba en expresiones como las siguientes (F7) *Me sirve para organizarnos en el trabajo* y (F4) *también fue importante escucharnos, cuando yo escucho a mis compañeros me doy cuenta de lo que ellos piensan.*

**Tabla. 17***Pregunta 3 de la entrevista semiestructurada*

<b>3. ¿Después del taller, si estás en una situación en la que requieres ayuda, te atreves a pedirla?</b>
<p>Extracto de respuestas por cada participante:</p> <p>F2: me parece que ahora somos más solidarios.</p> <p>F3: tengo la confianza de pedir apoyo a mis compañeros.</p> <p>F4: ahora me siento con más confianza de hacerles alguna petición cuando necesito ayuda y también se aumentó la solidaridad y el compañerismo.</p> <p>F6: me hizo saber que puedo confiar en ellos y que podemos apoyarnos.</p> <p>F7: sí, aunque normalmente he sido capaz de pedirlo.</p> <p>F8: me siento con más confianza de pedir ayuda si es que la necesito, independientemente de la respuesta de mis compañeros.</p> <p>F9: sí me atrevo a pedirla.</p> <p>F10: yo soy muy consciente de mis limitaciones y cuando necesito ayuda soy capaz de pedir que me ayuden en lo que necesito.</p> <p>F11: ahora me siento con la confianza de pedir ayuda y sé que me van a ayudar.</p> <p>F12: aprender a comunicarme con mis compañeros me sirve para generar confianza para la ayuda mutua.</p> <p>F14: sí, pero no con todos.</p>

Para corroborar si mejoraron en el factor de hacer peticiones, se preguntó si en el grupo ahora son más capaces de hacerse peticiones de ayuda ante una situación de necesidad y todos los participantes respondieron que sí. Además, refieren una marcada percepción sobre que, el taller contribuyó a generar confianza entre ellos, y que derivado de esto ahora son más capaces de hacerse peticiones, lo cual favoreció el ser más solidarios. Estas ideas se constatan en las expresiones de los participantes F3, F4, F6, F8, F11 y F12.

**Tabla. 18***Pregunta 4 de la entrevista semiestructurada*

<b>4. ¿Con lo que vimos en el taller, ahora para ti qué es la empatía?</b>
<p>Extracto de respuestas por cada participante:</p> <p>F2: ponerme en el lugar de la otra persona sin juzgarla.</p> <p>F3: se trata de escuchar, escuchar, escuchar, sin opinar o aconsejar al respecto.</p> <p>F4: escuchar a la otra persona tratando de entender lo que le pasa.</p> <p>F6: es ponerse en los zapatos de los demás, para entenderlo, no verlo como con lástima sino como una persona que tiene sus propios sentimientos, la empatía es sentir como si fueras esa persona.</p> <p>F7: es escuchar a la persona con toda mi atención, tratando de ponerme en su lugar y comprenderlo,</p> <p>F8: consiste en poder escuchar a la otra persona con atención, con respeto, sin criticar, sin opinar y sin hacerle juicios sobre lo que me está diciendo.</p> <p>F9: la empatía nos sirve para estar más coordinados y para ponernos de acuerdo.</p> <p>F10: es tratar de entender a otra persona, escucharla con respeto, sin criticarla y sin hacer juicios sobre lo que me está diciendo.</p> <p>F11: es escuchar y tratar de entender a la otra persona como si lo que le pasa a la otra persona, me pasara a mí mismo.</p> <p>F12: se trata de respetar a la persona.</p> <p>F14: se trata de una superación personal.</p>

De acuerdo a los contenidos vistos en las sesiones de empatía, los participantes describen elementos muy relevantes que están implicados en la actitud empática hacia otra persona, la respuesta del participante F8, logra mencionarlo de manera muy concreta al decir "*consiste en poder escuchar a la otra persona con atención, con respeto, sin criticar, sin opinar y sin hacerle juicios sobre lo que me está diciendo*" el participante F3, hace énfasis en la palabra "*escuchar*" mencionándola tres veces, para reiterar la capacidad de estar presente, el participante F6, termina su respuesta expresando "*la empatía es sentir como si fueras la otra persona*". Por las respuestas de los participantes se puede corroborar que lograron



una comprensión de la actitud empática al mencionar las pautas compartidas en el taller, como la escucha, presencia, respeto, atención e intención.

**Tabla. 18**

*Pregunta 5 de la entrevista semiestructurada*

<b>5. ¿Durante el taller, fue importante para ti llevar un registro en tu bitácora?</b>
<p>Extracto de respuestas por cada participante:</p> <p>F2: me ayudó mucho a seguir expresando mis sentimientos de manera íntima.</p> <p>F3: recientemente me comuniqué con una persona que perdió a un familiar y revisé mi libreta para recordar ideas sobre cómo expresarme con esta persona.</p> <p>F4: tomaba notas o hacia dibujos, dependía mucho de mi estado de ánimo en general.</p> <p>F6: me ayudó a expresarme de una manera más íntima conmigo misma y muchas de esas cosas que escribí me sirvieron también para la licenciatura.</p> <p>F7: muy significativa, recuerdo que apunté un recuerdo muy conmovedor.</p> <p>F8: recuerdo que yo anotaba las cosas que se me hacían interesantes durante la sesión para que al final las pudiera recordar.</p> <p>F9: fue muy importante anotar lo que iba aprendiendo todos los viernes que nos veíamos con usted.</p> <p>F10: recuerdo un ejercicio que hicimos y en ese momento yo necesitaba poder decirle a una persona lo que yo estaba sintiendo y como no lo podía hacer de manera directa lo escribí en la libreta y eso me ayudó muchísimo.</p> <p>F11: apuntaba las cosas que consideraba interesantes y útiles para mí.</p> <p>F12: me servía para después recordar el tema y seguirme retroalimentando.</p> <p>F14: porque tomaba notas de lo que me parecía más importante.</p>

La bitácora se implementó para generar un registro de información personal, que sirviera de evidencia al momento de evaluar el taller. Lamentablemente al realizar la entrevista, ninguno de ellos tenía a disposición el cuaderno y las respuestas que ofrecieron, fueron resultado del bagaje de recuerdos que los participantes conservaban. Por lo que se infiere las respuestas son aún más significativas, ya que provienen de la experiencia interna y no resultado de la revisión de sus anotaciones.

En todo caso se destaca de la bitácora una gran utilidad para expresarse de manera más íntima y libre como lo ejemplifican los participantes F2, F4, F6, F7, F10, también sirvió para registrar aspectos sobresalientes o nuevos de las sesiones, como lo refieren los participantes F3, F8, F9, F11, F12 y F14.

Con el tiempo, fue importante que los participantes llevaran un registro de aquellos ejercicios o contenidos que se pudieran repasar en posteriores trabajos grupales, pues el grupo mostró mucho interés en seguir participando de ellos.

### **Tabla. 19**

#### *Pregunta 6 de la entrevista semiestructurada*

<b>6. ¿Este taller contribuyó a tu desarrollo humano?</b>
<p>Extracto de respuestas por cada participante:</p> <p>F2: ahora valoro más a mis compañeros y me siento más cercana a ellos.</p> <p>F3: me ayudó mucho a mejorar mi capacidad de comunicarme con los demás, soy mucho más receptiva al otro, me ha permitido ser más cercana con mis compañeros.</p> <p>F4: a tener una mejor relación con mis compañeros del trabajo y también en lo personal o familiar me ayudó.</p> <p>F6: para mí lo más importante fue reconocermé y reconocer a mis compañeros, para dejar de lado las críticas y para entendernos más como grupo.</p> <p>F7: me escribieron en una tarjeta, las cualidades que ven en mí, yo me sorprendí al leer las cosas que me escribieron. Eso me hizo sentir contenta.</p> <p>F8: me ayudó a que me pueda expresar sin miedo a que me juzguen o que me critiquen sobre todo, con mis compañeros de trabajo, en mi familia también me ha sido de utilidad.</p> <p>F9: me ayudó a identificarme, a reconocermé a mí mismo y a reconocer a mis compañeros.</p> <p>F10: antes yo era una persona que criticaba mucho, que me fijaba en las cosas negativas de las demás personas y ahora trato de entender y de aceptar que pueden ser diferentes a mí, también pienso que el taller fue importante porque a mí me daba la oportunidad de cambiar y de ser mejor persona y mejor compañera.</p> <p>F11: me ayudó a conocerme más a mí y a mis compañeros, a decir que no sólo estoy bien o mal, a saber, que puedo sentirme de diferentes maneras.</p>

F12: valoro mucho la confianza y confidencialidad que se generó en el grupo, porque, aunque no todos éramos amigos, lo que hablamos allí, allí se quedó, no se comentó nada afuera, eso ayudó mucho, porque logramos ser sinceros, llegó un momento en que mostrábamos abiertamente nuestras emociones y eso podía ser peligroso, pues no nos conocíamos abiertamente, sin embargo, todos respetamos esa confianza.

F14: me ayudó a relacionarme más y mejor con mis compañeros.

La percepción de los participantes, respecto a si el taller contribuyó en su desarrollo humano es positiva, el total de ellos respondió que sí y por sus comentarios se puede confirmar que este desarrollo humano se ve reflejado en la nueva forma de mirarse de manera personal y cómo se miraron durante y después del periodo del taller. La mayoría de ellos reseña que, mejoró su forma de expresarse y de relacionarse; expresiones como la del participante F3 "*ahora soy más receptiva al otro*", son un ejemplo de ello. Otra respuesta que tiene un gran valor es la del participante F10, quien expresa un cambio en su manera de entenderse y entender a sus compañeros, hace referencia que para ella el taller fue una oportunidad para ser mejor persona. Otra respuesta es la del participante F12 quien hace hincapié en la valoración y la toma de consciencia respecto al proceso de confianza, que se fue gestando en el grupo, incluso, observa que pudo haber sido peligrosa la exposición autentica, porque no todos compartían lazos de amistad.

#### **4.3 Respuestas Cualitativas y su Relación con el Desarrollo Humano**

En las siguientes tablas se encuentran los resultados del diagnóstico y la evaluación de los factores que se trabajaron en la intervención; 1 Autoexpresión en situaciones sociales, dividida en 2 partes, sentimientos y pensamientos, así como el factor 5 Hacer Peticiones con el Sexo Opuesto. En la última columna los contenidos de desarrollo humano logrados.

**Tabla. 20**

*Comparación entre diagnóstico y Post de la entrevista semiestructurada para el factor 1 (sentimientos) y desarrollo humano*

<b>Factor 1. Reconocimiento y expresión de sentimientos referentes al trabajo delante de sus compañeros</b>			
Pregunta	Diagnóstico	Evaluación	Contenidos de D.H. logrados
¿Reconoces tus sentimientos referentes al trabajo y los expresas delante de tus compañeros?	F6: No es necesario decirlo, no son empáticos F7: me pongo a llorar y me aparto. F8: no con todos	F3: tengo más capacidad y me siento más cómoda para expresar mis sentimientos. F10: comunicarme de manera más directa con mi jefa. F11: a expresar mis sentimientos positivos hacia ellos. F12: a interactuar con mis compañeros de trabajo. F14: mejoró mi sinceridad.	Actitudes para una relación de ayuda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideración positiva incondicional y</li> <li>• Autenticidad o congruencia.</li> </ul>

*Nota:* Elaboración propia, con base en los criterios de las actitudes para una relación de ayuda de Andrea Álvarez Sánchez (2018). Guía de Actitudes y Herramientas de Orientación Humanista, Formación de bases de Enfoque Centrado en la Persona.

Lo que se puede constatar de acuerdo a las respuestas, es que hubo un cambio considerable en el reconocimiento y expresión de sentimientos en el grupo. Esto concuerda con el desarrollo de los contenidos en el taller y con los ejercicios prácticos que se propusieron, los cuales posibilitaron un espacio de confianza, aceptación y honestidad por parte de cada uno de los participantes. Uno de los objetivos del

taller era lograr que los integrantes conocieran las tres actitudes rogerianas, conocidas también como actitudes para una relación de ayuda, entre las que se encuentra la consideración positiva incondicional y la congruencia o autenticidad, en las respuestas del diagnóstico no se podía visualizar que alguna de estas existiera en el grupo, por lo que el taller generó en ellos la consideración positiva y autenticidad, al sentirse más abiertos a reconocer sus sentimientos, a expresarlos, a poder expresar sentimientos positivos a sus compañeros y a ser más cercanos y sinceros.

**Tabla. 21**

*Comparación entre diagnóstico y Post de la entrevista semiestructurada para el factor 1 (pensamientos) y desarrollo humano*

<b>Factor 1. Reconocimiento y expresión de ideas y pensamientos referentes al trabajo delante de sus compañeros</b>			
Pregunta	Diagnóstico	Evaluación	Contenidos de D.H. logrados
¿Reconoces tus ideas o pensamientos referentes al trabajo y los expresas delante de tus compañeros?	F6: no con todas las personas se puede hablar. F13. No, no me siento tomada en cuenta.	F2: me siento con la posibilidad de hablar de mis ideas sobre el trabajo. F3: entiendo que cada uno puede tener su propia opinión. F4: también fue importante escucharnos, cuando yo escucho a mis compañeros también me doy cuenta de lo que ellos piensan.	Actitudes para una relación de ayuda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• respeto.</li> </ul>

*Nota:* Elaboración propia, con base en los criterios de las actitudes para una relación de ayuda de Andrea Álvarez Sánchez (2018). Guía de Actitudes y Herramientas de Orientación Humanista, Formación de bases de Enfoque Centrado en la Persona.

Respecto al reconocimiento y expresión de ideas referentes al trabajo, antes del taller sobresalían respuestas en las que los participantes no se sentían escuchados, ni tomados en cuenta, razón por la que no expresaban sus opiniones delante de sus compañeros. Por la diferencia que se puede probar en las contestaciones de la evaluación se demuestra que las actividades que se implementaron en el taller sirvieron para que los participantes pudieran expresarse y para que esto fuera posible, se requirió que el grupo en general asumiera una actitud de respeto ante las diferentes maneras de pensar o de opinar. Desde el desarrollo humano enfocado en la persona, otra actitud importante es el respeto, considerado como aquel que merece una persona por el simple hecho de ser persona, no por méritos o esfuerzos que realice, sino por la dignidad que posee. Esta actitud no fue vista explícitamente en los contenidos del taller, sin embargo, implícitamente estuvo en el desarrollo del mismo, desde el inicio al final, sobre todo cuando se generaban espacios de escucha activa, en donde se recordaba al grupo algunas pautas como, evitar el juicio, escucha atenta y valorar la expresión del otro.

**Tabla. 22**

*Comparación entre diagnóstico y Post de la entrevista semiestructurada para el factor 5 y desarrollo humano.*

<b>Factor 5. Hacer peticiones de ayuda en el trabajo</b>			
Pregunta	Diagnóstico	Evaluación	Contenidos de D.H. logrados
¿Si estas en una situación en la que requieres ayuda, estás dispuesto a pedirla?	F8. No, siento que nadie me ha a ayudar. F2. Siento que no me van a apoyar	F3: tengo la confianza de pedir apoyo a mis compañeros. F4: ahora me siento con más confianza de hacerles alguna petición cuando necesito ayuda y también se aumentó la solidaridad y el compañerismo. F6: me hizo saber que puedo confiar en ellos y que podemos apoyarnos.	Objetivo del desarrollo humano en las organizaciones: Trabajo en equipo y sentido de contribución.

F12: Aprender a comunicarme con  
mis compañeros me sirve para  
generar confianza para la ayuda  
mutua.

---

*Nota:* Elaboración propia, con base en la teoría de Desarrollo Humano en las Organizaciones de Alberto Segrera (2002). Desarrollo humano centrado en la persona, Fundamentos académicos y profesionales.

En este factor de las habilidades sociales, algunas de las respuestas de los participantes antes del taller refirieron que no pedían ayuda por percibir o “sentir” que no serían apoyados, es decir, se deduce que los participantes no hacían peticiones de ayuda a sus compañeros, por pesimismo, insatisfacción o desilusión ante la idea de no ser ayudados. Lo que se confirma por las respuestas de la evaluación es que el taller ayudó a promover la confianza y que es esta la que les permite hacer peticiones a sus compañeros y consideran que esta confianza abona a generar solidaridad, compañerismo y ayuda mutua. Se puede reafirmar, que los ejercicios que se realizaron en el taller brindaron al grupo la capacidad de desarrollar confianza entre ellos, dando como resultado un ambiente de integración grupal. Con esto se manifiesta que se logró el objetivo del desarrollo humano dentro de la estructura laboral, al conseguir promover el trabajo en equipo y el sentido de contribución en ellos.

## 5. Discusión y Conclusiones

### 5.1 Discusión

El objetivo de este estudio de caso fue evaluar el efecto de un taller de habilidades sociales y actitudes rogerianas en un grupo de mantenimiento de un colegio particular en la Ciudad de Puebla y así contribuir a su desarrollo humano. Para tal efecto se realizó un estudio de caso mixto en el que se hizo un diagnóstico de habilidades sociales por medio de la Escala de Habilidades Sociales de Elena Gismero (2000) y una entrevista semiestructurada elaborada por la facilitadora. Posteriormente se realizó un taller titulado “Taller de Habilidades Sociales y Desarrollo Humano, Para Crecer Desde Dentro Hacia Afuera” en el que se buscó contribuir a su desarrollo humano por medio de las habilidades sociales y las actitudes rogerianas; consideración positiva incondicional, empatía y autenticidad o congruencia. Por último, para la evaluación del taller, se realizaron nuevamente la Escala de Habilidades Sociales y una entrevista semiestructurada, de igual manera, elaborada por la facilitadora.

Los resultados de este estudio reflejan que el taller de habilidades sociales y desarrollo humano favoreció lo siguiente entre participantes:

- Valorar más a sus compañeros y ser más cercanos
- Mejorar su capacidad para comunicarse
- Tener una mejor relación, incluso a mejorar relaciones fuera del trabajo, con familiares
- Lograr mayor conocimiento propio y conocimiento de sus compañeros
- Favorecer la autenticidad
- Sentirse en libertad de expresarse sin el miedo a ser criticados
- Tejer lazos de confianza y solidaridad

Lafarga (2005), refiere que Desarrollo Humano es cuando dos o más personas, se dan a través de la relación interpersonal comprensiva y transparente con una actitud positiva y sin condiciones, la libertad



para ser, para asumir como propios, su pensar, su sentir y su actuar. Por lo que se puede constatar que el grupo de participantes tuvo una aproximación al Desarrollo Humano del que habla el autor. También Segrera, citado por Sánchez (2018), habla del desarrollo humano como la comprensión integral de los procesos y las relaciones de los grupos para promover su desarrollo autónomo, para que sean sujetos y actores de su propio destino. De acuerdo a lo anterior resulta importante mencionar que un principio para esta comprensión integral de los aspectos que señala Segrera, sería la autenticidad en el grupo, que deriva de un conocimiento propio y también del conocimiento de los demás, lo que Alvares (2018), retoma de Rogers, para señalar como algo contrario a una fachada o una máscara por parte de los participantes.

En el tema de habilidades sociales los resultados del taller indican que los participantes mejoraron en:

- a. Expresar pensamientos, puntos de vista y sentimientos referentes al trabajo
- b. Pedir ayuda cuando la necesitan

Lo cual se verifica con la comparación de respuestas realizada en tablas anteriores, y de lo cual se deduce que es la confianza y la integración grupal lo que permitió este incremento, ya que las preguntas de la entrevista semiestructurada tanto para el diagnóstico como para la evaluación están planteadas para responderse de cara al grupo de trabajo.

En el factor 1 de la escala de habilidades sociales; autoexpresión en situaciones sociales, Elena Gismero, (2000) señala que una persona con esta habilidad, refleja la capacidad de expresarse de forma espontánea y sin ansiedad, así como facilidad para las interacciones con los demás, para expresar las opiniones y sentimientos, etc. En ese sentido se encuentra una gran correspondencia entre los resultados y lo que la habilidad implica. Por otra parte, en el factor 5, hacer peticiones con el sexo opuesto, indica que una persona con esta habilidad puede hacer peticiones de diferente índole a las demás, sin demasiada dificultad. La pregunta que se hizo al grupo para evaluar esta habilidad, fue si son capaces de hacer una petición de ayuda en caso de considerar necesitarla, a lo que el grupo respondió que sí, porque ahora hay

más confianza entre ellos y con ésta la certeza de que recibirán el apoyo que soliciten. Conforme a esto, se puede deducir que, para el grupo de mantenimiento, entre más confianza exista, mayores serán las posibilidades de hacer una petición de ayuda a los demás y de esta manera se fortalece el sentido de contribución y solidaridad entre ellos. Conforme a esta última idea un elemento importante para el objetivo del desarrollo humano es las organizaciones mencionado por Segrera (2002), es la creación de relaciones sanas de liderazgo y cooperación en los equipos en función de la satisfacción de las necesidades de las personas. Por lo que se puede aseverar que la intervención con el grupo de mantenimiento fue de gran aporte, para este objetivo, así como para los objetivos del estudio de caso.

Referente a las actitudes rogerianas se puede decir que los participantes después del taller, aprendieron:

1. El significado y práctica de la empatía
2. La práctica de la consideración positiva incondicional y el respeto
3. Conocerse mejor para ser más congruentes o auténticos delante de los demás

La consideración positiva incondicional, empatía, autenticidad y respeto son descritas por Álvarez (2018), como necesarias para acompañar un proceso de ayuda a otras personas, las retoma de las aportaciones realizadas por Rogers y sus discípulos Carkhuff y Egan (1962).

Señala la importancia de que el facilitador sea diestro en la vivencia de estas actitudes, ya que, en medida de que él las ponga en práctica con el grupo, éste podrá también experimentarlas para sí mismo y para los demás. En el taller se hizo explícita la actitud de empatía, tanto con contenidos teóricos como prácticos, las otras fueron desarrolladas implícitamente en los ejercicios del taller, aunque se había pensado abordar la consideración positiva incondicional y la congruencia de manera puntual, la interrupción del taller por el distanciamiento social, no lo permitieron. Las respuestas de los participantes dan cuenta de que, para ellos estas actitudes fueron importantes y las lograron hacer parte del proceso grupal a través de la escucha, la confianza, la cercanía.

F2: ahora valoro más a mis compañeros y me siento más cercana a ellos.

F3: tengo más capacidad y me siento más cómoda para expresar mis sentimientos.

F3: me ayudó mucho a mejorar mi capacidad de comunicarme con los demás, soy mucho más receptiva al otro, me ha permitido ser más cercana con mis compañeros.

F4: también fue importante escucharnos, cuando yo escucho a mis compañeros me doy cuenta de lo que ellos piensan.

F6: en las actividades que hacíamos pudimos entendernos mejor con nuestros compañeros.

Palomero (2009), señala en su estudio Desarrollo de la Competencia Social y Emocional del Profesorado, que desde una perspectiva humanista el desarrollo de la competencia social, está relacionado con crear espacios seguros en los que los participantes puedan compartir su experiencia relacional, tomar consciencia de ella y generar los procesos de cambio que libremente elijan. En este sentido, los espacios de escucha activa que se propusieron como ejercicios dentro de las sesiones favorecieron a que el grupo se sintiera en un espacio seguro en el que pudieron compartir sus vivencias, así como pensamientos, sentimientos e inquietudes.

F12: valoro mucho la confianza y confidencialidad que se generó en el grupo, porque, aunque no todos éramos amigos, lo que hablamos allí, allí se quedó, no se comentó nada afuera, eso ayudó mucho, porque logramos ser sinceros, llegó un momento en que mostrábamos abiertamente nuestras emociones y eso podía ser peligroso, pues no nos conocíamos abiertamente, sin embargo, todos respetamos esa confianza.

Se puede decir que los resultados positivos del taller, también concuerdan con las investigaciones de Gómez del Campo et ál. (2014), quienes señalan como logros del trabajo grupal en el formato de talleres; una forma más adecuada de relacionarse con los demás, así como ser menos tímidos, más seguros de sí mismos y acercarse a otras personas con confianza. También a aceptar la diversidad de opiniones, así como aprender a relacionarse con diferentes personas. Lo anterior es muy similar a la experiencia que

reportan los participantes del taller en la evaluación al señalar aportes de desarrollo humano a su vida como lo que respondió la participante:

F6: para mí lo más importante fue reconocermé y reconocer a mis compañeros, para dejar de lado las críticas y para entendernos más como grupo.

Resulta importante volver a mencionar que para este estudio no se hallaron evidencias sobre investigaciones en adultos de edad intermedia y habilidades sociales con características como el grupo de este estudio, (provenir de un estrato social limitado con carencias económicas y educativas) por lo que, resulta complicado hacer una comparación al respecto. Sin embargo, lo que es valioso expresar es que, de acuerdo a las respuestas de la entrevista semiestructurada en la evaluación, la autoexpresión en situaciones sociales y el hacer peticiones son habilidades que se logran de manera mucho más eficiente en un grupo en el que se promueve la confianza, el respeto, la consideración positiva de la otra persona, la empatía y la autenticidad, sin importar el estrato socioeconómico de las mismas.

F4: ahora me siento con más confianza de hacerles alguna petición cuando necesito ayuda y también se aumentó la solidaridad y el compañerismo.

F11: ahora me siento con la confianza de pedir ayuda y sé que me van a ayudar.

Otra idea que se puede cavilar después de los resultados es que, debido a que durante el proceso del taller hubo un aumento en la carga de trabajo y la mayoría de los participantes llegaba agotado a las sesiones, se buscaba que los contenidos fueran sencillos para que se favoreciera un ambiente de tranquilidad y no exigencia y que las actividades partieran del juego y del disfrute y esta fue la razón más importante por la que se hizo cambios en la programación, lo cual atrasó el cronograma. Sin embargo, se observó que la respuesta del grupo fue mucho mejor para el desarrollo de los temas. De allí que se puede considerar que la flexibilidad en el desarrollo de esta intervención tuvo una importancia considerable para alcanzar los resultados.

En síntesis, se puede decir que, esta intervención genera un referente de estudio respecto a las habilidades sociales y las actitudes rogerianas, como aportes para contribuir al desarrollo humano del grupo de mantenimiento con el cual se realizó. Se considera que los hallazgos sobre la confianza y el respeto, son sumamente importantes en el trabajo grupal que posibilitan una atmosfera de contribución y solidaridad en los participantes, mismos que se perciben más dispuestos y capaces a expresar tanto sus pensamientos, como sentimientos y necesidades de ayuda.

F12: aprender a comunicarme con mis compañeros me sirve para generar confianza para la ayuda mutua.

Entre las limitaciones más importantes, se encuentra que la evaluación del taller se realizó pasado 5 meses después de la última sesión y que durante este tiempo no se tuvo contacto con los participantes, debido a la incertidumbre del distanciamiento social por COVID19. Esto pudo haber generado en ellos un desinterés o desmotivación al trabajo que se había logrado y puede ser que muchos no profundizaran en sus aportaciones a la entrevista. Por otra parte, la llamada telefónica no fue grabada y las respuestas obtenidas son las notas más aproximadas que la facilitadora registró de lo que cada participante respondió, lo que puede significar que, en algunos casos, las respuestas no son textuales.

Para futuros estudios similares, se recomienda elaborar un plan de intervención más sencillo y factible a los tiempos reales, ya que muchas veces factores como el cansancio, pueden limitar el aprovechamiento del tiempo y la asimilación de los contenidos o como en este caso sucedió alterar de manera considerable el cronograma. Probablemente, de no haber sido por esto, se hubiera completado el taller sin tener que suspenderse por la contingencia sanitaria.

## **5.2 Conclusiones**

En este estudio se cumplieron las siguientes metas:

Se realizaron 11 sesiones, de 10 que se habían considerado inicialmente, aunque no en todas las sesiones se abordaron los contenidos programados, pues se consideró oportuno atender las necesidades presentes del grupo en ese momento.

Se planteó que el 70% de los participantes mejorara las habilidades sociales en las que se enfocó el taller y los resultados indican que la mejora en las habilidades sociales fue para el 92% de los participantes, esto se puede constatar en las respuestas cualitativas respecto a los factores 1 y 5 de la escala de habilidades sociales.

También se propuso que el 50% de los participantes reconocieran las actitudes rogerianas, consideración positiva incondicional, empatía y congruencia o autenticidad. Sin embargo, por las circunstancias del taller, sólo fue posible el desarrollo explícito de la actitud “empatía”, de la cual, según las respuestas, es reconocida y explicada por el 92% de los participantes.

Finalmente se puede decir que, con el ejercicio de este estudio de caso, se logró mejorar en los participantes las habilidades sociales que tienen que ver con la expresión de sentimientos y pensamientos, así como con la capacidad de hacer peticiones de ayuda a sus compañeros, esto fue posible, ya que se realizó un taller en el que se promovieron las actitudes rogerianas como un modo de relación entre compañeros, así como ejercicios para el entendimiento y práctica de las habilidades sociales. Esta articulación generó un proceso grupal que favoreció la integración, cercanía, confianza, respeto, sentido de contribución y solidaridad y con todo ello, sentirse más libres para expresarse, más dispuestos a aceptarse y aceptar a sus compañeros y mejorar la integración grupal y estas ideas coinciden con el significado de desarrollo humano antes expuesto.

### Referencias

- Álvarez Sánchez, A. (2018). *Guía de Actitudes y Herramientas de Orientación Humanista, Formación de bases de Enfoque Centrado en la Persona*. Libera, desarrollo humano.
- Armenta Mejía, J. (2018). *Psicoterapia y Familia: una perspectiva centrada en la persona y existencial*. Revista Miscelánea Comillas. 76(149), 441-462. <https://fund-encuentro.org/index.php/miscelaneacomillas/article/view/10901/10268#>
- Barceló, T. (2012). *Las actitudes básicas rogerianas en la relación de ayuda*. Revista Miscelánea Comillas. 70(136),123-160.<http://bibliotecaparalapersonaepimeleia.com/greenstone/collect/ecritos2/index/assoc/HASHdacd.dir/doc.pdf>
- Braz, A.C., Comodo, C.N., Del Prette, Z., Del Prette, A. y Fontaine, A.M.G. (2013). *Habilidades sociales e intergeneracionalidad en las relaciones familiares*. Apuntes de Psicología, 31(1), 77-84. <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/305>.
- Caballo, V.E., (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI. España.
- Caldera, J.F., Reynoso, O.U., Angulo, M., Cadena, A. y Ortiz, D.E. (2018). *Habilidades sociales y autoconcepto en estudiantes universitarios de la región Altos Sur de Jalisco, México*. Escritos de psicología. 11(3), 144-153. DOI: 10.5231/psy.writ.2018.3112
- Carrillo B. Gloria G, (2015). *Validación de un programa lúdico para la mejora de las habilidades sociales en niños de 9 a 12 años* [Tesis de Doctorado, Universidad de Granada]. <https://hera.ugr.es/tesisugr/25934934.pdf>
- Comisión Nacional de Protección Social en Salud. (2011). *Yo quiero, yo puedo...* Manual de formación de facilitadores para la salud.
- CONEVAL. (2018). *Medición de pobreza 2008-2018 Estados Unidos Mexicanos*. México. [https://www.coneval.org.mx/Medicion/PublishingImages/Pobreza\\_2018/Serie\\_2008-2018.jpg](https://www.coneval.org.mx/Medicion/PublishingImages/Pobreza_2018/Serie_2008-2018.jpg)

- Geller, S. y Greenberg, L. (2002). *La Presencia Terapéutica: La Experiencia de la Presencia que Viven los Terapeutas en el Encuentro Psicoterapéutico*. [https://www.researchgate.net/publication/233295747\\_Therapeutic\\_Presence\\_Therapists'\\_experience\\_of\\_presence\\_in\\_the\\_psychotherapy\\_encounter](https://www.researchgate.net/publication/233295747_Therapeutic_Presence_Therapists'_experience_of_presence_in_the_psychotherapy_encounter)  
Therapeutische Präsens Erfahrungen von Therapeuten mit Präsens in der psychotherapeutischen Begegnung La Presenci
- Gismero, E. (2000). *EHS Escala de Habilidades Sociales*. Madrid: TEA Publicaciones de Psicología Aplicada
- Gómez del Campo, M. I., Salazar Garza, M. L. y Rodríguez Morril, E. I. (2014). *Los talleres vivenciales con enfoque centrado en la persona, un espacio para el aprendizaje de competencias sociales*. Revista Intercontinental de Psicología y Educación, 16(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=802/80230114010>
- Indeed. (28 de marzo 2020). Salarios de intendente en México. *Indeed*. <https://www.indeed.com.mx/salaries/intendente-Salaries>
- Jimenez Rodríguez, D. y González, G. (2016). Impacto de las habilidades sociales sobre el enojo: *breve revisión teórica*. Revista Electrónica de Psicología Iztacala. 19(2), 844-856. [https://www.researchgate.net/publication/309653392\\_impacto\\_de\\_las\\_habilidades\\_sociales\\_sobre\\_el\\_enojo\\_breve\\_revision\\_teorica\\_universidad\\_Nacional\\_Autonoma\\_de\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/309653392_impacto_de_las_habilidades_sociales_sobre_el_enojo_breve_revision_teorica_universidad_Nacional_Autonoma_de_Mexico).
- Lafarga, J. (1992) *Desarrollo Humano hacia el 2000*. Revista Prometeo Fuego para el propio conocimiento,(0),4-10. <http://bibliotecaparaalapersona-epimeleia.com/greenstone/collect/revista3/import/Revista%20prometeo%200.pdf>
- Lafarga, J. (2005) *Mi comprensión del Desarrollo Humano*. Revista Prometeo Fuego para el propio conocimiento. (45), 7-12.
- Monreal-Gimeno, C., Marco Macarro, M.J. y Amador Muñoz, L.V. (2001). *El adulto, etapas y consideraciones para el aprendizaje*. Eúphoros, Universidad Nacional de Educación a Distancia. (3), 97-112. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/111576>



- Morales, M., Benítez, M. y Agustín, D. (2013). *Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 15(3), 98-113. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412013000300007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412013000300007)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2017). *Diagnóstico de la OCDE sobre las Estrategia de Competencias, Destrezas y Habilidades de México*. <https://www.oecd.org/mexico/Diagnostico-de-la-OCDE-sobre-la-Estrategia-de-Competencias-Destrezas-y-Habilidades-de-Mexico-Resumen-Ejecutivo.pdf>
- Padrón Marquez, Y., Alum D. y Nivia E. (2016) *Desarrollo de habilidades sociales en el contexto educativo comunitario Sergio y Luis Saíz en Pinar del Río*. Avances, 18(4), 315-324. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/180>
- Palomero Fernández, P. (2009). *Desarrollo de la competencia social y emocional del profesorado: una aproximación desde la psicología humanista*. REIFOP Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 12(2), 145-153. <https://revistas.um.es/reifop>
- Ramírez, M.I. (2005). *Conceptualización y medición de las habilidades sociales en un contexto universitario mexicano [Ponencia]*. II Encuentro Nacional de Orientadores, Universidad Autónoma de Yucatán, México. [http://www.eldoblao.com/Resources/Comunicaciones\\_05.pdf#page=15](http://www.eldoblao.com/Resources/Comunicaciones_05.pdf#page=15)
- Real Academia Española. (2019). *Mantenimiento e Intendencia*. En Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/mantenimiento?m=form> y <https://dle.rae.es/intendencia?m=form>
- Rodríguez, L. Y., Cacheiro, M. L. y Gil, J. A. (2014). *Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes mexicanos de preparatoria a través de actividades virtuales en la plataforma Moodle* [Tesis, Universidad de Salamanca]. [http://62.204.194.45/fez/eserv/bibliuned:425-Mlcacheiro-5045/rodriguez\\_cacheiro\\_gil.pdf](http://62.204.194.45/fez/eserv/bibliuned:425-Mlcacheiro-5045/rodriguez_cacheiro_gil.pdf)

- Rogers, C. (1992). *El proceso de convertirse en persona*. Mi Técnica terapéutica. <https://jesuitas.lat/uploads/el-proceso-de-convertirse-enpersona/CARL%20ROGERS%20-%201992%20%20EL%20PROCESO%20DE%20CONVERTIRSE%20EN%20PERSONA.pdf>
- Rogers, C. (2012). *Grupos de encuentro*. (2ª Ed.) Talleres Gráficos Color Efe. Buenos Aires
- Sánchez, Silvia. (2017). *Diseño, Implementación y evaluación de proyectos en Desarrollo humano*. Universidad Iberoamericana
- Segrera, A. (2002). *Desarrollo humano centrado en la persona: fundamentos académicos y profesionales*. <https://apacp.org.br/diversos/publicacoes/associacao-rogeriana/desarrollo-humano-centrado-en-la-persona-fundamentos-academicos-y-profesionales/>
- Silva J., M. (2013). *Cambio de entorno cultural, como promotor de desarrollo personal: un estudio fenomenológico sobre la migración estudiantil internacional* [Tesis de maestría, Universidad Veracruzana]. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/47352/SilvaJuniorMamede.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1997). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós.
- Walden, M. (2017). *Comunicación No Violenta*. Instituto de Empoderamiento de la Comunicación. [http://www.ifp.pgjdf.gob.mx/pdf/2017/fundacion\\_guia\\_completa.pdf](http://www.ifp.pgjdf.gob.mx/pdf/2017/fundacion_guia_completa.pdf)

## Anexos

## Anexo 1, Tabla 2

*Factores y valor máximo de la escala de Habilidades Sociales*

FACTOR	VALOR	
	MÁXIMO	ITEMS DE LA ESCALA
1. Autoexpresión en situaciones sociales	32	1,2, 10, 11, 19, 20, 28 y 29 Ejemplos: (1) A veces evito hacer preguntas por miedo a parecer estúpido. (10) Tiendo a guardar mis opiniones para mí mismo.
2. Defensa de los propios derechos como consumidor	20	3, 4, 12, 21 y 30 Ejemplos: (21) Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo. (30) Cuando alguien se “me cuela” en la fila, hago como si no me diera cuenta.
3. Expresión de enfado o disconformidad	16	13, 22, 31 y 32 Ejemplos: (22) Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes de expresar mi enfado. (32) Muchas veces prefiero ceder, callarme o “quitarme de en medio” para evitar problemas con las demás personas.
4. Decir no y cortar interacciones	24	5, 14, 15, 23, 24, 33 Ejemplos: (15) Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme. (23) Nunca sé cómo “cortar” a un amigo que habla mucho.
5. Hacer peticiones con el sexo opuesto	20	6, 7, 16, 18 y 27 Ejemplos: (6) A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que dejé prestado.

(27) Soy incapaz de pedirle a alguien una cita.

6. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	20	8, 9, 17,18 y 27	Ejemplos: (9) Muchas veces cuando tengo que hacer un halago, no sé qué decir. (17) No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.
--	----	------------------	--

---

**Anexo 2, Tabla 3***Preguntas cualitativas para la entrevista semiestructurada*

Factores	Preguntas cualitativas de los participantes	Preguntas cualitativas coordinadoras
1 Autoexpresión en situaciones sociales	<p>¿Reconoces tus sentimientos y los expresas delante de tus compañeros(as) de trabajo?</p> <p>¿Reconoces tus ideas o pensamientos referentes al trabajo y las expresas delante de tus compañeros(as)?</p>	<p>¿Consideras que tus colaboradores expresan sus sentimientos delante de ti?</p> <p>¿Consideras que tus colaboradores reconocen sus ideas o pensamientos referentes al trabajo y los expresan delante de sus compañeros?</p>
2 Defensa de los propios derechos como consumidor	<p>¿Reconoces situaciones en las que tus derechos no son reconocidos o respetados, podrías compartir un ejemplo?</p>	<p>¿Crees que tus colaboradores hacen valer sus derechos en situaciones cotidianas en el trabajo, podrías compartir un ejemplo?</p>
3 Expresión de enfado o disconformidad	<p>¿Qué significa para ti manifestar lo que no te gusta en tu trabajo?</p> <p>¿Si experimentas enojo, puedes decirlo o expresarlo?, ¿Cómo lo haces?</p>	<p>¿Consideras que tus colaboradores tienen la confianza de manifestar sus inconformidades?</p> <p>¿Si tus colaboradores expresan enojo, lo percibes y sabes cómo lo expresan?</p>
4 Decir no y cortar interacciones	<p>¿Cómo te sientes ante situaciones en las que dijiste sí y querías decir no?</p>	<p>¿Tus colaboradores te han dicho que no ante alguna de tus peticiones en el trabajo?</p>
5 Hacer peticiones con el sexo opuesto	<p>¿Si estas en una situación en la que requieres ayuda, te atreves a pedirla?</p>	<p>¿Si están en una situación en la que requieren ayuda, te la piden?</p>
6 Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	<p>¿Cómo reaccionas ante un halago?</p> <p>¿Tienes facilidad para reconocer algo bueno de tus compañeros(as) del trabajo?</p>	<p>¿Has recibido halagos de tus colaboradores y cómo te sientes con ello?</p> <p>¿Tienes facilidad para reconocer algo bueno de tus colaboradores?</p>

**Anexo 3, Tabla 5**

*Respuestas cualitativas de los tres factores menos desarrollados en la aplicación de entrevista semiestructurada de la muestra.*

FACTOR	PREGUNTAS CUALITATIVAS	RESPUESTAS MUJERES	RESPUESTAS HOMBRES
I. Autoexpresión en situaciones sociales	¿Reconoces tus sentimientos y los expresas delante de tus compañeros(as) de trabajo?	F2: Sí reconozco los sentimientos y los comento con mis compañeros si son cosas de aquí, pero si son cosas personales no las comparto F6: No es necesario decirlo, no son empáticos. F7: Me pongo a llorar o me aparto. F8: Si, expreso mis sentimientos, no con todos, tengo personas concretas y los considero como mis amigos. F13: No, pues a veces platico con un compañero, pero yo soy muy reservada con mis cosas personales.	F4: Sí, me gusta comunicarme. F11: Los reflejo en mis gestos, con mi forma de ser y de estar.
	¿Reconoces tus ideas o pensamientos, referente al trabajo y los expresas delante de tus compañeros(a)?	F2: Sí, pero no me siento escuchada. F6: Sí, no con todas las personas se puede hablar. F7: Si, por lo general me hacen caso. F8: Sí. F13: No, porque a veces no me toman en cuenta.	F4: Sí, para que nos tomen en cuenta en nuestro trabajo. F11: Sí, no tengo problema con expresar mi punto de vista.
2. Defensa de	¿Reconoces	F2: Cuando no me avisan que cambia	F4: Sí, cuando se reparten

<p>los propios derechos como consumidor</p>	<p>situaciones en las que tus derechos no son reconocidos o respetados, podrías compartir un ejemplo?</p>	<p>el horario. F6: A veces escucho comentarios negativos de mi trabajo por parte de mis supervisoras. F7: Me pongo a llorar cuando algo no está bien y no puedo defenderme. Sí, cuando me cambian de área y me la han entregado sucia. F8: Cuando siento que hago un trabajo bien y las supervisoras o coordinadoras se quejan de esto. F13: Pues si cuando me cambian los horarios y no me avisan con tiempo.</p>	<p>áreas y no son parejos.       F11: Sí, no hay equidad en la distribución de áreas.</p>
<p>5. Hacer peticiones con el sexo opuesto</p>	<p>¿Si estás en una situación en la que requieres ayuda, te atreves a pedirla?</p>	<p>F2: No, siento que no me van a apoyar. F6: Sí, la he pedido. F7: Sí. F8: No, no lo hago, porque siento que nadie me va a ayudar. F13: No pido ayuda.</p>	<p>F4: Sí, he pedido ayuda, a veces no puedo hacerlo solo.    F11: sí.</p>

**Anexo 4, Tabla 6**

*Respuestas cualitativas de parte de las coordinadoras con relación a los factores del total de la muestra*

FACTOR	PREGUNTAS CUALITATIVAS	RESPUESTAS COORDINADORAS
1. Autoexpresión en situaciones sociales	¿Consideras que tus colaboradores expresan sus sentimientos delante de ti?	F. 15 No, no me dicen, no me tienen confianza. F. 16 Sí, hay gente que ha sido muy honesta conmigo, aunque he aprendido a no involucrarme de más. Sí, se expresan, me dicen cuando no les parece algo, cuando algo es injusto desde su punto de vista.
	¿Consideras que tus colaboradores reconocen sus ideas o pensamientos referentes al trabajo y los expresan delante de sus compañeros?	F. 15 Algunos de ellos sí. F. 16 Sí, si lo expresan, es un grupo muy sincero, cuando están todos juntos, sí se expresan.
2. Defensa de los propios derechos como consumidor	¿Crees que tus colaboradores hacen valer sus derechos en situaciones cotidianas en el trabajo, podrías compartir un ejemplo?	F. 15 Entre ellos sí, por ejemplo, el no trabajar uno más que otro, que se respeten sus materiales, aunque hay trabajadores que no siempre expresan sus sentimientos o hacen valer sus derechos, por ejemplo, reclamar un dinero prestado, darle comida a alguien, pedir respeto mientras se come, a veces por pena no lo hacen. F. 16 Sí, algunas personas preguntan y cuestionan.
5. Hacer peticiones con el sexo opuesto	¿Si están en una situación en la que requieren ayuda, te la piden?	F. 15 La mayoría sí. F. 16 Sí, sí me la piden, en temas personales.



**Anexo 5, Tabla 7***Relación de respuestas cualitativas con el enfoque de Desarrollo Humano*

<b>Factor y pregunta realizada a los participantes</b>	<b>Respuestas cualitativas</b>	<b>Interpretación desde el Desarrollo Humano</b>	<b>Autor de Desarrollo Humano</b>
Autoexpresión en situaciones sociales ¿Reconoces tus sentimientos, ideas o pensamientos referentes al trabajo y los expresas delante de tus compañeros?	F6. No es necesario decirlo, no son empáticos F13. No, no me siento tomada en cuenta.	La persona para abrirse a la experiencia y darse cuenta de su tendencia actualizante, motivo que le impulsa a ser mejor, precisa de condiciones básicas como empatía y consideración positiva de su persona. En este caso los dos participantes han referido que no se sienten en un ambiente que las considere o que muestren empatía.	Andrea Álvarez Sánchez. Guía de Actitudes y Herramientas de Orientación Humanista, Formación de bases de Enfoque Centrado en la Persona. 2018. La empatía y la consideración positiva incondicional como primera y segunda actitudes planteadas por C. Rogers.
Defensa de los propios derechos como consumidor ¿Reconoces situaciones en las que tus derechos no son reconocidos o respetados, podrías compartir un ejemplo?	F3. Cuando cambian el horario y no avisan a tiempo. F8. Cuando siento que hago bien mi trabajo y las supervisoras se quejan de esto. F4. Cuando reparten áreas y	El respeto es fundamental en la vida de las personas, cuando una persona no se siente respetada, se puede llegar a vivir como un objeto o cosa de la cual se dispone. Las aportaciones de estos tres participantes dejan ver que no se sienten respetados en estos aspectos de su trabajo. El respeto hace valer la dignidad	Andrea Álvarez Sánchez. Guía de Actitudes y Herramientas de Orientación Humanista, Formación de bases de Enfoque Centrado en la Persona. 2018. El respeto como tercera actitud para el proceso de acompañamiento y ayuda a otras personas.

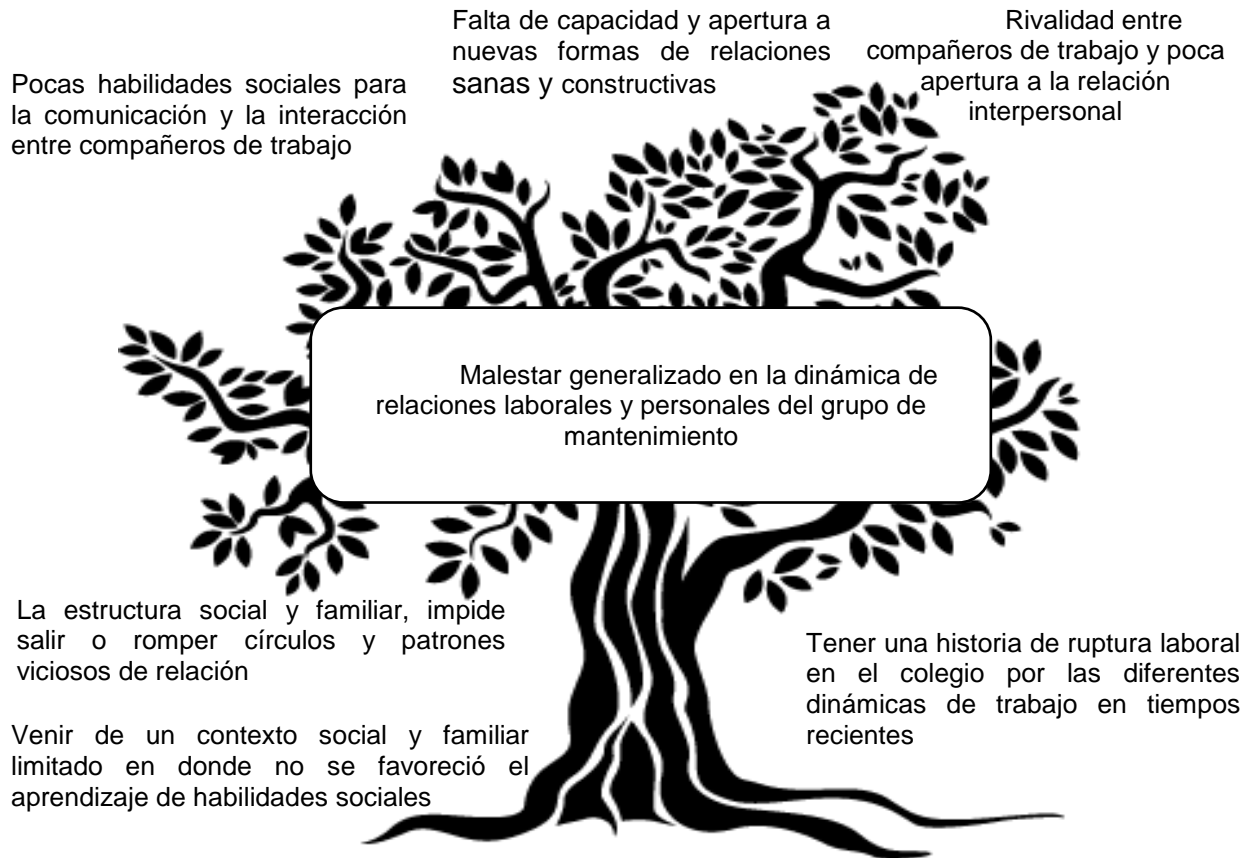
	no son parejos.	inalienable de cada una.	
Hacer peticiones con el sexo opuesto	F8. No, siento que nadie me ha a ayudar.	Las dos respuestas denotan una falta de solidaridad, de contribución y de aportación al otro. El trabajo en equipo y el sentido de contribución son un objetivo del desarrollo humano en el área de las organizaciones.	Alberto Segrera. Desarrollo humano centrado en la persona, Fundamentos académicos y profesionales. 2002. Objetivo del desarrollo humano en las organizaciones.
¿Si estas en una situación en la que requieres ayuda, estás dispuesto a pedirla?	F2. Siento que no me van a apoyar.		

---

**Anexo 6, Tabla 8***Resumen de contenidos temáticos y estratégicos para cada sesión del taller*

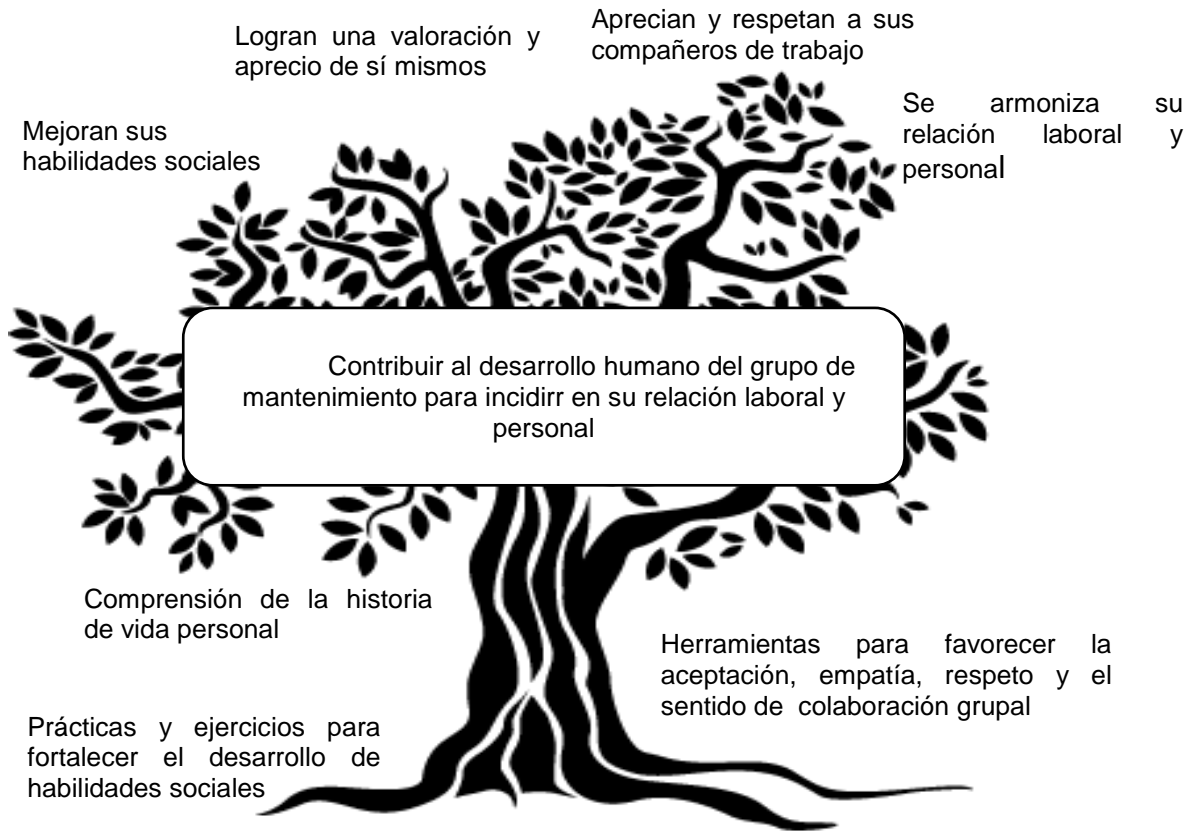
<b>TEMÁTICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ESTRATÉGIAS</b>
Habilidades sociales y la mirada humanista del desarrollo humano	Explorar una idea sobre las habilidades sociales y la mirada del Humano en los participantes	Fotopalabras, presentación PP, dinámica de presentación, dinámica de activación, videos. Ambientación del lugar. Bitácora
Autoexpresión en situaciones sociales y empatía	Generar un ambiente de empatía para abordar situaciones en las que los participantes no les es fácil expresar pensamientos y sentimientos.	Dinámica de integración, música, presentación de PP, videos y bitácora.
Autoexpresión en situaciones sociales y empatía	Realizar ejercicios para que los participantes practiquen la empatía y la comprendan como un elemento de sensibilización y conexión con el otro.	Dinámica de integración, presentación de PP, tarjetas incompletas, círculo de escucha activa, videos y bitácora.
Hacer peticiones y congruencia	Rescatar situaciones personales en las que los participantes experimenten dificultad para pedir ayuda. Que los participantes se acerquen conceptualmente al concepto de congruencia.	Dinámica de integración, video, presentación de PP, ejercicio de mindfulness, auto observación.
Hacer peticiones y congruencia	Realizar ejercicios en donde los participantes exploren pedir ayuda entre ellos. Ejemplificar situaciones de congruencia en donde los participantes puedan identificar y reflexionar oportunidades de congruencia en su vida cotidiana.	Dinámica de integración, video, presentación PP, ejercicio de motivación y confrontación, círculo de escucha activa, bitácora.

Defensa de los propios derechos y consideración positiva incondicional	Recuperar situaciones en las que los participantes no supieron defender sus derechos y mirarlos con consideración positiva.	Dinámica de integración, presentación PP, escritura circular y bitácora.
Defensa de los propios derechos y consideración positiva incondicional	Realizar ejercicios en los que los participantes exploren la defensa sus propios derechos y se miren con consideración positiva incondicional.	Dinámica de integración, presentación PP, silencio creativo, círculo de escucha activa y bitácora.
Consideración positiva incondicional	Reforzar en los participantes una mirada apreciativa respecto a su historia y aprendizajes.	Dinámica de integración, silencio creativo, círculo de escucha activa y bitácora
Historia grupal	Elaborar un recuento de la historia grupal que ayude a identificar el proceso de maduración y la contribución de cada uno.	Dinámica de integración, presentación PP, círculo de escucha activa y bitácora.
Cierre	Recuperar las experiencias más significativas de los participantes en las sesiones.	Collage de fotos, reconocimientos simbólicos, escucha activa, bitácora.

**Anexo 7, Figura 1***Árbol de Problemas*

**Anexo 8, Figura 2**

*Árbol de Soluciones*



**Anexo 9, Consentimiento Informado**

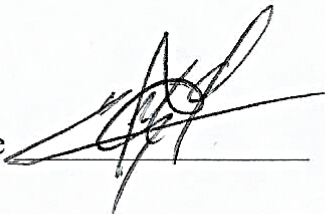
**Consentimiento Informado de participación en el  
*Taller de Habilidades Sociales Desde el Desarrollo Humano***

Yo, Carlos MARTINEZ GONZALEZ Número completo acepto participar en el *Taller de Habilidades Sociales Desde el Desarrollo Humano* facilitado por Lina Maday Aranda Espinoza, estudiante de la Maestría en Desarrollo Humano en la Universidad Iberoamericana Campus Puebla.

He sido informado/a sobre el objetivo de este taller, que consiste en mejorar las relaciones del grupo de mantenimiento a través de la vivencia de habilidades sociales desde el desarrollo humano. Me han informado también que mi participación consistirá en asistir y participar en 10 sesiones durante 5 meses, en los cuales se trabajará con diferentes actividades de reflexión y aprendizaje, previamente programadas. Reconozco que la información que provea en el curso de esta intervención es estrictamente confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de esta intervención sin mi consentimiento.

De tener preguntas sobre mi participación puedo contactar a Lina a través del cel. 2225637026.

Firma del participante



Fecha: 4 oct. 2019

# TALLER DE HABILIDADES SOCIALES Y DESARROLLO



*Para crecer desde dentro hacia afuera*

Maestría en Desarrollo Humano

Universidad Iberoamericana Puebla

*Lina Maday Aranda Espinoza*



# *INDICE*

Presentación.....	3
OBJETIVOS .....	5
Organización de sesiones .....	6
Estructura de cada sesión .....	7
Sesión I Encuadre y Habilidades Sociales y la mirada humanista del desarrollo humano ...	8
Sesión II Autoexpresión en Situaciones Sociales y Empatía.....	12
Sesión III Autoexpresión en situaciones sociales y empatía .....	16
Sesión IV Hacer peticiones y congruencia.....	20
Sesión V Integración y convivencia .....	25
Sesión VI Círculo de escucha activa.....	27
Sesión VII Círculo de escucha activa .....	29
Sesión VIII Comunicación no violenta, revisión de necesidades y sentimientos.....	31
Sesión IX ¿Hacer peticiones? ¿Cómo es una petición? .....	37
Sesión X Hacer peticiones en el ámbito laboral .....	41
Sesión XI Hacer peticiones en el ámbito laboral .....	45
Bitácoras.....	49
Conclusiones.....	59
Referencias.....	60

## *Presentación*

Uno de los aprendizajes más significativos que tuve en el tiempo de formación en la maestría de Desarrollo Humano, es que éste tiene principios muy claros sobre la visión de la persona y sobre la capacidad para promoverse de manera individual, grupal y colectiva, y que pueden ser diferentes las vías o las formas para lograrlo, será libertad de cada quien ir haciendo su camino y andarlo y es en esos momentos precisamente en que la persona puede experimentar mucho más su poder de decisión y de libertad. Considero que, esta idea conlleva una responsabilidad muy grande, en la que cada quien se puede plantear distintos escenarios para creerse y desarrollarse.

Cuando pensé, en qué hacer en el trabajo de titulación de maestría, tuve muy claro que sería con el grupo de mantenimiento del colegio, en el que ellos y yo trabajamos. Somos compañeros, y por diversas circunstancias, tengo y me permito la oportunidad de ser cercana a ellos, es algo que valoro mucho de la posición en la que estoy, tengo la posibilidad de acercarme. Y este acercamiento me llevó a vislumbrar el panorama de las habilidades sociales y las actitudes de ayuda aprendidas en la maestría; aceptación positiva incondicional, empatía y autenticidad, como una posibilidad para que mis compañeros aprendieran algo valioso para ellos mismos. Conservaba el pensamiento muy arraigado, sobre las muchas formas en las que yo recibí desinteresadamente, conocimientos, experiencia, tiempo y afecto de parte de otras personas que también estuvieron en la posibilidad de acercarse a mí o al grupo al que perteneciera en ese entonces y este deseo de contribución, fue el que me hizo plantearme el desarrollo de este taller.

A continuación, el lector se encontrará primeramente los objetivos que consideré lograr con este trabajo, posteriormente, se enlistan los contenidos y se explica la estructura para las sesiones. En el desarrollo de las mismas, se encontrarán los objetivos y los momentos pedagógicos de cada sesión,

así como la carta descriptiva o desarrollo de las actividades que se programaron para el logro de los objetivos.

Como expliqué en el desarrollo de la intervención en el capítulo 3, estas sesiones inicialmente estuvieron programadas de manera diferente y lo que se encuentra aquí, es el resultado de las adaptaciones que se hicieron de acuerdo con las necesidades concretas del grupo, que se manifestaban al instante de iniciar las sesiones. Las sesiones llamadas círculos de escucha activa, reflejan estos momentos, pues la sesión que se tenía o llevaba programada no se realizó o no toda de acuerdo a la planificación, por considerar oportuno atender al grupo, en su necesidad de expresar situaciones vigentes del momento, por la saturación de trabajo y al agotamiento físico generalizado en ellos y lo que se hizo en estas sesiones, fue abrir un espacio al dialogo, respetando algunas pautas empáticas, como el estar presentes, escuchar, evitar juicios y aconsejar. También se pueden encontrar dentro de las sesiones, espacios para este tipo de escucha, en donde se permitió a los participantes practicar una escucha respetuosa y empática hacia el grupo.

Finalmente comparto con mucho cariño y con un profundo agradecimiento estas sencillas actividades que fueron parte de un proceso al que yo podría llamar de integración y de confianza para el grupo. Mismo que se fue construyendo en medio de cambios y de las circunstancias que los acompañaban.

## *OBJETIVOS*

### **General:**

Desarrollar habilidades sociales y actitudes rogerianas en el grupo de mantenimiento

### **Específicos:**

1. Implementar el taller
2. Evaluar el impacto del taller

## *Organización de sesiones*

Este taller vivencial está conformado por 11 sesiones, en cada una de ellas se combinaron conceptos teóricos breves, ejercicios vivenciales, reflexión personal y retroalimentación, con el objetivo de que los participantes desarrollaran habilidades sociales y aprendieran las actitudes rogerianas, consideración positiva, empatía y autenticidad o congruencia. Las sesiones tuvieron una duración de 90 minutos y se realizaron en día viernes de forma quincenal.

Después del reajuste de organización las sesiones se conformaron de la siguiente manera:

- Sesión I Habilidades sociales y la mirada humanista del desarrollo humano. Encuadre
- Sesión II Autoexpresión en situaciones sociales y empatía
- Sesión III Autoexpresión en situaciones sociales y empatía
- Sesión IV Hacer peticiones y congruencia
- Sesión V Integración y convivencia
- Sesión VI Círculo de escucha activa
- Sesión VII Círculo de escucha activa
- Sesión VIII Comunicación no violenta, revisión de necesidades y sentimientos
- Sesión IX Cómo es una petición
- Sesión X Hacer peticiones en el ámbito laboral
- Sesión XI Hacer peticiones en el ámbito personal

## *Estructura de cada sesión*

La estructura de cada sesión contempló los siguientes apartados:

- a) **Toma de contacto**, para la activación, integración y recordar aspectos vistos en sesiones anteriores, así como para introducir un tema nuevo.
- b) **Contenido**, momento para desarrollar la teoría o bien para realizar alguna técnica o ejercicio práctico respecto a la teoría vista, ejercicios individuales o grupales, círculos de escucha activa.
- c) **Bitácora**, tiempo para la expresión escrita o simbólica de reflexiones y aprendizajes derivados de los contenidos de la sesión, del proceso personal y grupal.
- d) **Cierre**, espacio para compartir las apreciaciones, sensaciones, aprendizajes, comentarios u opiniones de los participantes al final de la sesión.

## *Sesión I Encuadre y Habilidades Sociales y la mirada humanista del desarrollo humano*

**Objetivo de la sesión:** Hacer el encuadre del taller y tomar acuerdos. Crear un ambiente de diálogo y confianza entre los participantes del taller y compartir la perspectiva del desarrollo humano y las habilidades sociales.

**Facilitadora:** Lina Maday Aranda Espinoza

**Fecha, hora y lugar de la sesión:** viernes 04 de octubre de 15: 00 a 16:30 hrs. Colegio Particular.

### **Duración por momentos pedagógicos**

- Presentación y encuadre - 40 min
- Desarrollo de teoría – 30 min
- Bitácora – 10 min
- Cierre de la sesión - 10 min
- **Total:** 1 hora 30 min



CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE (TÉCNICAS)
Presentación y encuadre	<p>Dinámicas de animación y presentación: Canasta Revuelta y Jirafas y elefantes; estas dinámicas serán para animar al grupo, destensarlo, motivarlo y crear cercanía.</p> <p>Imágenes: para expresarse delante del grupo. Se exponen diferentes imágenes y deberán elegir dos, con las que más se identifiquen. Se hará un círculo y se invitará a que expresen su identificación con las imágenes.</p> <p>Encuadre: se expresará al grupo el objetivo del taller y su estructura. En relación a eso, se tomarán los acuerdos de participación. Se firmará el consentimiento de participación en el taller.</p>
Material y equipo	Imágenes, papel bond para registrar los acuerdos, plumones
Desarrollo de	Habilidades sociales:

contenido	<p>Por medio de tres videos se compartirá el concepto de las habilidades sociales y sobre todo la idea de que las habilidades se aprenden. Se explicará el tema del diagnóstico y las habilidades sociales en las que más bajitos salieron como grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoexpresión en situaciones sociales</li> <li>• Hacer peticiones</li> <li>• Defensa de los propios derechos</li> </ul> <p>VIDEOS:  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=3oSbuLJ404Q">https://www.youtube.com/watch?v=3oSbuLJ404Q</a>  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=0cw3ZVorU7c">https://www.youtube.com/watch?v=0cw3ZVorU7c</a>  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=L5OSKf74dss">https://www.youtube.com/watch?v=L5OSKf74dss</a></p> <p>Después del tercer video, se propone una toma de contacto con la respiración para ir a la propia experiencia. Se invitará a los participantes a escribir en su bitácora lo que haya resonado en ellos.</p> <p>Mirada del Desarrollo Humano:  Por medio la metáfora de las plantas se explicará el concepto de potencial humano según C. Rogers  Y las actitudes rogerianas: Consideración positiva incondicional, empatía y congruencia.  También se utilizará una presentación de pp.</p>
Material y equipo	Video, plantas, pp
Bitácora	<p>Bitácora:  Recuperación de experiencias en la libreta de bitácora  ¿Cómo me sentí?  ¿Aprendí algo?  ¿Qué más me gustaría hacer en este espacio?</p>
Material y equipo	Libretas, plumas, colores
Cierre	En formato de círculo, invitar a cada uno compartir lo que guste de su bitácora



## Presentación visual

04 de octubre de 2019

# Taller de Habilidades Sociales y Desarrollo Humano

Para crecer desde dentro hacia afuera

Sesión 1

Lina Maday Aranda E

## Encuadre

¿Qué te gustaría que pasara en estas sesiones?

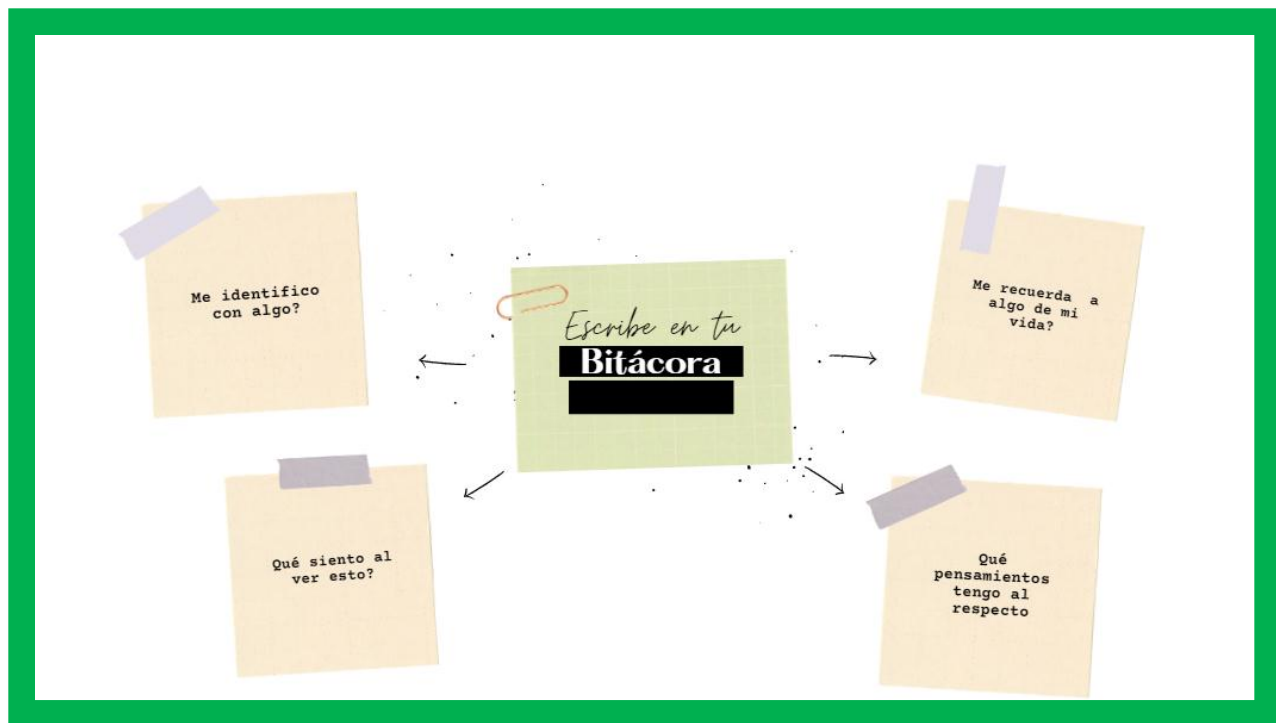
el grupo      El trabajo      Mi tiempo      Nuevas ideas

¿Qué deseo que suceda?

**Toma unos minutos para pensar:**

1. Cómo te gustaría que fueran las sesiones?
2. ¿Qué esperas de parte de la facilitadora?
3. ¿Qué estás dispuesto a aportar?
4. ¿Qué le pides al grupo?
5. Elige tres actitudes o valores que consideres no deben faltar en este trabajo

Tiempo: 20 minutos



## Desarrollo Humano

En cada persona existe una fuerza que la impulsa a ser mejor, a desarrollarse.

Aceptación Positiva Incondicional	Empatía	Congruencia o autenticidad
	Carlos Rogers	



## Sesión II Autoexpresión en Situaciones Sociales y Empatía

**Objetivo de la sesión:** Generar un ambiente de empatía para abordar situaciones en las que los participantes no les es fácil expresar pensamientos y sentimientos.

**Facilitadora:** Lina Maday Aranda Espinoza

**Fecha, hora y lugar de la sesión:** viernes 25 de octubre de 15:00 a 16:30 hrs. Colegio Particular.

### Duración por momentos pedagógicos

- Toma de contacto – 10 min
- Desarrollo de teoría – 30 min
- Bitácora – 10 min
- Cierre de la sesión - 10 min
- Total: 1 hora 30 min



CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE (TÉCNICAS)
Toma de contacto	Mover la energía del grupo: Se utilizarán un par de canciones para hacer ejercicios para contactar con el cuerpo y la energía. Se propondrá practicar saludos con diferentes partes del cuerpo. Linving in the moment, Jason Mraz Livin´thing, Electric Ligth Orchestra
Materiales y equipo	Música, bocinas, reproductor
Desarrollo de teoría Auto – expresión en situaciones sociales	Tema comunicación y habilidades sociales: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=oNYaAht-ual">https://www.youtube.com/watch?v=oNYaAht-ual</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhibido-pasivo</li> <li>• Agresivo</li> <li>• Asertivo</li> </ul> Auto-expresión en situaciones sociales: Se hará un ejercicio de memoria, en el que consideren que no han logrado expresarse, especialmente en situaciones sociales en donde hay público o gente que no conocen.

	<p>La manera en que nos comunicamos es producto de nuestra historia, lo hemos aprendido de nuestros padres, hermanos, de la sociedad, por las experiencias que pudieron ser agradables o desagradables.</p> <p>Registro en bitácora de experiencias.</p>
Materiales y equipo	Presentación pp
Desarrollo de teoría empatía	<p>Empatía:</p> <p>Se propone al grupo el ejercicio de los espejos. Se trata de una actividad corporal en la podrán explorar un poco cómo se mueve el otro, desde donde mira, cómo camina, etc. VER Y SENTIR LAS COSAS UN POCO DESDE EL LUGAR DEL OTRO.</p> <p>Para que la experiencia fluya se requiere motivar a la disposición, al encuentro, al respeto y a moverse.</p> <p>Los integrantes se dividen formando parejas, uno es A y otro B.</p> <p>Inicia A, B observa e imita todos los movimientos de A.</p> <p>Y después, al contrario, A observa e imita.</p> <p>Al finalizar el ejercicio las parejas compartirán cómo les fue:</p> <p>¿Cómo me siento al observar al otro y tratar un poco de ver y sentir las cosas desde su lugar?</p> <p>Se explicará a los participantes la intención del ejercicio y se les presentará información sobre la empatía.</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=gyH3IjfxC9U">https://www.youtube.com/watch?v=gyH3IjfxC9U</a></p> <p>Palabras clave para la empatía: conexión, perspectiva del otro, vulnerabilidad, no juicio, respeto.</p> <p>Registro en bitácora.</p>
Materiales y equipo	Presentación pp
Bitácora	<p>El registro será a través del NER:</p> <p>Nuevo – color naranja</p> <p>Énfasis – color azul</p> <p>Reafirmar – confirmar – color verde</p> <p>Se darán papeles de los colores dichos y los participantes escribirán en ellos, lo que aprendieron, lo que reafirman y lo que consideran más importante.</p> <p>Los pegan en su bitácora</p>
Materiales y equipo	Papeles de colores pegamento
Cierre	En formato de círculo se invita a compartir las experiencias más significativas.

## Presentación visual

25 de octubre de 2019

# Autoexpresión en situaciones sociales y empatía

Sesión 2

Lina Maday Aranda E

# Tipos de comunicación

**1** Pasivo

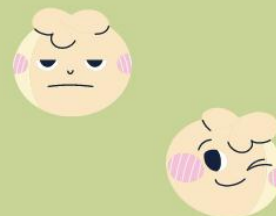
**2** Agresivo

**3** Asertivo ←

<https://www.youtube.com/watch?v=oNYaAht-ual>

## ¿Cómo me comunico?

La manera en que nos comunicamos es producto de nuestra historia, lo hemos aprendido de nuestros padres, hermanos, de la sociedad. Por las experiencias que pudieron ser agradables o desagradables.



¿Cómo me siento al observar al otro y tratar un poco de ver y sentir las cosas desde su lugar?

capacidad de comprender con exactitud los sentimientos de la persona, sin interpretar, sin hacer juicios y sin aconsejar.

## Empatía

1

<https://www.youtube.com/watch?v=gyH3lJfxC9>

Conexión

Perspectiva del otro

Vulnerabilidad

No juicio



## Sesión III Autoexpresión en situaciones sociales y empatía

**Objetivo de la sesión:** Realizar ejercicios entre los participantes para generar empatía, siendo esta un elemento de sensibilización y conexión con el otro que los acercará.

**Facilitadora:** Lina Maday Aranda  
Espinoza

**Fecha, hora y lugar de la sesión:**  
viernes 15 de noviembre de 15: 00 a  
16:30 hrs. Colegio Particular.

**Duración por momentos pedagógicos**

- Activación – 10 min
- Toma de contacto – 10 min
- Expresión por parejas – 15 min
- Expresión grupal – 40 min
- Bitácora – 15 min
- Cierre de la sesión - 5 min
- Total: 1 hora 45 min



CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE (TÉCNICAS)
Activación del grupo	El baile del Chipi-Chipi Simón Pide Para este juego nos dividiremos en 2 equipos. Se pedirá que dos integrantes del grupo sean Simón.
Materiales y equipo	Música
Toma de contacto	Hacer el juego de la telaraña, para que recordemos ¿qué vimos en la sesión anterior?, ¿qué recuerdan?, ¿Les sirvió el contenido de las actividades?
Materiales y equipo	Un estambre
Expresión de sentimientos, ideas inquietudes a nivel de pequeños grupos	Se proyecta en una imagen algunas ideas sobre la actitud empática: Escuchar atentamente al otro Evitar distracciones Hacer silencio Sentir como si fuera la otra persona, sin serlo. Escuchar sin juicio, sin opinar

	<p>Valorar lo que la otra persona comparte Reportar al otro, reflejar sus sentimientos o ideas</p> <p>Se pide al grupo dividirse en parejas. A cada bina se le entregará un juego de tarjetas con frases incompletas. Se les pide mantenerlas anónimas. Por turnos cada participante podrá tomar una tarjeta, leerla delante de su compañero y completar la frase o contestar y explicar la pregunta. Cada participante tendrá 3 min para hablar delante de su compañero. El otro escucha con actitud empática.</p>
Materiales y equipo	Tarjetas
Expresión de sentimientos, ideas e inquietudes a nivel grupal	<p>Se invita a formar un solo círculo de participantes en el centro de la sala. Se toman 1 o 2 participaciones para saber cómo les fue en el ejercicio anterior.</p> <p>Se hará la invitación para hablar delante del grupo, con la intención de que se pueda exponer un tema en concreto. Se proponen los siguientes temas: Incidentes de esta semana de trabajo que termina Recursos de trabajo (trapos, mechudos, líquidos)</p> <p>Se explica que, quien desee participar lo haga de manera abierta, expresando sus ideas y sentimientos. Cuidando el respeto a los participantes. Los demás escucharemos y trataremos de ser lo más empáticos posible.</p> <p>En este mismo espacio se retoma un cierre grupal. ¿Cómo se experimentan al estar en un espacio así? ¿Aprendiste algo de esta sesión?</p>
Trabajo en Bitácora	<p>Se da al grupo un espacio personal para ir a su bitácora, y dibujar, escribir o colorear lo que el ejercicio anterior les ha dejado. ¿Aprendiste algo de esta sesión? ¿Cómo te vas de esta sesión?</p>
Cierre	Pedirle a cada integrante que diga una palabra con la que puede cerrar esta sesión



## Presentación visual

15 de noviembre de 2019

**Autoexpresión  
en situaciones sociales y  
empatía**



Sesión 3

Lina Maday Aranda E

**Empatía**

Qué recuerdo de la sesión anterior?

como si fuera la otra persona

**Pautas para ser empático:**

1. Escuchar atentamente al otro
2. Evitar distracciones
3. Hacer silencio
4. Sentir como si fuera la otra persona, sin serlo.
5. Escuchar sin juicio, sin opinar
6. Valorar lo que la otra persona comparte
7. Reportar al otro, reflejar sus sentimientos o ideas

**Tarjetas incompletas**

## Círculo de Escucha Activa

Invitación para hablar delante del grupo, con la intención de exponer un tema en concreto.

Incidentes de la semana de trabajo que termina.

Recursos de trabajo (trapos, mechudos, líquidos).

Tema abierto.



Cuál eligen



¿Cómo se experimentan al estar en un espacio así?

¿Aprendiste algo de esta sesión?

Escribe en tu Bitácora

¿Cómo te vas de esta sesión?

Escribe lo que más te gustó

## Sesión IV Hacer peticiones y congruencia

**Objetivo de la sesión:** Rescatar situaciones personales en las que los participantes, sienten dificultad para pedir ayuda. Que los participantes conozcan conceptualmente la actitud de congruencia.

**Facilitadora:** Lina Maday Aranda Espinoza

**Fecha, hora y lugar de la sesión:** viernes 15 de noviembre de 15:00 a 16:30 hrs. Colegio Particular.

### Duración por momentos pedagógicos

- Activación – 10 min
- Toma de contacto – 10 min
- Círculo de escucha a – 15 min
- Hacer peticiones se aprende – 10 min
- Introducción a la congruencia – 05 min
- Mindfulness – 10 min
- Cierre de la sesión - 15 min
- **Total:** 1 hora 45 min



### Carta Descriptiva

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo
<b>Activación del grupo</b>	<p>En silencio se propone una caminata progresiva, de lento a rápido, para contactar con el espacio y con la sesión.</p> <p>Con ayuda de la música, se propone al grupo, caminar de manera normal por el espacio y mirar a sus compañeros, sin comentarios ni saludos. Actividad en silencio.</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=7DBIR30ks64">https://www.youtube.com/watch?v=7DBIR30ks64</a> min. 10:32.</p>	10 min	Música
<b>Toma de contacto</b>	<p>Peticiones de niños</p> <p>En una pared se prepara un mural con letreros que tienen ejemplos de peticiones de cuando fuimos niños. Se invita al grupo a observar las peticiones y elegir una con la que se sientan identificados.</p> <p>Trabajo personal en bitácora Escribir más peticiones que hicieron cuando fueron</p>	10 min	Letreros de peticiones Música

	<p>niños.</p> <p>Esta música ayudará a conectar con las emociones  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=BNVzNftY22g">https://www.youtube.com/watch?v=BNVzNftY22g</a></p>		
<b>Círculo de escucha activa</b>	<p>Círculo de escucha activa:</p> <p>Se hace una ronda de participaciones sobre el trabajo realizado:</p> <p>¿De qué se dan cuenta? ¿Algo nuevo? ¿Algo importante de la experiencia de recordar?</p> <p>La participación es libre, concreta, escuchamos con empatía.</p> <p>Quizá aprendimos a negar nuestras peticiones en la infancia, puede ser que nos hayamos sentidos muy incómodos o fuera de lugar al pedir.</p>	15 min	
<b>Hacer peticiones es una habilidad</b>	<p>Toma de contacto con puntos concretos sobre las habilidades sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aprenden</li> <li>• Son conductas que nos ayudan a ubicarnos en las diferentes situaciones sociales</li> <li>• Por lo mismo nos ayudan a responder de manera adecuada a una situación concreta</li> <li>• Nos permiten resolver problemas y disminuir problemas futuros</li> </ul> <p>Hacer peticiones es una habilidad que se aprende. Se hace énfasis en el trabajo personal y grupal para lograrlo. Este espacio es para eso.</p> <p>Proyección del video:  <a href="https://www.psicoactiva.com/blog/habilidades-sociales-rechazar-peticiones/">https://www.psicoactiva.com/blog/habilidades-sociales-rechazar-peticiones/</a></p> <p>Se registra en la bitácora la información que sea de utilidad para cada quien.</p>	10 min	Presentación PP video
<b>Introducción al tema congruencia</b>	<p>Con ayuda de la presentación se hace una reseña de la actitud “Congruencia”, visto desde el desarrollo humano, tanto para vivirla a nivel grupal, como para la vida cotidiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser autentico, tener sinceridad</li> <li>• Implica conocernos a nosotros mismos</li> <li>• Poner atención a lo que la otra persona habla y expresa</li> <li>• Identificar lo que me ocurre internamente ante los demás</li> <li>• Identificar qué sí es mío y que no</li> <li>• Poder expresar con honestidad lo que me ocurre en el momento</li> </ul> <p>Todo lo anterior tiene que ver con estar 100 %</p>	05 min	Presentación PP

	presentes (Presencia)		
<b>Cuento las 3 orugas</b>	<p>La intención es hacer un ejercicio de presencia, mediante la herramienta mindfulness.</p> <p>El cuento relata la historia de 3 orugas que viven la vida, cada una de 3 maneras diferentes, una viviendo en el pasado, otra viviendo en el futuro y otra en el presente. Se trata de un ejemplo muy sencillo para introducir al grupo a la experiencia de estar en el aquí y ahora para ponerse atención.</p> <p>Se propone al grupo un ejercicio para respirar y quedarse quietos en el presente.</p> <p>Se trata de un par de minutos para experimentar la quietud, para percibir y percibirse, en ese momento.</p> <p>Trabajar en la bitácora, ¿Cuál es tu experiencia de estar presente?</p>	10 min	Video
<b>Cierre</b>	<p>Compartir en círculo de escucha activa</p> <p>¿Cómo te vas de esta sesión?</p>	15 min	
<b>Tiempo total de la sesión</b>		1:45 min	

<b>Indicadores y Evidencias del aprendizaje</b>	Bitácoras de participantes, bitácora del facilitador
---	--

## Presentación visual

29 de noviembre de 2019

# Hacer peticiones y congruencia

Para crecer desde dentro hacia afuera

Sesión 4

Lina Maday Aranda E

## Peticiones de niños

### Qué pedíamos cuando eramos niños

1. ¿De qué se dan cuenta?
2. ¿Algo nuevo?
3. ¿Algo importante de la experiencia de recordar?

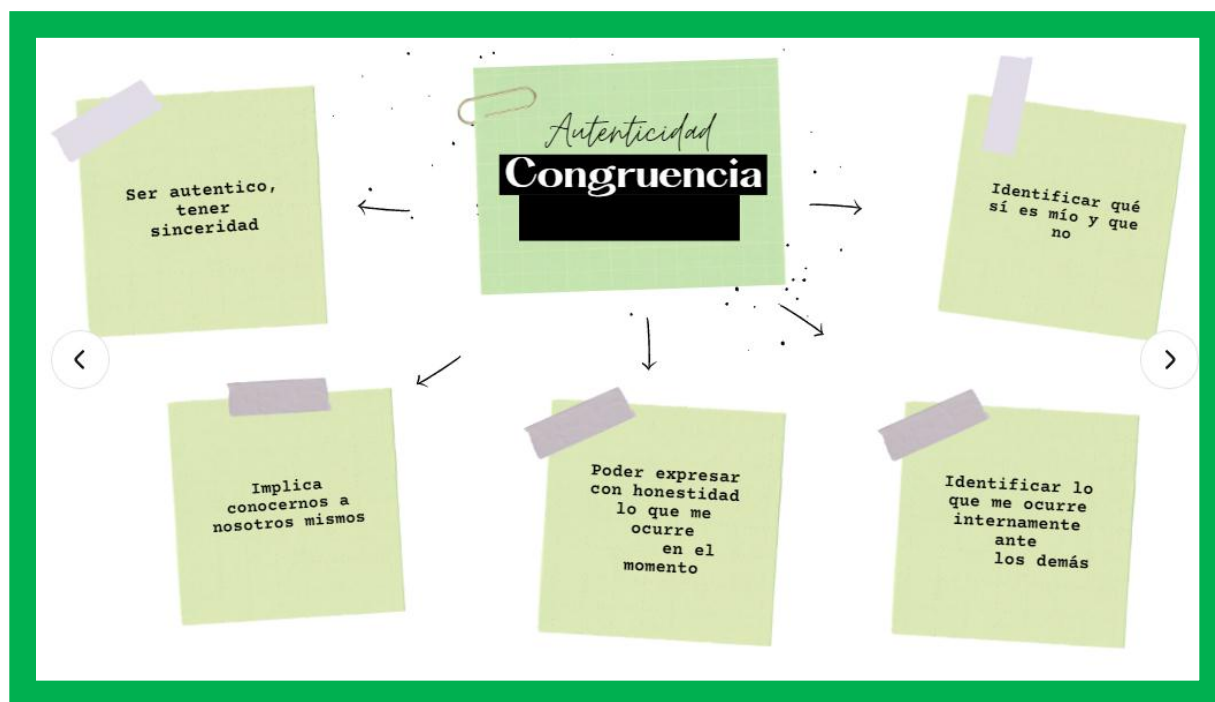
Escribe en tu bitácora



## Habilidades Sociales

1 <https://www.psicoadactiva.com/blog/habilidad-es-sociales-rechazar-peticiones/>

- Se aprenden
- Nos ayudan a ubicarnos en las diferentes situaciones sociales
- Nos ayudan a responder de manera adecuada a una situación concreta
- Nos permiten resolver problemas y disminuir problemas futuros





## Sesión V Integración y convivencia

**Objetivo de la sesión:** Compartir alimentos y mensajes positivos entre los participantes con motivo de las fiestas decembrinas.

**Facilitadora:** Lina Maday Aranda Espinoza

**Fecha, hora y lugar de la sesión:** Sábado 14 de diciembre 12:00 p.m. Colegio particular

### Duración por momentos pedagógicos

- Toma de contacto 20 min
- Tarjetas de intercambio 50 min
- Cierre 20 min
- Convivencia 30 min
- **Total:** 120 min



### CARTA DESCRIPTIVA

Momento	Contenido/ Técnicas	Duración	Materiales y equipo
<b>Toma de contacto</b>	Se propone iniciar con una serie de dinámicas que ayuden a la activación corporal y el disfrute del grupo. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simón dice</li> <li>- Juego de la evolución</li> </ul>	20 min	
<b>Tarjetas de intercambio</b>	Se hará un intercambio de tarjetas con pensamientos positivos hacia los demás compañeros, para ello, se hace con anticipación el sorteo de quien le tocará a quien. La tarea es que durante una semana puedan observar a la persona y recaben información que les sea de utilidad para elaborar la tarjeta.  Se presenta el material para la elaboración de la misma. Y se da un tiempo para la elaboración. Cada quien desde sus posibilidades elabora la tarjeta para el compañero correspondiente.  Las coordinadoras harán una tarjeta grupal para sus compañeros.  El intercambio se propone de la siguiente manera:	50 min	Cartulinas Hojas Colores Plumones Pegamento Lentejuelas Papel de colores Estambre



	<p>El que da, explica cómo se sintió al hacer la tarjeta para su compañero.</p> <p>El que recibe, expresa lo que siente al recibirla y da las gracias.</p> <p>La intención de este momento es ayudar a la expresión de sentimientos, ir más allá del bien, bonito, etc.</p> <p>Al final todos leen su tarjeta y se permiten las reacciones libres y espontáneas derivada de la lectura de las mismas.</p>		
<b>Cierre</b>	Se invitará a hacer una ronda de escucha activa, para expresar lo que significa este momento para el grupo.	20 min	
<b>Convivencia</b>	Se compartirán los alimentos en un esquema o ambiente menos estructurado.		Comida de parte del colegio
<b>Tiempo total de la sesión</b>		110 min	

<b>Indicadores y Evidencias del aprendizaje</b>	Bitácora de la facilitadora
---	-----------------------------

## Sesión VI Círculo de escucha activa

**Objetivo de la sesión:** Contactar con la experiencia del momento presente respecto al trabajo grupal.

**Facilitadora:** Lina Maday Aranda Espinoza

**Fecha, hora y lugar de la sesión:** Viernes 24 enero de 15: 00 a 16:30 hrs

### Duración por momentos pedagógicos

- Activación – 15 min
- Toma de contacto – 20 min
- Escucha activa - 20 min
- Bitácora – 10 min
- Cierre de la sesión - 10 min
- **Total:** 1 hora 15 min



### Carta Descriptiva

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo
<b>Activación del grupo</b>	<p>Juego de aros: Variaciones, por parejas, pequeños equipos y el en grupo completo.</p> <p>Tomarse de las manos y pasar el aro por el cuerpo del compañero, sin soltarse.</p> <p>Variación final, con dos aros en todo el grupo.</p>	15 min	10 aros
<b>Toma de contacto</b>	<p>Mural del permiso: Se prepara una pared o en el piso un mural de papel. El espacio debe ser amplio, permitir que todo el grupo pueda tener un lugar y a la vez moverse.</p> <p>La indicación es que cada quien se permita hacer en el papel un dibujo sobre cómo se siente en este momento o algo que considere lo identifica como persona, o ambas cosas. No habrá más indicaciones.</p> <p>Se motiva al grupo para experimentar libertad.</p> <p>Se trata de permitir al grupo un espacio de expresión gráfica en la que puedan plasmar algo sobre ellos</p>	20 min	Trozo grande de papel, marcadores, crayolas, colores.

	<p>mismos, ya sea del momento presente o algo que sientan los identifica como personas.</p> <p>Esta actividad permitirá identificar un poco más como está el grupo en este momento del proceso del taller.</p> <p>Al finalizar se les pide observar en silencio los dibujos de todos y cómo observan su dibujo dentro del conjunto de dibujos.</p>		
<b>Escucha activa</b>	<p>Se propone sentarse y dejar el mural en medio, las preguntas generadoras pueden ser ¿Qué significa para ti este dibujo en este momento? ¿De qué te das cuenta? ¿Identificas alguna necesidad? ¿Cómo te sientes en el grupo? ¿Cómo te sientes en el trabajo? ¿Qué tanto estas dispuesto a seguir?</p>	20 min	
<b>Trabajo en bitácora</b>	<p>¿Aprendí algo de mí?</p> <p>¿Cómo me siento al terminar este trabajo?</p>	10 min	
<b>Cierre</b>	<p>¿Cómo me siento al final de toda la sesión?</p> <p>Expresarlo con un movimiento</p>	10 min	
<b>Tiempo total de la sesión</b>		1:15 min	

<b>Indicadores y Evidencias del aprendizaje</b>	Bitácoras de participantes, bitácora del facilitador
---	--

## Sesión VII Círculo de escucha activa

**Objetivo de la sesión:** Propiciar la presencia, la escucha, la expresión individual y grupal de sentimientos y pensamientos.

**Facilitadora:** Lina Maday Aranda Espinoza

**Fecha, hora y lugar de la sesión:** Viernes  
31 enero de 15: 00 a 16:30 hrs

### Duración por momentos pedagógicos

- Activación – 30 min
- Toma de contacto – 20 min
- Cierre de la sesión - 10 min
- **Total:** 1 hora min



### Carta Descriptiva

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo
<b>Activación del grupo</b>	<p>Moverse libremente por el espacio, caminata para hacer presencia, para conectar con el momento y facilitar llegar al grupo.</p> <p>En círculo hacer 3 respiraciones profundas con los ojos cerrados.</p> <p>Observarnos mutuamente, mirarnos... caer en cuenta que estamos en el lugar para el grupo.</p> <p>Cada uno realizar un movimiento que exprese cómo se siente en el momento. Hacer un movimiento que los demás puedan replicar o imitar.</p> <p>En el mismo círculo de pie, hacer una cadena de masaje en la espalda y cabeza. Hacerlo en ambas direcciones para mover la energía.</p>	30 min	
<b>Toma de contacto</b>	<p>Ronda de escucha activa</p> <p>Se retoma la actividad pasada y lo que ocurrió a nivel grupal.</p> <p>Qué pasó</p> <p>Qué experiencia les dejó</p>	20 min	

	Cómo se sintieron  ¿Nos interesa profundizar en el tema de hablar más directamente y poder expresar lo que sentimos abiertamente en el grupo?, ¿Estamos listos para eso?		
<b>Cierre</b>	Cierre ¿Qué me mueve a seguir aquí?	10 min	
<b>Tiempo total de la sesión</b>		60:00 min	

<b>Indicadores y Evidencias del aprendizaje</b>	Bitácora del facilitador
---	--------------------------

## Sesión VIII Comunicación no violenta, revisión de necesidades y sentimientos

**Objetivo de la sesión:** Que los participantes identifiquen el proceso para generar una petición que responda a una necesidad.

**Facilitadora:** Lina Maday Aranda Espinoza

**Fecha, hora y lugar de la sesión:** viernes 07 febrero de 15: 00 a 16:30 hrs.

### Duración por momentos pedagógicos

- Activación – 20 min
- Toma de contacto – 15 min
- Explicación del tema - 30
- Bitácora – 10 min
- Cierre de la sesión - 20 min
- **Total:** 1 hora 30 min



### Carta Descriptiva

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo
<b>Activación del grupo</b>	<p>Juego con globos</p> <p>Se propondrán varias posibilidades de juegos con globos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer equipos y a cada equipo entregar globos para cada uno y 3 más, el reto será tenerlos en el aire por más tiempo.</li> <li>• Llevar el globo en fila entre las espaldas y el abdomen</li> <li>• Con el globo jugar la papa caliente y los que se vayan quemando tendrán diferentes “premios”, por ejemplo, saludar a todos de mano, jugar un pato-pato-ganso, contar un secreto de la infancia, etc.</li> </ul>	20 min	30 globos
<b>Toma de contacto</b>	<p>La botella de la confianza.</p> <p>Se presenta al grupo una botella o recipiente que se le parezca.</p> <p>Se reparten varios papelitos a los participantes y la indicación será, retomar el contenido de la primera sesión sobre “hacer peticiones”. En ella se contactó con la experiencia de niñez, es</p>	15 min	Papelitos Botella Lápices

	<p>decir las peticiones que hicimos de niños y cómo muchas veces aprendimos a negar nuestros deseos. Ahora de adultos puede ser que nos experimentamos reprimidos o cohibidos, o con poco valor para hablar de lo que necesitamos, o con poca capacidad para expresarnos.</p> <p>En estos papelitos cada quien va a escribir peticiones, ya no de niños, peticiones de la vida adulta.</p> <p>El ejercicio se hará tomando en cuenta todos los aspectos de su vida.</p> <p>La botella representa un espacio de depósito y de confianza. Se explica al grupo que sus peticiones no serán leídas, así se pueden vivir más en confianza.</p> <p>La pregunta para responder es:</p> <p>¿Qué siento o quiero pedirle a?      La vida, a Dios, a mi pareja, a mi jefe, a mis amigos, a mis hermanos, a mi ex, a mi mamá...</p> <p>Pedir que piensen en casos reales y concretos. Invitar a profundizar, ir de cosas banales, hasta las más profundas del corazón.</p> <p>Las peticiones las escribirán en los papelitos y los depositarán todos en la botella. Esta botella se resguardará para un trabajo al final de todas las sesiones.</p> <p>Cerrar preguntando cómo se sintieron al escribir sus peticiones.</p>		
<p><b>Explicación del tema</b></p>	<p>El proceso para hacer peticiones</p> <p>Este ejercicio tiene la finalidad que cada participante se conecte de manera especial con una situación de su vida en general, en la que considere necesita hacer una petición. Para que lo pueda hacer se darán unos ejemplos que orienten el proceso de hacer peticiones, este proceso está compuesto por 4 pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observar y describir un hecho concreto</li> <li>2. Reconocer el sentimiento que el hecho genera</li> <li>3. Identificar cuál es la necesidad que hay de fondo</li> <li>4. Formular una petición</li> </ol> <p>Para ayudarse se le entregará a cada participante un juego de copias, que contienen una lista de necesidades y de sentimientos según las necesidades estén o no satisfechas.</p> <p>Ejemplo 1,      Cuando voy sola caminando por la noche, para llegar a mi casa,</p>	<p>30 min</p>	<p>Hoja con indicaciones para expresarse</p> <p>Presentación de PP</p>

experimento miedo en la calle y me pongo muy nerviosa, camino más de prisa y mi corazón late muy fuerte. Siento miedo y angustia. Mi necesidad es de seguridad. Quiero pedirle a mi hermano, que por favor me encuentre en la parada del camión y me acompañe a la casa.

Ejemplo 2,  
Normalmente me tengo que levantar muy temprano para salir a trabajar, a veces mis hijos generan mucho ruido en la noche y se me dificulta dormir a tiempo, porque mi sueño es muy ligero. Me siento cansada e incómoda. Mi necesidad es de descanso y tranquilidad. Quiero pedir a mis hijos que por favor bajen el volumen al ruido que hacen en la noche. O, pediré a mi esposo que con los ahorros compremos una puerta para ponerla en el cuarto y así aislar el ruido a todas horas.

Ejemplo 3.  
Últimamente la relación con mi pareja no va bien. Hemos discutido mucho, nos hemos gritado, nos hemos agredido de muchas maneras. Me siento muy incómoda y creo que él también la está pasando mal. Tengo identificado que lo que me está molestando mucho es que llegue más tarde y a veces llega borracho. Ya no me ayuda a bañar a los niños, ni con las tareas. A veces me pongo mal en mi trabajo. Simplemente siento que en estos momentos no me calienta ni el sol. Me siento muy enojada, impaciente, triste y abrumada. Mi necesidad es de presencia, cooperación, reconocimiento. Hablaré con mi esposo y le explicaré cómo me siento, le pediré ayuda con los niños específicamente. Buscaré apoyo con una persona con la que pueda desahogarme y descargar los sentimientos que experimento.

Ejemplo 4.  
Estoy harto de venir a trabajar, pero no me queda de otra. No tengo otro trabajo y en este momento mi situación económica está difícil. No me motiva, no logro sentir un compromiso con mis responsabilidades, creo que solo hago lo mínimo. Me siento harto y desmotivado. Mi necesidad es de expresión y de distracción. Creo que me hace falta un estímulo por parte del trabajo. Petición. En el grupo con Lina, hablaré abiertamente de esto, quiero ser honesto y decir al grupo lo que me pasa. Les pediré que me escuchen.



	<p>Pediré a un amigo salir a darme un tiempo para mí.</p> <p>Una vez explicados los ejemplos, se invita a los participantes a identificar una situación personal, apoyándose de las copias con la lista de sentimientos y necesidades, se pide que lo escriban en su bitácora.</p>		
<b>Trabajo en bitácora</b>	<p>Responder a alguna de estas preguntas</p> <p>¿Cómo me siento?</p> <p>¿Aprendí algo de mí?</p> <p>¿Qué quiero hacer con esto que he vivido?</p>	10 min	
<b>Cierre</b>	<p>Compartir en círculo de escucha activa</p> <p>¿Si en este momento fueras una estación del año cuál serías, primavera, verano, otoño o invierno y a qué crees que se deba? Opcional también hacer algún movimiento que lo represente.</p>	20 min	
<b>Tiempo total de la sesión</b>		1:30 min	

<b>Indicadores y Evidencias del aprendizaje</b>	Bitácoras de participantes, bitácora del facilitador
---	--

## Presentación visual

07 de febrero de 2020

# Comunicación no violenta, revisión de necesidades y sentimientos



Para crecer desde dentro hacia afuera

Sesión 8

Lina Maday Aranda E

## La botella de la confianza

¿Qué siento o quiero pedirle a?  
La vida, a Dios, a mi pareja, a mi jefe, a mis amigos, a mis hermanos, a mi ex, a mi mamá, a mis compañeros...

- 1 Piensen en casos reales y concretos. Invitar a profundizar, ir de cosas banales, hasta las más profundas del corazón.
- 2 Las peticiones las escribirán en los papelitos y los depositarán en la botella.
- 3 Esta botella se resguardará para un trabajo al final de todas las sesiones.



## Proceso

## Hacer

## Peticiones

Conectar de manera especial con una situación de la vida en general, en la que consideres necesitas hacer una petición.

1. Observar y describir un hecho concreto

2. Reconocer el sentimiento que el hecho genera

3. Identificar cuál es la necesidad que hay de fondo

4. Formular una petición

¿Qué quiero hacer con esto que he vivido?

Escribe en tu  
**Bitácora**

¿Cómo me siento?

¿Aprendí algo de mí?

## Sesión IX ¿Hacer peticiones? ¿Cómo es una petición?

**Objetivo de la sesión:** Propiciar la expresión de una situación de necesidad concreta en la vida de cada participante.

**Facilitadora:** Lina Maday Aranda Espinoza

**Fecha, hora y lugar de la sesión:**

Viernes 14 de febrero de 15: 00 a 16:30 hrs

**Duración por momentos pedagógicos**

- Activación – 20 min
- Toma de contacto – 20 min
- Expresión en parejas – 30 min
- Bitácora – 10 min
- Cierre de la sesión - 10 min
- **Total:** 1 hora 30 min



### Carta Descriptiva

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo
<b>Activación del grupo</b>	<p>Juego de disfraces y baile libre: Se pone en el centro diversos materiales que sirvan para un disfraz o un cambio de estilo en los participantes. Se les invita a jugar a disfrazarse y hacer en el grupo un juego libre.</p> <p>El objetivo de esta actividad es que los integrantes puedan experimentar confianza a partir del juego saliendo del rol cotidiano y practicar observarse de manera individual. Cómo se ven, qué clase de pensamientos o sentimientos tienen. ¿Se perciben integrados, en confianza? Qué les limita a jugar y divertirse.</p>	20 min	Música, materiales y objetos diversos, canastas, pelotas, estambres, telas, listones, macetas, sombreros.

	Música: New soul, Yael Naim. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=hhE7QMXRE1g">https://www.youtube.com/watch?v=hhE7QMXRE1g</a>		
<b>Toma de contacto</b>	Retomar las ideas centrales de la sesión anterior. Los participantes identificaron o identificarán un hecho concreto de su vida en general en donde: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una situación de incomodidad</li> <li>2. Reconocimiento de sentimientos</li> <li>3. Reconocer una necesidad ante eso</li> <li>4. Formular la petición en concreto</li> </ol> <p>Se hace un repaso de los ejemplos que se dieron en la semana pasada.</p>	20 min	Presentación PP
<b>Expresión en parejas</b>	Expresión en parejas de un ejemplo personal: Se acomodan orgánicamente en parejas, y cada uno tendrá la oportunidad de expresar su situación siguiendo los pasos antes descritos. El que escucha deberá hacerlo de manera activa y empática, sin juicio y consejo hacia su compañero.  Expresión en parejas simulando la vivencia real.  Esta parte es continuación de la anterior, únicamente que ahora la pareja del participante va a simular ser la persona a quien se dirige la expresión de la situación, sentimientos, necesidad y petición. Es decir, cada participante deberá hacer el ejercicio, como una práctica para hablar de su necesidad con la persona correcta e indicada en la vida real.	30 min	
<b>Trabajo en bitácora</b>	Antes de pasar la bitácora, se hace una toma de contacto con el ejercicio, ¿cómo se sienten con la posibilidad de expresarse?, ¿creen que les aporta claridad?  Se toma nota de sus preguntas para abordar en la siguiente sesión.  ¿Qué aprendizaje me llevo es esta sesión?	10 min	
<b>Cierre</b>	Menciona un apalabra que resuma el trabajo de esta tarde.	10 min	
<b>Tiempo total de la sesión</b>		1:30 min	

Indicadores y Evidencias del aprendizaje	Bitácoras de participantes, bitácora del facilitador
--	--

## Presentación visual

14 de febrero de 2020

**¿Hacer peticiones?  
¿Cómo es una petición?**

**Sesión 9**

Para crecer desde dentro hacia afuera

Lina Maday Aranda E

The slide features a green grid background with a paperclip on the left and a torn paper effect on the right. The title is in a dark grey box, and the session number is on a separate piece of paper.

**Repaso**

**1** Hacer peticiones

- Una situación de incomodidad
- Reconocimiento de sentimientos
- Reconocer una necesidad ante eso
- Formular la petición en concreto

The review slide includes an illustration of two people with a speech bubble containing an exclamation mark. The review points are listed on four separate pieces of paper with torn edges.



## Expresión en parejas

**1**

Se acomodan en parejas, y cada uno tendrá la oportunidad de expresar su situación siguiendo los pasos antes descritos.



**2**

De tal manera que expreses a tu compañero la situación que elegiste.

**3**

El que escucha deberá hacerlo de manera activa y empática, sin juicio y consejo hacia su compañero.

## Expresión en parejas, simulando la situación real.

**1**

Se quedan en parejas como están



**2**

El que comparte lo hace, simulando que, quien le escucha es la persona a quien le quiere expresar su situación, sentimiento, necesidad y petición.

**3**

El compañero que recibe la información, sólo debe escuchar.

## Sesión X Hacer peticiones en el ámbito laboral

**Objetivo de la sesión:** Que cada participante pueda llegar a formular (para sí mismo) una petición asertiva en relación con un tema laboral concreto.

**Facilitadora:** Lina Maday Aranda Espinoza

**Fecha, hora y lugar de la sesión:**

Viernes 21 de febrero de 15: 00 a 16:30 hrs

**Duración por momentos pedagógicos**

- Activación – 30 min
- Toma de contacto – 10 min
- Explicación de contenido – 20 min
- Exploración de una situación laboral – 15 min
- Bitácora – 10 min
- Cierre de la sesión - 5 min
- **Total:** 1 hora 30 min



### Carta Descriptiva

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo
<b>Activación del grupo</b>	<p>Juego de cojines: ¿Cómo pido?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se hacen dos equipos A y B</li> <li>■ Los que inician la ronda (A) tendrán un cojín que representa algo muy valioso para cada quien, es una posesión muy estimada. Cada participante A camina por la sala con su cojín.</li> <li>■ Los participantes B no tienen cojín y buscarán la manera de conseguir uno al menos, o los más que puedan. B podrá echar mano de todos sus recursos para conseguir que un participante A les de su cojín.</li> <li>■ Después de 5 minutos de invierten los roles</li> </ul> <p>¿Qué te deja este juego? ¿Viste algo de ti? ¿Cómo se parece esto a tu vida diaria?</p>	30 min	Cojines



<b>Toma de contacto</b>	Repaso de las sesiones anteriores.	10 min	Presentación pp
<b>Explicación de contenido</b>	<p>Premisas de Comunicación No Violenta.</p> <p>Diferencia entre pedir y exigir</p> <p>Cómo es una petición</p> <p>En las relaciones que estimamos, priorizamos la conexión.</p> <p>Tipos de peticiones</p> <p>Peticiones y asertividad en el trabajo</p>	20 min	Presentación pp
<b>Exploración de una situación laboral</b>	<p>Se pide a los participantes, que identifiquen una situación concreta a abordar con alguien de su grupo de trabajo, recuerda los pasos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Explicar la situación, sin juicio,</li> <li>■ Identifica tus sentimientos</li> <li>■ Identifica tu necesidad</li> <li>■ Identifica qué clase de petición quieres hacer ante esto</li> </ul>	15 min	
<b>Trabajo en bitácora</b>	¿Qué puedo resaltar como valioso para mí de esta sesión?	10 min	
<b>Cierre</b>	Pedir a cada uno se identifique con un color, si fueras un color en este momento qué color serías y por qué te sientes así.	5 min	
<b>Tiempo total de la sesión</b>		1:30 min	

Indicadores y Evidencias del aprendizaje	Bitácoras de participantes, bitácora del facilitador
--	--

## Presentación visual

21 de febrero de 2020

# Hacer peticiones en el ámbito laboral

Para crecer desde dentro hacia afuera

**Sesión 10**

Lina Maday Aranda E

## Peticiones V/S Exigencias

### tipos de peticiones

Hay una gran diferencia entre pedir y exigir. Si no estoy dispuesto a escuchar un NO como respuesta, probablemente estoy exigiendo.

- 1 Petición de Reflejo
- 2 Petición de Conexión
- 3 Petición de Acción

## Cómo Es una Petición

1. Se dirige a una persona en concreto
2. Se refiere al momento actual
3. Es concreta, clara y específica
4. Se hace con un lenguaje positivo
5. Es factible y realista
6. Da libertad, abiertos a 1 NO.

## Expresión en parejas, sobre una situación laboral

Identifica una situación concreta a abordar con alguien de tu grupo de trabajo, recuerda los pasos:

1. Explicar la situación, sin juicio hacia tu compañero.
2. Identifica y expresa tus sentimientos
3. Identifica y expresa tu necesidad
4. Identifica y expresa la petición ante tu compañero

## Sesión XI Hacer peticiones en el ámbito laboral

**Objetivo de la sesión:** Que los participantes expresen de manera grupal una petición asertiva relacionada al trabajo.

**Facilitadora:** Lina Maday Aranda Espinoza

**Fecha, hora y lugar de la sesión:** Viernes 28 de febrero de 15:00 a 16:30 hrs

### Duración por momentos pedagógicos

- Activación – 30 min
- Toma de contacto – 10 min
- Exploración de una situación laboral – 30 min
- Bitácora – 10 min
- Cierre de la sesión - 20 min
- **Total:** 1 hora 40 min



### Carta Descriptiva

Contenido	Estrategias de aprendizaje (Técnicas)	Duración	Materiales y equipo
<b>Activación del grupo</b>	<p>Dinámica, Juego de coordinación y atención Se acomoda el grupo en círculo y se toman de la mano. El coordinador dará las indicaciones, los participantes deben realizarlas de la manera más rápida y correcta posible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer la indicación y decir lo opuesto a la indicación</li> <li>- Decir la indicación y hacer lo opuesto a la indicación.</li> </ul> <p>Dinámica 2, Abanico de cualidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se sienta el grupo en círculo cada uno escribe su nombre en una tarjeta y lo pasa al de la</li> </ul>	30 min	<p>Cojines para sentarse Lápices Tarjetas</p>

	izquierda, este deberá escribir una cualidad del compañero, luego lo pasa al de la izquierda. Así hasta que cada uno tenga su nombre de vuelta.		
<b>Toma de contacto</b>	Repaso de los contenidos anteriores: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petición VS exigencia</li> <li>- Tipos de peticiones</li> <li>- Cómo es una petición</li> <li>- Qué hacer si el otro no me escucha</li> </ul>	10 min	Presentación pp
<b>Exploración de una situación laboral</b>	Se invita al grupo a compartir una situación laboral en la que deseen hacer una petición. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar la situación sin juicio</li> <li>- Identificar sentimientos</li> <li>- Identificar la necesidad/des</li> <li>- Identificar la petición a hacer</li> </ul> Según el tiempo disponible, podrán participar más o menos participantes.	30 min	
<b>Trabajo en bitácora</b>	Escribir en la bitácora lo que consideran más valioso para cada uno.	10 min	
<b>Cierre</b>	Compartir cómo se siente el grupo al terminar la sesión.	20 min	
<b>Tiempo total de la sesión</b>		1:40 min	

<b>Indicadores y Evidencias del aprendizaje</b>	Bitácoras de participantes, bitácora del facilitador
---	--

## Presentación visual

28 de febrero de 2020

# Hacer peticiones en el ámbito laboral

Para crecer desde dentro hacia afuera

Sesión 11

Lina Maday Aranda E

## Repaso

● Peticiones:

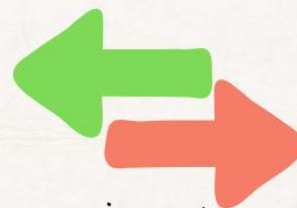
- Reflejo
- Conexión
- Acción

1. Se dirige a una persona en concreto
2. Se refiere al momento actual
3. Es concreta, clara y específica
4. Se hace con un lenguaje positivo
5. Es factible y realista
6. Da libertad, abiertos al NO.

## CIRCULO DE ESCUCHA ACTIVA

Comparte en el grupo una situación laboral en la que desees hacer una petición.

\_\_\_\_\_



¿Qué consideras  
más valioso  
para ti?

Escribe en tu

**Bitácora**





## *Bitácoras*

Es muy importante en un proceso grupal llevar una bitácora, pues esta herramienta permite tener un registro de los aprendizajes y reflexiones personales. Para este taller opté por invitar a los participantes a llevar una bitácora, de igual forma como facilitadora de desarrollo humano fui sistematizando lo que observaba en los participantes, así como los aprendizajes en mi proceso personal y profesional. Como ejemplo de este proceso se comparten a continuación tres sesiones:



*Para crecer desde dentro hacia afuera*

### *Sesión: 4 de octubre de 2019*

#### **Habilidades sociales y la mirada humanista del desarrollo humano**

Hoy inició mi intervención, al principio estaba muy nerviosa, eran unos nervios raros, porque internamente experimentaba mucha confianza. Me había preparado lo más que pude. Ya no realicé una invitación personalizada, porque no venía mucho al caso, realicé unas calcomanías con el nombre del taller y con los nombres de los participantes.

Acomodé el espacio, puse dos mesas, unas con macetas y las calcomanías y colores.

En la otra mesa las libretas de colores, para que ellos elaboren sus bitácoras.

Las libretas a mi gusto eran muy bonitas, los colores llamaban la atención.



### Observaciones de mí proceso

Aunque estuve muy nerviosa, eso no me evitó ser honesta con ellos, creo que, justo al ponerme en un lugar del círculo como una más del grupo, ayudó a sentirme mejor.

Hice algunos cambios en el orden de las actividades, creí que sería mejor hacer el contrato social o encuadre con ellos al final de la sesión, después de escuchar el tema de habilidades y la mirada humanista, para esto me ayudé de los videos y de la presentación.

Al cierre de la sesión les dije que había iniciado muy nerviosa y que deseaba que ellos lo disfrutaran tan intensamente como yo, eso para demostrar aún más mi entusiasmo.

También durante el encuadre y contrato, hablé de lo importante que ellos son para mí en este momento de mi vida, y que los elegí a ellos, porque me identifico mucho (con ellos) pues, también vengo de un contexto social limitado; y creo y confío firmemente y plenamente en que podemos mejorarnos y superarnos como personas.

### Observaciones del grupo

Los sentí divertidos, atentos, sensibles, disfrutando, también pensativos o introspectivos.

Participaron al 100 en lo que les iba proponiendo.

En la dinámica de presentación, una compañera, se puso muy sensible al contactar con la enfermedad de su mamá y soltó el llanto, el grupo hizo un silencio total, ella se disculpaba, yo me acerqué a su lugar, le tomé el hombro, puse mi mano en su espalda, con el cuidado de no ser invasiva, aunque ahora en retrospectiva, quizá pienso que lo

fue, no sé, quizá deba preguntarle. Le pregunté si necesitaba algo, le pedí que hiciera lo que necesitara, ella salió del grupo y después de unos minutos volvió.

Pregunté al grupo quien sabia de la situación de la compañera y varios levantaron la mano, yo no dije más.

Cuando hicimos el contrato social, fueron en la mayoría o en su mayoría, peticiones de seriedad, sinceridad, respeto, ellos me pidieron paciencia, yo enfatice la confidencialidad y les pedí participación y disposición, les dije que es un espacio para ellos, que lo aprovechen.

### Cierre

Cerramos con una ronda de palabras, les invité a ir más allá del solo "bien", sus palabras fueron: Curioso, contenta, tranquila, en paz, comprometida, con ganas de aprender, sensible, agradecido.

## *Sesión: 25 de octubre 2019*

### **Autoexpresión en situaciones sociales y empatía**

Termino la sesión con sensación de agotamiento y a la vez contenta, este cansancio, viene justo en este momento de detenerme a escribir la bitácora, que es unos momentos antes de iniciar clases en la maestría y con poco tiempo de haber terminado la sesión, paso de una actividad física, a sentarme a escribir y me siento sinceramente agotada.

### **Observaciones de mí proceso**

<p>Acabé la sesión con un dejo de, como que algo faltó, mmm, no sé bien, estoy revisando y creo que tengo esta experiencia porque al final en el cierre no todos participaron, hubo como 3 personas que no comentaron nada, bueno quizá exagero, al pensar que algo pudo no haberles gustado, y que no lo dijeron (puede ser real).</p>	<p>¿Todo les tendría que gustar? ¿Todo lo tienen que disfrutar?</p> <p>Pienso en la sesión 1, y percibo que la actividad de las imágenes ayudó mucho a la conexión del grupo y en general esta fue la experiencia de la mayoría.</p>
---	--

## Observaciones del grupo

Este día el trabajo fue un poquito teórico para abordar los contenidos y les pedía que hicieran en varios momentos un registro en su bitácora, observo que a algunos les cuesta escribir, por eso, les llevo colores para que puedan colorear y dibujar, un par de ellos que se atrevieron a eso, a explorar no sólo escribir en su bitácora, de hecho, al iniciar las actividades hicimos un repaso de acuerdos de la sesión pasada.

- ✓ El nombre del taller “Habilidades sociales”
- ✓ Los acuerdos para las sesiones
  - Todos
    - Puntualidad
    - Confidencialidad
    - Disposición
  - Yo
    - Paciencia
    - Explicación
    - Despacio
    - Repetir
- ✓ El uso confidencial de la bitácora

Después de este repaso hicimos una activación, con dos piezas musicales, nos movimos por el espacio, nos saludamos y entramos poco a poco en tema de comunicación no verbal con el otro y del disfrute del movimiento. Seguí con la explicación del contenido sobre la habilidad=AUTOEXPRESIÓN en SITUACIONES SOCIALES, con ayuda de mi -presentación power point y con ejercicios de memoria o de recordar experiencias, videos y el uso de la bitácora.

Luego avancé al tema = EMPATIA, arranqué con un ejercicio al que llamé espejos, es por parejas, un integrante A y un integrante B, uno de ellos es espejo del otro y durante tres minutos observaron y repitieron los movimientos de su compañero.

Notas= Las parejas no se formaron tan espontáneamente, hubo necesidad de dirigir un poco el asunto, como que se acomodaban y como que no.

OBSERVÉ= que se divirtieron, que están (estuvieron) atentos entre sí y probaron diferentes espacios de la sala.

El objetivo era que cada uno probara experimentarse en las posibilidades del otro, y creo que, si se logró en cierta medida, quizá no al 100%.

Después en parejas compartieron como les fue en la actividad y reportaron en su Bitácora.

Antes del cierre compartí un video muy cortito sobre la empatía ≠ simpatía y resultó ser de mucha utilidad para el grupo, porque a la hora del cierre fue de lo primero en salir como un aprendizaje o como algo interesante.

Para preparar el cierre les pedí un breve

ejercicio NER

Nuevo – Descubrimiento – Aprendizaje

Énfasis – Importante más

Relación – cómo se relaciona esto con algo de mi vida.

Me pareció que, aunque para algunos resultó complejo, para otros fue muy útil

### Cierre

En el cierre comentaron que el tema de empatía les pareció una novedad, lo reportaron como algo nuevo, y también comentaron que disfrutaron el estar en la sesión, terminaron en sus palabras.

- Relajado
- Tranquilo
- Contento

Y yo... bien, con las prisas de este momento, a pesar de ello me doy cuenta que, tengo el gran reto de acompañarlos y facilitarles el tema de habilidades sociales, desde el desarrollo humano.

¿Realmente lo lograré?

### *Sesión: 15 de noviembre de 2019 y 16 de noviembre de 2019*

#### **Hacer peticiones y congruencia**

Ayer 15 fue la 3era sesión con el grupo, como lo preparé y como anticipadamente lo sabía (que estaban muy cansados) propuse actividades tranquilas.

La activación estuvo bien, la canción – baile del chipi-chipi sirvió para movernos un poco, aunque no fue lo máximo, después Simón Pide, vi que disfrutaron y además compitieron con ahincó, realmente cada

equipo buscaba ganar, no puedo decir que era desleal o deshonesto la competencia, sin embargo, observé detalles de comunicación violenta, acusación entre ellos, reclamo.

Seguido de la actividad de la telaraña para tomar contacto con las sesiones anteriores. Les invite a auto observarse, en sus pensamientos, su postura física, sus actitudes y acciones. Hay un participante que observo es muy juguetón, a veces entre sus juegos o bromas saca comentarios un tanto hirientes o poco amables hacia sus compañeros, todo forma parte de una especie de broma, me parece que sus compañeros están acostumbrados a eso o no lo toman a mal (a simple vista), he llegado a pensar que este chico, lo hace de nervios o simplemente es su forma de ser y no hay ninguna mala intención en sus actos. Admito que es un distractor y a veces he compartido al grupo en general que suele pasar que nos de risa por nervios o por evadir algún sentimiento o inquietud que esté surgiendo en el momento, como si fuera una máscara (la risa o juego) para tapar lo que hay en el fondo.

### Observaciones del proceso grupal

En esta dinámica de la telaraña, expresaron que les agrada, se la pasan bien en nuestro espacio, lo consideran como un tiempo para conocerse entre ellos y compartir diferente de la vida cotidiana. 3 personas hablaron de los contenidos de empatía ≠ simpatía como algo valioso para su vida y como un aprendizaje. Hasta aquí todo estaba muy bien. Yo agradecí su presencia y comentarios.

En seguida les proyecté una imagen con pautas para ayudarnos a promover una actitud empática, porque haríamos un ejercicio de conversación en donde pondríamos en práctica la empatía.

Para esta información, retomé contenidos de las materias de comunicación y de ECP. Después se dividieron por parejas y realizamos el juego de las frases incompletas, algunas eran realmente preguntas, inmediatamente observé que se dispusieron mucho, que les estaba gustando y parecía que cada uno en su turno hablaban con gusto. Tuve que pausar en un momento para recordarles las pautas para la empatía.

Cuando era momento de acabar, me pidieron más tiempo, ¡¡¡querían acabar todas las frases!!! Es más, me las pidieron, algunos al parecer se habían identificado mucho con alguna de ellas, o les había removido algún sentimiento, fue aquí donde me di cuenta de

que parte del objetivo si se estaba cumpliendo.

Al terminar la actividad nos pusimos en círculo y tomé un par de participaciones respecto al ejercicio, estaban deseosos de participar, y rescataron el interés en los temas de las frases o preguntas, el disfrute de hablar de algo diferente y conocer a sus colegas en forma distinta. El ambiente y ánimo, estaba bien o muy bien. Se notaba menos tenso el grupo, en relación con el inicio (comentarios de cansancio). La actividad que siguió, la presenté como una oportunidad para expresarse delante de todos, tomando un tema de importancia. Les proyecté la imagen con la propuesta de temas.

1. Incidencias de la semana que terminaba.
2. Material de trabajo (mechudos, cubetas...)
3. Otro tema (en común)
4. Abierto (cada uno a su gusto)

Por mis observaciones y mi relación con ellos en sus actividades de esta semana específicamente sé, y sabía que las propuestas 1 y 2 serían de total importancia para ellos y así fue.

Algunos optaron por la opción 1 y otros por la 2 y yo acepté hablar de ello. Durante los 40 o 50 del ejercicio, una persona eligió hablar de algo distinto, aunque muy relacionado con ambos temas, o relacionado con la dinámica del grupo.

Antes de empezar expliqué que objetivo tenía el ejercicio. Expresión de sentimientos, ideas, puntos de vista, en un espacio cuidado, en donde practicaríamos un poco la empatía. Ellos aceptaron.

Durante la dinámica tuve que intervenir en 3 ocasiones para recordar las pautas o tips para ser empáticos, porque al grupo le estaba costando trabajo, escuchar activamente a sus compañeros.

Varios de ellos participaron, hubo expresión de enojo, inconformidad, cansancio, hartazgo, pesimismo, peticiones, reclamos.

### Observaciones de mi proceso

Yo me estaba experimentando nerviosa, inquieta, con temor de no poder contenerlos, al final creo que lo logré.

Hubo un momento en donde les pedí hacer una pausa, para respirar y seguir, fue después de que una participante hablo muy conmocionada, habló sobre su enojo ante la falta de compañerismo. Por sus palabras se refería a alguien del equipo, que no está participando en la formación de habilidades, es decir a alguien que no estaba y no ha estado en el grupo, pero no estoy tan segura de que mi perspectiva sea la correcta.

Todavía no terminaba de hablar ella, cuando ya había manitas levantadas pidiendo participar, lo cual me revela que no tienen dificultad para hablar, realmente estaban deseosos de desahogarse, de sacar desde el interior, aunque a lo mejor, no con las mejores formas.

Claramente algunos manifiestan un desánimo y poca confianza en ellos, porque ya han estado en muchos cursos y parece ser que cuando salen del taller, las cosas afuera no cambian, siguen igual y lo aceptan con resignación, otra compañera dijo. “solo quiero que no me contagien” ... “yo soy yo... y los demás no importan...”.

Esta expresión realmente removió mucho, me costó trabajo digerirla y obviamente no tengo la respuesta, la solución a sus preguntas, peticiones o inquietudes.

Cuando terminó, le pedí al grupo que la mirara y que ella mirara a sus compañeros, en silencio, les dije que miraran a una persona, a alguien compartiendo un dolor, un malestar, que seguramente el resto de los participantes han sentido en alguna medida un disgusto parecido, el enojo de alguna manera, y desde ahí la podían entender. A ella le dije que mirara que sus compañeros estaban ahí recibéndola, sin reclamo ni culpas, y que probablemente también en alguna medida se han sentido como ella. Que no tenía que disculparse por sus emociones, ni por su expresión.

Otra cosa que favorecí, invité y sugerí fue que hablaran en 1era persona, en mi experiencia creo que para ellos es una manera nueva de expresión. La expresión “me siento no respetada”, se oyó en un silencio total y en un ambiente de aceptación, o medianamente aceptación.

Yo les agradecí.

Terminé muy cansada... creo que ellos o algunos de ellos también. Me quedé pensando ¿Dónde radica el verdadero problema?



¿Qué se necesita para impulsar el cambio en una persona?, ¿Cómo lograrlo cuando se pierde la fe en el otro?, ¿Hacia dónde puedo avanzar en la propuesta del taller?, ¿Qué cambios o complementos debo de hacer?

¡¡¡Me siento con un gran compromiso!!!

Al acabar la sesión las palabras con que quedaban fueron:

- Reflexiva
- Pensando mucho
- Tranquila
- Contenta

Con compromiso

-

## *Conclusiones*

Al final del andar del camino que hicimos, considero oportuno decir, que queda mucho camino por recorrer, que lo que conocimos o aprendimos juntos, abre las puertas a nuevos horizontes. El taller no terminó en las circunstancias que yo hubiera deseado y creo que para muchos de mis compañeros tampoco fue así. Tenía expectativas de más actividades, una genuina curiosidad sobre lo que podríamos lograr juntos, una convicción muy clara, sobre que las personas somos capaces de lograr muchas cosas buenas para nosotros y para los demás. El distanciamiento en la contingencia limitó nuestras sesiones y el avance en los contenidos fue regular. Ahora que miro hacia atrás y observo la serie de cambios que ocurrieron durante el desarrollo de todo este proceso, puedo percatarme que, experimento una pequeña inquietud sobre el modo en cómo fui adaptando el plan de trabajo, posiblemente en muchos aspectos de mi facilitación pude haber sido mejor, probablemente hubo situaciones que no manejé como mis compañeros esperaban o creían de se debía o como yo misma esperaba y como experiencia de trabajo grupal, me permite muchas posibilidades para seguir aprendiendo ya sea con ellos o en otros grupos.

Me siento agradecida por los logros del taller que, pese a las complejidades se suscitaron. Reflexiono en ello y creo que cada uno aportó lo mejor que tuvo en ese momento para ser y para estar. Seguramente en otras circunstancias seríamos diferentes y actuaríamos diferente. Al final además de agradecer, quiero reconocer que la participación de cada uno de mis compañeros del grupo fue sustancial para lograr los resultados de este taller.

## Referencias

- Barceló, T. (2012). *Las actitudes rogerianas en la entrevista de relación de ayuda*. Revista Miscelánea Comillas. <https://revistas.comillas.edu/index.php/miscelaneacomillas/article/view/722>
- Blanco, M. *Los 4 tipos de habilidades sociales básicas* (niños y adultos). <https://www.lifeder.com/habilidades-sociales/>
- Brow, B. (2011). TED. *El poder de la vulnerabilidad*. <https://www.youtube.com/watch?v=iCvmsMzIF7o>
- Brow, B. (2013) *RSA Horts. Brené Brown sobre la empatía*. [https://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw&feature=emb_logo)
- De la Torre, P. (2018). *Aprendemos juntos. Cómo usar la comunicación no violenta en tu vida*. <https://www.youtube.com/watch?v=ZjSuHfHF7F4>
- Geller S y Greenberg L. (2002). *Presencia terapéutica*. [https://www.researchgate.net/publication/233295747\\_Therapeutic\\_Presence\\_Therapists'\\_experience\\_of\\_presence\\_in\\_the\\_psychotherapy\\_encounter\\_Therapeutische\\_Prasenz\\_Erfahrungen\\_von\\_Therapeuten\\_mit\\_Prasenz\\_in\\_der\\_psychotherapeutischen\\_Begegnung\\_La\\_Presenci](https://www.researchgate.net/publication/233295747_Therapeutic_Presence_Therapists'_experience_of_presence_in_the_psychotherapy_encounter_Therapeutische_Prasenz_Erfahrungen_von_Therapeuten_mit_Prasenz_in_der_psychotherapeutischen_Begegnung_La_Presenci)
- Guerri, M. (2018). *Aprendiendo habilidades sociales para prevenir la violencia*. <https://www.psicoactiva.com/blog/aprendiendo-habilidades-sociales-para-prevenir-la-violencia/>
- Molas, X. (2019). *Peticiones cómo saber hacerlas y rehusarlas*. <https://www.psicoactiva.com/blog/peticiones-como-hacerlas-o-rehusarlas/>
- Sánchez, G. (2018). Gemma Sánchez. <https://gemmasanchez.com/>
- Pena, F. (2019). Centro de Psicología Calma el Mar. *Cómo mejorar mis habilidades sociales*. <https://www.youtube.com/watch?v=Zzuj3exiFGY&t=48s>
- Walden, M. *Comunicación no violenta: un Lenguaje de vida*. [http://www.ifp.pgjdf.gob.mx/pdf/2017/fundacion\\_guia\\_completa.pdf](http://www.ifp.pgjdf.gob.mx/pdf/2017/fundacion_guia_completa.pdf)