

# Between the shadows

Núñez Carbajal, Verónica Estefania

2022-05

---

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/5298>

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

# Between the shadows

Verónica Estefanía Núñez  
Carbajal  
Universidad Iberoamericana  
Puebla.

Sergio García Arana  
Universidad Iberoamericana  
Puebla.

María Micaela del Pilar Torres  
Gil  
Universidad Iberoamericana  
Puebla.

Arturo García Muñoz  
Universidad Iberoamericana  
Puebla.

Blvd. del Niño Poblano No.  
2901 Colonia Reserva Territorial  
Atlixcáyotl, San Andrés Cholula,  
Puebla.

[veronica.nunez.carbajal@gmail.com](mailto:veronica.nunez.carbajal@gmail.com)

Blvd. del Niño Poblano No.  
2901 Colonia Reserva Territorial  
Atlixcáyotl, San Andrés  
Cholula, Puebla

[sergiogararana@gmail.com](mailto:sergiogararana@gmail.com)

Blvd. del Niño Poblano No.  
2901 Colonia Reserva Territorial  
Atlixcáyotl, San Andrés Cholula,  
Puebla.

[kirara550@gmail.com](mailto:kirara550@gmail.com)

Blvd. del Niño Poblano No.  
2901 Colonia Reserva Territorial  
Atlixcáyotl, San Andrés Cholula,  
Puebla.

[arturrargarcia@gmail.com](mailto:arturrargarcia@gmail.com)

## RESUMEN

Between the Shadows es un prototipo de alta fidelidad de una novela visual interactiva desarrollada por el equipo SEVEMI. El objetivo de este fue atender la problemática de la falta de comunicación asertiva de emociones y sentimientos displacenteros en adolescentes de 14 a 17 años con los adultos en su contexto. Para llegar a esta propuesta se realizó una extensa investigación tomando como base la metodología “Design Thinking” o “Human-Centered Design”, la cuál toma como centro al usuario y sus necesidades para poder crear una solución que atienda la problemática observada. Esta investigación requirió de la capacidad de creatividad e innovar de sus integrantes, al igual que llevar a cabo diferentes métodos de acercamiento con expertas en psicología y con los mismos usuarios para poder empatizar con ellos, definir el problema en base a los hallazgos realizados y pasar a un proceso de ideación, prototipado y testeo que diera como resultado una propuesta de solución a los individuos en la etapa de la adolescencia media.

## Keywords

Comunicación asertiva; Adolescentes; Emociones; Sentimientos; Adultos; Técnicas de comunicación asertiva.

## 1. INTRODUCCIÓN

La adolescencia es un proceso de transición en la vida del ser humano donde a pesar de que se esté dando el paso a otra etapa la persona realmente no encuentra su lugar dentro de su entorno debido a que ha dejado la niñez atrás y aún no enfrenta los cambios psicológicos y sociales que significan ser un adulto, además de las responsabilidades y tareas de esta etapa de desarrollo posterior. Es importante que el desarrollo de esta etapa sea favorable para que los adolescentes logren autonomía psicológica, capacidad para regular sus emociones y la habilidad de relacionarse afectivamente con otros.

La tarea principal de esta etapa es la “búsqueda de identidad”. La identidad personal engloba la identidad sexual que es la aceptación del propio cuerpo, la identidad vocacional que es el conocimiento objetivo y la ideología personal que es la aceptación de la personalidad. Además existen otras tareas que tienen que realizar los adolescentes como la búsqueda de autonomía, establecer relaciones emocionales con personas de su edad y el desarrollo de competencia emocional y social (Gaete, 2015).

Esta búsqueda del adolescente está llena de experiencias placenteras y displacenteras además que ya que están descubriéndose a sí mismos tienden a desarrollar distintas

conductas y actitudes que pueden significar un comportamiento que se percibe desafiante ante las personas en su contexto. Si no existe un espacio abierto donde pueda entablarse un proceso de comunicación efectiva entre los tutores, padres o figuras adultas y el adolescente, se puede deteriorar la relación hasta tal punto donde no exista siquiera una comunicación como tal, según la psicoterapeuta Gabriela Martínez (2022). Esto, además de afectar a ambas partes, puede llevar al adolescente a que desarrolle conductas de riesgo y que al concluir la etapa de desarrollo, el proceso no haya sido favorable.

Esta investigación se concentró en los usuarios dentro de la adolescencia media, que se encuentran en el rango de edad de 14-17 años de edad, debido a que es la época en la que más se desarrollan trastornos mentales, más específicamente, a los 14 años según el estudio Age at onset of mental disorders worldwide: large-scale meta-analysis of 192 epidemiological studies (Solmi, M., Radua, J., Olivola, M. et al., 2021) por lo que resulta importante centrarse en esta etapa de la adolescencia pues es la más vulnerable a desarrollar enfermedades mentales.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Como se ha mencionado, la adolescencia es esta etapa intermedia entre la niñez y la adultez, en donde se presenta esta búsqueda de identidad y autonomía. En esta etapa, los adolescentes se encuentran tratando de encontrarse y descubrirse, por lo tanto, en el proceso es difícil para ellos adaptarse al igual que a las personas de su entorno. Esta adaptación es constantemente conflictiva, sobre todo en las relaciones que los adolescentes puedan tener con adultos debido a que en el intercambio de ideas las partes ven a la otra como un contrario por la falta de habilidad comunicativa. Esta falta de conocimiento y habilidad es más explícita cuando el adolescente intenta o quiere expresar sus emociones y sentimientos displacenteros ya que esto suele terminar en peleas o una invalidación de los mismos.

Esta invalidación y falta de comunicación es peligrosa debido a los trastornos mentales que se pueden llegar a desarrollar en esta etapa. Estos pueden ser por los estresores de su entorno, sin embargo, cualquier conducta que pueda salir de lo común se le adjudica a la propia adolescencia y se tiene la percepción de que estas conductas se irán una vez que el individuo llegue a la madurez. Aún así, los trastornos que podrían desarrollar están relacionados con la ansiedad/miedo, trastornos obsesivos-compulsivos, trastornos alimenticios, condiciones

específicamente relacionadas con el estrés, entre otros (Solmi, M., Radua, J., Olivola, M. et al., 2021).

Para evitar el desarrollo al igual que pueda haber tratamiento de estos trastornos es elemental que el adolescente pueda ser capaz de tener un espacio además de la habilidad de poder comunicar sus sentimientos y emociones ya sean placenteros o displacenteros. Es por ello que hay una necesidad de aprendizaje sobre comunicación asertiva para la expresión de las emociones displacenteras en los adolescentes medios hacia los adultos de su contexto.

### 3. MARCO TEÓRICO.

Antes de iniciar con acercamientos tanto a expertos como a el usuario al que se dirige el proyecto, se comenzó con la investigación secundaria, con el objetivo de definir qué es la adolescencia al igual de lo que es la comunicación asertiva tomando en cuenta otras formas de comunicación. De igual manera, se aprovechará esta sección para definir lo que es una narrativa interactiva, debido a que este concepto será utilizado para la propuesta de diseño generada durante todo el proyecto.

#### 3.1 ADOLESCENCIA

Existen diferentes consensos acerca de las edades que conforman el comienzo y el fin de esta etapa de desarrollo. Según la OMS, la adolescencia comprende la edad de los 10 a los 19 años. Sin embargo, la adolescencia constituye un proceso altamente variable en donde influye el desarrollo biológico, psicológico y social de las diferentes personas, diferencias de edad en cuanto inicia y acaba la adolescencia, variaciones individuales en cuanto a la progresión de esta etapa, y diferencias derivadas de factores como el sexo, etnia y ambiente. (Gaete, 2015).

Como se ha mencionado anteriormente, esta etapa de desarrollo se encuentra entre la niñez y la adultez. Según Erik Erickson, la principal tarea de esta etapa es la “búsqueda de la identidad”, englobando no sólo la identidad sexual, vocacional y personal, también la búsqueda de autonomía del adolescente, establecer relaciones con sus iguales y el desarrollo de competencias emocionales y sociales. Es importante considerar que estos objetivos son generalizados, ya que existen tres fases de la adolescencia que dependen de la edad y el proceso que lleve el sujeto (Gaete, 2015). A continuación se describirán estas fases abarcando únicamente el ámbito psicológico y social, debido a que son estos los que fueron de interés dentro del proyecto y la investigación:

##### 3.1.1 Adolescencia Temprana

Esta fase abarca de los 10 a los 14 años, y es en este rango de edad en la que se presentan actitudes de egocentrismo, el adolescente le da demasiada importancia a lo que dicen los demás, descontrol de los estados emocionales, magnificación de la situación personal, falta de autocontrol y la necesidad de gratificación inmediata y privacidad. Por otro lado, el sujeto también buscará en el ámbito social la movilización fuera de la familia, comienza el deseo de la independencia, presentan resistencia de las autoridades o límites y la necesidad de formar amistades con quienes divertirse y compartir secretos.

##### 3.1.2 Adolescencia Media

Abarcando de los 14 a los 17 años, es en esta etapa donde se presentan conductas psicológicas como el distanciamiento de la familia, su autoimagen depende de la opinión de terceros, se

presenta un aumento del rango de apertura de las emociones y se presenta una mayor capacidad para examinar los sentimientos de los demás. El egocentrismo en el adolescente disminuye gradualmente, se presenta un sentimiento de invulnerabilidad y una búsqueda de sensaciones y recompensas inmediatas. En esta fase los grupos de iguales son más influyentes y hay un menor interés de pasar tiempo en familia.

##### 3.1.3 Adolescencia Tardía

En esta última etapa, los adolescentes experimentan mayor tranquilidad y aumento de la integración de la personalidad. La identidad es más firme en diversos aspectos, con intereses más estables en planes a futuro, existe mayor conciencia de los límites y control de sus impulsos. En el ámbito social hay una disminución de la influencia de los grupos de iguales y hay un acercamiento a la familia. Si todo el proceso fue “suficiente” el sujeto habrá creado un grado suficiente de autonomía y se encontrará más cómodo con su identidad.

Según el artículo *Age at onset of mental disorders worldwide: large-scale meta-analysis of 192 epidemiological studies* de la revista *Molecular Psychiatry* es en la edad de 14 años en la que más se desarrollan trastornos mentales. Esto es un campo de oportunidad para el proyecto, por lo que se decidió centrarse en adolescentes del rango de 14 a 17 años como usuarios meta.

#### 3.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA

Como se menciona en el planteamiento del problema, y considerando los diferentes cambios psicológicos vistos en las diferentes fases de la adolescencia, la comunicación asertiva de las emociones displacenteras se vuelve el eje central de la investigación.

El concepto de comunicación consiste en la “interacción o “transacción de símbolos o claves que utilizan las personas para dar y recibir un significado (Naranjo, 2005). Esto no se limita únicamente a transmitir información, sino que incluye la expresión de ideas, opiniones, sentimientos y emociones, tanto del lado del emisor, como del receptor. Para que la comunicación sea efectiva, se tiene que dar un intercambio mutuo (José Gómez, 2016).

Conociendo esto, la comunicación asertiva es entonces, según el enfoque humanista, la capacidad de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores. Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., & Rodríguez Trujillo, E, 2009)

Entonces en esta investigación se definirá la comunicación asertiva como: Proceso de intercambio en el que existe la expresión de ideas, opiniones, sentimientos y emociones con la habilidad de que estos puedan ser transmitidos de una forma honesta, oportuna, profundamente respetuosa teniendo en cuenta el derecho de uno mismo de expresar sus propios pensamientos en tanto se respeten los derechos y la dignidad de los demás sin producir ansiedad ni recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores permitiendo la maximización del valor del reforzamiento en la interacción social.

Por otro lado, también fue necesario definir conductas que impiden la comunicación asertiva. Por una parte, una conducta de agresividad o intimidación al expresar pensamientos, sentimientos y opiniones transgrede los derechos del otro e impide una comunicación asertiva. Igualmente, otra forma adecuada de comunicación es una conducta pasiva, en donde se transgreden los derechos propios por debajo de los derechos del otro al no ser

capaz de manifestar en forma abierta los pensamientos, sentimientos y opiniones y tomar una postura de autoderrota.

### **3.3 EMOCIONES Y SENTIMIENTOS**

Considerando lo que es la forma adecuada de comunicación, tomando en cuenta las características necesarias para realizarlo de manera asertiva. De igual manera, fue necesario definir el concepto de emociones y sentimientos ya que son estos lo que buscan expresar los adolescentes, así no estén usando las palabras literales y se manifiestan a través de situaciones. Es común que estos dos conceptos sean confundidos y es necesario reconocer la diferencia entre estas dos palabras.

Las emociones se pueden definir como "Una experiencia afectiva en cierta medida agradable o desagradable, que supone una cualidad fenomenológica característica y que compromete tres sistemas de respuesta: cognitivo-subjetivo, conductual-expresivo y fisiológico-adaptativo." (Chóliz, 2005).

Por otro lado los sentimientos los definiremos como "una de las cuatro funciones adaptativas y evaluadoras de la conciencia, es una función racional - aunque no lógica - y de cualidad personal y subjetiva. Conduce a evaluar la cualidad y el valor específico de los objetos." (Jung, 1969).

Las emociones entonces serán consideradas como cambios corporales y en el cerebro por estímulos externos o internos, mientras los sentimientos son identificados como la percepción de manera consciente de estos mismos cambios corporales.

### **3.4 ESTRESORES DE LOS ADOLESCENTES**

Pero para poder cómo se comunican especialmente los usuarios meta, es necesario también conocer acerca de los factores del contexto promedio del adolescente y los cuales afectan su vida. Específicamente se investigó sobre los estresores fundamentales que les generan emociones displacenteras.

#### **3.4.1 Contexto Familiar**

El apoyo familiar es importante para la superación de momentos estresantes, la constante comunicación entre miembros puede ser un gran apoyo ante el problema. Las situaciones dentro de la familia como desacuerdo con los padres, falta de confianza e incluso violencia, puede causar conductas problemáticas de regulación fisiológica y fuente de sensibilidad al conflicto. (Lima Ramos, 2021)

#### **3.4.2 Contexto Académico**

Las situaciones tales como dificultades para realizar la tareas y comprender los temas, los exámenes, altas expectativas académicas, sobrecarga de tareas, calificaciones bajas, mantener el ritmo de la clase, la competencia con iguales, estar en grupos de trabajo donde no se encuentren con amigos y la asistencia obligatoria a clases; generan cierta cantidad de estrés y afectar la satisfacción en la vida. (Lima Ramos, 2021)

#### **3.4.3 Relación entre iguales/Relaciones románticas**

Como fue mencionado anteriormente, la relación entre iguales es uno de los contextos que más influyen al adolescente debido a la preocupación por la aceptación de compañeros y amigos. De igual manera lo es el interés romántico. Que no se puedan desarrollar adecuadamente amistades o relaciones románticas causa sensación de soledad e insatisfacción personal. En el caso de las relaciones

románticas, si se desarrolla un ambiente romántico e intimidad puede favorecer mucho a la reducción del estrés.

#### **3.4.4 Imagen Corporal**

Durante estas edades es cuando la autoimagen se ve más afectada pues existe más preocupación al estar ante la constante evaluación de otros, sobre todo de iguales. (Lima Ramos, 2021). El adolescente también está expuesto a la sobreinformación de muchos estereotipos de belleza inalcanzables e insanos, generando odio hacia su autoimagen, con consecuencias como la angustia psicológica.

#### **3.4.5 Expectativas del Futuro**

Es durante esta etapa que se empieza la planeación de la vida adulta por lo que pensar en el futuro está muy presente en el adolescente. Sin embargo, a pesar de ser un hábito positivo, este puede ser un generador de estrés. Algunos ejemplos relacionados con esto son decisiones sobre el futuro laboral o académico, dudas acerca del futuro, elección sobre ámbitos de estudios, etc. (Lima Ramos, 2021)

#### **3.4.6 Presiones económicas**

El estrés económico es un factor que puede afectar a muchos más ámbitos de su vida como el académico o social y causar problemas en su vida adulta. Estudios muestran que los problemas económicos se asocian al consumo de alcohol a tempranas edades y esto se puede extender a la adultez. (Lima Ramos, 2021). Existe el prejuicio de que el adolescente no tiene la edad suficiente para comprender estos temas, por lo que una forma de prevenir que este sea un tema de estrés es que no se le excluya de esta información ya que también forma parte de su vida.

## **2.1 NARRATIVA INTERACTIVA**

Como parte de la propuesta del proyecto, se plantea la idea de integrar una narrativa interactiva como solución al problema, por lo que es necesario definir el concepto. El término narración se refiere al contenido de un relato, a su estructura y a la misma acción de contarlo, es decir, la narración abarca el contenido y las condiciones en las que se enuncia el relato. (José Luis Orihuela, 1997)

Ahora, la narración interactiva es una propuesta que busca "otorgar al usuario cierto grado de control sobre la historia" manteniendo coherencia en el contenido y la forma de contarlo para darle un sentido. (José Luis Orihuela, 1997)

En la propuesta de la investigación, se propone hacer uso de este concepto, detallando cómo se integran los elementos anteriormente mencionados.

## **4. INVESTIGACIÓN PRIMARIA**

Al haber realizado la investigación secundaria desde las características de nuestros usuarios, al igual que los estresores de su contexto y teniendo una idea más clara de la comunicación asertiva y formas de comunicación inadecuadas; se comenzó con el acercamiento tanto a usuarios como a expertas en el tema para obtener descubrimientos que nos permitieran elaborar una propuesta para atender la problemática.

### **4.1 ACERCAMIENTOS CON EXPERTAS**

Como primeros acercamientos se realizaron entrevistas con expertas en psicoterapia para obtener información sobre los factores que influyen en el bloqueo de comunicación por parte de los adolescentes y entender qué aspectos pueden provocar la falta

de comunicación asertiva o falta de comunicación total de los adolescentes hacia los adultos y viceversa. También se buscó saber si existen diferentes medios mediante los cuales los adolescentes pueden llevar este proceso de comunicación asertiva.

Se entrevistó a la psicoterapeuta Gabriela Martínez Gómez, especialista en desarrollo humano y enfoque centrado en la persona, con especialidad en adolescentes y niños; también se realizó otra entrevista con la psicoterapeuta Yessica García de Chalotzi.

Por parte de Gabriela Martínez, se confirmó el hecho de que es más fácil comunicar emociones negativas y varias experiencias con sus amigos que los adultos en su contexto, especialmente con sus padres. Gabriela explicó la necesidad de la empatía para llevar la comunicación, lo que demostró la necesidad de hacer un verdadero ejercicio para colocarse en el contexto de los usuarios.

La entrevista con Yessica brindó información sobre el contexto previo al conflicto comunicacional entre adolescentes y adultos pues fue explicada la brecha generacional y la falta de educación emocional, lo que genera conflicto entre padres y adolescentes. Por otro lado, se habló de las preocupaciones que rodean a los adolescentes y cómo éstas, a diferencia de lo que se puede pensar, tienen que ver con su futuro y las expectativas que las generaciones adultas tienen de ellos debido a que tienen metas y objetivos de vida distintos.

Estas entrevistas permitieron decidir el tipo de acercamientos que se realizarían con los usuarios además de los aspectos que se tratarían en estos.

## 4.2 ACERCAMIENTOS CON USUARIOS

Los acercamientos con los usuarios comenzaron con entrevistas que tendrían el objetivo de conocer algunas de las conductas más frecuentes en relación a la manera de comunicarse con su círculo social y red de apoyo, comprobando la información obtenida con los acercamientos a expertas. Estas serían realizadas con adolescentes en el rango de 14 a 17 años, quienes estuvieran llevando a cabo sus estudios, y en algunos casos, que transiciona los grados de estudio de secundaria a preparatoria.

Mediante estas entrevistas se comprobó las conductas de los adolescentes con su círculo de amigos para expresar sus emociones y comunicarlas, mientras que con sus padres existe cierta resistencia.

Para poder observar de manera más detallada las situaciones que obstaculizan la comunicación asertiva con sus padres o adultos cercanos, se decidió aplicar diferentes metodologías de investigación, las cuales se explicarán a continuación:

### 4.2.1 Directed Storytelling

El Directed Storytelling es una metodología de la etnografía del diseño empleada para recolectar historias convincentes de los participantes cuando el tiempo u otros factores obstaculizan la observación directa o formas más largas de indagación de investigación. (Martin, B. & Hanington, B., 2012)

En este caso, al no poder observar directamente las situaciones en las que los adolescentes se comunican con los adultos, se le realizaron preguntas a los usuarios para que relataran situaciones en la que tuvieran conversaciones y discusiones con sus padres u otros adultos cercanos. Por otro lado, se aprovechó para saber qué es lo que los adolescentes deseaban compartir con sus padres.

La metodología se realizó a cinco adolescentes de 14 a 17 años que se encuentren cursando la secundaria o preparatoria y se

realizó una reunión virtual dentro de la plataforma Gathering Town. A cada usuario se les brindó un documento en el que pudieran escribir y contar una “anécdota” que hayan vivido basándose en la situación que se les proponía y guiándolos con las preguntas que sugeriría el facilitador. Las situaciones fueron: La última vez que discutieron con un familiar adulto, cuando compartieron con un adulto alguna situación personal y alguna vez que tuvieron un desacuerdo generacional con un adulto.

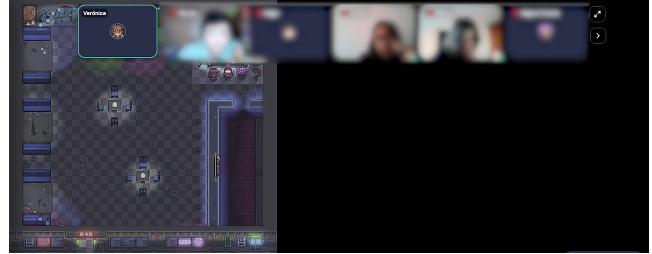


Figura 1. Reunión en Gathering Town con los usuarios

Como resultados de esta metodología se descubrió que existen muchas situaciones en donde las dos partes de la conversación (el adulto y el adolescente) no son capaces de llevar la comunicación asertiva ya que a veces adquieren actitudes hostiles. Además que es muy común que los adolescentes perciban o experimenten cierta falta de empatía cuando hablan con sus familiares.

Se comprobaron diferentes puntos expuestos por las expertas con las que se realizaron los primeros acercamientos, además de observar conductas en las que suelen caer los adolescentes y los adultos, provocando formas inadecuadas de comunicación, siendo posturas pasivas o agresivas como se mencionan en formas de comunicación no asertivas.

### 4.2.2 Collage

Esta metodología es una herramienta del diseño para ayudar a que los usuarios puedan sentirse más cómodos al articular y expresar sus sentimientos, pensamientos y deseos más profundos. Usualmente se realiza con tarjetas, hojas de papel, imágenes, recortes, pegamento, etc.

En esta ocasión, se realizó la actividad de manera virtual y se les brindó a los usuarios un link a un tablero de miro colaborativo donde encontraron un frame individual para cada uno. En cada frame se encontraban las categorías de “Mi familia”, “La escuela”, “Amigos/Compañeros”, “Pareja”, “Expectativas a futuro”, “Mi Imagen”, “Dinero” y “Otros”. Esto se hizo con el fin de abarcar los estresores de los usuarios y conocer las emociones y sentimientos que les provocan.

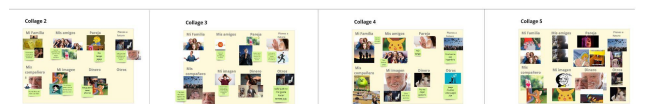


Figura 2. Collages realizados por los usuarios

Los resultados de la actividad mostraban que gran parte de los usuarios describe a su familia como una familia feliz pero que no se exenta de tener momentos displacenteros o de que no exista mucho tiempo de convivencia. Es muy común que los usuarios tengan cierta inseguridad con su imagen, o no se sientan cómodos. Incluso aunque digan que están felices con cómo se ven, pueden llegar a contradecirse con lo que expresan.

Esta metodología permitió conocer sobre frustraciones de los usuarios en diferentes contextos y que tienen relación con la falta

de comunicación asertiva, pero al mismo tiempo que fueron considerados para la propuesta que se brindará en este proyecto.

## 5. DESCUBRIMIENTOS

Los anteriores acercamientos con usuarios, además del apoyo de las expertas entrevistadas, brindaron bastantes observaciones acerca de los dolores, las necesidades y situaciones que afectan al usuario dentro de la problemática. A partir de esta información, se generaron los descubrimientos junto a las implicaciones de los mismos, para poder explorar los campos de oportunidad en donde se podría ofrecer una propuesta como solución al problema. Lo descubrimientos fueron:

Los adolescentes consideran la edad como un factor importante para comunicarse con otros pues esto es determinante para que ellos tengan la comodidad de comunicar o expresar sus emociones, sentimientos y opiniones y que estos no se vean minimizados o juzgados por sus "cortos años de vida" ya que al saber que esto es una posibilidad optan por guardar lo que les sucede.

También que en los espacios físicos y virtuales, los adolescentes buscan la oportunidad de expresarse y sentir apoyo pues consideran que estos espacios les brindan el amor, complicidad y confianza que necesitan para desenvolverse libremente. Sin embargo, este sentido de pertenencia que generan puede llevarles hacia personas y situaciones que les hagan desarrollar conductas peligrosas para no perderlo.

Asimismo, para algunos de los adolescentes se ha vuelto mucho más fácil y accesible comunicarse por medios digitales y virtuales ya que se sienten menos expuestos. Aunque esto les haga sentir que es más fácil comunicarse, es de esta manera que se pierde la comunicación asertiva, ya que no expresan completamente sus emociones y hay una pérdida de contenido.

Igualmente, ya que existe una minimización de la participación del adolescente en el diálogo con los adultos, los adolescentes no se comunican de forma asertiva. Esto resulta en que sus necesidades comunicativas no sean cubiertas y desean que exista empatía por parte de su interlocutor para poder expresarse de mejor manera.

Y por último que, a pesar de tener una imagen problemática o rebelde, los adolescentes en muchas ocasiones solo buscan expresar sus emociones, defender opiniones o compartir situaciones que los aquejan con sus padres o familiares adultos. Sin embargo, estos últimos no siempre adquieren una postura de empatía, por lo que responden de maneras que bloquean la comunicación asertiva, lo que genera fricción con los adolescentes y termina en conflictos que imposibilitan la misma.

Considerando estos descubrimientos fue que se realizaron los siguientes cuestionamientos, los cuales funcionaron como el reto de diseño del proyecto:

¿Cómo podríamos hacer que los adolescentes entiendan la importancia de la comunicación asertiva, pudiendo identificar las características de esta y diferenciarla de la comunicación agresiva y pasiva?

¿Cómo podríamos motivar a los adolescentes a indagar sobre las técnicas asertivas existentes y usarlas con los adultos en su

contexto para encontrar una alternativa para expresar emociones displacenteras sin sentirse invalidados?

Adicionalmente, para poder crear los prototipos que fueron probados en una primera fase de exploración, se redactaron los principios de diseño que serían la base de la propuesta final. Estos principios toman en cuenta la necesidades de diseño que resultaron de nuestros descubrimientos:

- Desmitificar los prejuicios sobre las emociones placenteras y displacenteras así como impulsar la comunicación de las mismas.
- Ayudar a que el usuario sienta que se encuentra en un espacio seguro, neutral e inmersivo.
- Estimular al usuario a priorizar el entendimiento de la necesidad de la comunicación asertiva de las emociones displacenteras.
- Promover la escucha activa para incitar al detenimiento para análisis que resulte en que el usuario comprenda el mensaje y reflexione sobre su respuesta.
- Mostrar al usuario que sus decisiones y opiniones tienen valor dentro del ejercicio de comunicación.
- Muestra al usuario las brechas generacionales existentes, pero sin que se convierta en una barrera comunicacional.
- Y Evitar el uso de prejuicios y estereotipos que se le colocan a los adolescentes en el juego para prevenir que sean interiorizados por los usuarios.

## 6. PROTOTIPOS DE EXPLORACIÓN

Antes de definir una propuesta final, se comenzaron a explorar las posibilidades del producto que buscaría brindar una solución al reto de diseño. Por esta razón, se realizaron dos prototipos de baja fidelidad.

### 6.1 AVENTURA TEXTUAL

Se empezó con un prototipo de baja fidelidad que consistía en una narrativa interactiva presentada mediante una aventura textual ambientada en un contexto ficticio en donde un personaje llamado Isu, un adolescente de 14 años, contacta al usuario por una serie de mensajes para pedirle su ayuda para sobrevivir en su contexto y hacerle compañía.

El objetivo de este prototipo fue conocer si los usuarios están interesados en las historias interactivas como para navegar por la narrativa introduciéndose en el contenido acerca de la comunicación asertiva. Además de contestar con intención y colocar al usuario en un contexto donde sus decisiones no sólo tienen valor, sino que son necesarias para el desarrollo de la historia.

Se llevaron a cabo tres distintas pruebas con usuarios, las cuales fueron vía online y se les entregó el archivo de la aventura textual programado en la plataforma Twine. Cada usuario tendría la oportunidad de probar la narrativa y completarla sólo una vez. Antes de realizar las pruebas, se les entregó a los usuarios una encuesta que debían responder, la cual corroboraba la experiencia de los adolescentes con otras narrativas interactivas o si consideraban el haber aprendido sobre algún tema o problemática de otros medios como películas, videojuegos y libros. Después, se les realizó una encuesta de salida, para poder calificar la experiencia de los adolescentes que probaron la aventura textual y si existió algún proceso de aprendizaje de parte de ellos.



Figura 3. Portada de la aventura textual

Tras realizar pruebas con usuarios, los usuarios inicialmente se mostraron tímidos para expresar sus preferencias dentro del prototipo, pero finalmente disfrutaron de la historia propuesta en el prototipo y disfrutaron del contenido. Los usuarios afirmaron estar abiertos a aprender de lo que las historias pueden ofrecerles. Esta narrativa interactiva les permitió estar inmersos en un contexto distinto en el que pueden sentirse en control y tienen conocimiento que el futuro de la historia depende de ellos.

## 6.2 JUEGO DE MESA

Como segundo prototipo de baja fidelidad en esta fase de exploración, se decidió elaborar un prototipo que consistía en un juego de mesa con base narrativa, empleando las técnicas sistemáticas verbales propuestas por el psicólogo Manuel J. Smith (Rodríguez, A. M., s.f.).

El juego de mesa empleó la misma narrativa que fue utilizada en el primer prototipo, contando una historia en un escenario postapocalíptico en donde el usuario debería usar estrategias para conseguir la mayor cantidad de recursos. Además, se mostrarían situaciones donde sería necesario comunicarse de manera asertiva para resolver conflictos, en este caso, con su “compañero” (personaje que se le asignaría al principio del juego y sería la representación de su padre o el adulto con el que llevaría a cabo el ejercicio de comunicación).

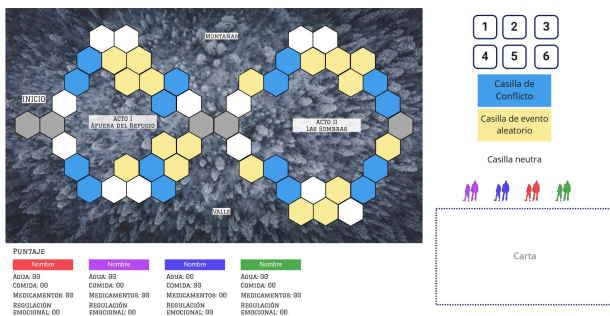


Figura 4. Tablero del juego de mesa.

Para probar este prototipo, se realizó una ronda de juego en la que todos los usuarios debían terminar todo el recorrido dentro del tablero. El juego de mesa fue compartido a través de la plataforma digital de Miro y en la prueba se le realizó una encuesta de entrada y de salida para cada usuario, con la finalidad de conocer su interés en este tipo de mesa, la experiencia que tuvieron probándolo y si se cumplió el objetivo de este prototipo, el cual fue explorar el área de oportunidad que brinda el juego de mesa y comprobar si el aprendizaje mediante el juego lúdico permite a los usuarios aprender sobre técnicas asertivas.

Los resultados mostraron que los usuarios se divirtieron probando el prototipo, sin embargo no tuvieron ningún aprendizaje sobre la

comunicación asertiva, ya que los adolescentes que probaron el juego se concentraron en seguir estrategias para ganar mayor cantidad de recursos, o simplemente buscaban evitar las casillas que les presentaba un conflicto en donde debían realizar el ejercicio de comunicación.

Las pruebas realizadas con estos dos prototipos nos indicaron que la mejor opción para desarrollar más a fondo en la propuesta final se trataba de la narrativa interactiva, ya que esta no sólo le brinda a los usuarios la opción de tomar decisiones que aportan valor al desarrollo de la historia, sino que también permitiría tener mayor control sobre las situaciones y conflictos que se le presentan al adolescente para realizar el ejercicio de comunicación propuesto en el juego de mesa.

## 7. PROPUESTA FINAL

El proceso de prototipado en la fase de exploración permitió la creación de la propuesta final del proyecto. “Between the Shadows” consiste en una novela visual con elementos digitales y elementos análogos que harían una experiencia más inmersiva. En esta novela visual el jugador toma el papel de un adolescente quien, junto a su “compañero y guardián”, deberá sobrevivir en un mundo post apocalíptico invadido por criaturas conocidas como “Sombras”. Los personajes principales no sólo deberán enfrentarse a diferentes amenazas dentro de la historia, sino que también deberán aprender a comunicarse y a sobrellevar las emociones que experimentaron.

La propuesta está dirigida a adolescentes en el rango de 14 a 17 años, quienes podrían tener dificultades para expresar sus emociones displacenteras de manera asertiva y tendría como objetivo mostrar cómo es la comunicación asertiva a través de las técnicas sistemáticas verbales para que puedan hacer conciencia sobre la importancia de esta forma de comunicación mediante las situaciones propuestas en el juego, empatizando con los personajes mediante la historia y los conflictos que presenten mediante su contexto. En esta propuesta se integran elementos como la toma de decisiones que afectan el progreso de la historia, además de tener que resolver puzzles mediante elementos análogos para poder avanzar en el juego. Con el género narrativo de la novela se sugirió abarcar el terror, suspenso y misterio, con el objetivo de generar la sensación de “miedo a lo desconocido”, lo que causa intriga en el jugador y lo obligará a reflexionar constantemente sobre algunos elementos dentro de la trama.

La teoría en la que se sustenta el juego serían las Técnicas asertivas, más específicamente en las Técnicas Verbales Sistemáticas propuestas por el psicólogo Manuel J. Smith, mismas que fueron utilizadas en el prototipo del juego de mesa en la fase de exploración (Rodríguez, A. s.f.). Estas técnicas son las que deberán usar los usuarios para comunicarse y resolver conflictos dentro de la historia.

De igual manera se busca que a través de las opciones y decisiones que encuentren los adolescentes dentro de la novela, exista una diferenciación entre las formas de comunicación pasiva, agresiva y asertiva. Están variantes en las decisiones que tomará el usuario, tendrá cambios en las respuestas de los demás personajes y sobre todo en la trama.

### 7.1 PROTOTIPO: GUIÓN INTERACTIVO

En la creación de Between the Shadows se comenzó con el desarrollo de la historia, sobre todo para poder crear y familiarizarse con las ramificaciones que surgirían debido a las decisiones que podría tomar el usuario, de forma que se pudiera explorar las respuestas asertivas, agresivas y pasivas, y la manera

en la que afectarían la historia. Para facilitar esta tarea se creó un guión interactivo, este consistiría prácticamente en una primera versión de la historia que se podría jugar mediante una aventura textual.

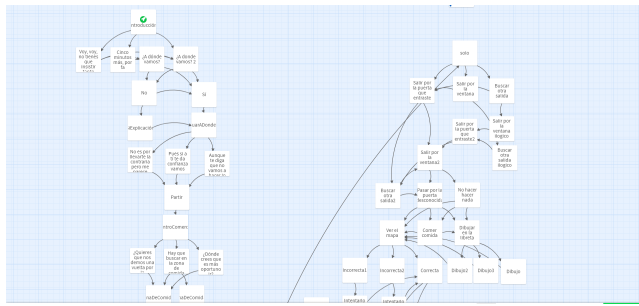


Figura 5. Imagen de la estructura del guión y ramificaciones.

El foco de este prototipo era el funcionamiento del mismo y que el flujo de las decisiones no estuviera obstaculizado. El uso de la plataforma Twine, fue la herramienta que se utilizó debido a las funciones que brinda para crear historias interactivas no lineales.

## 7.2 PROTOTIPO DE ALTA FIDELIDAD

Con el guión interactivo terminado y afinado, se realizó el prototipo de alta fidelidad, el cual tendría como objetivo integrar los elementos observados durante toda la investigación y los anteriores prototipos dentro de un producto que mostrará funcionalidad y darle el apartado visual y la sensación deseada.



Figura 6. Pantalla de inicio de "Between the Shadows"

Este prototipo fue elaborado con el motor de juego RenPy, el cual ofrece bastantes funciones para elaborar novelas visuales. Para esta iteración, se dividiría la historia en tres actos, y el prototipo abarcaría los acontecimientos ocurridos en el primer acto. De igual manera, en la planeación de esta primera parte de la novela visual se incluyó la ilustración de un mapa que forma parte de la historia, el cual los usuarios deberán imprimir y tener a la mano para consultar durante el juego y poder tomar una decisión dentro del juego. Este elemento haría la experiencia más inmersiva y sería parte de los elementos análogos de la novela.

### 7.2.1 Usuario

Como fue mencionado en la propuesta final, el usuario al que está dirigido este prototipo son adolescentes en el rango de 14 a 17 años, quienes presenten dificultad para realizar el proceso de comunicación asertiva con sus padres o adultos cercanos a su entorno, y que igual manera les interese aprender mediante una narrativa visual y atractiva. Con Between the Shadows se proponen situaciones en las cuales los usuarios podrán empatizar con los personajes dentro de la historia, presentando un contexto y conflictos interesantes, pero que también les resulte relativamente familiar.

### 7.2.2 Teoría

Anteriormente, se mencionó que para la novela visual, se integrarían Técnicas Asertivas, específicamente las Técnicas Sistemáticas Verbales propuestas por Smith para responder ante las situaciones planteadas en la novela visual.

Entre las técnicas asertivas utilizadas se encuentran: Banco de Niebla, en donde se escuchan las críticas para reconocer tranquilamente la posibilidad de que el crítico tenga la razón, sin contraatacar mediante otras críticas. Aserción Negativa, que consiste en el reconocimiento claro y honesto de las críticas recibidas, la cual es empleada cuando realmente se ha cometido un error. Acuerdo Asertivo, técnica en la que se busca tranquilizar al receptor reconociendo el error que se cometió, sin embargo, se mantiene la postura propia debido a que las críticas no se realizaron de la manera adecuada. Técnica de Ignorar, en donde se expresa que no es un buen momento para hablar y que es mejor posponer la conversación, terminando el diálogo (Mayer-Spiess, 2010). Técnica de Pregunta Asertiva, la cual consiste en dar a entender al receptor que su crítica es aceptada porque se entiende como una crítica bien intencionada. Y, finalmente, Interrogación Negativa, técnica que propone "explorar la opinión de otra persona en lugar de limitarnos a aceptarla o desafiarla" (Rodríguez, A. s.f.).

Es importante mencionar que, además de estas técnicas asertivas, se presentan formas de comunicación pasivas y agresivas como opciones para responder a los conflictos dentro de la novela visual. El objetivo es que el usuario pueda identificar las diferencias entre una conducta pasiva, agresiva o asertiva.

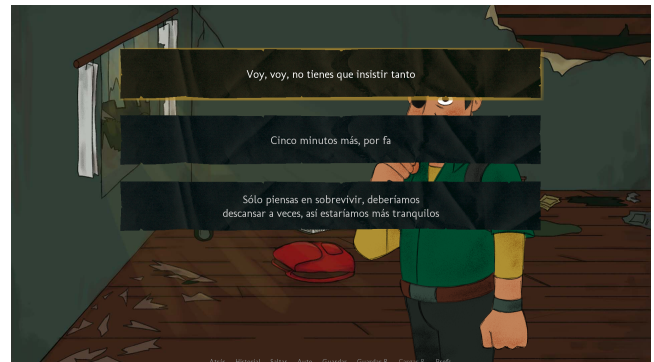


Figura 7. Captura de una pantalla de decisiones de la novela visual.

### 7.2.3 Diseño

Para el diseño de los personajes y los escenarios, se evitó usar un estilo que se acercara al realismo o hiperrealismo, ya que la intención de la novela no es mostrar escenas gráficas o demasiado explícitas debido al público al que está dirigido el proyecto, por lo que se buscó generar un diseño similar al de otras novelas visuales como 7Days Origins (2021) o Worst than Death (2019).

Con esto, los colores elegidos para la novela visual fueron elegidos en base a la psicología del color planteada por Eva Heller para poder representar sentimientos como el terror, abandono, precaución y una relación con lo marchito ya que se está hablando de un contexto postapocalíptico.

## 7.3 PRUEBAS CON USUARIOS

Las reacciones de los usuarios fueron positivas en torno al aspecto narrativo y audiovisual del prototipo. Por un lado, los usuarios se mostraron emocionados por la historia, comentando que les gustaría descubrir qué sucede más adelante en la historia.



Entre los comentarios que mencionaban los usuarios, se encuentra el detalle que la novela les hacía sentir que debían pensar ya que que el propio juego no señalaba puntualmente a algún personaje como antagonista sino que les daba la oportunidad de analizar cuáles son las posibilidades para interactuar con los personajes además de cuestionarse cuáles podrían ser los resultados de las distintas decisiones. La interacciones que implicaban el mapa impreso también agradaron a los usuario que probaron el prototipo.



Figura 8. Prueba del prototipo de Alta Fidelidad

Al finalizar las pruebas, los usuarios mostraron tener más noción acerca de los elementos que conforman la comunicación, ya que al ser cuestionados acerca de lo que aprendieron en la experiencia de jugar la novela visual, los usuarios mencionaron la importancia del escucha activa, la paciencia, y de elegir las respuestas con un mayor cuidado, evitando alterarse, lo que podría llevar a conductas más agresivas. De igual manera, algunos otros usuarios mencionaron el evitar optar por formas de comunicación pasiva, con comentarios como “Siempre es bueno hablar de nuestros problemas que huir de ellos”, considerando la importancia de la comunicación asertiva.

Muchos de los usuarios también hacen mención de la brecha generacional entre el protagonista y su compañero “guardián”, y fueron conscientes de estas diferencias de opiniones. Aún así, los usuarios lograron entender que esto no imposibilita la comunicación asertiva y que existen factores que pueden llegar a bloquearla.

## 8. CONCLUSIONES

Los resultados mostrados en las pruebas fueron en mayor parte positivos, ya que en primera instancia se logró crear una propuesta que fuera bastante atractiva para los usuarios, en este caso, los adolescentes quienes buscan formas de entretenimiento divertidas y opciones para jugar que les brinden mayor libertad. Sobre todo por la etapa en la que se encuentran, fue muy importante generar una experiencia en la que la toma de decisiones fuera importante debido a la búsqueda de autonomía y de identidad por la que pasan los usuarios meta.

Se logró mostrar la importancia de la comunicación asertiva, y sus diferencias con la comunicación pasiva y agresiva. Los usuarios llegaron a empatizar con los personajes del juego y se llegan a sentir identificados con algunas situaciones planteadas.

Sin embargo, tras realizar las pruebas, se notó que aunque algunos de los adolescentes aseguraban ser capaces de comunicarse de manera asertivas, su concepción de esta forma de comunicación no es completa, por lo que es necesario mejorar la retroalimentación que ofrece el juego acerca de las decisiones que toman los usuarios y complementar la experiencia brindando

información sobre el tipo de decisiones que tomaron y la forma en la que se comunicaron.

Lo anterior ofrece diferentes planes a futuro sobre el proyecto. Principalmente la continuación de la historia con los actos dos y tres dentro de la novela visual, además de incluir distintos finales que sean definidos por las decisiones del jugador. Esto incluiría una mayor cantidad de personajes y situaciones.

Se tiene en claro que esta propuesta no arregla completamente los problemas de comunicación entre los adolescentes y adultos, pero al ser un producto atractivo y del agrado de los usuarios, se logra que estos cuestionen la forma en la que se comunican y generar consciencia acerca de la importancia de la comunicación asertiva. Este impacto en los adolescentes podría permitir que el proceso de desarrollo psicosocial del adolescente sea aún más favorable, sobre todo considerándolo dentro del contexto familiar.

## 9. AGRADECIMIENTOS

Se agradece profundamente a la psicóloga Yessica García de Chalotzi, quien no sólo nos asesoró acerca del tema de comunicación asertiva en adolescentes, sino que también nos apoyó con su opinión y consejos con respecto a las propuestas que realizamos.

De igual forma, agradecemos a los usuarios que aceptaron colaborar en las pruebas y acercamientos realizados en la investigación por poner su confianza en el equipo SeVeMi

Este proyecto fue realizado para la materia de Proyecto Integral Interactivo III para el Área de Síntesis y Evaluación en la Universidad Iberoamericana de Puebla. Agradecemos especialmente a nuestro asesor Arturo García por el apoyo y brindarnos una guía durante toda la investigación.

## 10. REFERENCIAS

- Balladares, S. (2015, mayo). SENTIMIENTO Y AFECTO. *Ciencias Psicológicas*, Vol.9 (no.1). [Fecha de consulta: 16 de Febrero de 2022].
- Chóliz Montañés, M. (2005) Psicología de la emoción: el proceso emocional. Departamento de Psicología Básica. Universidad de Valencia. [Fecha de consulta: 16 de Febrero de 2022]. Disponible en: [www.uv.es/~choliz](http://www.uv.es/~choliz)
- Gaete, V. (2015, diciembre). Desarrollo psicosocial del adolescente. *Revista chilena de pediatría*, vol.86(no.6). [Fecha de consulta: 16 de Febrero de 2022] Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0370-41062015000600010](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062015000600010)
- Heller, E. (2008). Psicología del Color: Cómo actúan los colores sobre los sentimientos y la razón (1.a ed., Vol. 9). Gustavo Gili. [Fecha de consulta: Abril de 2022] Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/stein/wp-content/uploads/sites/734/2019/02/Psicologia-del-color.pdf>
- Lima Ramos, J. F. (2021). EVALUACIÓN DEL ESTRÉS COTIDIANO EN LA ADOLESCENCIA. (TFG). Publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga. [Fecha de consulta: 18 de Febrero de 2022]. Disponible en: <http://orcid.org/0000-0001-8155-7182>
- Martin, B. & Hanington B. (2012). Universal Methods of Design. Estados Unidos: Rockport Publishers. [Fecha de consulta: 21 de Febrero de 2022]

Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., & Rodríguez Trujillo, E. (2009, enero). Influencia de los Estilos de Comunicación Asertiva de los Docentes en el Aprendizaje Escolar. *Psicogente, Vol. 12* (No. 21). [Fecha de consulta: 16 de Febrero de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552353007.pdf>

Naranjo Pereira, María Luisa (2005). Perspectivas sobre la comunicación. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", 5(2),1-32.[fecha de Consulta 16 de Febrero de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44750218>

Orihuela, J.L. (1997) NARRACIONES INTERACTIVAS: EL FUTURO NO LINEAL DE LOS RELATOS EN LA ERA DIGITAL. Manuscrito [Fecha de consulta: 05 de Mayo de 2022]

Rodríguez García, A. M. (s. f.). TÉCNICAS ASERTIVAS. Universidad de Deusto La Comercial. [Fecha de consulta: 10 de Marzo de 2022] Disponible en: <https://escuelaparaterapeutas.com/wp-content/uploads/2020/07/K-Tecnicas-Asertivas-Ana-M-Rodriguez.pdf>

Solmi, M., Radua, J., Olivola, M. *et al.* (2021). Age at onset of mental disorders worldwide: large-scale meta-analysis of 192 epidemiological studies. *Mol Psychiatry*. [Fecha de consulta: 16 de Febrero de 2022] Disponible en: <https://doi.org/10.1038/s41380-021-01161-7>

García, Y. (2022) Acercamiento a experta, Entrevista.

Martínez, G. (2022) Acercamiento a experta, Entrevista.