



*Universitat
Abat Oliba CEU*

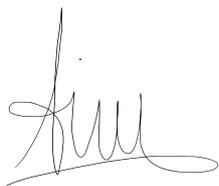
**Estilos de comunicación y estrategias asertivas en
el aula para la mejora del proceso de enseñanza-
aprendizaje en Educación Secundaria**

TRABAJO FIN DE MÁSTER

Autor: Aina Pruna Moré
Tutor: Cintia Carreira Zafra
Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria
Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas
Año: 2022

DECLARACIÓN

El que suscribe declara que el material de este documento, que ahora presento, es fruto de mi propio trabajo. Cualquier ayuda recibida de otros ha sido citada y reconocida dentro de este documento. Hago esta declaración en el conocimiento de que un incumplimiento de las normas relativas a la presentación de trabajos puede llevar a graves consecuencias. Soy consciente de que el documento no será aceptado a menos que esta declaración haya sido entregada junto al mismo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aina Pruna Moré', with a stylized, cursive script.

Firma: Aina Pruna Moré

Enseñar es aprender dos veces

JOSEPH JOUBERT

Resumen

Esta investigación aborda el estudio de los estilos de comunicación de los estudiantes de Educación Secundaria como elementos fundamentales para que el docente pueda comunicarse de forma asertiva y crear un vínculo emocional con los alumnos. Se estudia la disciplina de la comunicación, los enfoques principales sobre los estilos y el rol del docente, y se lleva a cabo un estudio de campo a través de un instrumento metodológico mixto, creado para este proyecto, que facilita la categorización de los jóvenes. Finalmente, se proponen estrategias asertivas para el docente para favorecer la convivencia y el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula.

Estilos comunicativos – Comunicación asertiva – Análisis paramétrico – Adolescencia

Resum

Aquesta investigació aborda l'estudi dels estils de comunicació dels estudiants d'Educació Secundària com a elements fonamentals perquè el docent es pugui comunicar de manera assertiva i crear un vincle emocional amb els alumnes. S'estudia la disciplina de la comunicació, els enfocaments principals sobre els estils i el rol del docent, i es duu a terme un estudi de camp a través d'un instrument metodològic mixt, creat especialment per aquest projecte, que facilita la categorització dels joves. Finalment, es proposen estratègies assertives per al docent per afavorir la convivència i el procés d'ensenyament-aprenentatge a l'aula.

Estils comunicatius – Comunicació assertiva – Anàlisi paramètric – Adolescència

Abstract

This research aims at the study of the communication styles of secondary school students as fundamental elements for the teacher to communicate assertively and create an emotional bond with them. This research focuses on the discipline of communication, the main approaches to different styles and the role of the teacher, and a field study is carried out through a mixed methodological instrument, created especially for this project, which facilitates the categorisation of the youth. Finally, assertive strategies are proposed for the teacher in order to favour the coexistence and the teaching-learning process in the classroom.

Communication styles – Assertive communication – Parametric analysis – Adolescence

Sumario

Introducción	13
1. Objetivos	15
1.1. Objetivo general	15
1.2. Objetivos específicos	15
2. Estado de la cuestión	16
2.1. Competencia comunicativa	16
2.1.1. Concepto de comunicación	16
2.1.2. Elementos básicos del proceso comunicativo	18
2.1.3. Tipos de comunicación	19
2.1.3.1. Comunicación verbal	20
2.1.3.2. Comunicación no verbal	21
2.2. Estilos de comunicación	23
2.2.1. Estilo comunicativo como concepto y definición	23
2.2.2. Enfoques teóricos principales	25
2.2.2.1. Estilo pasivo	27
2.2.2.2. Estilo agresivo	30
2.2.2.3. Estilo asertivo	33
2.2.3. Síntesis de los estilos de comunicación	35
2.3. El rol del docente: un modelo hacia la asertividad	36
3. Metodología	40
3.1. Formulación de la pregunta de investigación	40
3.2. Objeto de estudio	40
3.3. Justificación de los criterios metodológicos	40
3.4. Observación documental	41
3.4.1. Aproximación inicial sobre la realidad específica de análisis	42
3.4.2. Identificación del problema de investigación	42

3.4.3. Exploración de la literatura	43
3.5. Instrumento metodológico mixto	44
3.5.1. Justificación de los criterios metodológicos	44
3.5.2. Boletín de Evaluación Paramétrica de Estilos de Comunicación	45
4. Investigación de campo	48
4.1. Tabla de atributos según estilos comunicativos	48
4.2. Análisis de resultados	49
4.2.1. Análisis comparativo de los datos obtenidos mediante el BEPEC	49
4.2.1.1. Análisis de los componentes no verbales	49
4.2.1.2. Análisis de los componentes paraverbales	51
4.2.1.3. Análisis de los componentes verbales	52
4.2.2. Reflexión sobre los resultados	52
4.2.2.1. Análisis del comportamiento de los estudiantes	52
4.2.2.2. Eficacia del BEPEC	54
4.3. Estrategias de comunicación asertiva para el docente	55
4.3.1. Estrategias generales para una buena comunicación y convivencia en el aula	55
4.3.2. Estrategias para la comunicación con un estudiante pasivo	56
4.3.3. Estrategias para la comunicación con un estudiante agresivo	58
4.3.4. Estrategias para la comunicación con un estudiante asertivo	59
5. Conclusiones	61
5.1. Reflexión sobre los objetivos y discusión	61
5.2. Limitaciones del estudio	64
5.3. Líneas prospectivas	65
6. Bibliografía	66
7. Apéndices	73
7.1. Apéndice A. BEPEC (plantilla)	72
7.2. Apéndice B. BEPEC (análisis)	76

Índice de Tablas

Tabla 1. Componentes conductuales verbales, paraverbales y no verbales	20
Tabla 2. Componentes conductuales no verbales, paraverbales y verbales del estilo de comunicación pasivo	30
Tabla 3. Componentes conductuales no verbales, paraverbales y verbales del estilo de comunicación agresivo	32
Tabla 4. Componentes conductuales no verbales, paraverbales y verbales del estilo de comunicación asertivo	35
Tabla 5. Resumen del concepto, características y efectividad de los estilos de comunicación pasivo, agresivo y asertivo	36
Tabla 6. Leyenda de atributos de los estilos de comunicación pasivo, agresivo y asertivo según los componentes de la habilidad social	48

Introducción

El presente proyecto surge de entender la comunicación como un elemento imprescindible para la construcción y relación social, sobre todo en el contexto del aula. Los humanos somos seres sociales y, como tales, la comunicación es una de las necesidades básicas y primordiales para el intercambio de ideas, opiniones, emociones y pensamientos entre personas.

Se considera una herramienta esencial para facilitar la adquisición de competencias y habilidades por parte de docentes y estudiantes para que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea efectivo y adecuado. Por tanto, ambos deben estar comprometidos para que la comunicación pueda llevarse a cabo (Monje et al., 2009).

Aun así, hay varios factores que inciden en este proceso. La adolescencia, el contexto social de los centros educativos, las metodologías de enseñanza, la personalidad de cada sujeto y el estilo comunicativo que muestren todos los individuos en el aula van a determinar el tipo de relación que se establezca entre los docentes y los estudiantes.

De esta forma, se considera que, si los docentes conocieran y comprendieran las necesidades de cada estudiante y su estilo y forma de comunicarse y expresarse, podrían aplicar las estrategias de comunicación y de gestión de aula más adecuadas para favorecer su aprendizaje, optando por la asertividad como componente determinante.

La comunicación asertiva, es una forma de expresión consciente y equilibrada, cuya finalidad es comunicar y defender ideas, pensamientos o sentimientos sin ofender al otro, alejada de la ansiedad y actuando desde la autoconfianza (Da Dalt y Difabio, 2002). En este sentido, es necesario establecer una comunicación segura y respetuosa en el aula que permita al estudiante desarrollar un aprendizaje significativo. Así, se considera este tipo de comunicación como el elemento transversal en las dinámicas y metodologías didácticas, en la prevención de conflictos, en la formación de la identidad del grupo-clase y, sobretodo, en la creación del vínculo entre docentes y alumnos.

Por consiguiente, el objetivo principal de la esta investigación es proponer estrategias de comunicación asertiva para los docentes que apunten a mejorar la relación interpersonal con los estudiantes según su estilo comunicativo y, por tanto, conseguir un proceso de aprendizaje significativo.

Este proyecto está distribuido en diferentes partes. En primer lugar, se presenta un corpus teórico en el que se ha llevado a cabo una profunda revisión sobre la

comunicación y sus tipos, además de los elementos básicos que intervienen en los procesos comunicativos. Asimismo, se han analizado las diferentes propuestas de los especialistas sobre estilos y se han determinado los más comunes en las personas. Por último, se ha analizado el rol del docente en el marco del aula como modelo que avanza hacia la asertividad.

En segundo lugar, se muestra el apartado metodológico en el que se presenta el Boletín de Evaluación Paramétrica de Estilos de Comunicación (BEPEC), el instrumento paramétrico de metodología mixta. Ha sido creado especialmente para evaluar los estilos comunicativos de los estudiantes de un aula específica, y cuantificar los valores para obtener resultados más objetivos. Cabe añadir que el instrumento ha sido verificado por dos especialistas en metodología y en lengua, literatura y comunicación respectivamente

Por último, se expone la investigación de campo con los resultados de la evaluación llevada a cabo y se establecen diferentes estrategias de comunicación asertiva para el docente según los estilos determinados.

Cabe mencionar que esta investigación es una propuesta descriptiva, exploratoria y metodológica sobre comunicación y asertividad entre docentes y estudiantes. Aunque, en ocasiones, el camino no ha resultado fácil, se ha disfrutado de todo lo que este viaje académico ha aportado a la formación de la investigadora como profesional de la docencia.

1. Objetivos

Dado que este estudio tiene componentes de investigación descriptiva, exploratoria y metodológica, se presenta, a continuación, el objetivo general y los específicos que han ido surgiendo a lo largo de la investigación y que se pretenden resolver:

1.1. *Objetivo general*

Identificar los estilos de comunicación de los estudiantes del grupo de tercero de la ESO C de la *Escola Pia Santa Anna Mataró* y proponer estrategias de comunicación asertiva para el docente con el propósito de facilitar el aprendizaje de los estudiantes según la identificación de su estilo propio de comunicación.

1.2. *Objetivos específicos*

Descriptivos:

- Conocer el estado de la cuestión de los estudios sobre comunicación, estilos de comunicación y el rol del docente en el aula.
- Definir la disciplina de la comunicación.
- Describir los componentes que intervienen en el proceso de comunicación interpersonal.
- Definir los estilos de comunicación que pueden encontrarse en el aula.

Exploratorios

- Identificar los atributos personales que determinan los estilos de comunicación.
- Estudiar la relación entre estilos y estrategias de comunicación.
- Investigar las habilidades sociales del docente.

Metodológicos

- Diseñar o aplicar una metodología mixta, es decir, cualitativa y cuantitativa, que permita reconocer los atributos personales vinculados a la comunicación interpersonal.
- Diseñar un instrumento de parametrización de atributos que permita identificar el estilo de comunicación predominante de cada estudiante.

2. Estado de la cuestión

2.1. Competencia comunicativa

Antes de empezar con el desarrollo de la presente investigación, se debe abordar el concepto de competencia, pues el concepto que engloba el proyecto es la competencia comunicativa enmarcado en el contexto del aula.

Se define la competencia como una “aptitud, idoneidad, quien conoce cierta ciencia o materia, experto en la cosa que expresa” (López, Gómez, 2016). Por tanto, se infiere que la competencia se conceptualiza en el conocimiento y en el “saber hacer”, aplicándose la misma a los contextos académicos, sociales y profesionales.

Referente al ámbito de la comunicación, se determina que la competencia comunicativa es “la capacidad de una persona para comportarse de manera eficaz y adecuada en una determinada comunidad de habla” (Centro Virtual Cervantes, 2018, párr. 1). Es vista como un compendio de saberes, capacidades, habilidades o aptitudes que participa en la convivencia y las relaciones humanas. Estas interrelaciones requieren de una comunicación eficaz como proceso básico de interacción en el que dos o más individuos se reconocen, comparten experiencias a través del diálogo y establecen un código compartido en el diálogo que se oriente a la construcción de acuerdos con sentido de comunidad (Pasquali, 1972). Así, la comunicación representa un instrumento esencial en el campo de las relaciones sociales.

Por tanto, para comprender el papel de la comunicación en el marco del aula y en las dinámicas y actividades de enseñanza-aprendizaje, es imprescindible aclarar y conceptualizar ciertos conceptos como el significado de este concepto, los elementos básicos del proceso comunicativo, las diferentes categorizaciones, y las posibles barreras de comunicación que pueden surgir en las situaciones comunicativas entre personas.

2.1.1. Concepto de comunicación

El campo de la comunicación es diverso e incluye abundantes interpretaciones y definiciones. Asimismo, este concepto implica diferentes elementos que pertenecen al proceso de comunicación, como la transmisión de información, la interpretación del mensaje, los sujetos que participan en una situación comunicativa, etc. Por tanto, en primer lugar, y como base del presente proyecto, es de gran relevancia definir el concepto de comunicación desde la perspectiva de diferentes autores.

Maldonado (2003) indica que el término “comunicación” proviene del vocablo latino *comunicare*, que significa la acción de poner en común. De este modo, cuando alguna persona crea una situación comunicativa está poniendo en común con otro interlocutor o participante ese pensamiento o creencia. Asimismo, añade que se trata de un proceso interactivo e interpersonal porque intervienen diversos elementos que interactúan de forma constante.

Desde la perspectiva de Watzlawick et al. (1983, citado por García González, 2016), la comunicación se concibe como el proceso en el cual se intercambia información entre dos personas, contando a su vez, con la recepción de la información por parte del receptor. Así, “la comunicación es el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado” (Paoli, 1983, p. 11).

Por su parte, Sperber (1991), Marroquín y Villa (1995) y McCroskey et al. (2006), también proponen sus propias definiciones considerando el “significado” como una idea clave. Definen la comunicación entre personas como un proceso interpersonal en el que una persona expresa algo con la intención de provocar y crear significados en la mente de otra mediante la emisión y transmisión de mensajes no verbales y verbales. Además, Carmen (2002, citado por Gibrán et al. 2009) añade que, en este intercambio de información continua, existe el propósito de influir en las acciones, emociones u opiniones del otro.

En cambio, Cibanal (2006) pone el foco en el proceso de interrelación y delimita el proceso en el intercambio de información, ideas, pensamientos o sentimientos ya sea de forma verbal, no verbal o escrita entre dos o más personas.

De todas estas definiciones, se infiere que la comunicación es un proceso que permite un intercambio de información entre personas y ofrece la posibilidad de compartir inquietudes, deseos, vivencias y pensamientos. Por tanto, todas las personas tenemos la capacidad de comunicarnos, ya sea de forma verbal o no verbal. Además, según Cibanal (2006), esta también puede ser positiva, negativa, efectiva o inefectiva y se constituye como un elemento esencial para la vida en sociedad y para el proceso de aprendizaje en el aula.

Sarramona (1988), manifiesta que la comunicación es la función básica del docente. En todo proceso de la actividad educativa ordinaria, los profesores recurren al lenguaje como herramienta básica de la comunicación además de otros recursos didácticos (Monje et al., 2009). Por estas razones, se puede afirmar que el acto de comunicar es equiparable a transmitir algún contenido, por lo que la comunicación surgida en el aula “es un tipo de comunicación humana que persigue logros educativos” (Monje et al., 2009, p. 80).

De esta forma, es importante abordar el concepto de comunicación en el aula. Desde su perspectiva, Duarte (2005) propone la siguiente definición:

Conjunto de procesos de intercambio de información entre el profesor y el estudiante y entre los compañeros entre sí, con el fin de llevar a cabo dos objetivos: la relación personal y el proceso de enseñanza-aprendizaje (p. 80).

De acuerdo con este planteamiento, se asume que la comunicación va más allá de que el maestro imparta su clase y transmita unos conocimientos a los alumnos. Desde el punto de vista de Fragoso (1999), en todas las interacciones se envía y recibe un mensaje, pero la voz, las posiciones del cuerpo, los gestos y las palabras crean una comunicación de doble sentido que el otro puede interpretar de una forma u otra.

Así, cabe mencionar la importancia de la pragmática como herramienta “para poder avanzar en la descripción de las reglas y los principios [...] que están en vigor cuando nos comunicamos” (Escandell, 2004, p. 179), sobre todo en el contexto del aula. Asimismo, favorecen la comprensión de los mecanismos implícitos que aplican los hablantes cuando usan una lengua.

En este sentido, es importante conocer cuáles son los elementos básicos del proceso comunicativo que intervienen en este intercambio.

2.1.2. Elementos básicos del proceso comunicativo

En todo proceso de comunicación es importante considerar sus componentes principales. El esquema básico propone un emisor (persona u objeto), un mensaje (información, conocimiento y sabiduría) y un receptor (persona) (Jiménez Cruz, 2000) en el que “alguien (emisor) dice algo (mensaje) a otro (receptor)” (Campuzano, 1992, p. 28).

Aun así, a lo largo de los años los modelos de comunicación se han ido desarrollando e incorporando más elementos que constituyen el proceso comunicativo: el canal o medio de transmisión y el *feedback*¹ o la retransmisión. (Grzegorek, 2004).

Considerando todas estas dimensiones, Alcaraz y Martínez (1997) proponen una descripción más detallada del proceso de comunicación: un individuo, difunde un mensaje codificado que es comprendido por un destinatario, que es la persona

¹ El *feedback* hace referencia a la “voz inglesa usada en distintas disciplinas científico-técnicas con los sentidos de retorno de parte de la energía o de la información de salida de un circuito o un sistema a su entrada” (Diccionario panhispánico de dudas, 2005).

encargada de interpretar y descodificar el mensaje “gracias a la existencia de un código común” (p.13).

Por tanto, siguiendo con el concepto de comunicación, a continuación, se muestra la descripción de todos los componentes que intervienen en una situación comunicativa (García González, 2016, pp. 92-93):

- Emisor: hace referencia a la persona que comienza el proceso de comunicación. El emisor trata de transmitir un mensaje a otra persona, por tanto, lo crea, lo transmite y espera otro mensaje por parte de la persona receptora.
- Receptor: se trata de la persona que recibe el mensaje transmitido por el emisor. Es necesario descodificar el mensaje para interpretarlo y entenderlo de forma correcta.
- Codificación: se refiere a los símbolos que representan la información que se transmite, los cuales son compartidos por el emisor y el receptor.
- Mensaje: información que se pretende transmitir, la cual se codifica en símbolos. Es el elemento central del proceso de la comunicación.
- Canal: es el medio a través del que se transmite el mensaje o información. Los medios que pueden existir son, por ejemplo, la voz, internet, un fax...
- Descodificación: la persona que recibe el mensaje (receptor) tiene que “traducir” el mismo mediante los distintos símbolos que lo forman.
- Interpretación: tras conocer el mensaje, se interpreta o busca su significado.
- Retroalimentación: se basa en responder al mensaje que aporta el emisor, así permite asegurarse de que el mensaje se ha transmitido correctamente.

Una vez definidas las características y elementos que intervienen en el proceso, cabe mencionar y distinguir los tipos de comunicación que pueden darse en una relación interpersonal.

2.1.3. Tipos de comunicación

En sus estudios sobre comunicación y género, Pearson et al. (1993) defienden que el término comunicación tiene dos significados denotativos, de manera que se puede entender como producto y como proceso. En el primer caso, indican que, generalmente, se representa en forma de mensaje, como una carta. En cambio,

cuando se percibe como producto se refiere a la forma no verbal y verbal de comunicación, es decir, al proceso mediante el cual se ha escrito la carta.

Así, dependiendo de la naturaleza y el tipo de signos que se empleen, el acto comunicativo puede presentarse de dos formas: verbal y no verbal. Desde el enfoque de los componentes conductuales, Van-der Hofstadt (2005) ofrece una clasificación de elementos verbales, paraverbales² y no verbales.

Tabla 1

Componentes conductuales verbales, paraverbales y no verbales.

Componentes conductuales		
Componentes no verbales	Componentes paraverbales	Componentes verbales
Expresión facial	Volumen de la voz	Contenido
Mirada	Tono	Atención personal
Sonrisas	Timbre	Preguntas
Postura	Fluidez verbal	Respuestas a preguntas
Orientación	Velocidad	
Distancia, contacto físico	Claridad	
Gestos	Tiempo de habla	
Automanipulaciones	Pausas/silencios	
Movimientos nerviosos con manos y piernas		

Nota: Elaboración propia a partir de Van-der Hofstadt (2005, pp. 21-35).

En definitiva, los componentes comunicativos verbales y no verbales están estrechamente relacionados y no pueden concebirse de forma separada, pues el mensaje no podría transmitirse (Rizo, 2011).

2.1.3.1. Comunicación verbal

Según Calle (2012) y Carraci (2006), la comunicación verbal es aquella en la que se transmiten mensajes mediante el uso de la palabra en la que cada una tiene un significado concreto. La primera autora considera que la comprensión del mensaje por parte del receptor depende del lenguaje y léxico utilizado, según el código compartido y su interpretación, por tanto, “a mayor riqueza del lenguaje mejor calidad tendrá el mismo” (p. 43).

² El lenguaje paraverbal hace referencia a “todas las mímicas, las posturas, las miradas, los acentos de voz y otros símbolos y señales no orales” (Rulicky y Chemy, 2012, citado por Gonzales, 2018, p. 12).

Además, existen estudios recientes que demuestran que los hombres y las mujeres utilizan estilos diferentes en la comunicación verbal. Las mujeres utilizan una forma de comunicarse más facilitadora y colaboradora mientras que la de los hombres se inclina hacia la acción, información y control (Calle, 2012).

Robbins y Judge (2009, citado por Calle, 2012), indican que la comunicación verbal puede presentarse de forma oral o escrita. Por una parte, la forma verbal es rápida y permite una retroalimentación inmediata del mensaje, por lo que se determina que es la más eficaz. Aun así, como añadidura de los expertos, se puede dar la distorsión del mensaje en el caso de que el mensaje se descodifique por varios individuos debido a las múltiples interpretaciones que pueden darse.

Para facilitar la transmisión de estos mensajes orales, Lussier y Achua (2002) proponen generar confianza con el interlocutor durante la conversación, definir el objetivo de la comunicación y verificar si se ha entendido el mensaje realizando preguntas o parafraseando.

Por otro lado, se destaca la comunicación verbal escrita, que requiere de más tiempo de preparación del mensaje y supone una retroalimentación más lenta que el formato oral, pero queda físicamente justificado (Calle, 2012). Por tanto, para mejorar su transmisión, se debe organizar lo que se pretende comunicar de forma ordenada y con una estructura concreta según sea un escrito formal o informal, y redactar de forma clara para que el receptor pueda comprender el mensaje fácilmente, sin ambigüedades (Lussier y Achua, 2002).

Por ejemplo, si el docente tiene que exponer la explicación de una actividad compleja a los estudiantes, la comunicación oral permite explicar el mensaje de forma más detallada y próxima y asegurarse de que los alumnos han interpretado y comprendido el enunciado. Sin embargo, si se pretende llevar a cabo la actividad o que su entrega quede verificada conforme se ha realizado, se prefiere el uso la comunicación escrita.

Por todo lo expuesto, se asume que la comunicación verbal se transmite a través de distintos canales que deben ser compartidos por el emisor y el receptor del mensaje para establecer un proceso de comunicación efectivo.

2.1.3.2. Comunicación no verbal

Generalmente, la comunicación no verbal hace referencia a todos los acontecimientos y elementos de la comunicación interpersonal que trascienden las palabras dichas o escritas, es decir, que no tienen relación con el lenguaje, y que

pueden interpretarse mediante símbolos verbales (Arellano, 2006 y Hellriegel y Slocum, 2004).

Considerando estos símbolos, Astorga (2005) define este tipo de comunicación como “los mensajes enviados por medio de posturas corporales, expresiones del rostro y movimientos de las manos y ojos” (p. 41), tales como la voz, la expresión corporal, el contacto ocular, los gestos, la postura o los movimientos que presentan un carácter más universal.

Así mismo, los elementos paraverbales son esenciales para la correcta interpretación y comprensión de los mensajes por parte del receptor, influenciando en el aumento o la disminución del significado del mensaje. Estos elementos complementan la comunicación verbal, aumentando o disminuyendo el significado del mensaje (García González, 2016). Estos elementos comprenden las pausas, las risas, la entonación, el tono de voz, el timbre, la fluidez verbal y la claridad (Gañán, 2018 y Van-der Hofstadt, 2005).

Morales (2003, citado por Arellano, 2006), señala que los sujetos involucrados en la situación comunicativa deben ser conscientes del surgimiento de posibles malentendidos y pedir retroalimentación de forma prudente para asegurarse el entendimiento según su propósito. Así, se puede conseguir una comunicación no verbal eficaz y, por tanto, una comprensión compartida del mensaje,

En el marco de lo planteado, pues, se puede asumir que la comunicación no verbal permite identificar varios elementos conductuales que regulan el comportamiento del individuo. Según Arellano (2006), sirven para “enfaticar, repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o negar la comunicación verbal” (p. 15). Por estas razones, debe estudiarse como una parte indispensable del proceso global de comunicación.

Considerando el impacto de este tipo de comunicación, los docentes deben prestar especial atención no solo a lo que los estudiantes exponen o explican, sino a la forma en la cual se expresan, las emociones que se perciben y su comportamiento. Para el correcto desarrollo de las competencias personales y sociales enmarcadas en criterios y valores como el respeto, la solidaridad y la aceptación de la diversidad, debe partir de una comunicación asertiva y efectiva. Para ello, se debe tener en cuenta el estilo de comunicación personal de cada estudiante y desarrollar las estrategias pertinentes para lograr los objetivos académicos y de enseñanza marcados (Arellano, 2006).

2.2. Estilos de comunicación

Camargo y Hederich (2007) afirman que existen diferentes modalidades de uso del código según las necesidades que surjan de las situaciones de comunicación. Es decir, que el uso de un código compartido con propósitos comunicativos puede ser descrito en términos estilísticos.

Los primeros desarrollos de la idea de estilo de comunicación surgieron a raíz de la observación de las diferencias visibles entre las modalidades comunicativas más frecuentes en algunos grupos culturales y sociales (Camargo y Hederich, 2007). De ahí que se asuma que el origen de estas variaciones conductuales y de comportamiento es de índole cultural, considerando cómo interactuar con el otro según los códigos, la naturaleza de la relación.

En este sentido, es necesario abordar el concepto de estilo comunicativo para comprender la función que desempeña en las relaciones interpersonales y, en este caso, en la comunicación entre docente y estudiantado.

2.2.1. Estilo comunicativo como concepto y definición

Quinto (2021) se refiere al término de estilo como “la particularidad de cada sujeto o persona” (p. 68). Dada esta aclaración, Norton (1978) define el término como “la forma verbal y no verbal de interactuar con signos que poseen significado literal que deberán ser filtrados e interpretados” (citado por Sánchez Aragón y Díaz Loving, 2003, p. 258).

Todos los seres humanos nos comportamos de distintas formas, sea cual sea la situación en la que nos encontremos (Gañán, 2018), y lo hacemos de forma natural con un estilo o una mezcla de varios estilos de comunicación (Chamoun-Nicolas, 2005). Así, tal y como indica Satir (1976), hay ciertos patrones que rigen la forma como la gente se comunica y son los denominados estilos de comunicación.

Estos patrones están formados de actitudes, pensamientos, sentimientos y conductas que caracterizan a una persona y que se traduce en la forma en como pensamos, sentimos, comportamos e interpretamos la realidad. De esta forma, Vértice (2009) hace referencia a los rasgos personales³ como elementos indispensables en la definición de los estilos, juntamente con el contexto, pues considera que son aspectos que se presentan en el inicio de una conversación e implica asumir un estilo o estilos determinados. Estos aspectos de distinción están

³ Los rasgos de personalidad son formas de relacionarse, percibir y pensar sobre uno mismo que ponen de manifiesto diferentes contextos sociales e individuales (American Psychiatric Association, 2013).

relacionados con la identidad, la cual se modela a través de estos rasgos de la personalidad y, como indican Llopis Giménez et al. (2017), caracterizan la conducta de una persona.

Según Galindo (2008), los estilos comunicativos son medios de intercambio de información entre personas mediante elementos corporales, gestuales y verbales, mientras que Orellana et al. (2016), señalan que este medio de interrelación con los demás es determinante para mejorar la convivencia y lograr un clima positivo. Así, definen el concepto de estudio a través de las relaciones, que se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social.

Chamoun-Nicolás (2005) describe los estilos de comunicación con dos conceptos que especifican cómo interactuamos con los demás así en cómo nos perciben: el grado de asertividad, entendido como la cantidad que control que se tolera en la comunicación personal y, el grado de sensibilidad, definido como el grado de importancia que otorgamos para mantener la relación.

Por su parte, Barnes y Olson (1982) hablan de los estilos de comunicación como formas de intercambio de ideas, pensamientos, emociones, informaciones o sentimientos entre humanos, ya sea de forma positiva o negativa, que influyen directamente en el desarrollo de cada sujeto. Así, según las características y las experiencias personales, cada individuo acaba adaptando, transformando y definiendo su propio estilo de comunicación. En este sentido, Van-der Hofstadt (2005) detalla que existe una relación entre el estilo comunicativo y la impresión (positiva o negativa) que las personas causan en los demás en los procesos de comunicación. Debido a este vínculo, considera conveniente evaluar y ajustar el estilo de comunicación personal.

La personalidad e identidad personal están condicionadas por las relaciones interpersonales, entendidas como “las relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad” (Martínez, 2017). Tomando en consideración la interrelación de las personas, los autores consagran su propia definición de estilo de comunicación.

Así, a continuación, se presenta una revisión de los enfoques principales sobre estilos de comunicación identificados por los expertos en el desarrollo de los procesos de comunicación. Además, se detallan de las características y consecuencias que acostumbran a manifestarse en las personas que participan en ellos.

2.2.2. Enfoques teóricos principales

En 1976, Satir identifica cuatro modelos comunicativos en el proceso de investigación de los patrones universales⁴ en la comunicación humana. El primero, lo define como el aplacador, que actúa para que los demás no se enfaden. Según la autora, estas personas hablan con un tono de voz calmado, tratan de agradar, se disculpan y nunca se muestran en desacuerdo, aceptan cualquier crítica contra ellos y se muestran agradecidos. El segundo modelo que propone es el acusador o inculpador, que se muestra ruidosa y adopta una actitud tiránica y de superioridad y utiliza un tono de voz duro y tenso y acostumbra a criticar. Por ello, ante la conducta de obediencia recibida por parte del otro, se siente eficaz. En tercer lugar, el estilo calculador, para enfrentar la amenaza como si fuese inocua. Se atribuye a esos individuos correctos, razonables, tranquilos y contenidos, que no acostumbran a mostrar sus sentimientos. Por último, identifica el distractor, que ignora la amenaza actuando como si no existiera. Los distractores no responden ante las situaciones. Ignoran las preguntas de los demás o, quizás, pueden responder con otro tema distinto.

Debido a sus estudios sobre terapias familiares, más adelante, en 1989, actualiza estos modelos y plantea una nueva clasificación que cuenta con seis estilos: aplacador, culpador, suprarazonador, distractor, irrelevante y aperturador.

Considerando la propuesta de Satir, Nunnally y Wackman (1976) indican cuatro estilos de comunicación verbal que presentan coincidencias con la primera propuesta de la psicóloga. El primero lo describen como sociable, amigable, juguetón y optimista; el segundo competitivo, controlador, prejuicioso, demandante, persuasivo y con carácter directivo y ofensivo; el tercero propositivo⁵ e investigador y; el cuarto, comprensivo, cooperativo y comunicador.

En 1978, Norton, realiza su clasificación según la tendencia conductual. En su estudio, manifiesta que para cada persona hay, al menos, un patrón habitual de comportamiento. Por lo tanto, el estilo comunicativo describe una tendencia de comportamiento comunicativo (Horvath, 1995). Tomando en consideración esta

⁴ El término *universal* significa “que por su naturaleza es apto para ser predicado de muchos” y “que pertenece o se extiende a todo el mundo, a todos los países, a todos los tiempos” (Real Academia Española, s. f.), por lo que se entiende que los patrones universales son aplicables a todas las personas.

⁵ Una persona propositiva “está dirigida hacia la acción, sin actuar en forma precipitada, sino que analiza, razona y con una evaluación crítica en relación a un problema, acerca de las acciones más viables toma sus decisiones. No se siente amenazada por propuestas contrarias a sus creencias. Practica lo que predica. Piensa antes de actuar. Son sensibles para determinar el momento en el que sus iniciativas serán apreciadas como valiosas y relevantes para resolver un problema” (Silva et al., 2016).

perspectiva, estableció diez estilos comunicativos que se dividen en dos tendencias, activa y pasiva. Como detallan Camargo y Christian (2007), en el extremo activo se sitúan los comportamientos que enfatizan en la acción y, en el extremo pasivo, están los comportamientos que enfatizan en los aspectos receptivos.

De esta manera, en el extremo activo se ubica el estilo dominante, hablador, controlador y con tendencia a asumir la responsabilidad; el dramático, que tiende en mostrarse ostentoso en la expresión de ideas y emociones de forma exagerada; el polémico, que acostumbra a retar a sus interlocutores; el animado, que gesticula continuamente; el penetrante, que pretende de producir una buena impresión en los interlocutores y; finalmente, el abierto, hablador con tendencia a expresar sus emociones.

Así mismo, en la tendencia pasiva se encuentran los cuatro estilos restantes: el atento se muestra empático, tiende a escuchar a los demás y acostumbra a asentir con la cabeza con la intención de mantener la conexión con el interlocutor; el amigable ofrece respuestas positivas para reforzar su comportamiento; el relajado actúa de forma ecuánime y; el preciso, se expresa de forma clara y definida para evitar ambigüedades o malentendidos (Norton, 1983).

En referencia a Morgenthau, Chamoun-Nicolas (2005) expone que existen dos aspectos en la comunicación que determinan la manera como interactuamos con otras personas, así como la manera en que nos perciben: el grado de asertividad y el grado de sensibilidad que mostramos. A partir de aquí, propone el estilo relacionador, (considerado, amigable y agradable), el persuasivo (extrovertido, convincente y entusiasta), el analítico (serio, metodológico y preciso) y el directivo (eficiente, independiente y autoritario).

Por su parte, Van-der Hofstadt (2005), defiende que todos tenemos un estilo de comunicación predominante que marca nuestra forma de relacionarnos con los demás, aunque no necesariamente nos tenemos que ajustar de manera exacta a los atributos que definen los estilos. Aun así, desde un punto de vista genérico, plantea tres estilos de comunicación que son el agresivo, caracterizado por defender sus derechos con faltas de respeto, con desprecio y dominio hacia los demás; el pasivo, característico en personas inseguras en el desarrollo de actividades, muy tímidas y de baja autoestima y; finalmente, el asertivo, el estilo que “contribuye a que generemos en los otros una impresión más positiva cuando nos relacionamos con ellos” (p. 42).

Tomando en consideración la actitud que se revela ante el interlocutor, diversos especialistas en el tema (Güell y Muñoz, 2000; Santrock, 2002; Difabio, 2002;

Fensterheim y Baer, 2003; Van-der Hofstadt, 2005; Galindo, 2008) coincidieron en el planteamiento de tres estilos de comunicación: el pasivo (sumiso), el agresivo (hostil, grosero) y el asertivo (seguro, respetuoso). Además de reflejarse en el lenguaje oral, también se manifiestan en el lenguaje no verbal y paraverbal, pues también aportan información sustancial al interlocutor durante el proceso de comunicación (Castellano, et al., 2017).

Por añadidura, Santrock (2002) también destaca el estilo manipulativo. Las personas que destacan por este estilo intentan hacer sentir culpables a otras para obtener aquello que desean. “En vez de asumir la responsabilidad para satisfacer sus propias necesidades, desempeñan el papel de víctimas o mártires, para lograr que otras personas hagan las cosas para ellas” (citado por Naranjo, 2008, p. 10).

Generalmente, se hace patente una evidente dificultad para clasificar o llegar a una premisa común de entre todas las teorías sobre estilos comunicativos porque todas confluyen en estilos sumisos, inhibidos y retraídos, estilos con carácter agresivo y hostil, estilos persuasivos, controladores, manipuladores, estilos asertivos, amigables, comunicadores y respetuosos. Aun así, a la vez, difieren en su nomenclatura. Asimismo, algunos de los autores plantean una propuesta de microestilos que se pueden incluir en estilos más genéricos.

En cualquier caso, se asume que desde las múltiples propuestas que se han desarrollado, se asume que el estilo de comunicación responde directamente a las especificidades de cada individuo, el cual está condicionado por las circunstancias de su entorno y de las interacciones con las demás personas. Por ello, en correspondencia a la naturaleza de la investigación, se asumen tres estilos de comunicación porque son los más usuales en las relaciones interpersonales: el pasivo, el agresivo y el asertivo.

2.2.2.1. Estilo pasivo

Según la Real Academia Española (s. f.), una persona pasiva “implica falta de acción o de actuación” (definición 1), del mismo modo que puede tratarse de una persona que “deja de obrar a los demás o permanece al margen de una acción” (definición 2). Por tanto, son personas caracterizadas por encontrarse retraídas a nivel social.

Aun así, Naranjo (2008) afirma que “la persona con un comportamiento desvalido toca la sensibilidad de otras personas por su buena voluntad, simpatía o piedad” (p. 7), aunque este encanto puede ser perjudicial en sus relaciones interpersonales. En este sentido, Gañán (2018) advierte que las personas que observan estas actitudes

retraídas desde el exterior, pueden aprovecharse. Por tanto, concluye, que “las personas pasivas son personas que no se respetan a sí mismas” (p. 21).

Por otra parte, el estilo pasivo está relacionado con comportamientos referidos a la sumisión, una actitud que se vincula a la tristeza, el enfado, la desesperación y el rencor. Además, varios autores relacionan las personas pasivas con la culpabilidad y el miedo por no ofender o molestar a los demás. Güell y Muñoz (2000), Van-der Hofstadt (2005) y Paau (2016), coinciden en que estos individuos muestran dificultad para comunicar sus ideales a los demás o afrontar una negativa o rechazo, por lo que sufren un sentimiento de inferioridad e incluso ansiedad, “ocultando lo que se piensa en contenido o intensidad” (1990, citado por Elizondo, 2005, p. 33). Al respecto, Satir (2008) añade que no se valoran ni muestran una actitud de autodefensa y pueden llegar a abandonar sus ideales a pesar del gran sufrimiento que pueda causarles.

En situación de conflicto, las personas pasivas evitan el enfrentamiento. Aunque la situación vaya en contra de sus opiniones, creencias o pensamientos, las personas pasivas evitarán la situación para no llegar al conflicto, e incluso podrían exteriorizar estar de acuerdo con ello. En términos de Paau (2016), intentan justificarse constantemente para intentar diluir los conflictos porque son personas tímidas, de baja autoestima e inseguras, de forma que sus explicaciones pueden resultar poco claras y dubitativas.

Una persona pasiva se disculpa constantemente, da mensajes indirectos, habla con rodeos, no encuentra palabras adecuadas, no dice lo que quiere decir, habla mucho para clarificar su comunicación, no dice nada por miedo o vergüenza y se humilla a sí mismo (Higueros, 2014, p. 8).

En su estudio, Luca de Tena et al. (2001), analizan este estilo llevado al extremo y determina que estas personas pueden llegar a evitar cualquier tipo de contacto social porque no saben cómo mantener una conversación o integrarse en un grupo de personas. Además, tampoco saben tomar ciertas decisiones y muestran inseguridad con respecto a qué hacer y decir, de manera que sus relaciones sociales pueden resultar desiguales y frustrantes.

Por estas razones, los pasivos pueden tener muy en cuenta el pensamiento de los demás hacia ellos, hasta tal punto de no expresar de forma directa sus pensamientos, necesidades o sentimientos. Prefieren guardar silencio y pasar desapercibidos, aunque, como manifiesta Galindo (2008), no consigan resolver las situaciones de forma satisfactoria. En ese marco, existen algunas consecuencias negativas con respecto a la pasividad (Roca, 2014, pp. 17-18):

- Las personas pasivas ven como imposible el hecho de expresar emociones de ira, ternura, desagrado, hasta hay veces que ni las sienten.
- No luchan por conseguir sus objetivos ya que piensan que no lo lograrán.
- Justifican la pasividad con excusas.
- Encierran sus deseos sin tenerlos en cuenta, poniendo por delante los deseos de los demás.
- Se sienten ofendidas actúen de una u otra manera con ellos, pero no defienden aquello que va en contra de ellos.
- Como su comportamiento es sumiso, las personas que se encuentran a su alrededor tienden a ser dominantes.

Van-der Hofstad (2005) también detalla características propias de este estilo según los componentes de la habilidad social: elementos no verbales, paraverbales y verbales.

Sobre los elementos no verbales, destaca que estas personas acostumbran a mantener distancia con los demás, presentan una postura corporal con los brazos y piernas cruzados y con gestos escasos para pasar inadvertidos, aunque prevalecen los movimientos nerviosos con manos y piernas debido a la incomodidad y la ansiedad. Higueros (2014) añade que pueden tener manos sudorosas y temblorosas en algunas situaciones de incomodidad. De hecho, “son personas que presentan la mirada baja, sin tener contacto ocular con el otro interlocutor” (Luca de Tena et al., 2001, p. 33).

En lo que se refiere al uso de los elementos paraverbales, presentan una entonación monótona y usan un volumen de voz excesivamente bajo que dificulta la escucha. Luca de Tena et al. (2001), añade que pueden presentar tartamudeos y una fluidez verbal más bien escasa.

En el manejo de los elementos verbales, Van-der Hofstad (20015) determina que evitan el enfrentamiento con los demás y acostumbran a utilizar términos de forma no condicional, por lo que resulta característico el empleo de palabras como “quizás”, “bueno”, “supongo”, o frases como “realmente no es importante”, “me pregunto si podríamos”, etc.

A continuación, se presenta una tabla-resumen con los componentes conductuales no verbales, paraverbales y verbales que representan el estilo pasivo:

Tabla 2

Componentes conductuales no verbales, paraverbales y verbales del estilo de comunicación pasivo.

Elementos no verbales	Elementos paraverbales	Elementos verbales
1. Expresión facial seria. 2. Mirada huidiza. 3. Sonrisa mínima y tensa. 4. Postura distante y contraída. 5. Orientación ladeada. 6. Distancia amplia y nulo contacto físico. 7. Gestos escasos. 8. Automanipulaciones abundantes. 9. Movimientos nerviosos con manos y piernas abundantes.	1. Volumen de voz bajo. 2. Tono tendiendo a la monotonía. 3. Fluidez verbal escasa y muy entrecortada. 4. Velocidad rápida. 5. Claridad escasa. 6. Tiempo de habla escaso. 7. Pausas largas y silencios abundantes.	1. Contenido condicional. 2. Atención personal escasa. 3. Formula pocas preguntas. 4. Responde a preguntas sin extenderse.

Nota: Elaboración propia a partir de Van-der Hofstadt (2005, pp. 45-47).

2.2.2.2. Estilo agresivo

El estilo agresivo está directamente relacionado con conductas autoritarias enfocadas a dañar a las personas mediante un trato irrespetuoso y prepotente. En términos de Dominic Infante (1987), el agresivo tiende a atacar el autoconcepto de los individuos además de su posición (citado por Elizondo, 2005, p. 33). Como destaca Quinto (2021), “no respeta las ideas de sus semejantes y siempre busca imponer su pensar con el cual expresa cualidades inapropiadas” (p. 69), por tanto, se puede hablar de personas que se comportan de forma grosera y hostil.

Algunos autores (Galindo, 2008; Higueros, 2014; Roca, 2014, Paau, 2016 y Quinto, 2021) determinan que las personas agresivas manifiestan sus ideales, pensamientos y creencias sin considerar las opiniones, percepciones o emociones de los interlocutores, una característica que puede tener resultados negativos en los demás debido a la violación de sus derechos. Con esta visión, se consideran los conflictos como combates donde solo existe la opción de ganar (Roca, 2014).

Aun así, estos individuos no se sienten responsables de las consecuencias que puede ocasionar su comportamiento agresivo porque justifican esta actitud como sincera y directa. En relación con eso, Roca (2014) y Santrock (2002) advierten que esta apariencia de estar seguros de sí mismos puede no ser real ni transmitida de forma correcta, pues es una de las formas más comunes de falsa asertividad. En efecto, estas conductas pueden afectar al desarrollo intelectual necesario para afrontar los problemas de forma creativa y resolutiva, es decir, que “carecen de habilidades sociales básicas para afrontar las situaciones de la vida” (Isorna, 2008, p. 39). Esto lleva a pensar que no son hábiles en la gestión de conflictos.

Muestran la intención de subordinar al otro mediante sus ideas o comentarios por miedo a convertirse o mostrarse como sujetos vulnerables. De hecho, la utilización continuada de un estilo comunicativo agresivo también puede generar consecuencias perjudiciales para la misma persona, que se esfuerza en ocultar estas debilidades.

Genera en la persona sentimientos de culpa y una pobre imagen de sí mismo, pues llega a ser consciente de su proceder, prefieren de cierta forma alejarse de la sociedad por la misma manera de ser, pierden oportunidades en el terreno personal y profesional (Paau, 2016, p. 21).

A corto plazo estas conductas pueden parecer favorables porque los sujetos acostumbran a desempeñar el papel de mártires o víctimas para lograr sus propósitos. En efecto, pretenden obtener lo que desean mediante un estilo manipulativo que puede afligir a los demás (Santrock, 2002). Aun así, Naranjo (2008) indica que, a largo plazo, “el comportamiento agresivo provoca que las personas eviten la relación interpersonal con el agresor o la agresora” debido a los sentimientos de odio y rencor que puedan desencadenar (p. 7), debido a lo cual, se puede afirmar que reciben el rechazo de los demás y disminuyen sus oportunidades de interrelacionar a nivel social.

A fin de evitar esta situación de aislamiento, es necesario controlar estas conductas agresivas. Para ello, Elizondo (2005) señala la importancia de adquirir habilidades que favorezcan la buena gestión de los enfrentamientos, “ya que si una persona conoce cómo puede manejar ese conflicto, tendrá mayor capacidad para resolverlo, menor será el nivel de la actitud agresiva, y esto dará lugar a comportarse casi naturalmente de manera asertiva” (pp. 37-38).

Debido a su actitud y conducta, estas personas muestran una expresión facial seria y tensa, con una mirada fija y sin sonreír y con una postura erguida, rígida y soberbia (Gañán, 2018). Invaden el espacio vital de los demás sin respetar las distancias, “lo

que hace que sus interlocutores se sientan incómodos por la proximidad” (Van-der Hofstadt, 2005, p. 49).

Tanto Galindo (2008) como Van-der Hofstadt (2005), convergen en la idea de que se expresan con gestos amenazadores que, generalmente, acompañan con descalificaciones, desconsideraciones e insultos. Ambos añaden que su comunicación se da a base de mandatos, haciendo acusaciones y empleando términos como “haz”, “deberías hacer”, “no sabes”, “si no lo haces...”, “las cosas se hacen de esta manera”, “ten cuidado con eso, sino...” o “¿por qué esto no está hecho?”. Además, “cuando son preguntados, tienden a contestar con otra pregunta, ignoran la pregunta o formulan una contraqueja” (Van-der Hofstadt, 2005, p. 51), de forma que salen de la lógica de la conversación sin prestar atención a lo que expresa su interlocutor.

En resumen, se presenta una tabla con los componentes conductuales no verbales, paraverbales y verbales que representan el estilo agresivo:

Tabla 3

Componentes conductuales no verbales, paraverbales y verbales del estilo de comunicación agresivo.

Elementos no verbales	Elementos paraverbales	Elementos verbales
1. Expresión facial seria. 2. Mirada directa, fija. 3. Muy pocas sonrisas. 4. Postura intimidatoria (por mirada, distancia y orientación). 5. Orientación enfrentada. 6. No respeta las distancias 7. Gestos abundantes y amenazadores.	1. Volumen de voz elevado. 2. Tono tendente a monótono por lo alto. 3. Habla fluida. 4. Velocidad rápida. 5. Claridad escasa. 6. Tiempo de habla excesivo (desproporcionado). 7. No hace pausas ni silencios. 8. Latencia de respuesta muy rápida	1. Contenido imperativo y amenazador. 2. Atención personal escasa o nula. 3. Abundantes “tacos” y palabras malsonantes. 4. Lenguaje machista, sexista, homófobo. 5. Al preguntar enlaza muchas preguntas a la vez. 6. Contesta sin relación a la pregunta.

Nota: Elaboración propia a partir de Van-der Hofstadt (2005, pp. 49-51).

Por todo lo manifestado, se asume que todas estas características pueden ser fruto de la intolerancia a la frustración, de la necesidad de ser dominantes o, como apunta

Gañán (2018), por la falta de control y educación emocional o de habilidades conductuales. Así, las actuaciones agresivas resultan ser opuestas a la inhibición, la sumisión y la pasividad, es decir, a la asertividad.

2.2.2.3. Estilo asertivo

El estilo asertivo o positivo es uno de los más reconocidos y alabados por los expertos debido a su carácter integrador. Diversos especialistas (Caballo, 2000; Coelho, 2019; Da Dalt y Difabio, 2002; Elizondo, 2005; Güell y Muñoz, 2000; INSHT, 2004; Ramos, 2019 y Van-der Hofstadt, 2016) defienden la idea de que las conductas asertivas se caracterizan por la expresión de creencias, pensamientos, deseos y sentimientos, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, honesta, directa y apropiada sin generar ansiedad o agresividad ni violar los derechos de los demás.

En términos de Satir (2008), es el arte de expresar de forma clara y concisa las necesidades a otra persona siendo respetuoso desde su punto de vista, debido a lo cual, permite a los individuos realizar sus proyectos interpersonales sin sacrificar ni dañar sus relaciones presentes y futuras.

Por estas razones, se asume que los asertivos suelen mostrar un comportamiento firme, directo y empático hacia los demás, velando por su comodidad. Por tanto, la forma de expresarse va a ser adaptada al contexto donde se desarrolla la comunicación. En palabras de León et al. (2009), "la asertividad requiere de dos elementos que actúan en forma simultánea: afirmarse y hacerlo en armonía con el otro" (p. 97).

Higueros (2014) y Satir (2008) aclaran que no es tan importante el contenido del mensaje y la forma en cómo se transmite, sino que el interlocutor se abra al mensaje y se sienta respetado y valorado. De este modo, se puede afirmar que la aserción implica adecuarse a la realidad donde se tendrá participación y mantener el respeto hacia uno mismo y hacia los derechos y necesidades de los demás. Para ello, se suelen utilizar los mensajes "yo" en los que se expresan las opiniones de forma clara. Para Satir (2008), el mensaje "yo" define el origen de los sentimientos de las personas, así como de las preferencias que se tienen sin reproches. Así, tal como manifiesta Van-der Hofstadt (2005), utilizan términos que expresen sus propias ideas o sentimientos, tales como "pienso", "siento" o "quiero".

Desde su perspectiva, Covey (1997) indica que esta categoría estilística busca un mayor progreso en las intercomunicaciones humanas porque está encaminada a conseguir logros tanto personales como colectivos. Incluso en ocasiones, esta

actitud conlleva a tener que retirarse de una conversación para que se cultive un diálogo apropiado donde nadie salga minimizado o relegado (Paau, 2016). De esta forma, como exponen Sánchez Bravo et al. (2003), estos sujetos también se caracterizan por tener la capacidad de decir “no” si la situación va en contra de sus ideales.

Tomando en consideración estas indicaciones, se puede afirmar que este estilo se orienta al bienestar de todas las personas en las múltiples actividades en las cuales participa. Aun así, aunque su conducta no siempre conlleva una ausencia de conflicto, “su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables” (INSHT, 2004, pp. 1-2). En sus discursos acostumbra a implicar la colaboración de los demás, del tipo “hagamos” o bien preguntas para resolver situaciones conflictivas o problemas, tales como “¿qué piensas?” o “¿cómo podemos resolver esto?” (Van-der Hofstadt, 2005, p. 55).

Por ende, se infiere que las personas asertivas resuelven de forma habitual los problemas que surgen en sus relaciones sociales, lo que genera satisfacción y provoca que se sienta a gusto con los demás (Van-der Hofstadt, 2005). Esta forma de comunicarse contribuye “a mejorar su autoconcepto, a elevar su autoestima y a establecer una relación más cercana con el resto de personas” (Ramos, 2019, p. 49).

Por todo ello, como señala Van-der Hofstadt (2005), las personas asertivas se muestran con una expresión facial amistosa y distendida que favorece la comunicación. Además, presentan un contacto ocular directo, pero evitando la mirada fija, que puede resultar intimidante. Sonríen frecuentemente y acompañan sus palabras con gestos que, según Satir (2008), son relajados y naturales.

Por otro lado, mantienen una postura erguida sin ser rígida y evita invadir el espacio personal del otro, de manera que resulta adecuada y cómoda para ambos. Aun así, en las ocasiones que la situación lo requiera, puede darse el contacto físico (Van-der Hofstadt, 2005).

Por todo lo descrito, se asume que tienen facilidad para crear y mantener relaciones personales satisfactorias y fructíferas porque su comportamiento y actitud resulta agradable. Utilizan un volumen y tono de voz tranquilo, de modo que no resulta incómodo. Asimismo, mantienen un habla fluida y clara, con cierta musicalidad, pero con pausas y silencios, adecuado a la conversación, y manteniendo una escucha activa para formular y responder a las preguntas del interlocutor de forma adecuada.

En referencia a estas características, a continuación, se presenta una tabla con los componentes conductuales no verbales, paraverbales y verbales que representan el estilo asertivo.

Tabla 4

Componentes conductuales no verbales, paraverbales y verbales del estilo de comunicación asertivo.

Elementos no verbales	Elementos paraverbales	Elementos verbales
1. Expresión facial amistosa.	1. Volumen conversacional	1. Contenido directo que expresa personalmente.
2. Contacto ocular directo.	2. Entonación variada que resulta agradable.	2. Atención personal abundante.
3. Sonrisa frecuente.	3. Fluidez verbal adecuada.	3. Presencia de halagos y refuerzo verbal.
4. Postura distante y contraída	4. Velocidad ajustada, más bien pausada.	4. Formula preguntas variadas y abundantes.
5. Orientación frontal.	5. Claridad adecuada.	5. Responde a las preguntas según la formulación de las mismas (abiertas o cerradas).
6. Distancia adecuada con posibilidad de contacto físico.	6. tiempo de habla proporcional a los participantes.	
7. Gestos firmes, pero no bruscos, acompañando el discurso.	7. Pausas y silencios adecuados.	
8. Manos sueltas.	8. Latencia de respuesta suficiente.	

Nota: Elaboración propia a partir de Van-der Hofstadt (2005, pp. 54-56).

En conclusión, la conducta asertiva es una habilidad de interacción social que resulta efectiva en la mejora de las relaciones sociales y en el desarrollo de una adecuada autoestima y respeto hacia uno mismo y hacia los demás. Por tanto, como indica Paula (2020), contribuye a mejorar la competencia social y las relaciones interpersonales.

2.2.3. Síntesis de los estilos de comunicación

A continuación, haciendo referencia a las diferentes aportaciones de los expertos en el apartado anterior, se muestra una síntesis de los distintos estilos de comunicación, para su mejor comprensión.

Tabla 5

Resumen del concepto, características y efectividad de los estilos de comunicación pasivo, agresivo y asertivo.

	Concepto	Características	Efectividad
Pasivo	Personas sumisas, inseguras, de baja autoestima y retraídas socialmente que evitan el enfrentamiento y ponen por delante los deseos de los demás.	Expresión facial seria, postura distante, gesticulación escasa, movimientos nerviosos, tono de voz bajo, fluidez verbal y claridad escasa y uso de términos en condicional.	Comunicación poco efectiva. Insatisfacción en sus relaciones sociales, no se les toma en serio y se aíslan.
Agresivo	Impone sus ideas y opiniones despreciando las opiniones de los demás de forma autoritaria e irrespetuosa, por lo que no permite feedback del receptor.	Expresión facial seria, mirada directa y desafiante, postura y gestos intimidatorios, volumen de voz elevado, velocidad rápida, uso de términos en imperativo y atención personal nula.	A corto plazo puede ser efectivo para lograr sus objetivos, pero crea rechazo a largo plazo, por lo que sus relaciones interpersonales se ven perjudicadas.
Asertivo	Con una alta autoestima, defiende sus ideas, sentimientos y derechos respetándose a sí mismo y a los demás. Adapta su discurso al contexto de forma resolutiva y empática y emplea habilidades sociales eficaces en la comunicación.	Expresión facial amistosa, sonrisa frecuente, postura erguida y natural, distancia adecuada, gestos que acompañan el discurso, volumen y velocidad adecuada, claridad y fluidez verbal correcta, y contenido directo.	Efectivo a corto y a largo plazo. Se mantiene la atención de los interlocutores y lucha por sus intereses sin dañar al resto de personas, favoreciendo sus relaciones interpersonales.

Nota: Elaboración propia a partir de la estructura de información propuesta por García González (2016, pp. 99-100).

2.3. El rol del docente: un modelo hacia la asertividad

Para abordar el rol del docente, se debe considerar su propósito como agente que propicia diversos procesos comunicativos en el aula para favorecer un ambiente

escolar adecuado para el desarrollo de actividades, dinámicas y procesos pedagógicos en el aula.

Para conseguir un buen ambiente en el aula y evitar conflictos, es necesario contextualizar su desarrollo en el ámbito de actuación, conocer sus habilidades sociales y considerar el propósito principal de la comunicación asertiva como elemento esencial en el contexto educativo (Ugalde, 2016).

Gutiérrez Solano (2017), demarca el contexto educativo como el espacio social que genera procesos de enseñanza en un entorno donde se destaca la convivencia. Por este motivo, señala que llevar a cabo una comunicación asertiva es fundamental para favorecer el proceso de convivencia entre estudiantes y docentes, desarrollando el respeto hacia el otro, la autonomía, el trabajo colaborativo y la expresión adecuada de las emociones. Así, la gestión de la convivencia debe darse a través de la figura del docente, aplicando diferentes estrategias y habilidades sociales para un resultado efectivo.

Según Gañán (2018), “las habilidades sociales son conductas que tienen que ver con las relaciones entre las personas, por eso se relaciona con la comunicación” (p. 14). Es decir, las habilidades sociales hacen referencia a un conjunto de hábitos de conducta, emocionales y de pensamiento las cuales permiten la comunicación eficaz entre personas, mantener relaciones interpersonales equilibradas y satisfactorias.

Las habilidades sociales son relevantes para la construcción de estas relaciones, pues la mayor parte de problemas y satisfacciones dependen de dichas interrelaciones. Por tanto, como manifiesta (Roca, 2014), la mejora de estas afinidades dará lugar a un aumento de nuestro bienestar y nuestra calidad de vida. Así pues, se determina que, en el contexto del aula, la expresión de estas habilidades por parte de los docentes favorece la mejora del vínculo con sus estudiantes y crear una relación interpersonal positiva.

Aun así, esta conexión emocional no es característica de los modelos autoritarios. Los teóricos de la educación reconocen que este modelo educativo limita el aprendizaje de los alumnos y su desarrollo personal, social y emocional (Hernández, 2007, citado por Monje et al., 2009). Por tanto, el docente debe poner el foco en adquirir esas habilidades sociales que le permitan comunicarse eficazmente con sus estudiantes.

En este sentido, Gutiérrez Solano (2017) defiende que el docente no solo es necesario que sea experto en las especialidades que le competen ni disponga de herramientas eficaces para la gestión del aula, sino que “encuentre un estilo personal y eficaz para comunicarse con el estudiante, utilizando un conjunto de

estrategias discursivas que (...) faciliten la labor de enseñar y aprender” (p. 44). Así, es necesario que el docente disponga las destrezas necesarias para crear vínculos emocionales con los estudiantes y se logre el desarrollo de un aprendizaje significativo a través de una comunicación asertiva entre todos.

Considerando este marco, la asertividad se convierte en una competencia primordial del docente, pues representa una oportunidad única para establecer una conexión efectiva con el estudiante. Asimismo, promueve un ambiente positivo para que ambas partes se sientan identificadas en su rol (Gutiérrez Solano, 2017).

Varios autores (Elizondo, 2003; Güell y Muñoz, 2000; Gutiérrez Solano, 2017; Monge et al. 2009 y Ugalde, 2016) definen la asertividad como la capacidad o habilidad para expresar pensamientos, sentimientos, percepciones, necesidades, intereses y emociones propias de forma apropiada sin ansiedad ni agresividad hacia el otro y de afrontar situaciones de conflicto de forma resolutiva.

Por consiguiente, se infiere que es la actitud que manifiesta una persona al expresar su punto de vista de modo claro, directo y respetuoso ante otro interlocutor. Como afirma Gutiérrez Solano (2017), “nos pone en una actitud de escucha para ser escuchado” (p. 18).

Por todas estas razones, se asume que la asertividad es un elemento indispensable para facilitar una comunicación efectiva en el aula a través del respeto, la tolerancia y la aceptación y, como indica Hernández Mella (2016), fomentar una experiencia de aprendizaje significativa.

Aun así, en los centros educativos pueden surgir conflictos derivados de la convivencia, la edad (adolescencia), el contexto social, el currículo o las características mismas de la escuela (Gutiérrez Solano, 2017). Para hacer frente a estas situaciones de enfrentamiento, Calle (2012) y Ugalde (2016) proponen desarrollar la escucha como elemento principal para poder favorecer la comprensión de los mensajes y favorecer, al máximo, la retroalimentación. La escucha activa “requiere atención, estar receptivo, perceptivo y sensible para captar los sentimientos que subyacen en las palabras del estudiante” (Monje et al. 2009, p. 81). Por tanto, permite desarrollar sentimientos de empatía y resolver dichos conflictos.

Además, la implementación de una dinámica lúdica puede convertirse en una herramienta pedagógica que contribuya a un adecuado ambiente de clase y facilite los procesos de comunicación (Gutiérrez Solano, 2017).

Desde su perspectiva, Gutiérrez Solano (2017) determina unos requisitos para que la comunicación entre docentes y estudiantes sea asertiva y eficiente. En primer

lugar, debe ser interactiva, donde docentes y estudiantes puedan comunicarse en un ambiente que favorezca la retroalimentación de calidad; en segundo lugar, reflexiva, para estimular la reflexión sobre sus relaciones y la forma de comunicarse y; en tercer lugar, debe ofrecer un espacio para que los estudiantes puedan reconocerse y conocer al otro desde sus diferencias y similitudes.

En definitiva, “en la enseñanza y la educación tanto el maestro como el estudiante tienen que estar comprometidos para que la comunicación pueda llevarse a cabo” (Monje et al. 2009, p. 79).

3. Metodología

3.1. Formulación de la pregunta de investigación

La principal motivación para iniciar esta investigación ha sido descubrir cómo los docentes pueden comunicarse de forma asertiva y eficaz con los estudiantes para favorecer su experiencia de aprendizaje. Se considera que los adolescentes viven un momento vital de autoconocimiento y están en proceso de formación de su propia identidad. Por ello, los docentes deben conocer sus necesidades y forma de expresión para poder establecer una buena comunicación con los mismos que facilite la creación de un vínculo emocional. El presente trabajo, pues, se basa precisamente en la siguiente pregunta:

¿Qué estrategias de comunicación asertiva puede aplicar el docente para propiciar el aprendizaje de los estudiantes según su estilo de comunicación?

3.2. Objeto de estudio

El objeto de estudio del presente proyecto es la identificación de los estilos de comunicación predominantes en las personas y, posteriormente, analizar los estilos de los estudiantes de 3º de la ESO C de la *Escola Pia Santa Anna Mataró* según sus estilos.

Así, se pretende elaborar una propuesta metodológica para identificar el estilo de cada alumno, realizando una contrastación entre la revisión bibliográfica y documental con los resultados obtenidos de la construcción de una metodología mixta, cualitativa y cuantitativa.

Después de revisar varios enfoques teóricos sobre estilos de comunicación, se han identificado tres estilos de comunicación principales. Por otra parte, se han reconocido los componentes de la habilidad social necesarios para poder analizar los estudiantes y determinar, finalmente, su estilo predominante.

El estudio ha de servir como punto de partida para futuras y posibles nuevas investigaciones.

3.3. Justificación de los criterios metodológicos

En primer lugar, se ha realizado una búsqueda descriptiva y exploratoria para hallar respuestas concretas y, posteriormente, se ha considerado necesario y adecuado emplear un instrumento mixto que facilite la aproximación al objeto de estudio desde diferentes perspectivas y puntos de vista (Tashakkori y Teddir, 2003). Además,

según Johnson y Onwuegbuzie (2014), la metodología mixta es una técnica que cada vez es más usual y tiene un mayor reconocimiento entre los expertos investigadores.

Chaves-Montero (2018) define este método como “la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de tener una visión más completa del fenómeno, ya que permiten comparar frecuencias, factores y resultados” (p. 164). De esta forma, se integran los resultados de ambas investigaciones, favoreciendo, así, la complementariedad⁶.

Este método ofrece diferentes conocimientos al investigador y permite una mejor comprensión de los hechos estudiados. Además, como señalan Gill y Johnson (2010), al utilizarse ambas metodologías de forma integrada, se aprovechan mejor las fortalezas y se minimizan las debilidades.

En definitiva, el principal reto metodológico del proyecto consiste en integrar los resultados derivados de la técnica cualitativa y la cuantitativa y ofrecer una nueva respuesta acorde a los objetivos planteados. En este caso, se identifican y valoran cualitativamente los atributos que definen cada estilo de comunicación y, posteriormente, se cuantifican estas características según se aprecien en los estudiantes. De este modo, se puede determinar el estilo predominante en cada uno de ellos.

Cabe mencionar que, primeramente, se valoró la utilización de una metodología estrictamente cualitativa. No obstante, se descartó por limitar las posibilidades de comprensión de la realidad. Asimismo, este tipo de investigaciones generalmente suponen un “proceso de comprensión desde un intimismo subjetivo de la influencia de la consciencia del sujeto en la producción del conocimiento” (Castillo y Yépez, 2017, párr. 15). De ser así, la obtención de datos hubiera estado condicionada por una subjetividad que hubiera podido interferir negativamente en la transferibilidad del instrumento creado para el estudio de caso.

3.4. Observación documental

Para estudiar el tema, se ha realizado, en primer lugar, una investigación bibliográfica y documental que ha permitido configurar el corpus teórico de la investigación.

⁶ La Real Academia Española (s. f.) define *complementariedad* como la “cualidad o condición de complementario”. En este caso, hace referencia a el valor que añade la técnica cualitativa y cuantitativa para complementar a la otra de forma cooperativa.

3.4.1. Aproximación inicial sobre la realidad específica de análisis

La investigación se ha llevado a cabo a partir de una fase exploratoria con el objetivo de documentar el tema que, posteriormente, se analizaría, a través de un “proceso informativo de adecuación y transmisión de las fuentes para la obtención de nuevo conocimiento” (López Yépes, 1996, p. 6). En definitiva, se ha tratado de reagrupar los diferentes conocimientos de forma interdisciplinar.

En la etapa inicial del estudio, se ha realizado una revisión profunda de toda la documentación existente sobre la disciplina de comunicación con el objetivo de entender su significado y observar las definiciones disponibles que se habían realizado en la literatura de este ámbito a lo largo de la historia para familiarizarse con la realidad que se investigaría.

Por otra parte, también se han revisado los estilos de comunicación propuestos por los expertos en el tema y se han determinado los más predominantes en las personas: el pasivo, el agresivo y el asertivo. De esta manera, se ha podido entender no solo la naturaleza de este término, sino la profundidad, los enfoques y la dimensión de los mismos. Además, también ha sido necesario hacer una aproximación al rol del docente en el aula y los factores que favorecen una comunicación eficaz con los estudiantes para situar el tema en un espacio concreto.

3.4.2. Identificación del problema de investigación

En este estudio, se pretendía abordar algún tema relacionado con la comunicación en el aula. Aun así, dado que la cuestión resultaba muy extensa, se decidió centrar los esfuerzos en estudiar los diferentes estilos de comunicación existentes en las aulas, pero seguía siendo un asunto que debía ajustarse al espacio social en el que se estudia.

Cada grupo-clase presenta unas especificidades concretas porque cada alumno es diferente. Por una parte, se deben tener en cuenta los aspectos que influyen en el aprendizaje de los alumnos, como las diferentes inteligencias, ritmos de aprendizaje, capacidad cognitiva y la predisposición y motivación para aprender entre otros. Estos aspectos “muestran la complejidad del ser humano y la unicidad de cada persona, que deben ser consideradas si se quiere que la experiencia educativa sirva a la formación” (Hernández Mella et al., 2016, p. 316).

Por otra parte, también se debe contemplar toda la experiencia previa. El estilo de interacción parental, los valores, creencias y normas recibidas, los conflictos que hayan tenido en su vida, la crianza y el contexto en el que han desarrollado su

infancia influyen directamente en la creación de su personalidad. “La familia es el campo donde las personas se desenvuelven desde la infancia; siendo un eje trascendental de esta edad debido que influye en la formación y desarrollo del ser humano” (Ramos, 2019, p. 42). Grusec et al. (2020) añaden que el control, el afecto y el grado de implicación en la crianza de los hijos y las hijas, son esenciales para el desarrollo de su personalidad. En definitiva, son muchos los factores y fenómenos que influyen en la personalidad de los estudiantes y en su forma de relacionarse y comunicarse con su entorno.

Además, los adolescentes se encuentran en una etapa de desarrollo personal donde empiezan a consolidar aspectos propios y a incorporar aspectos de su exterior. Como señala Vázquez Martínez (2021), comienzan a consolidar su personalidad, a crear un autoconcepto de ellos mismos, a elaborar su identidad y, así, las relaciones interpersonales también cambian.

Debido a todos estos factores, cada aula responde a unas particularidades concretas según las características propias los alumnos presentes en ella, que afectan y determinan el tipo de relación entre iguales y con el profesor.

Después de observar las diferentes posibilidades que ofrecía el estudio de la comunicación en el aula y de apreciar las diferencias existentes entre los grupos-clase, se optó por llevar a cabo un análisis de los estilos de comunicación de una única tutoría de la *Escola Pia Santa Anna Mataró*. De esta forma, se podían atender las características específicas de 30 estudiantes de forma más concreta, y obtener resultados más realistas y veraces que facilitaran la propuesta estrategias de comunicación asertivas para facilitar el aprendizaje del alumnado.

Si se procura crear una buena relación entre el docente y el alumnado, “habrá mejor comunicación, rendimiento, eficiencia, responsabilidad, motivación en un proceso de enseñanza aprendizaje” (Ugalde, 2016, p. 49).

3.4.3. Exploración de la literatura

Es una parte fundamental en el proceso de investigación, pues se trata de la revisión descriptiva y exploratoria de toda la literatura existente sobre el tema. En este caso, al ser un tema ampliamente estudiado por los expertos, ha sido necesario depurar las aportaciones, ideas y conceptos que han ido apareciendo a lo largo del estudio teórico, el cual “sirve de guía indicativa y provisional para dar soporte a la construcción conceptual” (Quintana, 2006, p.55).

Se han consultado fuentes documentales en inglés, castellano y catalán, además de soportes bibliográficos que han sido tanto en formato digital como en formato papel. Se han revisado libros y artículos de revistas especializadas en comunicación en todas sus dimensiones, educación, docencia y metodologías. También se han consultado páginas web, blogs, tesis doctorales y de grado y diccionarios. Algunos de los documentos también se han obtenido mediante diferentes buscadores gratuitos como Google Libros, Google Académico o Dialnet.

3.5. Instrumento metodológico mixto

Con toda la información obtenida a través de la observación documental y el marco teórico elaborado, se ha considerado oportuno construir un instrumento metodológico mixto debido a las características y especificidades del tema. De esta forma, se pueden obtener resultados cualitativos y cuantitativos a partir de la observación de los alumnos de un aula de Educación Secundaria de la *Escola Pia Santa Anna Mataró*.

3.5.1. Justificación de los criterios metodológicos

Para poder abordar la investigación de campo, se han identificado los estilos de comunicación predominantes en las personas, mediante la búsqueda bibliográfica y documental.

El psicólogo Van-der Hofstadt (2005), en su estudio sobre sobre habilidades de comunicación, aporta un listado de atributos y características que definen los estilos según los tres componentes básicos de la habilidad social: verbales, paraverbales y verbales. En este caso, se utilizan los resultados de este autor porque desde una visión de experto en el tema, ha categorizado los elementos de forma ordenada y, en este sentido, ha facilitado la investigación de campo.

Además, ha surgido la necesidad de cuantificar estas características para poder determinar el estilo predominante de cada uno de los alumnos. Para ello, se ha diseñado un instrumento mixto adaptado a las características y la realidad del estudio: el Boletín de Evaluación Paramétrica de Estilos de Comunicación (Apéndice A). Cabe mencionar que ha sido validada por dos especialistas en metodología y en lengua, literatura y comunicación respectivamente.

Se ha optado por la utilización de la parametrización con el objetivo de poder cuantificar estos valores según las veces que se observen en los estudiantes. El término “parametrización” nace del ámbito matemático y hace referencia al

parámetro, entendido como “dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación” (Real Academia Española, s. f., definición 1). En este caso, los datos son los atributos que definen los estilos de comunicación propuestos.

En esta herramienta de evaluación, se recogen los atributos de cada estilo según el autor, y se cuantifican mediante un sistema de puntos derivado de la observación del aula. Los resultados quedan recogidos en las Tablas Paramétricas de Evaluación de Estilos de Comunicación (Apéndice A), de elaboración propia.

Después de valorar el uso de diversas herramientas cualitativas, finalmente se ha optado por la observación participante debido a la posibilidad de formar parte de la comunidad de los alumnos e involucrarse en su rutina de los participantes de forma que actúen de forma natural. Esta metodología cualitativa permite “aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades” (Kawulich, 2005, p. 2).

Con el objetivo de obtener resultados veraces y lo más fieles posibles a la realidad estudiada, se ha concretado que se debe repetir el análisis en tres ocasiones. Para equilibrar las horas de exploración, estas sesiones corresponden a una misma unidad didáctica de la asignatura de castellano y tienen una duración de una hora.

Estando presente en el aula durante varias sesiones, se han podido observar los componentes conductuales de los alumnos y, posteriormente, se han analizado los datos para comprender las dinámicas establecidas y determinar el estilo determinado de cada estudiante. Pues como señalan DeWalt y DeWalt (2002), el trabajo de campo involucra una mirada activa.

Los resultados obtenidos han sido claves para poder contestar la pregunta principal de investigación y poder llegar a una conclusión sólida que ha permitido diseñar las estrategias de comunicación necesarias para mejorar la relación interpersonal del docente con los estudiantes según el estilo de los mismos.

3.5.2. Boletín de Evaluación Paramétrica de Estilos de Comunicación

El Boletín de Evaluación Paramétrica de Estilos de Comunicación (Apéndice A) es la herramienta de evaluación de elaboración propia que permite el análisis del estilo de comunicación de los alumnos de forma ordenada y numérica.

En primer lugar, se presenta una leyenda de estilos que permite a la investigadora tener una guía para desarrollar el análisis de todos los factores. Y a continuación, se muestran las fichas individuales de los estudiantes.

Por una parte, se indican los componentes no verbales, paraverbales y verbales definidos por Van-der Hofstadt (2005), y los factores a evaluar relacionados con cada elemento. Por otra parte, se incluye una pauta de los atributos que corresponden a cada estilo (pasivo, agresivo y asertivo) según los elementos mencionados. Al respecto, cabe mencionar que se ha optado por eliminar la valoración del componente de la sonrisa. Debido a la situación creada por la Covid-19, todos los alumnos utilizan mascarilla en el aula, de forma que se trata de un factor de compleja evaluación por la imposibilidad de visión.

Para facilitar la evaluación de todos los factores, se ha asignado un número a cada uno para que sirva de guía en el momento de rellenar las tablas de las fichas individuales. Estos documentos constan de varios apartados: en la parte superior se indica el identificador del alumno y, a continuación, se presenta la parte de análisis con las tres Tablas Paramétricas de Evaluación (Apéndice A).

Cada una de ellas (correspondientes a tres sesiones de la unidad didáctica que se evalúan) va encabezada por un título identificativo que incluye la sesión correspondiente de la unidad didáctica, la asignatura, el día y la hora.

Mediante la observación participante, se debe analizar el comportamiento y las aportaciones de los estudiantes durante la sesión. En una primera fase, se determinó sumar un punto cuando se detectara alguna de las características de la tabla, de forma que se podían sumar tantos puntos como veces se observara ese elemento. Aun así, se ha detectado que, generalmente, la conducta de los estudiantes acostumbra a ser lineal durante toda la sesión, sobre todo en cuanto a los elementos no verbales y paraverbales. De este modo, se ha concretado que, al detectar alguna de las características, se suma un único punto por sesión que se marcará con una "X" en la casilla correspondiente.

Todos los puntos introducidos en los apartados de cada estilo se van sumando y, al finalizar las tres sesiones, se determina un estilo predominante para cada estudiante. Estos puntos quedarán anotados en la Tabla Paramétrica de Resultados (Apéndice A) que forma parte del apartado "Resumen de puntos y estilo":

Por último, se incluyen dos tablas finales que recogen los datos obtenidos de forma global y permiten ofrecer una visión general de todo el estudio. Por una parte, se presenta una Tabla Paramétrica de Puntuaciones (Apéndice A) que recoge el sumatorio de puntos de cada uno de los veinte ítems valorados en los veintinueve alumnos analizados. En definitiva, es el resultado de la suma de las 87 tablas (tres por alumno) según los tres estilos.

Por otra parte, se añaden dos Tablas Paramétricas de Porcentajes (Apéndice A) con los porcentajes resultantes de la tabla anterior. En la primera tabla se incluyen los porcentajes globales por cada estilo y los factores individuales que pertenecen a cada uno con la finalidad de conocer los elementos comunicativos que más impactan en los estudiantes según su estilo. En la segunda, se presentan los porcentajes exclusivos de cada uno de los factores en los que se observan los resultados de cada estilo. De esta forma, se puede realizar una comparativa de los tres estilos según cada uno de ellos.

Con los resultados definitivos de cada estudiante, se analiza el aula en su conjunto y se proponen las estrategias de comunicación más pertinentes y adecuadas para que el docente pueda facilitar el aprendizaje de los alumnos y mejorar su relación interpersonal.

A modo de conclusión, el Boletín de Evaluación Paramétrico de Estilos de Comunicación está compuesto por la leyenda y las fichas individuales de evaluación. La primera parte se dedica al análisis y en la segunda, se presenta una tabla-resumen de los puntos finales y se indica el estilo predominante. A continuación, se presentan todos los factores que integran el boletín por orden (Apéndice A):

1. Leyenda
2. Fichas individuales de evaluación:
 - a. Identificación
 - b. Análisis: Tres Tablas Paramétricas de Evaluación de estilos de comunicación (correspondientes a tres sesiones de una hora).
 - c. Resumen de puntos y estilo: Tabla Paramétrica de Resultados.
3. Puntuaciones finales:
 - a. Tabla Paramétrica de Puntuaciones.
 - b. Tablas Paramétricas de Porcentajes.
 - i. Tabla Paramétrica de Porcentajes por Estilo
 - ii. Tabla Paramétrica de Porcentajes por Factores

4. Investigación de campo

Con toda la información obtenida en el marco teórico, se presenta la investigación de campo llevada a cabo mediante la observación participante y el BEPEC.

4.1. Tabla de atributos según estilos comunicativos

Para el análisis del estilo comunicativo de los veintinueve estudiantes de Educación Secundaria, se ha considerado la clasificación de elementos no verbales, paraverbales y verbales de Van-der Hofstadt (2005), y las características de los estilos pasivo, agresivo y asertivo que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 6

Leyenda de atributos de los estilos de comunicación pasivo, agresivo y asertivo según los componentes de la habilidad social.

Componentes de la habilidad social			Estilos de comunicación		
			Estilo pasivo	Estilo agresivo	Estilo asertivo
No verbales	1	Expresión facial	Seria	Seria	Amistosa
	2	Mirada	Huidiza	Directa, fija	Contacto directo
	3	Postura	Distante, contraída	Intimidatoria	Erguida
	4	Orientación	Ladeada	Enfrentada	Frontal
	5	Distancia, contacto físico	Amplia, nulo contacto	No respeta distancias	Adecuada, posibilidad de contacto físico
	6	Gestos	Escasos	Abundantes, amenazadores	Firmes, pero no buscos, acompañando el discurso
	7	Automanipulaciones	Abundantes	Abundantes	No
	8	Movimientos nerviosos	Constantes	Constantes	Manos sueltas
Paraverbales	9	Volumen de la voz	Bajo	Elevado	Conversacional
	10	Tono	Monótono	Monótono por alto	Entonación variada, agradable
	11	Timbre	Bajo	Fluida	Agradable, fluido
	12	Fluidez verbal	Escasa y entrecortada	Rápida	Adecuada
	13	Velocidad	Rápida	Rápida	Ajustada, pausada
	14	Claridad	Escasa	Escasa	Adecuada
	15	Tiempo de habla	Escasos	Excesivo, desproporcionado	Proporcional a los participantes
	16	Pausas/silencios	Largas, abundantes	No	Adecuados
Verbales	17	Contenido	Condicional	Imperativo, amenazador. Lenguaje machista, sexista, homófobo. Palabras malsonantes	Directo, expresa halagos y refuerzo verbal
	18	Atención personal	Escasa	Escasa, nula	Abundante
	19	Preguntas	Pocas	Enlaza muchas preguntas	Variadas y abundantes
	20	Respuestas a preguntas	Sin extenderse	Sin relación a la pregunta	Según la formulación de las mismas, abiertas o cerradas

Nota: Elaboración propia a partir de Van-der Hofstadt (2005, pp. 21-56).

A partir de estos componentes comunicativos y rasgos estilísticos, se ha analizado el estilo de los alumnos durante tres sesiones de clase.

4.2. Análisis de resultados

En este apartado, se analizan los datos obtenidos mediante el uso del BEPEC y, finalmente, se reflexiona sobre los resultados, la experiencia de la observación participante y la efectividad del instrumento mixto, creado especialmente para esta investigación.

Se ha analizado cada estudiante en tres ocasiones (correspondientes a las tres sesiones de la asignatura de Castellano) y, por tanto, se dispone de un total de 87 Tablas Paramétricas de Evaluación que se analizan en el siguiente apartado (Apéndice B).

4.2.1. Análisis comparativo de los datos obtenidos mediante el BEPEC

A continuación, se comentan los datos de veinte factores que se han valorado en los estudiantes según los tres componentes de la habilidad social propuestos por Hofstadt (2005): los no verbales, los paraverbales y los verbales.

4.2.1.1. Análisis de los componentes no verbales

En este primer apartado, se comentan los resultados sobre la expresión facial, la mirada, la postura, la orientación, la distancia y el contacto físico, los gestos, las automanipulaciones y los movimientos nerviosos, que contienen los elementos no verbales.

La expresión facial seria ha sido uno de los elementos que más ha destacado entre los alumnos, consiguiendo el 37,9% en el estilo pasivo y asertivo, y un 24,3% que corresponde a una expresión amistosa. Asimismo, el 15,8% de los estudiantes agresivos presenta una expresión seria, un dato significativo puede ayudar al docente a detectar de forma general dicho estilo. En este sentido, se asume que la mayoría de los alumnos mantiene una actitud de poco interés y motivación.

Por otro lado, se ha analizado la mirada, uno de los ítems que acompaña la expresión facial. Curiosamente, el 58,6% de los estudiantes muestra una mirada amistosa y asertiva, mientras que en el 40,2% se expresa de forma huidiza, característica del estilo pasivo. En este caso, todos los estudiantes mantienen su rostro cubierto con mascarilla, por tanto, la mirada es uno de los elementos que más han comunicado en sus intervenciones y actitudes.

Esta diferencia entre la expresión facial y la mirada, puede deberse a la manera en la que focalizan su atención. Muchos estudiantes se mantienen serios, pero con la mirada relajada y atendiendo a las explicaciones de la profesora y el resto de compañeros, de forma que ha resultado más amistosa que huidiza. Por último, mencionar que el 1,1% de alumnos responde a una mirada directa y fija, propia del estilo agresivo, debido a los enfrentamientos puntuales surgidos en el aula.

En cuanto a la orientación, el 52,5% se mantiene distante y contraído (pasivo), mientras que el 47,7% responde a una postura erguida (asertiva). Asimismo, el 58,1%, se dispone en una postura frontal, mientras que el 40,7% se presenta de forma ladeada.

Estos datos encajan correctamente con las características y actitudes de los adolescentes. Manteniéndose de modo ladeado, tiene más visión, pueden observar el resto de los compañeros y acceder a ellos de forma más fácil. Aun así, en su gran mayoría se muestran frontalmente. Esto puede ser debido a que, en algunas actividades evaluables, los estudiantes necesitan mantenerse conectados con el tema para poder seguir la clase. Aun así, al mínimo momento de descanso, aprovechan para ladear su cuerpo.

También se han analizado la distancia y el contacto físico. En este caso, los resultados son claramente concluyentes, con un 93% que responde a una distancia adecuada con la posibilidad de contacto físico. De hecho, es uno de los aspectos que más se ha detectado. Constantemente hablan con los compañeros, comentan los temas que se tratan o bien aspectos personales. Por tanto, los datos corroboran la necesidad que tienen los alumnos de estas edades de tener contacto entre iguales.

El 52,3% realiza gestos de forma puntual, es decir, escasa, o incluso nula. Aun así, muy cerca, el 44,3% hace uso de la gestualidad en de forma firme pero no brusca, sino con la intención de acompañar su discurso. Además, en varias ocasiones, algunos alumnos utilizan la gestualidad de modo muy natural para expresar emociones y sensaciones como malestar, desacuerdo o enfado.

Este aspecto va muy ligado con las automanipulaciones y los movimientos nerviosos. En el análisis de ambos factores, se detecta que los datos más elevados corresponden al estilo asertivo, con un 51,8% y un 60,7% respectivamente. Estos estudiantes no muestran este tipo de manías de forma significativa, mientras que el 48,2% y el 39,2% presenta abundantes y constantes automanipulaciones y movimientos nerviosos. En este sentido, aunque la mayoría presente un estilo asertivo en este aspecto, los resultados están muy igualados. Aun así, los datos

encajan con el resto de resultados, en los cuales los estudiantes muestran una actitud sin interés, desganada y poco comunicativos con su expresión no verbal.

4.2.1.2. Análisis de los componentes paraverbales

En esta sección, se disertan los resultados sobre el volumen de la voz, el tono, el timbre, la fluidez verbal, la velocidad, la claridad, el tiempo de habla y las pausas y silencios, que forman parte de los elementos paraverbales.

En primer lugar, se analiza el volumen de la voz, el tono y el timbre. De forma clara y mayoritaria, el 65,2% de los estudiantes mantienen un volumen de voz conversacional, característico del estilo asertivo. En cambio, los datos sobre el timbre de voz se alejan de esta postura, en la que solo un 27,3% se expresa con un timbre agradable y fluido. Así, el 67% se sitúa en el estilo pasivo, con un tono de voz bajo, mientras que el 5,7% restante se expresa con un timbre fluido, característico del agresivo.

Asimismo, para poder hacer una valoración global de estos aspectos, cabe analizar el tono, que sigue la misma línea que el timbre. El 73,4% de los estudiantes mantienen un tono monótono, mientras que el 11,7% y el 14,9% se expresan con un tono propio del estilo agresivo y asertivo respectivamente.

Estos datos pueden ser debidos a que los adolescentes no se muestran participativos y, cuando comentan algún aspecto o realizan alguna exposición oral, lo hacen por obligación o por necesidad y, por tanto, a desgana y sin intención de que el resto del aula escuche sus aportaciones. Aun así, generalmente se expresan de forma agradable hacia el docente, e incluso intercambian bromas ocasionales y momentos más relajados, pero manteniendo un volumen bajo.

La fluidez verbal y la velocidad de los adolescentes también se sitúan en el rango pasivo con un 55,1% y un 34,1% respectivamente. También cabe destacar que de los alumnos manifiestan conductas propias del estilo agresivo como la velocidad, en la que destaca la velocidad rápida en el habla (13,4%). Concretamente esta cifra ha destacado entre los factores analizados.

Asimismo, estos datos encajan perfectamente con el tiempo de habla y la claridad del discurso. La mayoría (73,6%) mantiene unos discursos muy breves y escasos y sin pausas (39,5%), pero con una expresión clara (50,9) y asertiva.

Estos datos reflejan la realidad de los estudiantes. En su comportamiento habitual, no hablan en exceso, sino todo lo contrario. Pero cuando se expresan, lo hacen rápidamente. Desde la observación de su comportamiento y actitud, se infiere que la

mayoría pretende acabar rápido sus aportaciones cuando el tema no es de su interés o no era evaluable. Cuando se tratan temas más densos y menos sugestivos, su relato es breve, conciso, escaso y claro. Por tanto, se concluye que, durante la mayor parte del tiempo de clase, participan de forma puntual o, directamente, no realizan ninguna aportación.

4.2.1.3. Análisis de los componentes verbales

Por último, se muestra la interpretación de los resultados sobre el contenido, la atención personal, las preguntas y las respuestas a preguntas, que comprenden los elementos verbales.

En este caso, los estudiantes se sitúan claramente en un estilo pasivo en los cuatro factores analizados de forma diferenciada. En su amplia mayoría, se expresan en formato condicional (89,9%), mantienen una atención personal escasa (99,4%), realiza pocas preguntas o expresa dudas de forma muy puntual (98,9) y responde a preguntas sin extenderse (93%).

Estos resultados concuerdan perfectamente con los factores analizados, sobre todo, en el componente paraverbal. Son cifras significativas que abarcan casi toda el aula, por lo que se asume que, generalmente, los estudiantes muestran muy poco interés por los contenidos. De hecho, se ha observado que, de forma constante, preguntan a la docente por las notas y su evaluación: “¿Es una actividad evaluable? ¿Nos pondrás nota?”. Cuando la respuesta es positiva, los alumnos participan de la sesión de forma activa, expresando sus opiniones, puntos de vista o bien intentando responder a las preguntas que la profesora realizaba al aula. Solo en ese momento, creaban discursos más elaborados y reflexivos, atendiendo los comentarios y respondiendo con asertividad.

4.2.2. Reflexión sobre los resultados

Antes de presentar las estrategias para el docente, es importante reflexionar sobre el uso del instrumento que se ha diseñado y, en segundo lugar, del comportamiento y las actitudes generales de los estudiantes analizados.

4.2.2.1. Análisis del comportamiento de los estudiantes

En el estudio de los alumnos, se determina que un 48% responde a un estilo de comunicación pasivo; un 35% muestra un estilo asertivo y, por último, se encuentra un 17% de alumnos con tendencias agresivas.

En cuanto a los pasivos, se ha notado que, en la primera y la última sesión, los alumnos expresan más actitudes pasivas que en la segunda. Así, analizando los resultados en su conjunto, se detecta que el horario puede ser determinante. La sesión uno corresponde a la primera clase del día, a las 8:00h; la dos, a las 11:30h y la tres, a las 9:00h. Además, la docente dedicó la primera sesión a exponer los contenidos teóricos de la nueva unidad didáctica, por lo que los alumnos debían estar atentos, tomar nota y preguntar sus dudas a la profesora.

Sumando la densidad que supone una clase de una hora totalmente teórica con el horario tan temprano, el resultado es el esperado: alumnos muy poco participativos, con la mirada dispersa, pocos gestos, un tono bajo y monótono, poca claridad y muy pocas o ninguna pregunta.

Por otra parte, la mayoría de los estudiantes se mantienen en la misma línea de comportamiento a lo largo de cada sesión, aunque este es diferente entre las horas analizadas. Este hecho puede ser debido a que las dinámicas y actividades del aula eran diferentes cada día y, por tanto, deben realizar varias tareas que suponen un cambio en su actitud. No es lo mismo trabajar en grupo, que hacer una exposición o una clase teórica.

Por otra parte, cabe mencionar que varios de los factores pasivos utilizados coincidían con los agresivos, de manera que puede parecer que los estudiantes mantengan algunas actitudes agresivas. Aun así, obviando un caso puntual de desencuentro entre compañeros, los estudiantes no se muestran explícitamente agresivos.

En consideración a las relaciones establecidas en el aula, cabe mencionar que el comportamiento de los estudiantes en las comunicaciones con el docente, difiere, en su gran mayoría, con la actitud mantenida entre iguales. Entre compañeros se acostumbra a mantener un contacto físico continuado, con una mirada directa y amistosa. Aun así, el tono de voz resulta más elevado, sus intervenciones son más largas, pero menos claras (debido a la rapidez de su expresión), pero lo hacen de forma directa, con una atención completa. Así, considerando su actitud, se determina que el vínculo de confianza entre los compañeros es estrecho, sincero y con una carga emocional directa.

En definitiva, los resultados de este estudio coinciden, generalmente, con la realidad de los estudiantes en la adolescencia. Demuestran que las relaciones sociales y la amistad adquieren gran importancia. Así, se asume que, sin grupo ni amigos, no hay adolescencia. El grupo es el lugar en el que se busca apoyo, comprensión y refuerzo para el desarrollo de su propia identidad y autonomía. Por estas razones, los

estudiantes buscan constantemente una mirada de comprensión o un gesto de aceptación del otro desde la asertividad en su gran mayoría, intentando entenderse entre iguales.

En cambio, los datos del análisis revelan que la relación interpersonal con el docente resulta todo lo contrario: pasiva. Se encuentran en una etapa introspectiva de dudas, transgresión de normas y cambios que los lleva a la formación de su propia personalidad. Hay algunos estudiantes que se encuentran en un estado avanzado del desarrollo madurativo, mientras que otros están en un periodo inicial. Estas diferencias entre adolescentes pueden provocar que, en ocasiones, el docente exija la obediencia de un niño y, en otras, pretendan darles la responsabilidad de un adulto.

Por todo esto, se ofrecen dos últimas recomendaciones generales para el docente: en primer lugar, que intente conocer, de forma sincera, asertiva y libre de prejuicios, la identidad y estilo de cada estudiante y del grupo en su conjunto para poder planificar y trazar una línea metodológica concreta. Y, en segundo lugar, que focalice sus esfuerzos en crear un vínculo de confianza para que los alumnos lo acepten dentro del grupo y poder formar un engranaje conjunto de enseñanza-aprendizaje desde las emociones.

4.2.2.2. Eficacia del BEPEC

En el planteamiento inicial del proyecto, se tenía la idea de crear un pequeño instrumento cualitativo para medir los elementos básicos que configuran los componentes de la habilidad social. Aun así, al ir avanzando con la investigación, se optó por la metodología mixta con la finalidad de obtener resultados numéricos y poder calcularlos de la forma más real y fidedigna posible.

Asimismo, se iba a considerar la creación de tres únicas tablas por estudiante, pero finalmente, se ha tomado la determinación de añadir las tablas de resultados y de puntuaciones finales, con los totales y los porcentajes. Con esta añadidura, se ofrece la oportunidad de disponer de una visión más global del estudio y, por otra parte, de concretar los resultados finales en dos únicas tablas para recoger toda la información obtenida mediante la observación participante.

En este sentido, se puede determinar que el diseño estructural del instrumento es preciso para obtener los datos que se necesitan. El formato de tabla ha permitido organizar la información ordenadamente en el Boletín. Por otra parte, también ha permitido recopilar los datos para que el lector pueda observarlos de forma sencilla.

Por añadidura, una vez finalizado en estudio y posterior análisis, se concluye que los resultados numéricos encajan con la perspectiva de la investigadora derivada de la observación participante de los alumnos en tres sesiones. La muestra obtenida a partir de este estudio ha sido amplia y representativa, con un total de casi cien muestras de estudio. Es un dato fiable que respalda la visión de la investigadora y confirma la efectividad del instrumento.

Definitivamente, la eficacia del BEPEC reside en el poder de cuantificación de los factores estudiados. Los métodos cualitativos se basan en la subjetividad de cada individuo, mientras que esta técnica, permite extraer una parte de esta valoración más personal y traducirla en datos numéricos que facilitan la clasificación de los estilos de comunicación. De otra forma, dicho registro se basaría totalmente en una simple apreciación. Por tanto, se asume que el BEPEC facilita la comprensión de los resultados, la explicación del análisis y ofrece más veracidad al método.

En resumen, es una herramienta sencilla en su uso y permite a los docentes obtener una orientación de los perfiles de estudiantes existentes en el aula. Asimismo, también se puede usar de forma específica para la evaluación del estilo comunicativo de un estudiante específico del cual se tenga dudas en la forma de establecer comunicaciones.

4.3. Estrategias de comunicación asertiva para el docente

En este último apartado del proyecto, se aportan algunas estrategias comunicativas para el docente en las que predomina la asertividad. Estas técnicas están orientadas a mejorar la comunicación con los estudiantes según el estilo de comunicación de cada uno, y se plantean con el objetivo de conseguir un clima de aprendizaje positivo en el aula.

Así, se plantean las siguientes estrategias para cada estilo determinado y de forma general:

4.3.1. Estrategias generales para una buena comunicación y convivencia en el aula

A modo general, para favorecer una buena comunicación en el aula se recomienda al docente generar rutinas, es decir, estructuras de comportamientos estables que tienden a repetirse siguiendo una misma secuencia de conductas o pasos. Por ejemplo, entrar en el aula y saludar, dar los buenos días.

Asimismo, dentro de las rutinas es interesante que el docente pueda establecer algunas de las mismas de forma interactiva. Es decir, que la secuencia de conductas

en formato repetitivo sea estable entre el docente y el alumno, en la que ambos llevan a cabo diferentes tareas y roles, pero lo hacen entre sí y respecto del otro. Por ejemplo, ser respetuoso con los turnos de palabra, fomentando la participación de todos los estudiantes.

Por otra parte, es necesario tener buenas expectativas sobre los alumnos. Si el docente expone “cuando hayas aprendido esto serás capaz de realizar tu propio proyecto”, está sugiriendo que el estudiante tendrá éxito en su tarea. En cambio, si comenta “si eres capaz de hacer esto eso es posible que puedas hacer tu propio proyecto”, le estamos transmitiendo el mensaje de que puede que no sea capaz.

Por ello, siempre es más constructivo dirigirnos a los estudiantes en positivo y en primera persona del plural con el objetivo de involucrar a todo el grupo de personas presentes en el aula. Es necesario comunicarles qué es lo que queremos, no lo que no. Por ejemplo:

- En vez de “No os olvidéis de hacer los deberes”, “Recordad que tenéis deberes”.
- En vez de “No habléis”, “Trabajaréis mejor si estamos en silencio”.
- En vez de “No habléis ahora”, “Escuchamos al(la) compañero(a) que está haciendo una aportación”.
- En vez de “No lleguéis tarde”, “Las clases empiezan a las 8h, seamos puntuales”.

4.3.2. Estrategias para la comunicación con un estudiante pasivo

Los estudiantes pasivos muestran una actitud de poco interés y ganas de aprender. Para ello, se deben planificar o considerar estrategias que incentiven la motivación y, por otra parte, que permitan asegurar al docente que han comprendido los contenidos impartidos. Para ello, se proponen las siguientes estrategias:

- El parafraseo: esta técnica está relacionada con el envío y recepción de mensajes de forma adecuada. El parafraseo consiste “en que antes de que se permita a cualquier participante, incluyendo al maestro, responder a otro durante una exposición en una clase, debe resumir lo que el otro le dijo” (Fragoso, 1999, párr. 15). Si el discurso presenta errores o está totalmente equivocado, significa que el mensaje se ha malinterpretado. Este proceso puede continuar hasta que la otra persona comprenda el asunto. Es una estrategia muy útil para comprender los problemas o dudas de los estudiantes antes de tomar una determinación u otra.

- La sobreinterpretación: esta estrategia educativa de interacción verbal podría ser muy útil para establecer comunicaciones con los alumnos más tímidos y reticentes a hablar en público. Tiene como finalidad la atribución de significado y de intencionalidad comunicativa en las vocalizaciones, palabras o gestos del estudiante. Esta técnica es de gran utilidad, sobre todo, a la hora de establecer comunicación con el alumno y acompañarlo hacia el desarrollo. En ocasiones, el adulto atribuye al adolescente más competencias de las que en realidad tiene y responde de tal forma como si hubiera transmitido un mensaje completo.
- Proximidad física: es útil para regular las intervenciones, captar las señales comunicativas y agilizar las intervenciones de los estudiantes menos expresivos. Por ejemplo, poner la mano sobre el hombro o la mesa del alumno ayuda a controlar su comunicación.
- Escucha activa: no se trata de escuchar de manera pasiva, sino a escuchar el contenido del mensaje de los estudiantes, pero también sus sentimientos, intenciones, ideas o pensamientos que se ocultan entre sus palabras. En la escucha activa la empatía es un factor clave para entender sus aportaciones y construir una buena respuesta sin juzgar. En este caso, se recomienda asentir con la cabeza mientras el alumno está participando oralmente; hacer gestos con la mano para frenar algunas intervenciones o ofrecer indicadores verbales y gestuales para empezar el turno del siguiente, como, por ejemplo, señalando al adolescente con la mano o la mirada o esperar su respuesta con una sonrisa.
- Realizar pausas significativas: esta estrategia es muy útil para ofrecer tiempo al alumno para que pueda pensar bien su aportación y responder o bien pueda expresar alguna duda que no se haya atrevido a realizar. Como criterio general, antes de realizar un segundo requerimiento verbal, se sugiere que el docente cuente mentalmente hasta cinco.
- Participación interactiva: los alumnos que mantienen una participación mínima, necesitan ayudas puntuales y concretas que dinamicen sus aportaciones. Por tanto, se recomienda que el docente colabore en la construcción de sus contribuciones orales. Por ejemplo, iniciar la posible respuesta del alumno o repetir sus últimas palabras pronunciadas con una entonación que invite a continuar.

4.3.3. Estrategias para la comunicación con un estudiante agresivo

Los estudiantes agresivos muestran una actitud pasiva durante la clase, aunque provocan momentos concretos de tensión, alteración y malestar general. Interrumpen el discurso de los demás sobreponiendo el suyo y hablan fuerte. Asimismo, cuando se les ataca cuando se les llama la atención y se expresan con autoridad, narcicismo y nerviosismo. Para ello, se plantean algunas estrategias que ayuden a reducir la brecha comunicativa entre el docente y estos estudiantes:

- Describir la conducta: es importante que el docente se centre en definir y comentar sus progresos y no en sus cualidades como persona para evitar que se sienta ofuscado o atacado. Por ejemplo, en vez de comentarle “Eres una persona sucia y desordenada”, decirle: “Este trabajo no está bien presentado”.
- Validar sus emociones: es decir, poner nombre a sus emociones. Se trata de hacerle saber que está siendo agresivo con una afirmación de empatía en lugar de continuar con tu discurso o castigar su comportamiento. En este contexto, el término *validar* significa aceptar las experiencias emocionales de los estudiantes sin realizar ningún juicio de valor ni mostrar la intención de querer modificarlas. De esta forma, se trata de empatizar con el otro y darle el espacio necesario para que pueda sentir sus emociones sin intervenir en el proceso. Así, se deben evitar palabras acusativas que hagan referencia directamente al alumno como “tú”. Se pueden utilizar frases como “Entiendo que estés enfadado pero seguro que encontraremos la manera de solucionarlo”; “Comprendo que esta situación sea frustrante para ti, pero lo resolveremos”; “Ahora estás al límite y necesitas tomarte un respiro” o “Sal del aula, tómate el tiempo que necesites y cuando te encuentres mejor, entras de nuevo y hablamos de lo que ha pasado”. Es importante hacerle entender que está en una situación extrema y totalmente inapropiada, y darle su espacio para que pueda reflexionar, comprender qué está pasando, ver cómo ha actuado y comprender cuales son las consecuencias.
- Partir del “yo”: utilizando expresiones como “Podría ser que no me haya explicado bien” en vez de “Tú estás equivocado”. De esta forma, centramos el foco en la persona del docente y evitamos frustración o sentimiento de ataque en el alumno.
- Refuerzo positivo y discurso coherente: En primer lugar, si la comunicación no ha sido buena, se puede destacar positivamente el contenido de su aportación con frases como: “Tu aportación es muy interesante. ¿Podrías

decirlo con otro tono?”. Asimismo, es importante adecuar el registro de habla al alumno, utilizando una similar al suyo. Por ejemplo, si ha hecho referencia a un colega, se sugiere formular la pregunta o planteando una tarea utilizando este término para situarse en el mismo nivel.

- **Tiempo muerto:** en momentos de tensión, se recomienda al docente aplazar su respuesta si no la tiene clara, se encuentra en una situación de nerviosismo, necesita contrastar cierta información o si considera que la conversación llega a un punto muerto o no está de acuerdo. En estos casos es mejor hablar del tema en otro momento o dejar un espacio de reflexión para evitar el desgaste de la relación con discusiones poco constructivas. Así, se pueden utilizar frases como: “Perdona, creo que no has expresado bien lo que querías decirme, lo hablamos más tarde” o “María, un momento. Antes de continuar diciendo lo que quieres decir, que seguro es muy importante, nos damos unos minutos para respirar y seguimos hablando”.
- **Evitar generalizaciones:** como “nunca” o “siempre”. De esta manera, se recomienda centrar la atención en cada una de las acciones, conductas o progresos del alumno. Es imprescindible transmitir mensajes claros y concretos, es decir, que la comunicación verbal y no verbal deben transmitir el mismo mensaje.
- **Pedir la opinión del alumno:** con esta acción le estamos transmitiendo que nos interesa lo que dice y piensa. Además, es una buena manera de mejorar el autoconcepto del alumno y establecer un lazo de confianza. Por ejemplo: “Juan, ¿podrías decirnos qué piensas sobre este tema? Me interesa conocer tu punto de vista”.

4.3.4. Estrategias para la comunicación con un estudiante asertivo

Los estudiantes asertivos mantienen la atención durante la sesión, son comunicativos y expresan sus opiniones, deseos y dudas con respeto. Se presentan como alumnos motivados y entregados al aprendizaje, además de compañeros que procuran ayudar al otro y sienten preocupación por su rendimiento. Considerando estos aspectos, se proponen estrategias para mantener la atención de estos estudiantes y seguir con su motivación intacta:

- **Realizar preguntas abiertas:** las preguntas cerradas arrojan respuestas limitadas. En cambio, las abiertas permiten obtener respuestas más

detalladas, descriptivas y profundas por parte de los estudiantes. De esta forma, se les ofrece la oportunidad de tener su momento para mostrar sus opiniones, ideas o emociones.

- Construcción interactiva y común del conocimiento: por ejemplo, dejar frases inacabadas para que los estudiantes puedan participar activamente y crear parte del contenido de la sesión. Siguiendo esta técnica, los más implicados pueden sentirse importantes y mantener su motivación.
- Expresiones valorativas: se trata de enunciados que, de forma explícita o implícita, contienen una evaluación. En este caso, los objetivos son: primero, valorar la aportación del alumno con expresiones como “Gracias por tu opinión”; y segundo, ofrecer un *feedback* con información significativa que haga referencia a sus expresiones lingüísticas y comunicativas. Por ejemplo: “Me parece mal que estéis hablando entre vosotros cuando un(a) compañero(a) está hablando”; “Pienso que la idea que planteas en la actividad es muy acertada” o “Creo que podemos solucionar este malentendido si lo hablamos entre todos”. Otras opciones para empezar el discurso podrían ser: “Desde mi punto de vista...”, “Según lo que he leído...”, “A mi entender...”, “Mi forma de verlo...”, “Considero que...”, “Yo diría que...”.
- Refuerzo positivo: Así, se pueden responder sus comentarios o resultados de forma positiva con la finalidad de que sigan participando asertivamente. Por ejemplo: “Buena aportación y muy bien expresada”.

5. Conclusiones

5.1. Reflexión sobre los objetivos y discusión

En primer lugar, debido al análisis documental y bibliográfico, se han cumplido los objetivos descriptivos de la presente investigación. Por una parte, se ha establecido un marco teórico sobre la disciplina de la comunicación y los componentes que intervienen en las relaciones interpersonales para establecer un marco desde el cual focalizar el estudio.

Asimismo, se han analizado los principales enfoques teóricos sobre estilos de comunicación con la finalidad de identificar los tres más predominantes en las personas: el estilo pasivo, el agresivo y el asertivo.

Aunque la naturaleza de la investigación ha llevado a concretar estos tres estilos, los expertos presentan múltiples propuestas sobre otros posibles estilos, un hecho que lleva a asumir que el comportamiento humano es diverso, profundo y lleno de especificidades y matices que corresponden a cada sujeto de forma individual y única. Por tanto, se infiere que el estudio de los estilos personales es un campo complejo, pero que debe ser estudiado para poder comprender los actos, comportamientos, actitudes y, en definitiva, el ser de las personas y, en este caso, de los estudiantes.

A partir de esta clasificación, se ha procedido a analizar los estilos de comunicación de los estudiantes del grupo de tercero de la ESO C de la *Escola Pia Santa Anna Mataró*, cumpliendo el objetivo principal del proyecto. Si bien es cierto que existen dos tipos de comunicación, la verbal y la no verbal, la identificación de los componentes verbales, paraverbales y no verbales y los atributos personales que definían cada uno de los estilos, ha permitido concretar, aún más, el estudio y facilitar el posterior análisis.

En referencia a la metodología, la apuesta por la observación participante ha sido un acierto, pues ha permitido a la investigadora analizar los estilos personales de cada alumno de forma sencilla y ordenada. Asimismo, ha sido posible captar otras actitudes, movimientos y comportamientos de los estudiantes que no se contemplaban en el estudio de su estilo comunicativo, pero sí han sido elementos clave para comprender la relación interpersonal entre el docente y los estudiantes.

Así, también ha sido imprescindible estudiar el rol del docente en el contexto del aula y sus principales habilidades sociales principales para llevar a cabo la enseñanza en Educación Secundaria. De este modo, se han cumplido los dos últimos objetivos descriptivos y exploratorios.

Por lo que corresponde al docente, se han determinado algunos aspectos clave que debe tener en cuenta en el ejercicio de su profesión. Por una parte, debe considerar la asertividad como pilar fundamental para establecer una conexión emocional con los alumnos y pueda fomentarse una experiencia de aprendizaje significativa. La comunicación asertiva facilita la escucha activa y, así, se favorece una comunicación efectiva entre ambos. Este tipo de escucha es básica para que el adolescente se sienta comprendido, atendido y parte fundamental del grupo clase. Sin conexión no puede crearse una relación de confianza entre docente y estudiantes y, por tanto, la predisposición por aprender puede verse debilitada.

Asimismo, debe disponer de la formación y herramientas pedagógicas necesarias para hacer frente a las posibles problemáticas que puedan surgir en el aula, considerando que los estudiantes se encuentran en un momento vital de cambio, transgresión y formación de su personalidad.

Por tanto, se determina que el docente debe alejarse de las actitudes más autoritarias y trabajar el vínculo con los estudiantes desde la competencia asertiva, es decir, desde la empatía, la tolerancia, la comunicación efectiva y la comprensión para poder fomentar una experiencia de aprendizaje significativa en sus alumnos.

Por otra parte, se han cumplido los objetivos metodológicos con la creación del BEPEC. Este instrumento mixto, validado por dos especialistas en metodología y en lengua, literatura y comunicación respectivamente, ha sido creado especialmente para esta investigación. De este modo, se le ha dado la forma necesaria para llevar a cabo una investigación y análisis de campo sin fisuras y cien por cien adaptado al campo de estudio. Se ha optado por la creación de tablas diferenciadas para introducir la información de forma clara, sencilla y ordenada. Esta estructura ha facilitado la parametrización de los atributos personales de los alumnos y el desarrollo de los resultados de forma numérica, apostando por la máxima fiabilidad de los resultados.

Así, la metodología mixta ha facilitado un análisis paramétrico y numérico de los resultados (cuantitativo), con la perspectiva más subjetiva de la observación participante (cualitativo). De esta manera, se ha logrado la integración de ambas metodologías, consiguiendo una aproximación más completa del fenómeno de estudio y una mejor comprensión de los resultados.

En este caso, se ha determinado que un 48% de los estudiantes presentan un estilo pasivo en su relación interpersonal con el docente; un 35% muestra un estilo asertivo y, por último, se detecta un 17% de alumnos con tendencias agresivas.

Estos datos encajan considerablemente con la realidad de los adolescentes. Como se ha comentado, se encuentran en un momento de cambios, de formación de su propia identidad y de remodelación profunda con la que acaba su proceso de maduración. Se están descubriendo a sí mismos y definiendo quienes son, pero, sobre todo, quieren ser.

Esta situación provoca que se encuentren en momentos madurativos distintos, por lo que hay alumnos que muestran más predisposición y preocupación por su aprendizaje, mientras que otros aún no han conectado con su nuevo yo y se encuentran en una etapa más infantil. Esta transformación personal, combinada con las alteraciones hormonales que surgen en la adolescencia, implican oscilaciones en su estado de ánimo y de conducta. Por ello, la mayoría de alumnos responde a un estilo pasivo, mostrándose desmotivados, participando de forma puntual e interesada, no presentan una atención activa a las explicaciones del docente o muestren apatía.

Estas actitudes pueden corresponder a una necesidad de reafirmación propia de la etapa, a la búsqueda de la independencia y la autonomía y a la comprensión de sus emociones. Por esta razón, se detecta que, constantemente, buscan la aceptación de sus iguales, puesto que están pasando por las mismas dificultades. Los alumnos presentan un estilo de comunicación asertivo entre ellos, demostrando la necesidad de contacto constante, ya sea físico o con la mirada, ladeando el cuerpo para poder observar al resto, presentando miradas cómplices y comunicándose de forma eficaz. De este modo, se detecta que la conexión emocional entre ellos está totalmente consolidada.

Así, considerando lo expuesto, esta investigación ha confirmado la importancia de desarrollar un vínculo emocional entre el docente y los estudiantes en el marco del aula. Con la finalidad de crear un único grupo con identidad propia en el que el docente forme parte. Entonces, debe procurar mantener un clima positivo que facilite la convivencia.

Por esta razón, este proyecto de investigación realiza una propuesta de estrategias para el docente orientadas a mejorar su relación y comunicación con los estudiantes y pueda trabajar en la creación de una convivencia positiva. Por un lado, el docente debe considerar las particularidades, características, necesidades y estilos de comunicación de cada uno de los estudiantes para aplicar las estrategias educativas más adecuadas en cada caso. Y, por el otro, se recomienda aplicar una metodología pedagógica que favorezca la interactividad, es decir, que cada miembro del grupo tenga un rol definido y unas tareas claras, pero que puedan retroalimentarse para

aprovechar al máximo los intercambios comunicativos y, por tanto, favorecer su relación interpersonal y el proceso de aprendizaje de los jóvenes desde la empatía y la comprensión mutua. Porque sin emoción y comunicación, no hay educación.

5.2. Limitaciones del estudio

En el proceso de investigación se han detectado algunos temas sin resolver que cabe mencionar para mejorar las futuras investigaciones respecto de esta disciplina.

Primero, en la búsqueda informativa sobre estilos de comunicación se ha demostrado que no existe consenso entre los expertos en cuanto a la concreción de tipologías. Aunque sea un ámbito muy estudiado y analizado por los teóricos y especialistas, su naturaleza tan variada ha dificultado su concreción.

Otro punto reseñable es que la identificación de atributos personales que definen cada estilo personal ha resultado confusa y compleja.

Por un lado, se ha trabajado con alumnos jóvenes que se encuentran en una etapa de descubrimiento y son cambiantes. Presentan comportamientos variables que están influenciados por diversos factores como el estado de ánimo, sus creencias, y la relación con sus iguales y con el docente entre otros. Y, por otro lado, el tema que nos ocupa es muy subjetivo, pues depende del posicionamiento o visión de cada persona, aunque, finalmente, el modelo teórico por el que se ha apostado ha demostrado ser coherente y adecuado a la realidad estudiada.

Asimismo, se indica que esta identificación ha resultado compleja debido a la rapidez en la que se debían analizar los estudiantes en las sesiones evaluadas. En cada hora de clase, se debían valorar veinte factores de cada uno de los veintinueve estudiantes, es decir, un total de quinientos ochenta valoraciones. Por ello, aunque finalmente se ha conseguido, ha resultado una tarea dificultosa. Sería interesante que varias personas pudieran llevar a cabo dicho análisis para facilitar más el trabajo de campo.

Así, en el diseño del instrumento, se optó por cambiar el sistema de puntuaciones diseñado en primer lugar, por la falta de objetividad.

Por último, en referencia a dicho instrumento metodológico, se destaca que se puede transferir la pauta para que pueda ser utilizado en otros grupos, pero en ningún caso se pueden extrapolar los resultados de forma general. Cada alumno presenta unas características concretas que conforman la identidad propia de su grupo.

5.3. Líneas prospectivas

En la presente investigación se han aportado una serie de herramientas metodológicas como el BEPEC y su el análisis paramétrico que se espera resulten útiles sobre el estudio de estilos de comunicación, en este caso, en el marco del aula, que puedan ser válidas para futuros estudios y se sometan a consideración de los investigadores.

Además, se considera que este tipo de análisis de estilos comunicativos es solo una propuesta que ha permitido la aproximación a esta temática. La investigación sobre la comunicación asertiva en el aula es un tema que ha sido estudiado por múltiples expertos, pero aún se puede profundizar más; concretamente las herramientas pedagógicas y estrategias de comunicación pueden ser estudiadas profundamente para su aplicación en los centros de alta complejidad, donde los estudiantes presentan situaciones de vida complejas que dificultan su aprendizaje.

Otro aspecto relevante y objeto de futuras investigaciones podría ser la exploración, concreta, del estilo de comunicación pasivo en los estudiantes, ya que no se han podido estudiar en profundidad las causas y consecuencias. Identificar los factores más determinantes de esta actitud en los adolescentes puede ayudar a los docentes a gestionar su comportamiento de forma más adecuada.

Una última propuesta de línea de futuro para complementar esta investigación: sería interesante desarrollar una herramienta metodológica que permita analizar el comportamiento del docente y relacionarlo con las actitudes asertivas. Es decir, según el estilo de cada docente, ofrecerle herramientas personalizadas de gestión.

Para finalizar estas conclusiones, se quiere mencionar que esta investigación ha sido, sin duda, un proceso extraordinario en muchos sentidos. No solo se han podido estudiar las dos disciplinas que se vinculan a la investigadora, la educación y la comunicación, sino que ha supuesto el descubrimiento de la figura del docente como pilar fundamental en la formación de los jóvenes en la transmisión de conocimientos, valores, aptitudes y habilidades útiles para su vida fuera del aula. Me ha ayudado a crecer, tanto a nivel académico como personal, pero, sobre todo, como investigadora.

Estoy profundamente agradecida a todas las personas que se han implicado y me han acompañado durante este proceso de aprendizaje, especialmente a la Dra. Cintia Carreira. Gracias por tu paciencia, entrega, dedicación y amor a esta profesión.

6. Bibliografía

- Alcaraz, E. y Martínez, M. (1997). *Diccionario de lingüística moderna*. Ariel.
- American Psychiatric Association. (2020). *Diagnostic Criteria from DSM-5*. American Psychiatric Association.
- Arellano, N. (2006). Las barreras en la comunicación no verbal entre docente-alumno. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 4(4), 3-38.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2249855>
- Astorga, C. M. (2005). *Psicología del trabajo. Nociones introductorias*. Aljibe.
- Barnes, H. y Olson, D. (1982). *Escala de comunicación padres-adolescentes*. Universidad de Minnesota.
- Caballo, V. (2000). *Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales*. Siglo XXI.
- Calle, P. (2012). *Un análisis del proceso de comunicación en la empresa* [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de León]. Repositorio Institucional Abierto.
https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1867/09799122H_GADE_julio12.pdf?sequence=1
- Camargo, Á. y Hederich, C. (2007). El estilo de comunicación y su presencia en el aula de clase. *Folios*, 26, 3-12. <http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n26/n26a01.pdf>
- Campuzano, A. (1992). *Tecnologías audiovisuales y educación. Una visión desde la práctica*. Akal.
- Carraci, L. (2006). *La comunicación social como factor de cambio*. Editorial Moderno.
- Castellano, M., Virviescas, J., Castro, E., Alvarino, C., Pinzón, B. y Gutiérrez, R. (2017). Resolución de conflictos para el fomento de la cultura de paz: importancia de los medios de comunicación alternos en Colombia. *Revista Lasallista de Investigación*, 14(1), 56-65.
<https://www.redalyc.org/pdf/695/69551301005.pdf>
- Castillo, M. R. y Yépez, A. G. (2017). Introducción a la investigación cualitativa. *Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2017/12/investigacion-cualitativa.html>
- Centro Virtual Cervantes. (2022). *Competencia comunicativa*.
https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm
- Chamoun-Nicolas, H. (17 de febrero de 2005). Estilos de comunicación y proceso de negociación. *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/estilos-comunicacion-proceso-negociacion/>
- Chaves-Montero, A. (2018). La utilización de una metodología mixta en investigación social. En K. Delgado, W. Federico y S. Vera (Eds.), *Rompiendo barreras en la investigación* (pp. 164-182). UTMACH.
- Cibanal, C. (2006). *Teoría de la comunicación humana*. Herder.
- Coelho, F. (30 de mayo de 2019). ¿Qué es la comunicación asertiva? *Significados*.
<https://www.significados.com/comunicacion-asertiva/>

- Covey, S. (1997). *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. Paidós Plural.
- Da Dalt, E. C. y Difabio, H. (2002). Asertividad, su relación con los estilos educativos familiares. *Interdisciplinaria*, 19(2), 119-140. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18019201>
- DeWalt, K. y DeWalt, B. (2002). *Participant Observation: A Guide for Fieldworkers*. AltaMira Press.
- Difabio, H. (2002). *Enfoque de la comunicación asertiva*. Océano.
- Duarte J. (2005). Comunicación y convivencia escolar en la ciudad de Medellín, Colombia. *Estudios Pedagógicos*, 31(1) 135-165. <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173514128008.pdf>
- Elizondo, M. (2005). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. Trillas.
- Escandell, M. V. (2004). Aportaciones a la pragmática. En J. Sánchez y I. Santos (Eds.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (L2) / lengua extranjera (LE)* (pp. 179-198). SGEL.
- Fensterheim, H. y Baer, J. (2003). *No diga sí cuando quiera decir no. Aprenda a comunicarse de forma asertiva*. Clave.
- Fragoso, D. (1999). La comunicación en el salón de clases. *Razón y Palabra*, 13. <https://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n13/comsal13.html>
- García González, A. (2016). *Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales*. Pirámide.
- Galindo, G. (2008). *Comunicación*. McGraw Hill.
- Gañán, S. (2018). *Habilidades sociales: Los estilos de comunicación en la resolución de conflictos en los docentes del IES Nervión de la localidad de Sevilla* [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Sevilla]. Repositorio Idus. Disponible en https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/81796/174_08365187.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García González, A. (2016). *Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales*. Pirámide.
- Gibrán, M., Godinez, D., Sandoval, R., Carapia, Aguilar, Z. y Reza, J. (2009). *Liderazgo y comunicación asertiva en Hewlett Packard HP* [Seminario]. Congreso de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Terepan, México.
- Gill, J. y Johnson, P. (2010). *Research Methods for Managers*. SAGE.
- Gonzales, M. (2018). *Recursos paraverbales* [Trabajo de investigación, Universidad Científica del Perú]. Repositorio Institucional Digital. http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/863/MATTA_TRABINV_BACH_EDU_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Grusec, J. E., Goodnow, J. J. y Kuczynski, L. (2000). New Directions in Analyses of Parenting Contributions to Children's Acquisition of Values. *Child Development*, 71, 205-211.
- Güell, M. y Muñoz, J. (2000). *Desconócese a ti mismo. Programa de alfabetización emocional*. Paidós.

- Gutiérrez Solano, L. F. (2017). *Comunicación asertiva: Análisis bibliográfico de las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva* [Trabajo de Grado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. Repositorio Institucional. <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/12970>
- Grzegorek, A. (2004). La comunicación en el aula. *Papeles Salmantinos de Educación*, 3, 405-428.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. W. (2004). *Comportamiento organizacional*. Thomson.
- Hernández, R., Liranzo, P., Jiménez, A. y Pacheco, B. (2016). Una mirada a estudiantes y docentes en la experiencia escolar: Prácticas de aula e intereses, estilos y ritmos de aprendizaje. *Ciencia y Sociedad*, 41(2), 305-336. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87046120004.pdf>
- Higueros, S. (2014). *Estilos de comunicación que utilizan los padres de hijos adolescentes de 13 a 16 años que asisten a un juzgado de la niñez y adolescencia del área metropolitana* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Red de Bibliotecas Landivarianas. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Higueros-Silvia.pdf>
- Horvath, C. W. (1995). Biological Origins of Communicator Style. *Communication Quarterly*, 43(4), 394-407.
- Iglesias, M. T., Urbano, A. y Martínez, R. A. (2020). Escala de CARP. *Anales de Psicología*, 35(2). https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-97282019000200016&script=sci_arttext&tlng=es#aff2
- INSHT. (2004). *NTP 667: La conducta asertiva como habilidad social* (NIPO: 211-04-023-X).
- Isorna, M. (2008). Importancia de la asertividad: de Padrón a Catoira. *Padres y Maestros*, 313, 39-40. <https://revistas.comillas.edu/index.php/padresymaestros/article/view/1594/1355>
- Jiménez Cruz, J. R. (2011). Elementos de la comunicación y el aprendizaje en la educación virtual. *ContactoS*, 79, 23-30. <http://www2.izt.uam.mx/newpage/contactos/anterior/n79ne/evaluacion.pdf>
- Johnson, R. B. y Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm whose Time Has Come. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26.
- Kawulich, B. (2005). La observación participante como método de recolección de datos. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 6(2), 1-32.
- León, A., Rodríguez, C., Ferrel, F. y Ceballos, G. (2009). Asertividad y autoestima en estudiantes de primer semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad Pública de la Ciudad de Santa Marta (Colombia). *Psicología desde el Caribe*, 24, 91-105. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21312270005>
- Llopis, C., Hernández, I. y Rodríguez, M. I. (2017). Rasgos de personalidad desadaptativos y trastornos de la personalidad en mujeres que denuncian a sus parejas. A propósito de un caso. *Cuadernos de Medicina Forense*, 23(3-4). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-76062017000200092

- López Gómez, E. (2016). En torno al concepto de competencia: un análisis de fuentes. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 20(1), 311-322. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>
- López Yépes, J. (1996). El concepto de ciencia de la documentación: unidad en la diversidad o diversidad en la unidad. *Investigación Bibliotecológica*, 10(21), 4-6. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1996.21.3837>
- Luca de Tena, C., Rodríguez, R. y Sureda, I. (2001). *El Programa de habilidades sociales en la Enseñanza Secundaria Obligatoria*. Aljibe.
- Lussier, R. y Achua, C. (2002). *Liderazgo: Teoría, aplicación, desarrollo de habilidades*. Thomson Learning.
- Marroquín, M. y Villa, A. (1995). *La comunicación interpersonal*. Ediciones Mensajero.
- Martínez, R. A. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad Empresarial*, 3, 37-38. <https://www.camjol.info/index.php/reuca/article/view/5999>
- McCroskey, J., Richmond, V. y McCroskey, L. (2006). *An Introduction to Communication in the Classroom. The Role of Communication in Teaching and Training*. Pearson.
- Miller, S., Nunnally, E. y Wackman, D. (1976). *Psicología Organizacional en tipos de comportamiento*. Interpersonal Communication.
- Monje, V., Camacho, M., Rodríguez, E. y Carvajal, L. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*, 12(21), 78-95. <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552353007.pdf>
- Naranjo, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 8(1), 1-27. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf>
- Norton, R. W. (1983). *Communicator Style: Theory, Applications and Measures*. SAGE.
- Ojeda, A. y Espinosa, D. (2007). Comunicación y afrontamiento como estrategias de adaptación en migrantes mexicanos en Estados Unidos. *Psicología Iberoamericana*, 15(2), 61-67. <https://www.redalyc.org/pdf/1339/133915933008.pdf>
- Orellana, G., Bossio, S. y Carhuallanqui, J. R. (2016). Estilos comunicativos en estudiantes de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Communication Papers*, 5(10), 115-131. <https://raco.cat/index.php/communication/article/view/320530/410718>
- Paau, J. K. (2016). *Diagnóstico de los estilos de comunicación organizacional utilizados por los colaboradores en la operadora comercial sinergia, S. A. Cobán Alta Verapaz* [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Red de Bibliotecas Landivarianas. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Paau-Jackeline.pdf>
- Paoli, J. A. (1983). *Comunicación e información. Perspectivas teóricas*. Trillas.
- Pasquali, A. (1972). *Comunicación y cultura de masas*. Monte Ávila Editores.

- Paula, I. (2000). *Habilidades sociales: Educar hacia la autorregulación. Conceptualización, evaluación e intervención*. Cuadernos de educación.
- Pearson, J. C., Turner, L. H. y Todd-Mancillas, W. (1993). *Comunicación y género*. Paidós Comunicación.
- Quintana, A. (2006). Metodología de investigación científica cualitativa. En A. Quintanilla y W. Montgomery (Eds.), *Psicología: Tópicos de actualidad* (pp. 47-84). UNMSM. <https://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/267/3634305-Metodologia-de-Investigacion-Cualitativa-A-Quintana.pdf>
- Sperber, D. (1996). How Do We Communicate? En J. Brockman y K. Matson (Eds.), *How Things Are: A Science Tool Kit for The Mind* (pp. 191-199). Weidenfeld & Nicolson History.
- Quinto, M. C. (2021). Los estilos de comunicación en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020. *Delectus*, 4(1), 66-81. <https://www.inicc-peru.edu.pe/revista/index.php/delectus/article/view/102/116>
- Ramos, C. A. (2019). *Estilos de comunicación entre padres e hijos y consumo de alcohol en adolescentes de educación secundaria de una I.E. de la zona Periurbana de Cajamarca, 2018* [Tesis doctoral, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Digital UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1168>
- Real Academia Española. (s. f.). Complementariedad. En *Diccionario panhispánico de dudas*. Recuperado en 25 de enero de 2022 de <https://www.rae.es/dpd/complementariedad>
- Real Academia Española. (s. f.). Feedback. En *Diccionario panhispánico de dudas*. Recuperado en 13 de febrero de 2022 de <https://www.rae.es/dpd/feedback>
- Real Academia Española. (s. f.). Parámetro. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado en 31 de enero de 2022 de <https://dle.rae.es/parametro>
- Real Academia Española. (s. f.). Pasivo, va. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado en 1 de febrero de 2022 de <https://dle.rae.es/pasivo?m=form>
- Rizo, M. (2011). Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. *Razón y Palabra*, 75. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706028>
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. ACDE.
- Sánchez Aragón, R. y Díaz Loving, R. (2003). Patrones y estilos de comunicación de la pareja. Diseño de un inventario. *Anales de Psicología*, 19(2), 257-277. https://www.um.es/analesps/v19/v19_2/08-19_2.pdf
- Sánchez, C., Carreño, J., Martínez, S. y Gómez, M. E. (2003). Comunicación marital y estilo de comunicación en mujeres con disfunción sexual. *Perinatol Reprod Hum*, 5(2), 91-101. <https://www.medigraphic.com/pdfs/inper/ip-2003/ip032e.pdf>
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. McGraw Hill.
- Satir, V. (1976). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. Science and Behavior Books.
- Satir, V. (1986). *Las cinco libertades*. Universidad de Virginia.

- Satir, V. (2008). *Comunicación y conductas asertivas*. Pax.
- Sarramona, J. (1988). *Comunicación y educación*. CEAC.
- Silva, M., Carvalho, R. y Ramírez, A. (mayo de 2016). Actitud propositiva basada en valores, en la gestión de la actividad preventiva. *Prevención Integral*.
<https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2014/actitud-propositiva-basada-en-valores-en-gestion-actividad-preventiva>
- Tashakkori, A. y Teddir, C. (2003). *Handbook of Mixed Methods in Social and Behavioural Research*. SAGE.
- Ugalde, M. E. (2016). El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 11(2), 45-61.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5887345>
- Van-der Hofstadt, C. J. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. Díaz de Santos.
- Vázquez Martínez, M. (2021). *La adolescencia* [Archivo PowerPoint]. Material académico no publicado de la asignatura Aprendizaje y Desarrollo de la Personalidad, del Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, de la Universitat Abat Oliba CEU.
- Vértice, E. (2009). *Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones*. Vértice.

7. Apéndices

7.1. Apéndice A. BEPEC (plantilla)

Boletín de Evaluación Paramétrica de Estilos de Comunicación (BEPEC)

1. LEYENDA:

Componentes de la habilidad social		Estilos de comunicación			
		Estilo pasivo	Estilo agresivo	Estilo asertivo	
No verbales	1	Expresión facial	Seria	Seria	Amistosa
	2	Mirada	Huidiza	Directa, fija	Contacto directo
	3	Postura	Distante, contraída	Intimidatoria	Erguida
	4	Orientación	Ladeada	Enfrentada	Frontal
	5	Distancia, contacto físico	Amplia, nulo contacto	No respeta distancias	Adecuada, posibilidad de contacto físico
	6	Gestos	Escasos	Abundantes, amenazadores	Firmes, pero no buscos, acompañando el discurso
	7	Automanipulaciones	Abundantes	Abundantes	No
	8	Movimientos nerviosos	Constantes	Constantes	Manos sueltas
Paraverbales	9	Volumen de la voz	Bajo	Elevado	Conversacional
	10	Tono	Monótono	Monótono por alto	Entonación variada, agradable
	11	Timbre	Bajo	Fluida	Agradable, fluido
	12	Fluidez verbal	Escasa y entrecortada	Rápida	Adecuada
	13	Velocidad	Rápida	Rápida	Ajustada, pausada
	14	Claridad	Escasa	Escasa	Adecuada
	15	Tiempo de habla	Escasos	Excesivo, desproporcionado	Proporcional a los participantes
	16	Pausas/silencios	Largas, abundantes	No	Adecuados
Verbales	17	Contenido	Condicional	Imperativo, amenazador. Lenguaje machista, sexista, homófobo. Palabras malsonantes	Directo, expresa halagos y refuerzo verbal
	18	Atención personal	Escasa	Escasa, nula	Abundante
	19	Preguntas	Pocas	Enlaza muchas preguntas	Variadas y abundantes
	20	Respuestas a preguntas	Sin extenderse	Sin relación a la pregunta	Según la formulación de las mismas, abiertas o cerradas

2. FICHAS INDIVIDUALES DE EVALUACIÓN

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante X

Análisis paramétrico:

SESIÓN X. Asignatura, fecha, hora.

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo																					
	Agresivo																					
	Asertivo																					
Estilo predominante																						
Observaciones																						

SESIÓN X. Asignatura, fecha, hora.

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo																					
	Agresivo																					
	Asertivo																					
Estilo predominante																						
Observaciones																						

SESIÓN X. Asignatura, fecha, hora.

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo																					
	Agresivo																					
	Asertivo																					
Estilo predominante																						
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo							
	Agresivo							
	Asertivo							
Estilo predominante								

PUNTUACIONES FINALES:

Tabla Paramétrica de Puntuaciones:

Tabla Paramétrica de Puntuaciones		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo																				
	Agresivo																				
	Asertivo																				

Tablas Paramétricas de Porcentajes:

Tabla Paramétrica de Porcentajes por Estilo		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo																				
	Agresivo																				
	Asertivo																				

Tabla Paramétrica de Porcentajes por Factores		Componentes de la habilidad social																			
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Estilos	Pasivo																				
	Agresivo																				
	Asertivo																				

7.2. Apéndice B. BEPEC (análisis)

Boletín de Evaluación Paramétrica de Estilos de Comunicación (BEPEC)

1. LEYENDA:

Componentes de la habilidad social			Estilos de comunicación		
			Estilo pasivo	Estilo agresivo	Estilo asertivo
No verbales	1	Expresión facial	Seria	Seria	Amistosa
	2	Mirada	Huidiza	Directa, fija	Contacto directo
	3	Postura	Distante, contraída	Intimidatoria	Erguida
	4	Orientación	Ladeada	Enfrentada	Frontal
	5	Distancia, contacto físico	Amplia, nulo contacto	No respeta distancias	Adecuada, posibilidad de contacto físico
	6	Gestos	Escasos	Abundantes, amenazadores	Firmes, pero no buscos, acompañando el discurso
	7	Automanipulaciones	Abundantes	Abundantes	No
	8	Movimientos nerviosos	Constantes	Constantes	Manos sueltas
Paraverbales	9	Volumen de la voz	Bajo	Elevado	Conversacional
	10	Tono	Monótono	Monótono por alto	Entonación variada, agradable
	11	Timbre	Bajo	Fluida	Agradable, fluido
	12	Fluidez verbal	Escasa y entrecortada	Rápida	Adecuada
	13	Velocidad	Rápida	Rápida	Ajustada, pausada
	14	Claridad	Escasa	Escasa	Adecuada
	15	Tiempo de habla	Escasos	Excesivo, desproporcionado	Proporcional a los participantes
	16	Pausas/silencios	Largas, abundantes	No	Adecuados
Verbales	17	Contenido	Condicional	Imperativo, amenazador. Lenguaje machista, sexista, homófobo. Palabras malsonantes	Directo, expresa halagos y refuerzo verbal
	18	Atención personal	Escasa	Escasa, nula	Abundante
	19	Preguntas	Pocas	Enlaza muchas preguntas	Variadas y abundantes
	20	Respuestas a preguntas	Sin extenderse	Sin relación a la pregunta	Según la formulación de las mismas, abiertas o cerradas

2. FICHAS INDIVIDUALES DE EVALUACIÓN

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante A

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2020 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo	X		X			X	X	X				X	X	X	X		X	X	X	X	13
	Agresivo	X						X	X					X	X		X		X			7
	Asertivo		X		X	X				X	X	X										6
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones		Delante de la profesora, primera fila.																				

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2020 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo		X	X	X				X	X	X	X						X		X	X	10
	Agresivo								X													1
	Asertivo	X				X	X	X					X	X	X	X	X		X			10
Estilo predominante		Estilo pasivo-asertivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2020 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo	X					X			X	X	X	X	X		X		X	X	X	X	12
	Agresivo	X												X			X		X			4
	Asertivo		X			X													X			3
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	13		10		12		35
	Agresivo	7		1		4		12
	Asertivo	6		10		3		19
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante B

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales						Paraverbales						Verbales								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X	X	X			X	X	X		X	X			X	X		X	X	X	X	14
	Agresivo	X						X	X						X		X		X			6
	Asertivo				X	X				X			X	X								5
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones		Delante de la profesora, primera fila.																				

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2020 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales						Paraverbales						Verbales								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X	X	X	X		X			X	X	X	X			X		X	X	X	X	14
	Agresivo	X														X			X			3
	Asertivo					X		X	X					X	X							5
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones		Mucha timidez en sus intervenciones, la docente realiza varias preguntas para buscar respuesta. Tiende a contestar con sí, no, no lo sé o puede ser. No hace pausas porque sus intervenciones son muy breves.																				

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2020 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales						Paraverbales						Verbales								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X		X			X				X		X	X		X		X	X	X	X	11
	Agresivo	X												X			X		X			4
	Asertivo		X		X	X		X	X	X		X			X							8
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	14		14		11		39
	Agresivo	6		3		4		13
	Asertivo	5		5		8		18
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante C

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X					X	X		X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	13
	Agresivo	X						X						X	X				X			5
	Asertivo		X	X	X	X			X													5
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2020 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo				X							X				X	X	X	X	X	8
	Agresivo																		X		1
	Asertivo	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X						12
Estilo predominante		Estilo asertivo																			
Observaciones		Gestos suaves, cuando habla no utiliza las manos para acompañar el discurso.																			

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2020 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo			X	X						X	X	X	X		X		X	X	X	11
	Agresivo													X					X		2
	Asertivo	X	X			X	X	X	X	X					X						8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	13		8		11		32
	Agresivo	5		1		2		8
	Asertivo	5		12		8		25
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante D

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales							Paraverbales							Verbales						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X		X	X		X			X	X			X				X	X	X	X	11
	Agresivo	X								X			X	X					X			5
	Asertivo		X			X		X	X			X			X	X	X					8
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2020 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales							Paraverbales							Verbales						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo				X				X					X	X					X	X	6
	Agresivo								X	X	X	X	X	X	X							7
	Asertivo	X	X	X		X	X	X								X	X	X	X			10
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones		Ayuda a todos sus compañeros, tanto los de su equipo como a los demás. Constante contacto físico. Tono de voz alto pero no amenazador.																				

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2020 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales							Paraverbales							Verbales						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X		X			X	X	X		X	X			X	X		X	X	X	X	13
	Agresivo	X						X	X						X		X		X			6
	Asertivo		X		X	X				X			X	X								6
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	11		6		13		30
	Agresivo	5		7		6		18
	Asertivo	8		10		6		24
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante E

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X					X				X	X						X	X	X	X	8
	Agresivo	X																	X			2
	Asertivo		X	X	X	X		X	X	X			X	X	X	X	X					12
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2020 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X		14
	Agresivo							X	X							X			X			4
	Asertivo	X				X								X	X						X	5
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2020 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X	X	X			X	X	X		X	X			X	X		X	X	X	X	14
	Agresivo	X						X	X						X		X		X			6
	Asertivo				X	X				X			X	X								5
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	8		14		14		36
	Agresivo	2		4		6		12
	Asertivo	12		5		5		22
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante F

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total			
		No verbales								Paraverbales								Verbales					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20	
Estilos	Pasivo	X								X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	12
	Agresivo	X												X	X		X			X	X		6
	Asertivo		X	X	X	X	X	X	X														7
Estilo predominante		Estilo pasivo																					
Observaciones																							

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2020 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total			
		No verbales								Paraverbales								Verbales					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20	
Estilos	Pasivo										X	X	X				X	X	X	X	X	X	9
	Agresivo																			X			1
	Asertivo	X	X	X	X	X	X	X	X	X				X	X								11
Estilo predominante		Estilo asertivo																					
Observaciones		Tono de voz agudo pero agradable, dulce. Habla muy pausadamente. Tímida.																					

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2020 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X	X								X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	12
	Agresivo	X												X					X			3
	Asertivo			X	X	X		X	X	X					X							7
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	12		9		12		33
	Agresivo	6		1		3		10
	Asertivo	7		11		7		25
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante G

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo	X								X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	12
	Agresivo	X												X	X		X		X			5
	Asertivo		X	X	X	X	X	X	X													7
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo	X		X	X			X			X				X	X	X	X	X	X	X	12
	Agresivo	X						X						X				X			4	
	Asertivo		X			X	X		X	X		X	X	X								8
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones		Preocupación constante por estar bien peinada. Se observan automanipulaciones en el pelo. No tiene las manos sueltas, pero tampoco se observan movimientos nerviosos.																				

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo			X	X						X	X	X	X		X		X	X	X	11
	Agresivo													X				X			2
	Asertivo	X	X			X	X	X	X	X					X						8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	12		12		11		35
	Agresivo	5		4		2		11
	Asertivo	7		8		8		23
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante H

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo	X		X						X	X					X		X	X	X	9
	Agresivo	X														X		X			3
	Asertivo		X		X	X	X	X	X			X	X	X	X						10
Estilo predominante		Estilo asertivo																			
Observaciones																					

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	17
	Agresivo							X	X						X				X		4
	Asertivo	X				X								X							3
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones		Se muestra nervioso durante la sesión. Habla entrecortada, respuestas cerradas, sin desarrollar. Velocidad lenta al hablar. Ha realizado dos intervenciones forzadas y una de ellas ha tenido que repetirla por falta de claridad.																			

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo	X		X			X				X		X	X		X		X	X	X	11
	Agresivo	X												X			X		X		4
	Asertivo		X		X	X		X	X	X		X			X						8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	9		17		11		37
	Agresivo	3		4		4		11
	Asertivo	10		3		8		21
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante I

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo	X		X				X			X	X	X	X	X	X		X	X	X	13
	Agresivo	X						X					X	X	X			X			6
	Asertivo		X		X	X	X		X	X								X			7
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo	X		X	X			X			X				X	X	X	X	X	X	12
	Agresivo	X						X						X					X		4
	Asertivo		X			X	X		X	X		X	X	X							8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones		Preocupación por su vestimenta y pelo de manera constante.																			

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo		X	X	X						X	X	X	X		X		X	X	X	12
	Agresivo													X					X		2
	Asertivo	X				X	X	X	X	X					X						7
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	13		12		12		37
	Agresivo	6		4		2		12
	Asertivo	7		8		7		22
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante J

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X		X			X			X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	14
	Agresivo	X										X		X	X	X			X			6
	Asertivo		X			X		X	X													4
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X	X	X	X	X		X	X		X			X	X	X	X	X	X	X	X	16
	Agresivo	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				X			13
	Asertivo									X												1
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones		No ha querido realizar la actividad. Su respuesta ha sido "no quiero hacerlo porque no". No muestra ganas y no ha realizado su presentación. Los compañeros que no han estado a favor de su comportamiento se lo han expresando y se ha mostrado intimidante. Pasa del nulo contacto a no respetar distancias, Acostumbra a utilizar un tono de voz adecuado, pero, de manera puntual, lo hace de forma elevada.																				

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo		X								X	X						X	X	X	X	7
	Agresivo																		X			1
	Asertivo	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X					13
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	14		16		7		37
	Agresivo	5		13		1		20
	Asertivo	4		1		13		18
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante K

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo	X		X			X	X	X				X	X	X	X		X	X	X	X	13
	Agresivo	X						X	X					X	X		X		X			7
	Asertivo				X	X					X	X	X									5
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo															X		X		X	X	4
	Agresivo																					0
	Asertivo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X			16
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones		Delegada.																				

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo		X	X	X						X	X		X		X		X	X	X	X	11
	Agresivo												X	X			X		X			4
	Asertivo	X				X	X	X	X	X					X							7
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	13		4		11		28
	Agresivo	7		0		4		11
	Asertivo	5		16		7		28
Estilo predominante		Estilo pasivo-asertivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante L

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X		X			X	X	X		X	X		X	X			X	X	X	X	13
	Agresivo	X						X	X	X	X		X	X	X				X			9
	Asertivo		X		X	X										X	X					5
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo		X	X			X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X		13
	Agresivo					X	X	X	X	X	X		X	X	X	X			X		X	11
	Asertivo	X			X																	2
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones		Gestos abundantes, pero no amenazadores. Tono de voz alto, pero no intimidante.																				

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X	X				X			X	X	X	X	X		X		X	X	X	X	13
	Agresivo	X												X			X		X			4
	Asertivo			X	X	X		X	X						X							6
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	13		13		13		39
	Agresivo	9		11		4		24
	Asertivo	5		2		6		13
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante M

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X	X	X	X		X				X	X		X	X			X	X	X	X	13
	Agresivo	X								X	X		X	X	X		X		X			8
	Asertivo					X		X	X								X					4
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X	X	X	X	X	X	X	X					X	X	X		X	X	X		14
	Agresivo	X	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	15
	Asertivo					X																1
Estilo predominante		Estilo agresivo																				
Observaciones		Pasa de tener contacto a no quererlo. No siempre está en el aula de forma presente y conectada. Acostumbra a tener gestos escasos, pero en alguna ocasión es amenazadora cuando le llevan la contraria. Tiende a mostrar una actitud pasiva, pero cuando se expresa es agresiva. La docente la hecha de clase por gritar a un compañero con contacto físico. Su justificación no se corresponde con sus actos.																				

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo		X					X				X	X				X		X	X	X	8
	Agresivo							X											X			2
	Asertivo	X		X	X	X	X		X	X	X			X	X	X		X				12
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	13		14		8		35
	Agresivo	8		15		2		25
	Asertivo	4		1		12		17
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante N

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo	X	X				X				X	X				X		X	X	X	10
	Agresivo	X																X			2
	Asertivo			X	X	X		X	X	X			X	X	X		X				10
Estilo predominante		Estilo pasivo-asertivo																			
Observaciones																					

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo				X								X						X	X	4
	Agresivo											X	X								2
	Asertivo	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		16
Estilo predominante		Estilo asertivo																			
Observaciones		Delegado. La fluidez verbal es rápida, pero a la vez adecuada, sin errores.																			

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo	X					X				X	X	X	X		X	X	X	X	X	12
	Agresivo	X											X					X			3
	Asertivo		X	X	X	X		X	X	X					X						8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	10		4		12		26
	Agresivo	2		2		3		7
	Asertivo	10		16		8		34
Estilo predominante		Estilo asertivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante O

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total			
		No verbales								Paraverbales								Verbales					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20	
Estilos	Pasivo	X					X				X	X	X	X		X		X	X	X	X	11	
	Agresivo	X								X	X			X					X				5
	Asertivo		X	X	X	X		X	X						X		X						8
Estilo predominante		Estilo pasivo																					
Observaciones																							

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total			
		No verbales								Paraverbales								Verbales					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20	
Estilos	Pasivo				X				X					X	X	X	X	X	X	X	X	10	
	Agresivo								X	X	X	X	X	X					X				8
	Asertivo	X	X	X		X	X	X															6
Estilo predominante		Estilo pasivo																					
Observaciones		Tono de voz alto, pero no amenazador.																					

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total			
		No verbales								Paraverbales								Verbales					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20	
Estilos	Pasivo		X							X	X							X	X	X	X	7	
	Agresivo																		X				1
	Asertivo	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X						13
Estilo predominante		Estilo asertivo																					
Observaciones																							

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	11		10		7		28
	Agresivo	5		8		1		14
	Asertivo	8		6		13		27
Estilo predominante								

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante P

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X		X				X			X	X	X	X	X		X		X	X	X	12
	Agresivo	X						X					X	X					X			5
	Asertivo		X		X	X	X		X	X							X		X			8
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X				X				X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	12
	Agresivo	X									X				X		X		X			5
	Asertivo		X	X	X		X	X	X					X								6
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones		Alumno NESE. En ocasiones sube el tono de voz.																				

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X					X			X	X	X	X	X		X		X	X	X	X	12
	Agresivo	X												X			X		X			4
	Asertivo		X	X	X	X		X	X						X							7
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	12		12		12		36
	Agresivo	5		5		4		14
	Asertivo	8		6		7		21
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante Q

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo	X								X	X						X	X	X	X	7
	Agresivo	X																X			2
	Asertivo		X	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X	X				13
Estilo predominante		Estilo asertivo																			
Observaciones																					

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo				X					X					X	X	X		X	X	7
	Agresivo																				0
	Asertivo	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X			X	X		14
Estilo predominante		Estilo asertivo																			
Observaciones		Velocidad más lenta que adecuada, pero con mucha claridad. Acostumbra a mostrarse dubitativo,																			

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo	X					X			X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	12
	Agresivo	X											X					X			3
	Asertivo		X	X	X	X		X	X	X					X						8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	7		7		12		26
	Agresivo	2		0		3		5
	Asertivo	13		14		8		35
Estilo predominante		Estilo asertivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante R

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X		X	X		X				X					X		X	X	X	X	10
	Agresivo	X																	X			2
	Asertivo		X			X		X	X	X		X	X	X	X		X					10
Estilo predominante		Estilo pasivo-asertivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X	15
	Agresivo							X	X							X		X				4
	Asertivo	X				X								X	X							4
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X	X								X	X						X	X	X	X	8
	Agresivo	X																	X			2
	Asertivo			X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X					12
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	10		15		8		33
	Agresivo	2		4		2		8
	Asertivo	10		4		12		26
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante S

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo	X	X	X	X						X	X	X	X		X		X	X	X	X	13
	Agresivo	X												X					X			3
	Asertivo					X	X	X	X	X						X						6
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X	15
	Agresivo							X	X							X			X			4
	Asertivo	X				X								X	X							4
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo	X	X				X			X	X	X	X	X		X		X	X	X	X	13
	Agresivo	X												X			X		X			4
	Asertivo			X	X	X		X	X							X						6
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	13		15		13		41
	Agresivo	3		4		4		11
	Asertivo	6		4		6		16
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante T

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X		X	X		X											X	X	X	X	8
	Agresivo	X																	X			2
	Asertivo		X			X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					12
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X				X				X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	12
	Agresivo	X									X				X		X		X			5
	Asertivo		X	X	X		X	X	X					X								7
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo										X	X						X	X	X	X	6
	Agresivo																		X			1
	Asertivo	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X					14
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	8		12		6		26
	Agresivo	2		5		1		8
	Asertivo	12		7		14		33
Estilo predominante		Estilo asertivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante V

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20	
Estilos	Pasivo			X			X	X	X					X	X	X	X		X	X	X	X	12
	Agresivo							X	X					X	X		X			X			6
	Asertivo	X	X		X	X				X	X	X											7
Estilo predominante		Estilo pasivo																					
Observaciones																							

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X		14
	Agresivo							X	X							X			X			4
	Asertivo	X				X								X	X						X	5
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones		NEE. Fluidez verbal lenta. Se muestra hablador, aunque su caridad sea escasa.																				

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo			X	X						X	X	X	X		X		X	X	X	X	11
	Agresivo													X					X			2
	Asertivo	X	X			X	X	X	X	X					X							8
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	12		14		11		37
	Agresivo	6		4		2		12
	Asertivo	7		5		8		20
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante W

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo	X			X		X					X	X		X	X	X	X	X	X	11
	Agresivo	X											X						X		3
	Asertivo		X	X		X			X	X	X			X							8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo										X			X	X	X	X	X	X	X	8
	Agresivo									X				X					X		3
	Asertivo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X							12
Estilo predominante		Estilo asertivo																			
Observaciones		Alumno NEE. Fluidez verbal lenta. Se muestra hablador, aunque su caridad sea escasa.																			

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo	X					X				X	X	X	X		X	X	X	X	X	12
	Agresivo	X											X						X		3
	Asertivo		X	X	X	X		X	X	X					X						8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	11		8		12		31
	Agresivo	3		3		3		9
	Asertivo	8		12		8		28
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante X

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo	X			X		X				X		X	X		X	X	X	X	X	12
	Agresivo	X											X					X			3
	Asertivo		X	X		X		X	X	X		X			X						8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo		X													X		X	X	X	6
	Agresivo																	X			1
	Asertivo	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X					14
Estilo predominante		Estilo asertivo																			
Observaciones																					

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo			X	X						X	X	X	X		X		X	X	X	11
	Agresivo												X					X			2
	Asertivo	X	X			X	X	X	X	X					X						8
Estilo predominante		Estilo asertivo																			
Observaciones																					

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	12		6		11		29
	Agresivo	3		1		2		6
	Asertivo	8		14		8		30
Estilo predominante		Estilo asertivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante Y

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X	X	X	X						X		X	X		X	X	X	X	X	X	13
	Agresivo	X												X					X			3
	Asertivo					X	X	X	X	X		X			X							7
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo				X															X	X	3
	Agresivo																					0
	Asertivo	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			17
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones		Le gusta compartir comentarios con sus compañeros de forma muy amigable y alegre. Muy habladora.																				

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo		X								X	X						X	X	X	X	7
	Agresivo																		X			1
	Asertivo	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X					13
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	13		3		7		23
	Agresivo	3		0		1		4
	Asertivo	7		17		13		37
Estilo predominante		Estilo asertivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante Z

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo	X		X			X			X	X	X				X		X	X	X	X	11
	Agresivo	X															X		X			3
	Asertivo		X		X	X		X	X				X	X	X							8
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X		14
	Agresivo							X	X							X		X				4
	Asertivo	X				X								X	X						X	5
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
Estilos	Pasivo		X				X				X	X				X		X	X	X		8
	Agresivo																	X				1
	Asertivo	X		X	X	X		X	X	X			X	X	X		X					11
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	11		14		8		33
	Agresivo	3		4		1		8
	Asertivo	8		5		11		24
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante AA

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo	X					X				X	X	X	X		X	X	X	X	X	12
	Agresivo	X											X						X		3
	Asertivo		X	X	X	X		X	X	X					X						8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo	X		X	X			X			X				X	X	X	X	X	X	12
	Agresivo	X						X						X					X		4
	Asertivo		X			X	X		X	X		X	X	X							8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total	
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
Estilos	Pasivo	X	X				X				X	X	X	X				X	X	X	11
	Agresivo	X											X						X		3
	Asertivo			X	X	X		X	X	X					X	X	X				9
Estilo predominante		Estilo Pasivo																			
Observaciones																					

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	12		12		11		35
	Agresivo	3		4		3		10
	Asertivo	8		8		9		25
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante AB

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X					X				X	X	X	X				X	X	X	X	10
	Agresivo	X												X					X			3
	Asertivo		X	X	X	X		X	X	X					X	X	X					10
Estilo predominante		Estilo pasivo-asertivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo		X													X		X	X	X	X	6
	Agresivo																		X			1
	Asertivo	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X						14
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo		X					X				X	X				X		X	X	X	8
	Agresivo							X											X			2
	Asertivo	X		X	X	X	X		X	X	X			X	X	X		X				12
Estilo predominante		Estilo asertivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	10		6		8		24
	Agresivo	3		1		2		6
	Asertivo	10		14		12		36
Estilo predominante		Estilo asertivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante AC

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales						Paraverbales						Verbales								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X		X			X				X	X		X		X		X	X	X	X	11
	Agresivo	X										X				X		X				4
	Asertivo		X		X	X		X	X	X		X			X							8
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales						Paraverbales						Verbales								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo		X	X	X		X	X	X	X	X	X			X		X	X	X			14
	Agresivo							X	X							X		X				4
	Asertivo	X				X							X	X						X		5
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales						Paraverbales						Verbales								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	X	X				X				X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	13
	Agresivo	X											X					X				3
	Asertivo			X	X	X		X	X	X					X							7
Estilo predominante		Estilo pasivo																				
Observaciones																						

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	11		14		13		38
	Agresivo	4		4		3		11
	Asertivo	8		5		7		20
Estilo predominante		Estilo pasivo						

FICHA INDIVIDUAL DE EVALUACIÓN

Identificación: Estudiante AD

Análisis paramétrico:

SESIÓN 1. Castellano, lunes 10 de enero de 2022 a las 8:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo	X		X			X				X		X	X		X		X	X	X	11
	Agresivo	X											X			X		X			4
	Asertivo		X		X	X		X	X	X		X			X						8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

SESIÓN 2. Castellano, jueves 13 de enero de 2022 a las 11:30h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo	X		X	X			X			X				X	X	X	X	X	X	12
	Agresivo	X						X						X					X		4
	Asertivo		X			X	X		X	X		X	X	X							8
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

SESIÓN 3. Castellano, viernes 14 de enero de 2022 a las 9:00h

Tabla Paramétrica de Evaluación		Componentes de la habilidad social																			Total
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Estilos	Pasivo	X	X	X			X	X	X		X	X			X	X		X	X	X	14
	Agresivo	X						X	X					X		X		X			6
	Asertivo				X	X				X			X	X							5
Estilo predominante		Estilo pasivo																			
Observaciones																					

Resumen de puntos y estilo:

Tabla Paramétrica de Resultados		Puntuación final						Total
		Sesiones de análisis						
		Sesión 1		Sesión 2		Sesión 3		
Estilos	Pasivo	11		12		14		37
	Agresivo	4		4		6		11
	Asertivo	8		8		5		21
Estilo predominante		Estilo pasivo						

3. PUNTUACIONES FINALES

Tabla Paramétrica de Puntuaciones		Componentes de la habilidad social																		Total		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	53	35	45	35	4	46	27	21	22	69	59	49	45	28	64	26	80	81	87	80	956
	Agresivo	53	1	0	1	2	3	27	21	9	11	5	10	45	28	3	32	1	81	1	2	336
	Asertivo	34	51	41	50	83	39	58	65	58	14	24	30	42	58	20	23	8	7	0	4	709

Tabla Paramétrica de Porcentajes por Estilo		Componentes de la habilidad social																		%		
		No verbales								Paraverbales								Verbales				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
Estilos	Pasivo	5,5	3,7	4,7	3,7	0,4	4,8	2,8	2,2	2,3	7,2	6,2	5,1	4,7	2,9	6,7	2,7	8,4	8,5	9,1	8,4	48
	Agresivo	15,8	0,3	0,0	0,3	0,6	0,9	8,0	6,3	2,7	3,3	1,5	3,0	13,4	8,3	0,9	9,5	0,3	24,1	0,3	0,6	17
	Asertivo	4,8	7,2	5,8	7,1	11,7	5,5	8,2	9,2	8,2	2,0	3,4	4,2	5,9	8,2	2,8	3,2	1,1	1,0	0,0	0,6	35

Tabla Paramétrica de Porcentajes por Factores		Componentes de la habilidad social																			
		No verbales								Paraverbales								Verbales			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Estilos	Pasivo	37,9	40,2	52,3	40,7	4,5	52,3	24,1	19,6	24,7	73,4	67,0	55,1	34,1	24,6	73,6	32,1	89,9	47,9	98,9	93,0
	Agresivo	37,9	1,1	0,0	1,2	2,2	3,4	24,1	19,6	10,1	11,7	5,7	11,2	34,1	24,6	3,4	39,5	1,1	47,9	1,1	2,3
	Asertivo	24,3	58,6	47,7	58,1	93,3	44,3	51,8	60,7	65,2	14,9	27,3	33,7	31,8	50,9	23,0	28,4	9,0	4,1	0,0	4,7

