

**EFFECTO DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN  
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL PARA  
ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS.**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO**



**EFFECTO DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN  
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL PARA ESTUDIANTES  
UNIVERSITARIOS**

**Trabajo de especialización presentado en el área de postgrado de la  
Universidad de Carabobo para optar al título de especialista en Dinámica de  
Grupo.**

**Autora:**  
**Rodríguez, Fredayra.**  
**Tutora:**  
**Dra. Alida Malpica.**

**Bárbula, Octubre 2011.**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO**



**ACEPTACIÓN DE TUTOR**

Yo, Dra. Alida Malpica., titular de la Cédula de Identidad No. 3.602.848, por medio de la presente, dejo constancia que leído el Proyecto de Trabajo Especial de Grado, presentado por la Licenciada Fredayra Judith Rodríguez Rodríguez C.I. 9.442.602., para optar por el Título de Especialista en Dinámica de Grupo, cuyo título propuesto es: **“EFECTO DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN COMUNICACIÓN INTERPERSONAL PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS** y que acepto asistir a la estudiante en calidad de Tutor, durante la etapa de desarrollo del Trabajo Especial de Grado hasta su presentación y evaluación.

En Valencia, a los 22 días del mes de Octubre del Dos Mil Doce.

---

Dra. Alida Malpica.

C.I. 3.602.848



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO**



**AVAL DEL TUTOR**

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe ALIDA MALPICA, titular de la cedula de identidad nro.3.602.848 en mi carácter de Tutor del Trabajo de Especialización titulado: “EFECTOS DE UN PROGRAMA DE INTERVENCION EN COMUNICACIÓN INTERPERSONAL PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS “ presentado por la ciudadana: FREDAYRA JUDITH RODRIGUEZ RODRIGUEZ, titular de la cédula de identidad nro. 9442601, para optar al título de: ESPECIALISTA EN DINAMICA DE GRUPO, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia a los veintidós días del mes de octubre del año dos mil once.

Dra. Alida Malpica

CI. 3.602.848



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO**



**INFORME DE ACTIVIDADES**

Participante: FREDAYRA JUDITH RODRÍGUEZ R

Cédula de identidad 9.442.601

Tutora: ALIDA MALPICA

Cédula de Identidad 3.602.848

Correo electrónico del participante: **fredaira12@ hot.mail.com**

<b>Sesión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Asunto Tratado</b>	<b>Observación</b>
1era	07-05-2011	8:00 am. 12:00m	Revisión de Título y problema	Mejorar redacción del título e investigar autores.
2da	14-05-2011	8:00am. 12:00 m.	Revisión del Capítulo I	Cambiar Enfoque teórico, mejorar redacción
3era	28-05-2011	8:00 am. 12:00m	Revisión del Capítulo II	Completar antecedentes y mejorar Orden de ideas,
4ta	11-06-2011	8:00am. 12:00 m.	Revisión del Capítulo IV	Arreglos de Formas, mejorar ortografía
5ta	16-07-2011	8:00am. 12:00 m.	Revisión del Capítulo V	Mejorar Redacción
6ta	6-09-2011	8.00 am a 12:00am	Revisión Capítulo VI y conclusiones	Entrega de borradores.

Título tentativo del trabajo: Línea de Investigación: Trabajo y Desarrollo Humano.

Título definitivo: **“EFECTOS DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN COMUNICACIÓN INTERPERSONAL PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS**

Declaramos que las especificaciones anteriores representa el proceso de dirección del trabajo de Especialización arriba mencionado.

Tutora

Participante:

## VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para evaluación del Trabajo de Grado titulado: **“EFECTOS DE UN PROGRAMA DE INTERVENCION EN COMUNICACIÓN INTERPERSONAL PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS** presentado por **Fredayra Judith Rodríguez R** , titular de la Cédula de Identidad N° **9.442.601** para optar al título de Especialista en Dinámica de Grupos, estimamos que el mismo reúne los requisito para ser considerado como

---

### JURADOS

Nombres y Apellidos Cédula Firma

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Bárbula, Octubre de 2012

## ÍNDICE

	PAG.
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	
<b>CAPITULO I</b> .....	10
<b>EL PROBLEMA</b> .....	10
Planteamiento del problema.....	10
Objetivos de la investigación.....	13
Justificación.....	14
<b>CAPITULO II</b> .....	16
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	16
Antecedentes.....	16
Bases teóricas.....	18
<b>CAPITULO III</b> .....	25
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	45
Diseño de investigación .....	45
Tipo de investigación.....	46
Población y Muestra.....	48
Selección de instrumentos de recolección de datos.....	50
Descripción del procedimiento de recolección de datos.....	51
Evaluación del Programa.....	53
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	55
<b>RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO</b> .....	55
Descripción del grupo foco.....	55
Métodos de recolección de la información.....	56
Instrumentos, técnicas y procedimiento para recabar la información....	57

Resultados Diagnóstico .....	60
Focalización de las variables objeto de la intervención.....	60
Variable independiente:.....	60
Variable dependiente:.....	60
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>63</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.....</b>	<b>63</b>
Justificación del plan o programa.....	63
Objetivos del programa o propuesta.....	63
Sustento Teórico del Programa.....	64
Contenidos del programa.....	66
Métodos y procedimientos de la aplicación del programa.....	67
Tiempo, etapas y programación de actividades.....	67
Recursos utilizados para la aplicación del programa.....	68
Costos y financiamiento del programa.....	68
Criterios para la evaluación de efectividad.....	68
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>78</b>
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
Descripción y evaluación de la implementación de la intervención.....	78
Resumen del proceso de intervención.....	78
Ambiente físico.....	78
Ambiente Psicológico.....	79
Finalidad.....	79
Cumplimiento del programa.....	80
Análisis del trabajo del facilitador.....	83
Fase Planificación.....	83
Fase de Desarrollo.....	84

Fase de Evaluación.....	85
Dificultades encontradas.....	85
Impresión de los participantes.....	85
Análisis de los procesos del grupo. ....	86
Efectos de la intervención.....	89
Presentación de los resultados.....	90
A nivel de Pre-test y Post-test.....	90
Análisis por Variable y dimensión.....	128
Análisis y discusión de los resultados.....	130
Conclusiones, alcances y recomendaciones finales.....	131
Bibliografía o Referencias .....	135
Anexos.....	136



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO



**“EFECTOS DE UN PROGRAMA DE INTERVENCION EN  
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL PARA ESTUDIANTES  
UNIVERSITARIOS**

Autora: Fredayra Rodríguez

Tutora: Dra. Alida Malpica.

Año: 2012.

**Resumen**

La presente investigación se fundamenta en un trabajo de campo con un grupo de 20 estudiantes universitarios de la facultad de Educación en la mención de educación inicial de la Universidad José Antonio Páez del municipio San Diego del estado Carabobo El diagnóstico realizado a través de observaciones y entrevistas, muestra como grupo foco la variable comunicación interpersonal. El objetivo de la investigación es determinar los efectos de un programa de intervención en comunicación interpersonal con base en la terapia Gestalt de Fritz Perls (1974) y John Stevens (1976) tomando referencias del modelo de comunicación interpersonal, según Kelly(1992) y Caballo(1999). Esta investigación es de tipo evaluativo bajo la propuesta de un diseño pre experimental con un pre test y pos test, de acuerdo a las características del fenómeno y las diversas vertientes que son necesarios abordar en el trabajo grupal. Se realizaron 3 sesiones de trabajo grupal, 2 de 4 horas y una de 8 horas para un total de 16 horas. Se identificaron barreras en la comunicación interpersonal, se diseñó el programa de intervención, se aplicó y evaluó los efectos de la intervención. Los instrumentos a utilizar en la medición de fueron videograbaciones y los indicadores de los participantes que se registraron en un instrumento para medir la satisfacción de los participantes, según Stake (1993). Los resultados cualitativos y cuantitativos reportaron un incremento de los indicadores sobre la comunicación interpersonal y la integración, evidenciándose en un mayor número, las expresiones verbales y no verbales con empleo de técnicas de escucha activa, feedback lo cual optimizó no solo la comunicación interpersonal sino la cohesión y e integración grupal comprobado por la comparación de resultados del pre y post test.

Palabras claves: Comunicación interpersonal, terapia gestalt, modelo de evaluación de Stake- escucha activa – feed back- Dinámica de Grupo.

**Línea de Investigación:** trabajo y Desarrollo Humano

**FACULTY OF EDUCATION  
GRADUATE MANAGEMENT  
EXPERTISE IN GROUP DYNAMICS**

**EFFECTS OF AN INTERVENTION PROGRAM IN INTERPERSONAL  
COMMUNICATIONS FOR COLLEGE STUDENTS**

**Author: Fredayra Rodriguez.**

**Tutor: Dr. Alida Malpica.**

**Year:2012**

Summary

This research is based on fieldwork with a group of 20 university students from the Faculty of Education at the mention of early childhood education at the University José Antonio Páez municipality of Carabobo State San Diego Diagnosis made through observations and interviews shows how the variable focus group interpersonal communication. The objective of the research is to determine the effects of an intervention program in interpersonal communication based on Gestalt therapy of Fritz Perls (1974) and John Stevens (1976) taking references interpersonal communication model, according to Kelly (1992) and Horse (1999). This evaluative research is under the proposed experimental design with a pre pre test and post test, according to the characteristics of the phenomenon and the various aspects that need to be addressed in group work. There were 3 group work sessions, 2 of 4 hours and 8 hours for a total of 16 hours. We identified barriers in interpersonal communication, we designed the intervention program was implemented and evaluated the effects of the intervention. The instruments used in measuring indicators were videotaped and participants who registered an instrument to measure satisfaction of participants, as Stake (1993). The qualitative and quantitative results reported an increase in indicators of interpersonal communication and integration, showing in greater numbers, the verbal and nonverbal techniques employing active listening, feedback which not only optimized but interpersonal communication ye cohesion group integration tested by comparing the results of pre and post test.

Keywords: interpersonal communication, gestalt therapy, assessment model Stake-active listening - feed-back Group Dynamics.

Research Line: Work and Human Development.

## INTRODUCCIÓN

En todo trabajo o investigación que involucra personas y grupos se deben concebir estos espacios como un todo dinámico, organizado y complejo en donde convergen muchos elementos como la interacción, el sentido de pertenencia, las normas compartidas, las percepciones, la motivación, que une los intereses de los miembros.

En virtud de lo complejo e importante que es la relación de un grupo para el cumplimiento de objetivos comunes, y la diversidad de circunstancias e historias que impactan en él, resulta urgente, estudiar y desarrollar habilidades que permitan propiciar el crecimiento personal y el logro de un encuentro que favorezca el cumplimiento óptimo y efectivo de metas, sobre todo cuando se trata de aprendizaje y dinámica grupal.

En este orden de ideas y como requisito de la especialización de dinámica de grupos se toma un conjunto de estudiantes universitarios con el fin de conocer su grupo foco y diseñar un plan de intervención que permita generar cambios y a la vez, medir los efectos de estos.

Bajo este enfoque de dinámica grupal, se establece un diagnóstico que apunta a intervenir la comunicación interpersonal como eje de acción que permita valorar y desarrollar este aspecto en función de medir sus efectos en la vida e interacción de cada miembro del grupo.

Para el contexto de este estudio se destacan autores y teorías relacionadas con la comunicación interpersonal, el feed-back, las barreras comunicacionales, técnicas gestalt y otros tópicos insertos en la relación grupal. Desde la metodología

cuantitativa y sus métodos de trata de establecer los efectos del programa en una relación de pre y post test en un grupo de estudiantes universitarios.

Por otra parte, se presentará el diseño y planificación de todo el programa y el estudio analítico de sus efectos.

En síntesis que esta investigación está dividida en seis capítulos de la manera siguiente:

Capítulo I: Se formula el planteamiento del problema para ubicarlo en el contexto en el que se desarrollan las interrogantes que han ido surgiendo de la investigación; además se fijan los objetivos que se esperan lograr a través del estudio abordado, así como la justificación e importancia atribuida a la temática planteada y los aportes que deja a las diferentes instancias relacionadas con el proyecto.

Capítulo II: Se establece el marco teórico referencial, señalando los antecedentes de la investigación como referencias aproximadas a la temática abordada, además de presentar las bases teóricas que son el soporte documental de la investigación, a fin de aportar elementos conceptuales sólidos al estudio, y las bases legales que determinan las implicaciones jurídicas relacionadas con el proceso indagatorio.

Capítulo III: Se señala el marco metodológico que orienta el proceso investigativo, describiendo el ámbito de la investigación, su tipo, diseño y alcances, además de los métodos de recolección de datos, la población y muestra estadística utilizada, así como las técnicas utilizadas en el tratamiento y análisis de los resultados alcanzados.

Capítulo IV: Se presentan los resultados del Diagnóstico realizado según diversas técnicas al grupo. Se especifica los resultados a través cuadros cuyas conclusiones constituyen la base para la aplicación del programa de intervención.

Capítulo V: Hace una descripción del Programa de Intervención – se refieren detalladamente cada fase del programa: la justificación, los objetivos, contenidos, métodos y procedimientos, recursos, personal requerido, costo y la evaluación de la intervención.

Capítulo VI: Discusión de los resultados – Se analiza con detalle y detenimiento todo el proceso de intervención y los efectos de la intervención.

Por último se presentan las conclusiones, alcance, recomendaciones y la bibliografía consultada, junto a los anexos correspondientes en cada proceso.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del problema

El fin del proceso de formación universitario actual, tanto en Venezuela como en la mayoría de los países es, el de formar profesionales sujetos a su determinación en el plano de la co-construcción colectiva de lo que corresponde asumir como ciudadanos del cambio.

Edgar Morín (1998) al estudiar el problema de la crisis universitaria, expresa que dentro de esa subjetividad humana y compleja se han dejado ausencias de formación para el crecimiento personal, que no permiten al joven enfrentar los nuevos conflictos de interacción tecno social y las nuevas formas de existir en un mundo cada vez más cambiante y con poca consciencia histórica intersubjetiva. Plantea pues, que en ese encuentro de un yo con el otro, el joven universitario desconociendo su autobiografía difusa y en contradicción con la realidad que no le permite el contacto consigo mismo crea el conflicto interpersonal que se traduce en sus relaciones y sentir colectivo.

Morin, 1998: 23). La vivencia del joven de hoy en un mundo de contradicción, anclado en prácticas culturales en choque, lo llevan a la labilidad emocional para afrontar sus temores y responder al cambio de época con altas dificultades, donde el cruce de categorías ontológicas le exigen perspectivas de acción ambiguas y ambivalentes.

Esto se refleja en los grandes índices de violencia en nuestras universidades venezolanas, que según el observatorio de violencia del Grupo Gumilla del UCAB, alcanza los 73% para el 2009. Tales niveles de violencia estructural se manifiesta en la convivencia grupal, en los ambientes disgregados, en las tendencias a la crítica

Negativa por encima del reconocimiento de las fortalezas entre grupos sociales, en situaciones de manipulación constantes y conflictos de poder y espacio, intra e interpersonales, en fin, en la manifestación de comportamientos intolerantes que no permiten una comunicación interpersonal efectivas entre los diversos miembros del quehacer universitario.

Como causas de este problema, reflejo de la realidad en crisis cultural, social del país, se puede considerar la falta de educación emocional dentro de los pensum educativos, los problemas de infoxicción tecnológica que causan aislamiento relacional, la falta de competencias y perfiles profesionales definidos del egresado profesional en formación universitaria, la necesidades de formación y actualización de los docentes entre otras, dificultan el abordaje del problema de relación grupal entre estudiantes universitarios.

En tal sentido, la comunicación interpersonal, es la base fundamental de que los grupos mejorando sus habilidades interpersonales, desarrollen la motivación, manejen los problemas de adaptación y estrés que puedan incidir en los universitarios durante su formación.

Según Marroquín y Villa (1995), *“La comunicación interpersonal es no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos (...) Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazaré su calidad de vida.* Esto nos refiere que las relaciones interpersonales son más allá de un medio para alcanzar determinados objetivos, son el fin mismo y que su promoción no es una tarea optativa o que puede dejarse a las circunstancia, sino un punto crucial para desarrollar en el éxito de grupos universitarios.

La comunicación interpersonal es según refiere Rojas (2007), la que permite al individuo esparcir sus ideas, pareceres, diálogo donde se involucran el respeto por las opiniones y los mensajes que se transmiten y definen, permiten aprender y redimensionar los cambios y experiencias desde el aprendizaje.

En la Universidad José Antonio Páez, situada en San Diego estado Carabobo, se puede expresar que los grupos estudiantiles de dicha universidad carecen de interrelación comunicacional sana, de ahí que, en la facultad de Educación, los grupos presentan poca disposición al contacto entre compañeros de clases, se manifiesta confrontación entre miembros del grupo y escasa práctica de mecanismos para la resolución de conflictos interpersonales, se observan dificultades en el manejo de sentimientos y emociones personales y grupales, control de la ansiedad, deficiencia en la expresión de ideas, opiniones, apatía, conductas que refieren continuamente profesores, y se traduce en indicadores académico y de calidad, ya que los cursos son en muchos de los casos asistidos por estudiantes de diversos semestres lo dificulta la cohesión y el crecimiento entre los participantes.

Por otra parte, los docentes manifiestan no conocer estrategias efectivas para el manejo de las condiciones grupales, por lo que se plantea programas para desarrollar el crecimiento grupal y personal.

Esta preocupación guió a algunos profesores a proponer un grupo del 8vo semestre de educación inicial próximo a graduarse, para plantear una intervención desde el diagnóstico y la elaboración de un programa con herramientas para mejorar la comunicación interpersonal basada en técnicas de gestalt.

La terapia Gestalt, es un contexto teórico práctico de líneas de acción para conducir procesos grupales como en este caso, referidos a la comunicación

interpersonal donde se aplicarán mediante la propuesta planificada de un programa que brinde respuesta al problema detectado en el grupo.

Por lo antes planteado se formula la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los factores intervinientes en el proceso de comunicación interpersonal entre los estudiantes universitarios? ¿Cómo elaborar un programa de intervención grupal en comunicación interpersonal? ¿Cómo será el cambio en la comunicación interpersonal de los estudiantes al aplicar técnicas y herramientas de la terapia Gestalt? ¿Cuál sería el efecto de un programa de intervención grupal en comunicación interpersonal para estudiantes universitarios?

### **Objetivos de la investigación.**

#### **General:**

1.-Determinar el efecto de un programa de intervención grupal dirigido a mejorar la comunicación interpersonal en estudiantes universitarios.

#### **Objetivos específicos:**

1.1.- Identificar las necesidades de atención grupal de estudiantes universitarios a través de un diagnóstico.

1.2- Diseñar un programa de intervención grupal para mejorar la comunicación interpersonal en estudiantes universitarios

1.3.- Aplicar el programa de intervención grupal basado en la técnicas de terapia gestalt para mejorar la comunicación interpersonal en estudiantes universitarios

1.4.- Evaluar los efectos del programa de intervención grupal basado en técnicas Gestalt para mejorar la comunicación interpersonal en estudiantes universitarios

**Justificación:**

Este estudio se agrega a los esfuerzos de muchos investigadores quienes buscan desarrollar técnicas y experiencias cada vez más efectivas para optimizar la comunicación interpersonal y los procesos de comunicación humana.

En este sentido, busca generar información y estrategias para aplicar programas de acción en dinámica grupal que desarrollen habilidades dentro de comunicación interpersonal.

Para los estudiantes de la universidad José Antonio Páez en la facultad de educación, mención educación inicial, se traduce como una oportunidad de recibir un programa de intervención que les permita valorar, desarrollar técnicas y habilidades en la comunicación de manera teórica, práctica, vivencial en el ámbito interpersonal; así mejorar sus relaciones de integración, crecimiento personal –grupal, lo que convierte en nuevas formas de optimizar su capacidad de aprendizaje desde lo significativo, incremento del potencial académico y la mejora definitiva de todo el clima organizacional en el que circunden.

Es decir, este proceso se reflejará también en la calidad futura de los docentes al enfrentarse con el campo educativo y sus actores, permitiéndole desarrollar técnicas y actitudes que puedan fortalecer o aprender a través del tiempo dispuesto para las sesiones de trabajo.

Por otra parte, permitirá vivenciar comportamientos deseados en los procesos comunicativos como las técnicas de escucha activa, el uso del feedback y la expresión confiada de sentimientos, expectativas, consideraciones, opiniones o creencias frente a sus compañeros.

Cabe señalar que la Comunicación interpersonal es más que una habilidad social compleja que permite el intercambio verbal o no entre personas, por lo que este estudio resulta notable ya que busca identificar los elementos y necesidades de un grupo en particular de estudiantes universitarios que justifica el diseño de un programa de intervención que busca desde la vivencia en dinámica grupal conocer las características de los miembros, incidir en la evolución del grupo a crecer, concibiendo técnicas que permiten re-concebir la cosmovisión de ser y sentirse grupo, incentivando la confianza, el trabajo en equipo y la cohesión grupal.

Este estudio pretende contribuir a otros estudios sobre la comunicación interpersonal y sus efectos en la dinámica grupal; que constituye un aval de como la comunicación interpersonal es un mecanismo por el cual se pueden desarrollar y potencializar los cambios en las relaciones humanas.

## CAPÍTULO II

### REFERENTE TEÓRICO

#### **Antecedentes de la investigación.**

El siguiente estudio se sustenta en la revisión de literaturas relacionadas con el tema de la comunicación interpersonal y la aplicación de programas de intervención grupal. A continuación se presentan algunos estudios e investigaciones, las cuáles se han relacionado con las variables de este estudio: La comunicación interpersonal y los programas de intervención grupal.

Sottolano, A (2007) en su investigación sobre los Efectos de un programa de comunicación interpersonal en un grupo de funcionarios públicos del Seniat, mostró en el diagnóstico dificultades en la comunicación evidenciado en respuestas y conductas tales como: bajo nivel de escucha, interrumpir al interlocutor, transmitir información o responder sin hacer contacto ocular, entre otros evidenciado por instrumentos de observación.

El objetivo de la investigación fue determinar los efectos de un programa de intervención diseñado en función a un modelo de comunicación interpersonal, según Hybels y Weaver, (1976), y el enfoque del feed back de Antons (1990). La metodología utilizada fue la de una investigación evaluativa, con un diseño de evaluación cuasiexperimental con indicadores de cambio pre test- post test y, con una guía de observación directa no participativa.

El análisis aplicado fue cuantitativo y cualitativo y los resultados evidenciaron cambios no sólo en la comunicación, sino también en las relaciones y cohesión del

grupo. Lo que el del autor plantea en su trabajo, establece una relación directa entre comunicación y cohesión dentro del grupo que a su vez evalúa el efecto de un programa para optimizar la misma en el grupo.

Contreras, (2007) presenta el estudio titulado Estrategias para mejorar la comunicación interpersonal en un grupo de empleados de la empresa Trans-coal de Venezuela, el cual tuvo como objetivo general fomentar la importancia de la comunicación interpersonal como medio para facilitar los procesos comunicacionales tanto en la vida familiar, como en el ámbito laboral y profesional.

La metodología implementada consistió en la realización de un diagnóstico para detectar las necesidades del grupo foco para diseñar un programa. El modelo que dio soporte teórico al programa de intervención fue el Enfoque de Virginia Satir, con un diseño cuasiexperimental con dos momentos de medición pre test y pos test por Subdimensión,

Dentro de los resultados alcanzados con esta investigación se evidencian el mejorar la comunicación verbal en el grupo a través del empleo de la escucha y la retroalimentación, aspecto que se desean considerar desde la escucha activa para fines de esta investigación con los estudiantes de la facultad de Educación de la Universidad José Antonio Páez.

En la tesis de los efectos del entrenamiento de habilidades sociales en la comunicación interpersonal de alumnos de educación básica, Rojas Y. (2007) presentó como objetivo evaluar los efectos de dicho adiestramiento, en la ciudad de Maracaibo, estado Zulia. La investigación estuvo centrada en un nivel explicativo de tipo experimental, clasificada como experimento de campo utilizando el diseño cuasi experimental con grupos intactos. El análisis estadístico fue de tipo descriptivo y los resultados arrojaron que el entrenamiento de las habilidades sociales fue efectivo

logrando cambios significativos en la variable de comunicación interpersonal e incidiendo en la cohesión grupal. El estudio ante expuesto permite relacionar los objetivos de la investigación en cuanto a las habilidades para el proceso comunicacional, así como para las relaciones sociales, en el que se afianza la investigación en cuanto a las relaciones interpersonales desde la comunicación en los estudiantes de la Universidad José Antonio Páez.

En otro estudio de Herrera Y (2008) sobre la comunicación interpersonal del docente como facilitador del proceso de aprendizaje, establece como objetivo determinar si la comunicación interpersonal afectaba el proceso de aprendizaje de alumnos de 8vo grado del E.B. Jesús Manuel Subeiro ubicado en Valencia, estado Carabobo.

Metodológicamente, se enmarcó en la modalidad descriptiva con un diseño de campo. El análisis concluyó que los docentes que no utilizan la comunicación interpersonal como estrategia de aprendizaje no obtenían aprendizajes significativos. En todos estos trabajos se destaca la importancia de la comunicación interpersonal ya que recalcan su influencia en las relaciones personales y como está se traduce en un trabajo efectivo a nivel grupal o educativo. También confirman que es necesario elaborar diseños, programas o entrenamientos en base a las necesidades detectadas en los grupos para optimizar el desarrollo de la comunicación interpersonal aspecto que se toman como referencia de esta investigación.

En este sentido, como aporte a la investigación en cuestión el autor maneja la creación de espacios de relaciones interpersonales a través de la direccionalidad de los docentes a los estudiantes, de ahí que para efecto del programa de intervención grupal manejado desde la comunicación interpersonal permite orientar las técnicas adecuadas para evaluar el efecto deseado en el mismo.

## **Bases Teóricas**

Este trabajo está apoyado en los enfoques de la terapia gestalt para el abordaje la comunicación interpersonal.

### **Fundamentos de la facilitación gestáltica.**

La Gestalt es un movimiento terapéutico creado por Frederick Perls (1893-1970), que surge en Estados Unidos para la década del mil novecientos cincuenta y rápidamente se va extendiendo a todo el mundo terapéutico.

Para Laura Perls, (1994) la Gestalt es una orientación que se caracteriza por ser experimental, experiencial y existencial.. Zinker (1980) define al grupo como una comunidad creativa de aprendizaje y delinea por lo menos 4 principios básicos del proceso Gestalt:

- 1.- La necesidad de prestar atención a la “experiencia” que está constantemente en el grupo.
- 2.-El reconocimiento de la existencia de un “darse cuenta” que está ocurriendo también en el grupo como organismo y no sólo en los individuos aislados.
- 3.- La importancia de las situaciones de contacto (relación, reconocimiento del otro como diferente a mí)
- 4.- La necesidad de que el facilitador del grupo promueva y estimule experimentos interactivos.

### **Bases de la gestalt.**

La terapia Gestal ha recibido la influencia de las siguientes corrientes:  
El psicoanálisis de Freud, retomando y reformulando su teoría de los mecanismos de defensa y el trabajo con los sueños.

La filosofía existencial, de la que rescata la confianza en las potencialidades inherentes al individuo, el respeto a la persona y la responsabilidad.

La fenomenología, de la que toma su apego por lo obvio, por la experiencia inmediata y por la toma de conciencia (insight).

La psicología de la Gestalt, con su teoría de la percepción (figura-fondo, Ley de la buena forma, etc.).

Las religiones orientales, y en especial el Budismo Zen.

El psicodrama, de J.L. Moreno, del que adopta la idea de dramatizar las experiencias y los sueños.

La teoría de la coraza muscular de W. Reich.(1963) La teoría de la Indiferencia Creativa, de Sigmund Friedlander, de la que extrae su teoría de las polaridades.

La facilitación grupal dentro de la gestalt se enmarca en las diversas técnicas psicológicas en el campo de trabajo con grupos, que se diferencian más que en el hacer práctico, en el enfoque teórico y explicación de los fenómenos grupales.

Por otra parte "Dinámica de grupos" se emplea en distintos contextos. En primer lugar, puede designar los fenómenos psicosociales que se producen en los grupos humanos y las leyes que los rigen. En este sentido, puede ser entendida como teoría de la interacción humana en los grupos sociales; así será utilizada en nuestro trabajo. Otra acepción la entiende como un conjunto de métodos y técnicas grupales aplicables a los individuos y a las organizaciones sociales.

## **El grupo**

El grupo para efectos de esta investigación es considerado como un lugar de convivencia, un método de trabajo, una forma de terapia en este caso desde el enfoque gestalt que buscan cambios de actitud, reflexión profunda y autoconocimiento a través de los elementos que lo rodean como son las normas,

motivación, territorialidad, energía, conflictos, sentimientos comunes, es decir, para hablar de grupo de considerarse metas comunes, tamaño, razones de su formación, e historia particular,

### **Trabajo terapéutico:**

El trabajo de terapia grupal gestáltico tiene 2 modalidades de acción directiva por sesiones y de intervención (Shepard-Bennis, 1956) En este caso, se tratará del enfoque de intervención.

Intervenir, significa señalar aspectos fenomenológicos observados, devolver lo obvio que el grupo no percibe, no para tratar casos individuales (que podría darse de acuerdo a la circunstancia grupal) sino para desarrollar experimentos colectivos.

Se parte entonces, de una hipótesis de lo que ocurre basada en un diagnóstico y propone un trabajo colectivo como rondas grupales, donde cada cual expresa su percepción de los otros como espejos proyectivos, los juegos de acercamiento o distanciamiento, las fantasías dirigidas donde se pueden plantear imágenes significativas que amplifiquen la conciencia emocional del momento grupal y no constituyan riesgo desequilibrantes para los participantes, quienes podrán ser referido de ameritarse a terapias directas (Peñarrubia, 1999).

Por otra parte, Naranjo (1975), propone viajes fantasías a la infancia, al futuro para tratar aspectos motivacionales, juegos a favor de las resistencias para desarticular de forma simbólica lo defensivo, en un marco de escucha atenta.

Otras alternativas para el trabajo grupal no sistemático, es el trabajo corporal para tomar conciencia del cuerpo, la atención de la postura, masajes, los gestos, la exageración de ademanes en el curso del proceso terapéutico.

## **Las principales reglas Gestalt**

Son las siguientes:

1.-El principio del ahora: Este es uno de los principios más vigorosos y más fecundos de la Terapia Grupal... Con el fin de fomentar la conciencia del ahora, y facilitar así el darse cuenta, sugerimos que los participantes comuniquen sus experiencias en tiempo presente. La forma más efectiva de reintegrar a la personalidad las experiencias pasadas es traerlas al presente, actualizarlas. Hacer que el sujeto se sitúe allí en fantasía y que haga de cuenta que lo pasado está ocurriendo ahora. Para ello hacemos preguntas como las siguientes: ¿De qué tienes conciencia en este momento? ¿De qué te das cuenta ahora? ¿A qué le tienes miedo ahora? ¿Qué estás evitando actualmente? ¿Cómo te sientes en este momento? ¿Qué deseas?

2.-La relación Yo-Tú: Con este principio procuramos expresar la idea de que la verdadera comunicación incluye tanto al receptor como al emisor. Al preguntar ¿A quién le estás diciendo eso? se le obliga al sujeto a enfrentar su renuencia a enviar el mensaje directamente al receptor, al otro. De este modo suele solicitársele al participante que mencione el nombre de la otra persona; que le haga preguntas directas ante cualquier duda o curiosidad; que le exprese su estado de ánimo o sus desacuerdos, etc. Se busca que tome conciencia de la diferencia que hay entre

3.- Asumir la propiedad del lenguaje y la conducta, o sea, responsabilizarse de lo que se dice y/o se hace. Esto se vincula directamente con el lenguaje personal e impersonal.

El lenguaje impersonal es personal aprendemos a identificar mejorar la conducta y a asumir la responsabilidad por ella. Como consecuencia, es más probable que el

individuo se vea más como un ser activo, que "hace cosas", en lugar de creerse un sujeto pasivo, al que "le suceden cosas".

4) En terapia Gestalt está prohibido decir "no puedo"; en su lugar se debe decir "no quiero", esto es, ser asertivo. Ello debido a que muchas veces el sujeto se niega a actuar, a experimentar, a entrar en contacto, descalificándose antes de intentarlo siquiera.. Del mismo modo, también deben evitarse o hacer que el paciente se de cuenta de sus "peros", "por qué", "no sé", etc.

5) El continuum del darse cuenta: El dejar libre paso a las experiencias presentes, sin juzgarlas ni criticarlas, es algo imprescindible para integrar las diversas partes de la personalidad..

6) No murmurar: Toda comunicación, incluso las que se supone son "privadas" o que "no interesan al grupo", debe ventilarse abiertamente en él o en su defecto evitarse. Las murmuraciones, los cuchicheos sobre los demás, las risitas cómplices, son evitaciones, formas de rehuir el contacto, además de faltar el respeto al grupo e ir contra su cohesión al establecer temas "que no le competen" en su presencia. Esta regla tiene por fin el promover sentimientos e impedir la evitación de sentimientos.

7) Traducir las preguntas en afirmaciones; salvo cuando se trata de datos muy concretos. Así, quien pregunta asume su responsabilidad y las consecuencias de lo que afirma, en lugar de adoptar una postura pasiva y de proyectar su responsabilidad en el otro, a fin de que él le dé la autorización.

8) Prestar atención al modo en que se atiende a los demás. ¿A quién le prestamos atención? ¿A quién ignoramos?, etc.

9) No interpretar ni buscar "la causa real" de lo que el otro dice. Simplemente escuchar y darse cuenta de lo que uno siente en función a dicho contacto.

10) Prestar atención a la propia experiencia física, así como a los cambios de postura y gesto de los demás.

11) Aceptar el experimento de turno; correr riesgos al participar en la discusión.

12) Considerar, aunque no se haga explícito, que todo lo dicho y vivido en el grupo es estrictamente confidencial.

### **El ciclo de la experiencia.**

Para la Terapia Grupal, el llamado ciclo de la experiencia es el núcleo básico de la vida humana, dado que ésta no es más que la sucesión interminable de ciclos. La conceptualización de este ciclo pretende reproducir cómo los sujetos establecen contacto con su entorno y consigo mismos. Explica también el proceso de formación figura/fondo: cómo surgen las figuras de entre el fondo difuso, y cómo una vez satisfecha la necesidad dicha figura vuelve a desaparecer.

El ciclo de la experiencia, (Zinker, 1975) se inicia cuando el organismo, estando en reposo, siente emerger en sí alguna necesidad; el sujeto toma conciencia de ella e identifica en su espacio algún elemento u objeto que la satisface, vale decir, que dicho elemento se convierte en figura, destacando sobre los demás que son el fondo.

En el esquema clásico del ciclo se identifican seis etapas sucesivas: 1) Reposo; 2) Sensación; 3) Darse cuenta o formación de figura; 4) Energetización; 5) Acción ; y 6) Contacto.

### **Los estratos del yo.**

De acuerdo a Fritz Perl, en el Yo de todo ser humano existen seis capas que recubren, a manera de una cebolla, al Ser auténtico de las personas. Estas capas o estratos del Self, como también se les conoce, son las siguientes: 1) E. Falso; 2) E. del como sí; 3) E. Fóbico; 4) E. Implosivo o del Atolladero; 5) E. Explosivo; y 6) El Self verdadero, todos presentes en el proceso grupal que es la suma de la individualidades

### **Las expectativas:**

Las expectativas en el trabajo grupal, pueden deformar las percepciones de un individuo de lo que advertirá en lo que espera ver, y emergen de lo emocional sobre lo racional, interfiriendo al proponer alternativas o decisiones.

### **La situación:**

El contexto en el cual se ven las cosas o sucesos también juega un papel importante, ya que todo aquello que se encuentra en el ambiente influye en nuestras percepciones. Otras también son:

**Situaciones Inconclusas:** Son aquellas situaciones que por una u otra causa no se llevaron a cabo en su totalidad en el momento en que se presentaron impidiendo el cierre de la Gestalt.

**Figura y Fondo:** En toda situación existen elementos que ocupan la conciencia en un momento determinado, denominándose a estos elementos figura, los componentes restantes son el fondo. Esto es un proceso dinámico donde figura y fondo cambian constantemente.

**Totalidad:** Este concepto es tomado de la psicología de la Gestalt que concibe e todo como más la simple suma de sus partes. Lo anterior se justifica al ser humano, quien es visto como un todo integrado.

Conciencia: Captar a cabalidad todo cuanto ocurre en el presente, dentro y fuera del cuerpo... (Darse Cuenta).

**Aquí y Ahora:** Conciencia de la experiencia actual, de su presente emocional, cognitivo y corporal.

**Maduración:** Proceso que permite pasar de la dependencia ambiental al autoapoyo.

**Autorregulación:** Capacidad del organismo de satisfacer sus necesidades, a fin de mantener su equilibrio u homeostasis dentro del proceso de abrir y cerrar gestalt.

**Responsabilidades:** Para utilizar inicialmente este término para referirse a la capacidad de responder del organismo, posteriormente con los nuevos desarrollos teóricos dicho concepto se transformó en el proceso de toma de conciencia de los propios actos.

### **Componentes de la terapia Gestalt: El darse cuenta**

El darse cuenta según John Stevens (1985) es una forma de percepción que permite profundizar en el conocimiento de nosotros mismos, es decir, las afirmaciones directas evidencian la conexión del sujeto con "sí mismo", es decir, el sujeto se implica, se hace responsable de lo que quiere manifestar verbalmente.

#### **Tipos de darse cuenta:**

Son tipos o zonas del darse cuenta, según Stevens (1985)

1. Darse cuenta del mundo exterior. Esto es, contacto sensorial actual con objetos y eventos en el presente: lo que en este momento veo, palpo, toco, escucho, degusto o huelo. En este momento veo... escucho... huelo... siento...

2. Darse cuenta del mundo interior. Esto es, contacto sensorial actual con eventos internos en el presente: lo que ahora siento desde debajo de mi piel, escozor, tensiones musculares y movimientos, manifestaciones físicas de los sentimientos y emociones, sensaciones de molestia, agrado, etc. En este momento siento...

El tercer tipo de darse cuenta es bastante diferente. Es el darse cuenta de imágenes de cosas y de hechos que no existen en la realidad actual presente. (Relacionado a fondo con los pensamientos automáticos)

La idea del *futuro* es también una ficción irreal, aunque algunas veces de utilidad. Tanto nuestra idea del futuro como nuestra concepción del pasado se basan en nuestra comprensión del presente. Para Stevens, ejercitar el darse cuenta propicia tener una nueva experiencia Si puedo llegar a darme cuenta realmente de estas fantasías, pudo explorar qué es lo que expresan acerca de mí y luego comprobarlo.

El darse cuenta de la fantasía. Esto incluye toda la actividad mental que abarca más allá de lo que transcurre en el presente: todo el explicar, imaginar, adivinar, pensar, planificar, recordar el pasado, anticipar el futuro, etc. Es realmente difícil aceptar que todo existe en el presente momentáneo. El *pasado* existe tan sólo como parte de la realidad presente, cosas y recuerdos acerca de los cuales son “pertenecientes al pasado

### **FORMAS DE FANTASÍA.**

Según Stevens (1985) en una sesión grupal el facilitador esta en una conexión activa de interpretar y conducir la fantasía de los participantes. Algunas formas de fantasías son:

**Pensamientos automáticos:** pensamientos que ocupan mi mente sin permitirme darme cuenta de lo que está pasando realmente conmigo y a mi alrededor. Dificultan mi expresión y mi relación con los demás. Es como una lavadora centrifugando, no paramos de darle vueltas a un tema, normalmente sin darle una solución.

**Profecías autocumplidas:** pensamos en que vamos a hacer el ridículo hablando en público y recogemos todos los datos que nos indican que hemos hecho el ridículo.

**Expectativas, prejuicios:** si nos encontramos con alguien vestido con cazadora de cuero, pelos largos... nuestra forma de relacionarnos con esta persona puede verse influida por nuestros prejuicios.

**Imaginación desbordante:** personas “peliculeras”, que viven profusamente los detalles de su imaginación, dándose poca cuenta de la realidad que le circunda.

Personas que están contando constantemente lo que van a hacer: casas, vacaciones...

**Anticipación de la realidad:** si digo esto, esta persona va a pensar/hacer esto otro y entonces...

En la terapia Gestalt para grupos, la percepción que está muy relacionada con darme cuenta, dispone detectar necesidades y escucharme versus escuchar a los demás. La expresión no verbal es la vía que vehicula el verdadero sentido de las palabras en demasiadas ocasiones, de modo que el tono de voz, el volumen, la mueca, la sonrisa, la mirada, la postura corporal, etc., pueden canalizar mensajes que entran en contradicción con los verbales. Por ello la pregunta desde la facilitación es clave.

De acuerdo con A. Levitsky y F. Perls ( 1978)” *Deben distinguirse las preguntas genuinas de las falsas; estas últimas son las que tienen como objetivo manipular o sobornar al interlocutor para que vea o haga las cosas de cierta manera*” (148).

Lo señalado anteriormente por J. Stevens (1985) explica que antes que incrementar el entendimiento grupal se conduce a una cadena de preguntas innecesarias y respuestas inútiles. Este autor insiste en que la mayoría de las preguntas se utilizan para manejar al interlocutor, son trampas ideadas para que el receptor se comprometa a racionalizar el darse cuenta personal.

En suma, en las relaciones interpersonales, con el lenguaje directo el sujeto manifiesta abiertamente lo que piensa, siente, quiere o exige. Por consiguiente, es

tarea del facilitador ayudar al participante a expresar con claridad sus ideas, pensamientos, sus creencias, sus criterios, sin que para conseguirlo tenga que recurrir a la anulación de las diferencias de otra persona, etc.; y, asimismo, a descifrar los mecanismos manipuladores y por ende a desterrarlos en aras de una comunicación comprometida, identificadora y satisfactoria.

En esta investigación la utilización de la pregunta construida en término de gestalt es una herramienta de reflexión y darse cuenta dentro del programa a implementar.

### **Metodología de intervención terapia gestáltica.**

Los procesos de comunicación se hacen desde el presente.

Para la terapia gestalt, los actos de pensar y actuar, planificar y decidir son funciones del presente aunque considere los actos de recordar y planear. La comunicación interpersonal y su proceso se convierten en una oportunidad de crecimiento personal que puede nacer de las fricciones reales y la elaboración de soluciones.

La terapia gestalt está ligada a la experiencia: hay una compleja relación entre el significado y esta, lo que permite un panorama de posibilidades al momento de comunicarnos verbal y no verbalmente. Por lo tanto, situar las experiencias en el grupo es una técnica que da sentido claro a lo que ocurre dentro de sí, para entender lo que hay fuera de sí, lo que guiará a superar cualquier dilema.

En una sesión de estudiantes convergen todas las energías encauzadas del grupo, en aras de lograr un objetivo común, lo que una dinámica tratará de encauzar dentro de un ciclo de esfuerzos y estilos de resistencias entre los cuales podrán darse la introyección, proyección, retroflexión, deflexión, profexión o negación entre otras

según Perls (1975), por lo que el reto en cada sesión será que cada miembro reconozca y tome consciencia de su rol en el equipo en pro o en contra, para lograr el equilibrio. Desde esta perspectiva, establecer el criterio de comunicación interpersonal estaría determinado por el encuentro Perls, Hefferdine y Goodman (1974) lo definen como “una desigualdad que siendo así, se vuelve igual”, en este caso apunta al consenso. Esto se induce desde el contacto personal y grupal, donde la consciencia de las novedades asimilables, de lo que nos junta, nos acercan.

En este sentido la conciliación de la comunicación interpersonal se asienta en un proceso de contactos, el cual se promociona a través de valores, desde la expresión, desde la garantía de comprometernos al secreto expreso, estimulando comportamientos desde el mirar, escuchar, tocar, mover, oler. Los grupos que permiten el juego y el movimiento, abren espacios a la flexibilidad, la sensibilización y la creatividad, pilares en la cohesión, el encuentro básico y la comunicación interpersonal.

Otro planteamiento de base para este programa de intervención desde la terapia Gestalt está en la toma de consciencia:” Soy responsable” desde lo afectivo. Así, “quienes reciben orientación, ya tienen consciencia de lo que hacen, pero necesitan superar esta consciencia para no estar cohibidos y poder ser ellos mismos...” (Polters, 1977). Desde este enfoque toda intervención repite frases como: “de que te das cuenta”, “que sientes en este momento”, “que te dice eso que estás haciendo o diciendo” provocando una reestructuración e identificación de la realidad y lo que está ocurriendo en su interior o exterior.

Para Gestalt tomar consciencia significa reconquistar la voluntad que puede empañar la oportunidad del encuentro grupal.

El trabajo gestáltico y de terapia busca descubrir e integrar al grupo. Para ello, exige un facilitador preparado en este campo, paciente ante la expresión y el desarrollo de los sentimientos de cada participante, con dones de mediador y riesgo de experimentador que convence a intentar nuevas formas de conocer y reconocerse.

El terapeuta gestalt prepara las condiciones del ambiente y del cuerpo, de la respiración y el contacto entre los participantes, dando apoyo y observando en todo momento, donde focalizar y movilizar energías

Las sesiones gestálticas en grupo buscan que cada participantes sea una especie de caja de resonancia, donde la acción de todos moviliza lo emocional y cada participantes se hace co-terapeuta de otro desde su experiencia que conoce una herida y la abre o cierra. En general, se hace diádas y espejos, donde los trabajos individuales se hacen eslabones de una misma cadena como un conjunto. Lo que alguien experimenta encara a los otros participantes, y los sana, interpela y permite el darse cuenta guiados por el terapeuta quien su en reconoce y acompaña al grupo en su evolución o etapas con sus resistencias y bloqueos, conflictos y dificultades.

Sugiere identificar sensaciones, sentimientos, deseos, valores, situaciones inconclusas, fantasías y hasta sueños. Para tales fines, se consideraron ejercicios de gestalt del libro “darse cuenta de John Stevens (1976).

### **La dinámica de grupos.**

Según Cartwright y Zander (1992) pueden darse diversas maneras de concebir la dinámica grupal dentro de las cuáles se considera un filosofía sociopolítica, una metodología, es decir, como un conjunto de métodos, técnicas y estrategias que utilizadas dentro de los grupos, pueden mejorar las relaciones interpersonales y lograr

un mayor nivel de eficiencia en la dirección de talleres o reuniones, como en el caso de este estudio. La dinámica grupal es una ciencia dentro de las ciencias sociales que se especializa en el estudio de la naturaleza de los grupos, las leyes de su desarrollo y las relaciones entre sus miembros.

Según Lewis (1962) un grupo puede ser considerado como un “*todo dinámico*”, es decir, un conjunto de individuos con una acción dinámica de impacto desde las individualidades, donde convergen sentires, fuerzas e interdependencias.

Para Cartwright y Zander (1999) los grupos se clasifican de acuerdo a ciertas propiedades o condiciones. De allí que existirán grupos de formación deliberada, grupos de trabajo, de acción social, mediadores, legislativos, de formación externa y de formación espontánea.

Dentro de los principios de la dinámica grupal hay fundamentos o principios son el ambiente, la reducción a de la intimidación de los participantes, la concientización del liderazgo distribuido, la flexibilidad, la búsqueda del consenso, la formulación de objetivos comunes y la evaluación continúa de los procesos, progresos y eventos dados en la interacción grupal.

Muchas teóricas tratan de explicar las conductas grupales, sin embargo se considera como autor primordial a Schutz (1958) cuya teoría acerca de la conducta interpersonal se basa en las directrices psicoanalíticas y holísticas, cual trata de explicar estas conductas en base a la orientación hacia los demás. Afirma, que las personas o grupos se relacionan a través de tres necesidades esenciales: Inclusión (necesidad de estar junto con otros), la necesidad de control (procesos interpersonales de toma de decisiones) y afecto (sentimiento íntimos, personales y emocionales).

Según Aguilera (2006), el proceso de intervención grupal utiliza las diferentes técnicas de recolección de información a fin de diagnosticar y conocer la realidad del grupo con el fin de desarrollar conocimientos que permitan comprender estos procesos y analizar, explicar, proponer, evaluar actividades y técnicas que generen cambios y contribuyan a la generación de nuevos conocimientos.

### **Referentes conceptuales**

La comunicación interpersonal es tema complejo y de mucha literatura. Moreno (1993) citado por Rojas (2007) afirma que la comunicación consiste en: “intercambiar ideas, un acontecimiento, una vivencia, Preguntar para saber lo que se desea conocer y conseguirlo por medio de una respuesta. Dar una orden para inducir a una persona para que actúe o deje de actuar, invitar a obrar de tal o cual manera. Manifiestar sentimientos, indignación, sorpresa, satisfacción, etc.” (p. 3).

Según Rincón (1998) citado por Rojas (2007), la comunicación tiene ciertos elementos que la caracterizan: simbólicos y culturales ,es decir, la comunicación asigna sentido desde el horizonte de las culturas, las identidades, las sensibilidades y la comunicación que funciona como productora de experiencias y prácticas de encuentro social. Así, la comunicación relaciona lo narrativo con lo tecnológico, lo popular con el mercado, lo local con lo global, las estéticas con los discursos, el sujeto con la política (p. 7-8).

Para la psicología clínica, el estudio de esta variable de comunicación se interpreta en diferentes modelos y teorías. En el modelo de percepción social Argyle (1979) y Toosler (1998) citado por Herrera (2008) consideran que para la comunicación interpersonal se deben considerar los componentes no verbal, el tiempo de latencia de

la respuesta y el proceso de interacción social para generar conductas adaptadas y de retroalimentación social

El modelo Cognitivo según Hidalgo y Abarca (1999), citado por Marroquín (1995) propone que las habilidades de comunicación interpersonal se dan por procesos cognitivos internos, con el fin de obtener relaciones interpersonales aceptables en función a metas y que estas metas se fundamentan en los objetivos a lograr, el contexto y las estrategias que se conozcan para cumplir dichas metas..

Otro modelo que explica la comunicación interpersonal lo propone la psicología social que basa su eficacia en la captación y aceptación de roles, y la comprensión de los elementos simbólicos asociados a las reacciones verbales y no verbales que se establezcan.

De igual manera, Kelly (1987) señala que desde esta teoría, la comunicación interpersonal es aprendida. En este caso, cita el autor que el feedback interpersonal es un ajuste a estas conductas. Allí, según Bandura (1988) entran las capacidades que permiten este aprendizaje por observación: la memoria, la atención, la retención, la reproducción motriz y verbal y los reforzadores.

Los estudios sobre inteligencia emocional de Daniel Goleman (1998) define la comunicación interpersonal como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. En este sentido las habilidades sociales referentes a la comunicación interpersonal expresan la capacidad que tiene el individuo de entender las emociones de las otras personas y actuar o comunicarse en consonancia con ellos. Está en correspondencia con la empatía y otras actitudes como la influencia, la buena práctica de la escucha, el manejo de conflicto, el liderazgo, ser

catalizador de cambios, establecer vínculos, cooperación al logro de metas compartidas, entre otras son vitales para los grupos.

Un aspecto que también hace referencia a los contextos son los niveles de la comunicación, de los cuáles sólo se hará referencia a los tres primeros niveles básicos: Intrapersonal, interpersonal y grupal.

De este modo, la Comunicación intra-personal es la base de la comunicación y la característica más relevante de este nivel es que hay un único participante que es emisor y receptor al mismo tiempo, al recibir señales verbales y no verbales de sus propias percepciones. Los otros niveles no pueden darse sin que éste se haya interiorizado.

Por consiguiente, la Comunicación interpersonal es el paradigma de la comunicación. En el paso de la comunicación intra-personal a la interpersonal hay dos factores que influyen de manera definitiva: el auto concepto y el auto revelación. (Marroquín 1999).

### **Comunicación Interpersonal:**

La comunicación no se reduce solamente a un proceso informativo. Las personas no sólo recogen y dan información, básicamente construyen sentidos; es decir, interpretan esa información que transita por sus mundos y esta interpretación está ligada a sus historias de vida y con ellas a sus experiencias, actuaciones, intereses, emociones y vivencias culturales.

La mayoría de los estudiosos coinciden en que la comunicación interpersonal es simbólica, verbal y no verbal, multifuncional, transaccional, reveladora y que puede

ser intencionada y no intencionada. Coinciden en que reconoce las necesidades, está influida por factores ambientales y exige feedback.

Hay que deducir que la comunicación interpersonal involucra predicciones, intentos de influir y sentirse placenteros, cómodos al compartir la humanidad, y que frecuentemente tiene lugar cara a cara.

De acuerdo a Marroquín y Villa (1995) los principios de la comunicación interpersonal son los siguientes: Las personas se comunican porque esa comunicación es totalmente necesaria para su bienestar psicológico, no es sólo una necesidad humana sino el medio de satisfacer otras muchas necesidades.

### **Barreras de la comunicación**

A pesar de que las personas tratan de comunicarse con efectividad, durante el proceso de comunicación, el mensaje puede sufrir algunas interferencias que afectan la recepción y comprensión del mismo y producen una incomunicación relativa.

#### **Tipos de Barreras:**

Según Goldsmith (1995), Koontz (1988) citado por Marroquín (1995), existen algunos tipos de barreras de la comunicación a saber:

Fisiológicas y físicas: Son aquellas que paralizan una adecuada comunicación al deformarse el mensaje, ya sea por defectos o por deficiencias de cualquiera de los órganos de los sentidos o de los elementos físicos presentes en el proceso de comunicación.

**Sociológicas:** Son aquellas generadas por la falta de interés para comunicarse y los prejuicios, entendidos como la predisposición de las personas a un modelo social o ante una persona en particular.

**Psicológicas:** Dependen del estado de ánimo o de la emoción que experimente la persona, el cual no está a tono con la situación, por exceso o por defecto de comunicación.

**Sociales y culturales:** Se presentan cuando a una misma palabra se le dan diferentes significados, de acuerdo con los diferentes contextos en que se desenvuelven las personas o cuando se emite un mensaje no confirmado y pasa de una persona a otra, generando todo tipo de rumores.

Otras barreras: Entre ellas podemos considerar la Filtración como la manipulación que hace el emisor de la información para que sea entendida por el receptor. La Percepción selectiva, cuando el receptor no ve la realidad sino lo que se acomode a sus propias experiencias por eso, es importante tener en cuenta que todos los receptores comprenden la información de manera diferente.

### **Comunicación para-verbal**

La comunicación abarca también la no verbal y la del para-lenguaje. Según Knapp (1995) citado por Herrera (2004) el para-lenguaje se refiere a la forma como se dice algo y no a qué se dice. Tiene que ver con los rasgos vocales no verbales establecidos alrededor del comportamiento común del habla. Así, afirma que el para-lenguaje tiene estos componentes: Las cualidades de la voz, son elementos tales como el registro de la voz, el control de la altura, el control del ritmo, el control de la articulación, la resonancia y el control de la voz. (p. 24-25).

Los catalizadores vocales como la risa, el llanto, el suspiro, el bostezo, el estornudo, el ronquido, entre otros.

El autor también afirma que “la entonación que maneja una persona permite a conocedores del tema, identificar el sexo, la raza, la tipología corporal y edad aproximada de una persona, con un alto grado de precisión. Es posible también identificar el grado de instrucción, la zona de origen, e incluso la comunidad social en la que ha nacido y se ha criado una persona” (Knapp, 1995).

Comunicación no verbal

Para Mark L. Knapp (1995), quien afirma que: “La comunicación no verbal es toda aquella transferencia de información y significados que no se efectúa por vía oral o escrita; es decir, se usa el término no verbal para describir todos los acontecimientos de la comunicación humana que trascienden las palabras (..)

No sólo transmitimos muchos significados en forma no verbal, sino que se descifran otros tantos de aquellos signos no verbales que nos son transmitidos, por ello la habilidad para emitir y recibir tales señales debe desarrollarse si se desea tanto mejorar como comunicar en cualquier ámbito” (p. 41).

Como puede observarse, la comunicación no verbal está vigente en todos los ámbitos Según Mark L. Knapp (1995), existen seis situaciones en las cuales la comunicación no verbal se relaciona con la comunicación verbal, convirtiéndolas en inseparables:

- Repetición: La comunicación no verbal reitera lo que se dijo verbalmente.
- Contradicción: El comportamiento no verbal puede refutar lo que se dice.
- Sustitución: La comunicación no verbal puede suplantar los mensajes verbales.

- Complementariedad: La comunicación no verbal puede modificar o elaborar mensajes verbales, sirviendo como señal de las actitudes e intenciones de una persona respecto a otra.
- Acentuación: El comportamiento no verbal puede recalcar ciertas partes del mensaje verbal; los de la cabeza y las manos son algunos de los movimientos más utilizados.
- Regulación: La comunicación no verbal se utiliza para ajustar los flujos de comunicación verbal entre los interlocutores.

Según Rojas (2008), refiriéndose a Goffman (2005) “Todo gesto, toda mirada, todo silencio, se integra en una semiótica general. Es decir, toda expresión de la persona trasmite un mensaje. No ocurre jamás que no ocurre nada, dice Goffman. Siempre sucede algo en la escena de la presentación de uno mismo. Incluso si un individuo puede dejar de hablar, no puede dejar de comunicarse mediante el lenguaje del cuerpo. Puede hablar a propósito o no, pero no puede realmente no decir nada” (Goffman, p. 34)

Comportamientos no verbales adecuados:

Los comportamientos no verbales adecuados en una interacción comunicativa pueden ser: responder con entusiasmo, hablar con tono de voz moderado, reflejar interés en la mirada, escuchar con atención, demostrar aceptación a las ideas contrarias a las suyas con gestos faciales y otros movimientos corporales.

El comportamiento no verbal es utilizado de varias maneras y con diferentes intenciones: Comunicar la identidad: sexo, edad, personalidad, nivel socioeconómico, trabajo, origen geográfico, pertenencia a grupos y actitudes sociales.

La diferencia entre comunicación verbal y no verbal no se reduce únicamente a la diferencia entre acciones y discurso. Coexisten códigos presenciales, es decir que suceden en el aquí y el ahora, en la comunicación cara a cara según Perls (1998).

Desde la semiótica se han definido 10 códigos y estos sugieren el tipo de significados que pueden transmitir. El cuerpo es el principal transmisor de códigos presenciales según el autor Argyle (1983) citado por Ribeiro (2004):

- El contacto corporal: A quién tocamos, dónde y cuándo lo hacemos, puede transmitir mensajes importantes acerca de nuestras relaciones.
- La distancia interpersonal – proxemia: Da información sobre el tipo de relación que tenemos con una persona, según la cercanía.
- La orientación corporal: Nos indica en qué ángulo ubicamos nuestro cuerpo en relación con otros, y también el tipo de relación que se tiene con las personas.
- La apariencia física: Proyecta y envía mensajes acerca de la personalidad y sus roles y jerarquías sociales. Se divide en dos aspectos: los que están bajo control voluntario: pelo, vestido, piel, maquillaje, accesorios; y aquellos de menos control como la altura y el peso.
- Asentir con la cabeza: Es utilizado como indicador al dirigir la interacción en la alternación de turnos al hablar.
- La expresión facial: Depende de la posición de las cejas, forma de los ojos, de la boca y tamaño de la nariz.
- Los movimientos corporales – kinesia: La mano, el brazo, los pies y la cabeza son los principales transmisores de gestos.
- La postura: Como nos sentamos, paramos y acostamos. Con frecuencia está relacionada con actitudes interpersonales: amistad, hostilidad, superioridad e inferioridad. También indican el grado de relajación o tensión.

- El contacto visual y movimientos de los ojos: Esta es una manera importante de enviar mensajes sobre nuestras relaciones y en particular sobre el grado de dominación e interdependencia.
- El tono e intensidad de voz o aspectos no verbales de la palabra hablada: Incluye la prosodia, el acento, el tono, volumen, ritmo, errores de dicción y velocidad, indican el estado emocional, su personalidad y clase social.

### **La comunicación interpersonal y la escucha activa**

La escucha activa consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo de que del nivel de entendimiento que se alcanza en cada caso: parafrasear, reflejo de estados emocionales, validar entre otros.

Por lo tanto, parafrasear consiste en resumir lo que ha dicho. Si alguna parte nos ha llamado la atención, podemos resaltar las palabras que más nos han impactado.

Así como, reflejar el estado emocional será entendido como la expresión del sentir. Por otra parte, validar es mostrar que se acepta lo que dice aunque no se esté de acuerdo.

Hay que tener en cuenta que no se puede aceptar aquello con lo que no se está de acuerdo; pero se puede validar lo que se oye y mostrar la discrepancia como una opinión propia. Hay veces en las que la opinión de uno no puede ser de ninguna forma aceptada, aunque sí oída.

Los ejercicios para comunicarse activamente dan resultado si se entrenan o dirigen, si los que hablan tienen algún punto en común en el que estén de acuerdo.

## **Marco conceptual**

Dentro de los lineamientos de este se definirán como marco conceptual los términos de Comunicación interpersonal e intervención grupal.

### **Comunicación interpersonal:**

Plan de intervención grupal a un grupo foco: Es el producto de estudiar las fuerzas que afectan la conducta de los grupos, en este caso las relacionadas con el proceso de toma de decisiones y que comienza con un análisis de la situación grupal como un todo. Este plan basado en un diagnóstico y enmarcado en objetivos de acción, estrategias y técnicas busca reformar las habilidades afectadas con la toma de decisiones grupales. Desde la terapia Gestalt es la sistematización y estructuración de un conjunto de técnicas que contribuyen al crecimiento personal y grupal mediante el darse cuenta.

### **Hipótesis de la investigación:**

Para el autor Pardinás (1974, p.132) la hipótesis es una proposición anunciada para responder tentativamente a un problema, es decir, la implementación de un programa de intervención grupal producirá efectos en la comunicación interpersonal de estudiantes universitarios.

**Tabla de operalización de variables.**

VARIABLE	DEFINION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
VD: Comunicación interpersonal	Proceso por el cual, se interactúa con otros, para transmitir, información, dudas, y emociones.	Expresiones verbales	Expresión de la palabra  Inflexión de la voz.	Entrevista a docentes.  Observación participante.  Actividad Pre- grupal.
		Conductas no verbales	Expresión facial. Apariencia física. Imagen corporal: postura Gesto.  Espacio personal	
		Rol del contexto	Comportamiento de acuerdo al lugar	
		Relación grupal	Disposición en la tarea.	
VI: Programa de intervención en comunicación interpersonal	Conjunto de técnicas en sesiones para mejorar habilidades y destrezas en la comunicación interpersonal	Conducta Verbal		Instrumento de Pre y post test.
			Iniciaciones sociales: saludos	
			Participación en la tarea	
			Uso del feedback	
		Manejo de la escucha activa		
		Conducta no verbal	La proximidad y la orientación	
La responsabilidad afectiva				
Integración grupal				

**Fuente: Rodríguez, F 2011.**

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

La metodología expresa Asti Vera (2001) corresponde al estudio analítico de los métodos de investigación, es decir, constituye en proceso de cómo se emprendió la investigación.

En tal sentido, Hurtado (2007) señala que el Marco Metodológico “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real” (p. 114), aspecto que se ha intentado cubrir en la presente investigación, incorporando a la discusión diversas opiniones y posturas en relación a la temática abordada.

#### **Naturaleza de la investigación**

Conforme a Hurtado (2007) para este tipo de investigación que alude a grupos sociales se utiliza la investigación evaluativa. Es decir, la investigación evaluativa tiene como objetivo evaluar los resultados de un programa que haya sido aplicado dentro de un contexto determinado. La intención es medir los efectos por comparación con las metas u objetivos propuestos a fin de tomar decisiones o realizar aportes en situaciones similares o de ejecución futura.

#### **Diseño de Investigación**

El diseño de investigación se refiere a la estrategia que se adopta para responder al problema, en este caso es pre-experimental, pues el objetivo es la descripción de

los cambios experimentados en este caso por los participantes durante el programa de comunicación interpersonal en estudiantes Universitarios.

### **Tipo de investigación**

En este trabajo se utilizó un tipo de investigación cuantitativa con un diseño de investigación pre-experimental. Este diseño consta de un solo grupo (Y) sobre el que se ha realizado una observación antes (Y1) y otra después (Y2) de la intervención (X). Como solo existe un grupo de sujetos, no hay asignación (NE) Tamayo y Tamayo (1988), para los estudio pre experimentales más conocidos son: el estudio de caso par una medición, el diseño pre test y post test de un solo grupo y las comparaciones con un grupo estático.

Debido al objetivo de medir los efectos de un programa se asume dentro de la investigación evaluativa que según Hurtado (2008), tiene como objetivo evaluar uno o más programas, que han sido, o están siendo aplicados dentro de un contexto determinado.

### **Definición de Eventos**

Según Hurtado (1998) Los eventos pueden estudiarse a partir de sus características, de sus cualidades o a partir de codificaciones que permiten traducir sus manifestaciones a valores cuantitativos.

De acuerdo a este paradigma holístico y desde la perspectiva de los procesos grupales concebidos desde la integralidad, esta investigación cumple fases de investigación proyectiva que según Hurtado (2000:323) “son todas aquellas investigaciones que conducen a inventos, programas, diseños o a creaciones dirigidas a cubrir una determinada necesidad, y basadas en conocimientos anteriores” Este

estudio a la vez, es como todo problema de grupos una investigación evaluativa, e interactiva.

Es así, que de las distintas fases, el investigador detecta una causa, un fenómeno y una manera de modificar este fenómeno para obtener cambios, lo cual también es un evento propuesto o deseado.

### **Proceso generador**

Para los fines de esta investigación, este proceso fue generado por los docentes de los estudiantes del 8vo semestre de la facultad de educación de la mención educación inicial en la universidad José Antonio Páez, del municipio San Diego en el estado Carabobo (UJAP) por la observación y manifestación de comportamientos apáticos, evasivos y distantes entre ellos que debían en meses venideros conformarse como grupo de promoción y plantearse metas y actividades propias de este momento de culminación académica.

### **Evento a modificar:**

El evento considerado problema foco es la comunicación interpersonal en un grupo de estudiantes de educación inicial de la mención educación en la universidad José Antonio Páez, del municipio San Diego en el estado Carabobo.

### **Evento deseado:**

Al finalizar los talleres los miembros del grupo aplicarán técnicas y estrategias para para mejorar las habilidades en el proceso de comunicación interpersonal a través de técnicas de terapia Gestalt fortificando su cohesión grupal.

## **Población y Muestra**

Una población según Tamayo y Tamayo M. (2003), es definida como “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p. 92). La población involucrada en este estudio estuvo conformada por estudiantes universitarios.

En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (1999), señalan que “la calidad de un trabajo estriba en delimitar claramente la población con base a los objetivos del estudio” (p. 211). A todas estas, la población no es más que un determinado grupo de personas o elementos, cuya interacción se está investigando y en este caso, se estudia desde la dinámica grupal.

Basándose en los criterios antes mencionados, se puede señalar que se ha tomado una cantidad de población, la cual estuvo conformada por las diferentes personas que están en contacto directo rol establecido para consejo técnico ampliado y las diferentes operaciones relacionadas con el Control y dirección del colegio, las cuales fueron consideradas nuestro universo de estudio y son el objeto de observación.

Tomando en cuenta las características cuantitativas de la población y de acuerdo con lo pequeño y manejable de la misma, se consideró en su totalidad, lo que significa que no se le aplicó tratamiento muestral, quedando constituido por el 100 % de los sujetos en estudio, tal como lo afirma Balestrini (1997): “Cuando las características de la población es pequeña y finita se tomarán como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran”. (p. 130).

### **Criterios de Selección de la Muestra:**

Para Hernández, Fernández y Baptista (1999) la población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie de especificaciones, que en este caso, estará configurada por el 100% de la población, conformada por estudiantes del 8vo semestre de la Universidad José Antonio Páez con las siguientes características:

- 1.-Edades comprendidas entre 21 y 34 años. Adultos jóvenes.
- 2.- Todos los participantes son de sexo femenino.
- 3.- Nunca han recibido programas de intervención grupal dirigida.
- 4.- Todas son de nacionalidad Venezolana.
- 5.- Fueron referidos como problema de estudio en dinámica grupal por presentar dificultades en las relaciones personales y de integración.

### **Selección de Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

Para Hernández, Fernández y Baptista (1999) las técnicas son un conjunto organizado de procedimientos que se utilizan durante dicho proceso de recolección”. (p. 89). Las técnicas empleadas para la recolección de datos en la investigación fueron la observación directa y la entrevista estructurada para el diagnóstico .A través de la observación estructurada se evaluará y conocerá la realidad de una situación determinada sobre como los estudiantes universitarios y como se relacionaban como grupo.

Los criterios para la selección de los informantes se basaran en las características mínimas necesarias que deben presentar quienes puedan aportar datos significativos en referencia al diagnóstico grupal: Profesores de distintas materias.

Para la selección de instrumentos de recolección de datos se utilizarán las técnicas la observación y la entrevista estructurada para el diagnóstico y el pretest y post test para el programa de intervención

En cuanto a las técnicas e instrumentos necesarios para la recogida de los datos que se requieren en el estudio, Hernández *et al.* (op.cit) sostienen que cuando se trabaja con las categorías de un ítem y las categorías y sub-categorías de contenido, “es necesario transformar las respuestas en símbolos o valores numéricos” (p. 227), por lo que los datos que son obtenidos en la indagatoria deben resumirse, codificarse y prepararse para el análisis.

Para estos autores, la codificación de las respuestas implica asignar códigos a las categorías de los ítems, establecer el libro de códigos y efectuar la codificación, lo que significa otorgar valores a las alternativas de respuesta dadas en un instrumento, sea dicotómico o de alternativas.

En la investigación actual, se estima conveniente la utilización de una matriz de datos para proceder a la recogida de la información requerida en el estudio, por lo que resulta necesaria la elaboración previa del libro de códigos correspondiente para poder relacionar los aspectos evaluados, que, en este caso, estarán orientados a una escala de actitudes para ser analizada a través de las escalas de Likert, siendo adecuado a la calidad de datos a recoger.

### **Descripción de los Instrumentos**

El instrumento sobre Comunicación interpersonal consta de un cuestionario de 30 preguntas con 3 opciones de respuesta, según escala actitudinal (Escala de Likert) 1: Nunca, 2: Algunas veces 3Siempre; donde debe elegirse una. Las preguntas se

refieren la forma de expresar o conocer aspectos relacionados con la comunicación interpersonal y técnicas como el feedback.

### **Validez y Confiabilidad**

Para Hernández *et al.* (op.cit), la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 346) y en este caso, la validez del instrumento y su cualidad de medir serán determinadas mediante juicio de expertos, donde tres especialistas, uno en metodología y dos en contenido, emiten su opinión sobre la coherencia de los objetivos, correspondencia de los ítems, profundidad de las preguntas en los aspectos evaluados, así como el nivel de verificabilidad de respuestas.

Igualmente, la confiabilidad es la efectividad verificable del instrumento en el proceso de recogida de datos. Para Hernández *et al.* (op.cit), la confiabilidad del instrumento es el “grado en el que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares” (p. 348). Según Ruiz (2002), los métodos para establecerla son:

- a) Confiabilidad de re-aplicación de pruebas: administrar dos veces la misma prueba a una muestra;
- b) Confiabilidad de versiones equivalentes, cuando dos pruebas miden el mismo constructo en dos versiones y administrados a la misma muestra;
- c) Confiabilidad de resistencia interna, para determinar la relación entre los ítems de la prueba (p. 52).

A efectos de la investigación, la prueba adecuada correspondería a la tercera opción, confiabilidad de resistencia interna, pues en el contexto del estudio planteado se busca cierta correspondencia entre los diferentes ítems que son presentados a

consideración de los encuestados en el instrumento. A partir de ese proceso, la confiabilidad atribuida al instrumento será verificada mediante la utilización de la fórmula de Alpha Crombach; la cuál:

Se expresa a continuación:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)},$$

Donde n es el número de ítems y p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems. La ejecución de esa fórmula permite establecer una escala que se desplaza en forma ascendente desde muy baja (0,01 a 0,20), baja (0,21 a 0,40), moderada (0,41 a 0,60), alta (0,61 a 0,80) hasta muy alta (0,81 a 1,00).

La validez del cuestionario sobre la Comunicación interpersonal, se establecerá por medio de la aprobación de tres expertos, los cuales completaran el formato de validación aunado al test donde efectuaran sus observaciones y modificaciones pertinentes. Con respecto a la confiabilidad se aplicara una prueba piloto con un grupo de 20 sujetos de la muestra, utilizando la prueba estadística Alfa Cronbach, para buscar un coeficiente de varianza de cada uno de los ítems y la varianza total de la prueba.

Se aplicó una prueba piloto para obtener la confiabilidad del instrumento, a una muestra de 25 estudiantes pertenecientes a la facultad de Educación de la Universidad José Antonio Páez, Estado Carabobo. Esta muestra estuvo compuesta por estudiantes con edades comprendidas entre 19 y 32 años de edad, de ambos sexo y de diferentes semestres. De acuerdo al análisis estadístico de los ítems, se cálculos la confiabilidad del instrumento mediante la fórmula estadística de Alfa Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum S^2 I}{S^2 T} \right) = \frac{40}{39} \left( 1 - \frac{856.03}{7285.30} \right) = 1,02 * 0,89 = 0,90$$

De esta manera el instrumento arrojó mediante el alfa Cronbach una confiabilidad de 0.90, lo que indica que al aplicar el instrumento en varias ocasiones a grupos similares se encontrara resultados parecidos en niveles muy altos.

### **Evaluación del Programa.**

Los efectos de este programa será de acuerdo a los registros de observaciones, la filmación de las sesiones, y la relación estadística de los datos obtenidas del pre y post test, de acuerdo a los criterios de investigación evaluativa de Stake (1986)) quien defiende una evaluación centrada en el cliente y no solo en los resultados y se muestra partidario del empleo de métodos cualitativos-cuantitativos y el estudio de caso, frente al uso exclusivo de metodologías cuantitativas de base experimental.

## **CAPÍTULO IV.**

### **RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO**

En este capítulo se describen los hallazgos y resultados durante la observación del grupo en el contexto de la dinámica grupal. El diagnóstico del grupo según Hurtado (1998) abarca un aspecto descriptivo conformado por la forma organizacional, las necesidades y motivaciones basado en los intereses que motivan la unión del grupo, sus objetivos, temporalidad, contexto sociocultural y espacial, características de sus miembros, así como un análisis de su funcionamiento interno en cuanto a la membrecía, cohesión y por supuesto una ubicación el momento evolutivo en el cual se encuentra según diversos autores que estudian conductas para su ubicación.

#### **Descripción del grupo foco**

Es un grupo perteneciente a los estudiantes de la Universidad José Antonio Páez de la facultad de Educación mención Educación Inicial de los semestres octavo, noveno y décimo. Se Constituyó hace 4 años aproximadamente con el objetivo de culminar la carrera, lo que lo hace un grupo formal. Tiene 20 miembros todos de sexo femenino con edades entre 21 a 34 años, algunos trabajando en el medio educativo y otros no. Se consideran un grupo en etapa formativa, según Tuckman.(1992) y de inclusión según Schultz.

Para Kurt Lewin (1962) el enfoque en el grupo tiene razón de ser en que, al cambiar los estándares del grupo e incidir con programas de intervención grupal, el individuo se resistirá menos al cambio, mientras que el cambio que se implementa sin modificar las creencias colectivas tiende al fracaso, pues el individuo, por naturaleza, tratará de no apartarse demasiado de las ideas grupales.

La interpretación que se realiza a través de los registros de observaciones y registros en la actividad pre grupal, junto a una entrevista a 3 docentes, uno de ellos que les ha dictado clases en 3 oportunidades.

### **Descripción de las limitaciones encontradas.**

En cuanto a las limitaciones encontradas se puede considerar la poca información suministrada sobre el grupo por la informante clave, en este caso la Docente, quien expreso opiniones muy emotivas frente a las preguntas y no accedió tiempo a ello. Por otro lado al momento de realizar la observación al grupo las estudiantes al principios no participaban en la clase, se mantenía sentadas en sus asientos, por lo que se les explico la presencia del investigador, a lo que grupo dijo “pensamos que nos estaban supervisando”, inmediatamente retomaron sus actividades de forma normal y cotidiana.

En la primera sesión de observación no participante se observan estudiantes sentadas de cualquier manera, interrupciones de entrada y salida de las mismas a diferentes tiempos, poca atención a las interlocuciones entre el docente y algunas participantes sobre el tema, intranquilidad en movimientos, silencios prolongados.

Con el fin de conocer otros rasgos o comportamientos grupales se diseñó una sesión de actividades (pre taller de 4 horas) Durante la observación de esta, se distingue poco contacto entre los miembros del grupo. Cuando se realiza la actividad pre grupal sobre elaborar un mini anuncio clasificado para promocionar el grupo, algunos participantes expresan en sus necesidades el conocerse y optimizar sus relaciones comunicativas, expresaron la acogida a participar del programa y el disfrute por el juego.

Se observan acciones de liderazgo significativas en 2 de sus miembros, el desconocimiento de los nombres entre ellas, y la afinidad de pequeños grupos que se conocen con anterioridad. Se denoto el apego por las normas, la disposición a la tarea, ausencia de conflictos evidentes, interés por el bien común, poca motivación a expresarse y participar.

Ante lo antes descrito, y luego de analizar lo que está pasando en las interacciones de los participantes se considera la comunicación interpersonal como eje de acción del programa determinado por la mayor incidencia de comportamiento y expresiones en esta área de la dinámica grupal.

**Cuadro N° 1**  
**Observación no participante.**

Técnica	Conductas	Proceso	Foco
Observación no participante	Escaso contacto corporal al entrar a clases o sentarse en grupo	Iniciaciones sociales saludo	Comunicación
	Expresiones faciales no acorde con las expresiones verbales frente al Grupo.	Expresiones No- verbal	Comunicación
	Poco contacto visual al intervenir compañeros	Relación grupal	Cohesión grupal
	Tono de voz bajo y poco interés por responder preguntas del facilitador	Expresiones verbales	Comunicación Autoestima
	Uso frecuente del teléfono para evitar contacto visual con sus compañeros	Relación grupal en el espacio de clases	Comunicación

Técnica	Conductas	Proceso	Foco
Observación no participante	Poco interés Por escucharse Cuchilleo, Risas	Manejo de escucha activa	Comunicación
	Poca disposición para cumplir actividades grupales, exclusión de miembros.	Disposición a la tarea.	Integración grupal

### Cuadro n°2

#### Registro de entrevista a Docentes del grupo

Técnica	Conductas	Proceso	Foco
Entrevista a 3 docentes sobre el grupo. ¿Cómo describe al grupo?	“Suelen ser Desinteresadas por los temas...” “Hay poca disposición al trabajo en equipo. El grupo es desunido y poco entusiasta por el proceso de graduación.	Motivación Relación grupal	Integración grupal Comunicación interpersonal.
	Algunas son muy creativas y le gusta bromear. Les cuesta escuchar	Participación grupal	Integración Cohesión grupal.

**Cuadro N° 3**

**Actividad pre grupal**

Técnica	Conductas	Proceso	Foco
Actividad Pre-grupal Mini-anuncio Clasificado Se vende este grupo. Entrevista Individual	Desinterés por responder Expresiones como “Cual grupo, porque este no lo es...” 14 personas expresaron lo que más le gusta del grupo es la diversión la Creatividad y el desorden.	Identidad y Pertenencia Cohesión grupal	Comunicación interpersonal
Ante la preposición a completar: Lo que menos te gusta del grupo es...	6 personas no dicen nada. Otras 14, expresan que el individualismo, la poca unión, lo cerrado, la falta de confianza, casi no compartimos, muchos se aíslan.	Relación grupal	Comunicación interpersonal
Ante la propuesta: Lo más importante para mí en este grupo es...	Expresan: la honestidad ,el compartir ,el ayudarse, “poder conocerse más”...	Relación grupal	Comunicación interpersonal
¿Cómo es tú relación con tus compañeras?	Algunas contestan “Bien..(8) personas escasa, informal, poca,” no las conozco” (indican 3 personas)	Comunicación	Comunicación
Registro de observación sobre Participación a las actividades	Aceptación y agrado por participar. Disfrute por el juego.	Participación en la tarea Responsabilidad afectiva	Comunicación interpersonal

## **Diagnóstico**

Es un grupo formal de 20 estudiantes, todos de sexo femenino a quienes se les observan dificultades en la comunicación interpersonal y relación entre sus miembros.

### **Focalización de las variables objeto de la intervención:**

**Variable independiente:** Programa de intervención en comunicación interpersonal.

**Variable dependiente:** Comunicación interpersonal.

**Variable intercurrente o interviniente:** Aceptación de los miembros: integración grupal.

### **Descripción de la Variables.**

**Comunicación interpersonal:** Es el intercambio directo, verbal o no verbal, de informaciones, sentimientos, necesidades u opiniones, entre individuos constituida por aquellas situaciones personales cara a cara y de grupo desde un estilo personal y puede abarcar desde las órdenes directa hasta las expresiones causales. (Marroquín y Villa 1995)

**Plan de intervención grupal a un grupo foco:** Es el producto de estudiar las fuerzas que afectan la conducta de los grupos, en este caso las relacionadas con el proceso comunicación interpersonal para diseñar un plan con técnicas y estrategias a fin de cumplir con el propósito de ofrecer herramientas teórico – prácticas, orientadas a incrementar en el grupo de participantes aptitudes personales que faciliten y optimicen la comunicación interpersonal, en cuanto a escucha, retroalimentación y lenguaje no verbal,, la escucha activa, el reconocer aptitudes emocionales, feedback que generen mejoras en sus relaciones de grupo.

## **Justificación**

La comunicación interpersonal es un elemento primordial en las relaciones humanas que pueden aprenderse y desarrollarse a través de técnicas y experiencias. Para un grupo en formación docente constituye una oportunidad para generar cambios y desarrollar destrezas y actitudes que orienten la calidad de su perfil profesional.

Desde el marco referencia grupal, un programa de intervención podemos entenderlo según Pérez Juste (2002) como un plan sistemático de intervención, diseñado y elaborado intencionalmente para la consecución de unos objetivos de mejora ante un evento de foco grupal que necesita atenderse y orientarse.

Por lo tanto, este programa busca mejorar la comunicación interpersonal a través de la experiencia y conocimiento de técnicas que permitan “mirarse desde la óptica grupal y personal” .El fin es construir la cohesión grupal, al fortalecimiento de capacidades humanas para el crecimiento personal y grupal. La propuesta de este programa a los docentes y la universidad José Antonio Páez, fue acogida como una iniciativa a contribuir con la calidad formativa de los estudiantes, una oportunidad de producir e investigar el efectos de nuevas estrategias de acción desde lo grupal por lo que sus resultados podrían sustentar consideraciones importantes en el currículo de formación de este recinto académico, desde la integralidad de ser profesional.

Desde la terapia gestalt es la sistematización y estructuración de un conjunto de técnicas que contribuyan al crecimiento personal y grupal mediante el darse cuenta y otras consideraciones de autores como F.Perls, Stevens, Naranjo entre otros que mediante la vivencia grupal orientan el ciclo de la experiencia, desde un enfoque holístico y con énfasis en el aquí y ahora con el fin de mejorar la comunicación interpersonal.

## **CAPÍTULO V.**

### **DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN GRUPAL**

#### **Justificación programa**

Hablar de intervención programas de intervención grupal es según Suarez (2008) es hablar plantear un diseño con técnicas y estrategias que permitiendo la participación de los miembros ejerce un cambio en la dinámica del grupo hacia la consecución del crecimiento y la cohesión. En este sentido, el programa que se presenta a continuación parte del diagnóstico que expresa la necesidad de fortalecer la comunicación interpersonal en estudiantes universitarios.

La comunicación interpersonal según Marroquin (1995) se da cuando la persona receptora capta el mensaje que el emisor intenta verdaderamente transmitir, no el que se trasmite y esto solo puede darse con un cambio desde lo intrapersonal, desde la percepción del momento que para este estudio se entiende desde el aquí y el ahora.

En este grupo, de acuerdo a su historia particular, tienen poca relación, por lo que el programa contempla la necesidad de establecer espacios para promover el autoconocimiento y la relación, desde la activación de una disponibilidad física y psicológica que permita el comunicarnos. La intervención grupal pretende en el área de comunicación interpersonal potenciar el desarrollo de actitudes y habilidades en pro del crecimiento cognitivo, personal y grupal de los miembros de este grupo.

#### **Objetivos del programa o propuesta**

Valorar la efectividad de las técnicas de la terapia Gestalt para el desarrollo de la comunicación interpersonal en estudiantes Universitarios.

## **Objetivos específicos:**

### SESION I

- 1.1. Presentar datos biográficos para la creación de un clima de confianza entre los estudiantes.
- 1.2.- Elaborar normas de grupos
- 1.3.- Identificar elementos de la comunicación interpersonal y sus implicaciones.
- 1.4.- Identificar las principales barreras de la comunicación grupal
- 1.5.- Distinguir las barreras presentes en la dramatización de una lectura.
- 1.6.- Diseñar un Collage que exprese la experiencia vivida.

### II SESIÓN

- 2.1. Expresar movimientos y gestos al compás de la música para promover un clima de confianza entre los participantes
- 2.2- Describir los elementos de la escucha activa.
- 2.3.- Experimentar los espacios comunicativos.
- 2.4.- Reconocer el espacio grupal como espacio de interacción grupal.

### III SESION

- 3.1.- Reconocer las características comunes entre los participantes como elemento de confianza grupal a través del juego “llego el cartero”.
- 3.2.- Analizar los procesos de grupo relacionados con la comunicación interpersonal.
- 3.3. Identificar las diversas emociones en el grupo.
- 3.4. Identificación de los pasos de un feedback.
- 3.5.-Relacionar a través del contacto con objetos las proyecciones o fantasías.
- 3.6.- Expresar compromisos de cambio individual y grupal relacionados con las experiencias vividas.

## **Sustento teórico del programa**

La Terapia Gestáltica es un efectivo abordaje terapéutico y una filosofía de vida, cuyos principales fundamentos son el “darse cuenta”, la conciencia o “awareness”, la propia responsabilidad de los sucesos y circunstancias, y la certeza de la capacidad natural del individuo para autoregularse adecuadamente con el medio. Este enfoque fue creado por Fritz Perls (1994).

Un grupo abordado desde la gestalt es un lugar de encuentro de varios participantes que se unen por el interés de compartir experiencias y sentir la compañía de camino. En este caso, el grupo accede ante la propuesta de tener participación en un plan de intervención, donde el facilitador dispone de un espacio para el compartir del gozo y el dolor, desde el autoapoyo, la reflexión. Según Perls (1994), el grupo se hace una especie de laboratorio en donde se reflejan las mismas situaciones inconclusas de se dan en la vida cotidiana de los participantes, es allí, donde el grupo ayuda a reproducir patrones de comportamiento a veces inconscientes, para crear, fortalecer y darse cuenta de posibilidades de actuar, y ser y ayudar a cerrar asuntos inconclusos.

Siendo así que el grupo mueve energía y emociones, entonces, todo programa de intervención grupal es un programa de educación emocional. Sobre la base de La educación emocional de este programa busca facilitar actitudes positivas ante la vida, promueve el desarrollo de habilidades sociales en este caso de comunicación interpersonal, entre otras, con el fin de conocer nuevas actitudes y valores frente a los conflictos, fracasos y desavenencias, es decir, busca generar un clima de bienestar social, a través de técnicas de gestalt, en este caso grupal el facilitador aporta o induce condiciones para propiciar el crecimiento grupal. Es así, que el objetivo de la terapia gestalt es los grupos es crear el apoyo necesario para permitir que se reorganice y reencauce las energías. (Perls, L,1994).

Por otra parte, el facilitador grupal en gestalt ofrece un apoyo terapéutico en donde a través de situaciones planificadas se puede entrenar y practicar, se proveen experiencias que involucran al facilitador inclusive y generan la expresión sin riesgos de otras experiencias, sentimientos, emociones para contactarlas desde el darse cuenta construyendo reflexiones y autoconocimiento personal y grupal.

En este caso, la explicación de lo que es el apoyo (auto apoyo) según Perls (1994) centra su atención en una relación continua entre el organismo y su ambiente, para mantener un equilibrio y facilitar el desarrollo de las potencialidades. Esta relación entre organismo y ambiente es positiva en la medida en que el organismo asimile e integre la experiencia de manera positiva, es decir que se establezca un adecuado contacto.

El aprendizaje de estas son el resultado de las experiencias dispuestas por el facilitador, a través de actividades como la reproducción de roles o comportamiento siguiendo modelos o roles en situaciones que permitan la reflexión grupal de las actitudes básicas de la atención y la escucha. Da importancia al incentivo o guía, en este caso, proporcionado con las técnicas gestalt en el darse cuenta con procesos dirigidos al autodescubrimiento y evaluación de sus conductas en el aquí y el ahora.

Por otra Parte para la comunicación interpersonal Kelly(1992) propone el trabajo con:

Los saludos: Son expresiones verbales y no verbales de interacción positiva y que indican el reconocimiento del otro.

Iniciaciones sociales: Son conductas verbales acompañadas de acercamientos que el sujeto utiliza para interactuar con otros. A mayor cohesión y más altos niveles de comunicación mayor cantidad de conductas de este tipo. Se diseñan con técnicas de caldeamiento o rompehielos.

Preguntar y responder: Son conductas conversacionales que varían según la confianza se incrementa en el grupo, y desde la gestalt sitúan a quien hacer la pregunta, incentivan el darse cuenta y la reflexión. Al principio son propias del procesamiento del facilitador pero luego emergen de los miembros que manifiestan un grado de integración en las sesiones.

La Participación en la tarea: Se hace palpable en la interacción activa frente a una actividad propuesta. Se observa en el grupo al notar la disposición de cada integrante, la motivación por participar, de ofrecer ayuda, de acatar normas, respetar turnos al hablar, de compartir materiales, por ejemplo.

Caballo (1986), autor base de este estudio, define el entrenamiento de la comunicación interpersonal dentro de las habilidades sociales, como un enfoque general dirigido a incrementar la competencia de la actuación en situaciones críticas de la vida o ante la presentación de actividades que permiten reaprender nuevos repertorios o técnicas para tomar consciencia de lo que se hace y se es, en otras palabras, desde el darse cuenta de la terapia gestalt.

Para el autor antes mencionado, se deben considerar algunos principios como la explicación de los fundamentos teóricos, la exposición de modelos, la práctica de situaciones conversacionales, el uso del feedback más allá del elogio ,los roleplay estructurados entre otras técnicas.

Es así, que técnicas como la auto observación pulsando conscientemente lo que impulsa a decir y actuar de una manera es una estrategia vital que se converge en la terapia gestalt. También sugiere, solución de problemas, relajaciones, discusión en pequeños grupos, ejercicios de mímica no verbales, re sensibilización, lecturas, entre otras.

Para este programa se consideran dentro de la terapia gestalt autores como, Perl (1956), Steven (1992) el darse Cuenta, sentir, imaginar vivenciar ejercicios y

experimentos en terapia gestáltica), Sigmund Freud en su Colección de dinámicas Gestálticas para grupos y otros de técnicas para el manejo emocional en su manual práctico para reconocer barreras emocionales y afectivas.

### **Contenidos del programa:**

La comunicación verbal, presentación personal, normas grupales, elementos de la comunicación, Barreras de la comunicación, tipos de barreras comunicativas, integración grupal, comunicación no-verbal, escucha activa, disposición a la tarea grupal, toma de decisiones, feed-back, comunicación interpersonal, responsabilidad afectiva

### **Métodos y procedimientos de la aplicación del Programa:**

La metodología que se utiliza es presencial, andragógica de enfoque sistémico-holístico- Gestalt, basada en la percepción y el darse cuenta, a través de técnicas que permitan conocer y evaluar sus métodos, formas, experiencias de cómo se dan y puede desarrollarse la comunicación interpersonal

### **Tiempo Etapas y programación de actividades**

Para este taller, un tiempo de 16 horas, distribuido en 3 jornadas, 2 de 4 horas y una de 8 horas, con pre test y post- test para medir los resultados alcanzados por el taller. Se basa en el manejo de etapas, inicio, desarrollo y cierre, para cada jornada y se manejarán las etapas de Lewis.

### **Personal requerido y participantes.**

Como se ha hecho referencia, este taller está diseñando para 21 personas que pertenecen a estudiantes universitarios de la facultad de educación de la Universidad

José Antonio Páez ubicada en el municipio San Diego en ciudad de Valencia, Estado Carabobo. Se requerirá de la facilitadora, y una persona para la grabación de los talleres, los participantes.

### **Recursos utilizados:**

Para la realización de este plan de intervención se contó con un facilitador, 20 participantes, un personal técnico que grababa las sesiones, docentes de la universidad quienes apoyaron y colaboraron con la logística además de otros recursos como: hojas blancas, carpeta, papel y lápiz, marcadores, sillas, mesas, pizarra, marcadores, hojas de papel bond, pega, tijera, revistas, guía del participante, música, grabadora.

### **Costos y Financiamiento del programa:**

El costo total para la aplicación de este programa es de 6.000 Bolívares y el mismo será financiado por la facilitadora.

### **Modelo para la evaluación de la efectividad del programa**

De las definiciones más conocidas en la evaluación de programas consideraremos la de Tyler (1950) quién nos define la evaluación como "el proceso para determinar en qué medida los objetivos grupales habían sido alcanzados mediante los programas de intervención o tratamiento". Para efectos de este programa de intervención grupal en comunicación interpersonal se considerarán los registros de los procesos grupales a través de sistematizaciones y evidencias grabadas de las sesiones.

De acuerdo a las investigaciones realizadas, el modelo de Stake (1983) centrado en la satisfacción del cliente o miembros a quienes se le realizará seguimiento de pre-test y post será el que sustente este estudio.

Stake (1986) defiende una evaluación centrada en el cliente y no solo en los resultados. Se muestra partidario del empleo de métodos cualitativos y el estudio de caso, frente al uso exclusivo de metodologías cuantitativas de base experimental. Manifiesta un gran interés por la evaluación de los denominados proyectos locales que ayuden a resolver y comprender de forma contextualizada los problemas próximos.

Su propuesta entendida en términos de este estudio, se centra en la visión de globalidad de la evaluación, por ello incluye los siguientes puntos:

1. La descripción lo más completa posible del propio programa, es decir, los antecedentes supuestos y reales, las operaciones didácticas realizadas y los resultados. Este punto representa el diagnóstico de las necesidades y realidad del grupo.
2. La evaluación del programa debe ser participativo a otros colectivos (portavoces de la sociedad, profesores, padres, estudiantes), con una valoración ponderada de sus aportaciones.
3. La recopilación de datos se llevará a cabo en tres momentos, los antecedentes (información sobre el historial del grupo y sus circunstancias, diagnóstico, observaciones y entrevistas), las transacciones (encuentros entre los diversos colectivos implicados en el programa, en este caso actividad pre grupal) y los resultados (logros de diversa índole alcanzados por el programa). Estos resultados serán evidenciado en registros de cambios y los resultados del pre y post test.

Uno de los puntos básicos de esta propuesta radica en la diferenciación entre la evaluación reordenada y la respondiente; así mientras la primera resalta las metas del programa como criterio de evaluación, utilizando los datos para la comprobación de los objetivos y las normas para juzgar los programas, realizando informes tipo de la investigación, es decir, se basan en un plan apriorístico; la evaluación centrada en el cliente se orienta hacia las actividades del programa, responde a necesidades de

información de las audiencias y toma en consideración los diferentes valores de las personas interesadas en el programa cuando juzga su adecuación. Las propuestas y los métodos no son impuestos, sino que emergen desde la observación del programa durante el desarrollo de la evaluación.

Los principios básicos que sustentan la propuesta de evaluación de Stake son los siguientes:

- Igualdad: en la valoración de la acción de diferentes momentos de los talleres.
- Ubicuidad: debe analizarlo todo en su globalidad: Cada resultado es un proceso del todo.
- Diversidad: consenso explicativo dentro de las diferentes situaciones propuestas.

Cabe destacar que es importante según Tyler, citado por Stake, que los objetivos deberán expresarse en término de conductas observables. También le da importancia a la selección de técnicas apropiadas al cumplimiento de los objetivos trazados. Se realizará una encuesta a los participantes para medir el impacto del taller y su nivel de satisfacción.



## PROGRAMA DE INTERVENCION GRUPAL EN COMUNICACIÓN INTERPERSONAL PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS.

OBJETIVO GENERAL: VALORAR LA EFECTIVIDAD DE LAS TECNICAS GESTALTICAS PARA EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS.

Objetivos Específicos	Contenido	Técnica	Actividad	Recursos	Tiempo	Evaluación
Inicio:						
1.1 Presentar datos biográficos para la creación de un clima de confianza entre los estudiantes.	Comunicación Verbal. Presentación personal.	Mi biografía	Los participantes escribirán en hojas blancas sus datos biográficos más importantes	Humano: Facilitador Participantes Materiales: Hojas blancas	1 hora y 15 min	Observación, participación expresión de valoraciones sobre la importancia de aprender el nombre de sus compañeras.
1.2.- Elaborar normas en los grupos	Normas grupales	Cartel De normas	Los participantes elaborarán las normas y se escribirán en un papel bond.	Marcadores Papel bond	35 minutos	Reconocimiento y participación en la elaboración de normas para las sesiones. Consenso de responsabilidades.
1.3.- Identificar elementos de la comunicación interpersonal y sus implicaciones.	Comunicación.	A Construir conceptos	Los participantes en grupo y a través de imágenes escribirán conceptos sobre que es la comunicación y sus implicaciones.	Humano: Facilitador Participantes	60 min	Lectura de producciones por pequeños grupos sobre el tema según las imágenes.

Objetivos Específicos	Contenido	Técnica	Actividad	Recursos	Tiempo	Evaluación
1.4.- Identificar las principales barreras de la comunicación grupal	Barreras de la Comunicación	Dictado De dibujo.	Los participantes realizarán dibujos guiados por compañeros según instrucciones.	Humano: Facilitador Participantes  Materiales: tarjetas con dibujo y marcadores.	60 min	Comentarios de las experiencias, expresión de las dificultades que impidieron hacer los dibujos.  Presentación de lectura dramatizada.
1.5.- Distinguir las barreras presentes en la dramatización de una lectura.	Tipos de barreras En nuestras Comunicaciones.	Dramatizar lectura	Los participantes se organizarán para dramatizar la lectura el cometa Halley	Humano: Facilitador Participantes  Materiales: lectura.	35 min	Expresión de las barreras que consideren estén interfiriendo en la comunicación en este caso y en la vida diaria. Conclusiones sobre el texto.
Cierre 1.6.- Diseñar un Collage que exprese la experiencia vivida .	Integración grupal	Collage	Los participantes elaborarán un collage con material de desecho..	Materiales: Tijeras, pega, revistas, papel bond.	35 minutos	Presentación e interpretación del collage.  Comentarios sobre las proyecciones o fantasías...De que me di cuenta...

## 2da Sesión:

Objetivos Específicos	Contenido	Técnica	Actividad	Recursos	Tiempo	Evaluación
<p>Inicio:</p> <p>1.1.Expresar movimientos y gestos al compás de la música para promover un clima de confianza entre los participantes</p>	Comunicación No -Verbal.	La danza del movimiento	Los participantes seleccionarán una imagen con una fruta, para luego la relacionarla con el nombre.	<p>Humano:</p> <p>Facilitador</p> <p>Participantes</p> <p>Materiales: reproductor diferentes tipos de música.</p>	1 hora y 15 min	<p>Presentación de movimientos espontáneos. Observación de movimientos. Expresión sobre ¿qué me dice el cuerpo?</p> <p>Descripción de sensaciones vividas. Comentario de los movimientos más agradables o desagradables.</p>
1.2- Describir los elementos de la escucha activa.	Escucha Activa	Adivina ¿qué pasa?	Los participantes se dividirán en 4 grupos y desarrollaran varios roles frente al escucha de acuerdo a las indicaciones del facilitador.	<p>Humano:</p> <p>Facilitador</p> <p>Participantes</p> <p>Tarjetas con indicaciones</p> <p>A,b.C.d con roles.</p>	65 min	<p>Expresiones sobre la experiencia. Descripción de procesos de la escucha activa: acompasar, clarificar sentimientos, expresar empatía.</p> <p>Expresión de cuáles roles permitían o no la escucha activa.</p> <p>Comentarios sobre las relaciones comunicativas de la vida diaria.</p>

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Contenido</b>	<b>Técnica</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Evaluación</b>
Desarrollo  1.3.- Experimentar los espacios comunicativos.          1.4.- Reconocer el espacio grupal como espacio de interacción grupal.	Comunicación no Verbal. Despertar de sensaciones  Darse Cuenta.	Sintiendo  Espacios.	Los participantes luego de una relajación inducida y con los ojos cerrados experienciaran donde, cómo y cerca de quien se siente mejor realizando paseos por el salón y contactando con los objetos y personas.	Humano: Facilitador  Participantes  Materiales  Música de relajación.	60 min	Observaciones de la forma en que se desplazan y acercan los participantes .Descripción de las sensaciones de comodidad, aproximaciones, olores, posiciones del cuerpo y vivencias. Compartir de las experiencias y su relación con el grupo.
	Integración grupal	La  Telaraña.	Los participantes expresarán al momento de lanzar un estambre las sensaciones y aprendizajes de la sesión.	Humano: Facilitador  Participantes  Materiales: estambres-	45 min	Elaboración de las normas, grupales, lectura y discusión de las mismas

### 3era Sesión Mañana:

Objetivos Específicos	Contenido	Técnica	Actividad	Recursos	Tiempo	Evaluación
Inicio.						
1.1.- Reconocer características comunes entre los participantes como elemento de confianza grupal a través del juego “llegó el cartero.	Integración grupal	Llegó el cartero.	Los participantes se movilizarán e intercambiarán sus puestos dispuestos en círculo según las instrucciones del facilitador.	Humano: Facilitador Participantes	45 min	Comentarios de la experiencia.
Desarrollo						
1.2.- Analizar los procesos de grupo relacionados con la comunicación interpersonal	Disposición a la tarea grupal. Toma de decisiones.	¿Cuántos Cuadrados hay?	Los participantes en 2 grupos decidirán el número de cuadrados que hay en una figura dada.  Los participantes tomarán 1 papel con emociones y sentimientos y los dramatizarán a través de expresiones corporales para ser descubierto por el grupo.	Humano: Facilitador Participantes  Materiales: Hojas con figuras.  Humano: facilitador y participantes.	65 min.	Elaboración de las normas, grupales, lectura y discusión de las mismas.  Comentarios sobre cuáles emociones fueron difíciles de descubrir , causas. Necesidad de atender la expresión no verbal. Expresiones como:”me di cuenta..”
1.3. Identificación de emociones diversas.	Comunicación No verbal	Descubre El sentimiento		Música y apeles con diferentes emociones.	60 min.	

Objetivos Específicos	Contenido	Técnica	Actividad	Recursos	Tiempo	Evaluación
<p>Desarrollo</p> <p>1.4.- Identificación de los pasos de un feedback.</p> <p>Cierre</p> <p>Expresar con una palabra la experiencia vivida.</p> <p>Almuerzo.</p> <p><b>Inicio Tarde</b></p> <p>.-Propiciar un clima de confianza a través de Relajación y estiramientos.</p>	<p>Feed-Back</p> <p>Comunicación interpersonal</p> <p>Relajación</p>	<p>Acierta al feedback.</p> <p>Ronda de palabras.</p> <p>Visualización</p> <p>Relajación</p>	<p>Los participantes luego de una breve explicación jugarán con flechas identificando cuáles de ellas son o no feedback.</p> <p>Los participantes expresarán con una palabra su experiencia.</p> <p>Los participantes realizaran movimientos y estiramientos.</p>	<p>Humano: Facilitador Participantes</p> <p>Material: juego con flechas de papel. Premios</p> <p>Hojas de pasos del feedback.</p> <p>Humano: facilitador y participantes.</p> <p>Música objetos e imágenes de una granja.</p>	<p>60 min</p> <p>60 minutos</p> <p>25 horas.</p>	<p>Comentarios de la experiencia descripción y argumentación de cuáles expresiones son o no feedback.</p> <p>Expresiones de feekback entre participantes y personas relacionadas con la vida de estos</p> <p>Expresión de palabras sobre la experiencia.</p> <p>Expresión de características personales relacionadas con el objeto escogido.</p> <p>Expresiones de estiramientos y movimientos de relajación.</p>

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Contenido</b>	<b>Técnica</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Evaluación</b>
Desarrollo 1.5.-Relacionar a través del contacto con objeto las proyecciones o fantasías individuales o grupales.	Darse cuenta Paseo por la granja.	Visualización Relajación Contacto con objeto.	Los participantes elegirán un objeto para conectarse con él a través de la fantasía y el darse cuenta.	Humano: facilitador y participantes. Música objetos e imágenes de una granja.	95 min	Comentarios de características del objeto en relación con el participante según “fantasías expresadas por el grupo. Expresiones de reconocimiento como:”me doy cuenta..Aquí y ahora soy...”
Cierre. 1.6.- Expresar compromisos de cambio individual y grupal relacionados con las experiencias vividas. Abrazo grupal.	Responsabilidad Afectiva Darse cuenta	Ronda De expresiones y compromisos.	Los participantes expresarán compromisos frente a la pregunta ¿Qué aprendí hoy? ¿qué voy hacer con lo que me di cuenta?	Humano: facilitador y participantes. Música de ambiente, cambio de apertura de la puerta abierta.	60 minutos 1 hora.	Expresiones sobre su experiencia y autodesubrimiento. Comentarios sobre compromisos sociales y grupales. Manifestaciones acerca del taller y sus vivencias.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **Resumen del proceso de intervención.**

#### **Descripción y evaluación de la implementación de la intervención**

##### **Ambiente Físico:**

Las sesiones de trabajo de este programa se realizaron en los espacios de la planta física de la Universidad José Antonio Páez en la calle número 3 de la urbanización Yuma II. En el municipio San Diego del estado Carabobo.

Las 2 primeras sesiones de 4 horas se realizaron en un salón de clases, el cual se acondiciono sin pupitres, con telas de colores suaves y cojines, también se le proporciono fragancias suaves y música de ambiente en ambas sesiones culminando con un refrigerio al final de la tarde.

Según Gibb (1996) una de las formas más efectivas y simples de empezar a mejorar las actividades de un grupo consiste en mejorar la situación física en la cual usualmente se reúnen. Se introdujeron cambios no solo en la disposición física sino que también previamente se les informo de llevar ropa cómoda lo que según sus comentarios redujo el carácter formal del aula y le dio un carácter informal.

En la sesión de 8 horas se conto con un salón de conferencias el cual se ambiente para la sesión con fragancias, música, telas y flores además de imágenes sugestivas de cambio personal, habían cojines y un clima que invitaba a la armonía, condiciones favorables.

## **Ambiente Psicológico**

El ambiente psicológico se introdujo a través de la sesión pre-grupal donde se les invito a participar en el programa y a contar con una nueva oportunidad para el crecimiento personal.

La profesora del día viernes cedió sus espacios de clase y apoyo la iniciativa al igual que la directora de la facultad. Este ambiente se traduce en las actitudes espontáneas de risa, y de cumplir orientaciones como las de llamar a todos por el nombre incluso a la facilitadora, a quien no podía decirle profesora.

## **Finalidad**

Al finalizar los talleres los miembros del grupo aplicarán técnicas y estrategias para para mejorar las habilidades en el proceso de comunicación interpersonal a través de técnicas de terapia Gestalt. Es decir, a través de técnicas grupales propiciar el encuentro, lograr la gratificación de relacionarse y solucionar posibles conflictos que puedan estar en el interior del grupo desde la productividad de la tarea y el intercambio de la experiencia colectiva.

Esta finalidad pretende para mejorar su ambiente académico y de convivencia social, personal y profesional dentro de su rol como futuros actores de la educación y a su vez evaluar la efectividad del programa diseñado a partir de los cambios observados en cada uno de los participantes con la idea de proponerlo a la facultad como espacio vital dentro del perfil del egresado.

## Cumplimiento del programa

Se realizaron 2 visitas de observación y una sesión de 1 hora como pre grupal el día 18 de julio, para registrar datos del diagnóstico y donde se aplicó el instrumento de pretest. El programa fue desarrollado en tres sesiones:

Día viernes 21-07-2011	Hora: 3.00 pm a 7.00 pm	Aula 202.
Día viernes 29-07-2011	Hora: 3.00 pm a 7.00 pm	Aula 202
Día sábado 30-07-2011	Hora: 8.00am a 12.00 y de 1.30pm a 5.00pm	Salón de conferencia 4

1° sesión: Tarde de 3.00 a 6:30 pm

Se desarrolló el objetivo dirigido promover un clima de confianza a través de una técnica presentación para motivar la confianza e inducir la espontaneidad. Se plantearon las expectativas que desean lograr los participantes y se construyeron las normas las cuáles la facilitadora apoyo con orientaciones desde la terapia gestalt como el referirse desde el aquí y ahora y hablar en primera persona.

Luego se invito a tomar una hoja de papel y los marcadores para escribir su nombre y una breve biografía de su vida. Debían bailar y tomar la biografía de otra compañera a la cual presentarían.

### **Etapa de Desarrollo:**

Se propone construir a través de una lluvia de ideas y algunas figuras, lo que concierne al concepto y elementos de la comunicación para observar la tarea grupal en cuanto a la relación en el trabajo grupal y la elaboración de producciones.

Seguidamente se propone participar en la técnica del dictado de dibujo y observar lo que podría estar interviniendo para que no pudieran darse los dibujos a fin de establecer las barreras de comunicación que nos rodean.

Cierre.

Se leyó y dramatizó Sucede en todas las organizaciones, lo cual comento con las experiencias de sus vidas y problemas, y al final se realizó un dibujo grupal tipo collage que recogiera las experiencias vividas.

El dibujo fue un paisaje con muchos elementos y recortes de personas unidas.

En esta sesión la planificación se cumplió de manera completa. Luego se les ofreció un refrigerio que compartieron con entusiasmo.

2da sesión: Tarde

Inicio:

Se invitaba a bailar y expresar movimientos y gestos a través de diferentes ritmos musicales mostrando solo desde el movimiento una bienvenida al otro.

Desarrollo:

Se dividió en grupo en 4 subgrupos por colores distribuidos y se manifestó que esta actividad dependería de todos al descubrir lo que pasa en el rollplaying y según las instrucciones. Entraban y salían por grupo, con diferentes roles de escucha, se busca descubrir los elementos de la escucha activa de acuerdo a Kelly (1992) quien hace referencia al moldeamiento de las conductas esperadas y la específica situacional de la conducta social y a la exposición del individuo sobre la misma.

Se les invito a escuchar el ambiente y vivenciar un espacio grama.

Cierre:

Debido a las circunstancias del tiempo y el grupo, se terminó con una relajación dirigida.

### Sesión 3.

#### Inicio de la Mañana.

Luego de dar la bienvenida, se le instigo a jugar al cartero. Luego de la sesión anterior donde se movieron aspectos personal, en este día se redujo el grupo a 14 participantes. Y se pasó al desayuno.

#### Desarrollo.

Se les pide que se reúnan en dos equipos y tomen decisiones sobre cuantos cuadrados hay en la figura, con la finalidad de descubrir la relación de la comunicación interpersonal y la tarea grupal. Allí se expresan con espontaneidad y expresan criterios sobre el proceso de ponerse de acuerdo, convencerse a través de gráfico, respetar turnos y confiar en compañeros que se figuran más expertos frente al trabajo designado.

Posteriormente, se propone un juego de adivinar expresiones y sentimientos para desarrollar la percepción del otro desde lo no verbal. En este ejercicio las participantes hacen referencia a la lectura de lo corporal y les cuesta expresar diferencias emociones como rabia y tristeza, alegría y felicidad, expresan que es importante tomar consciencia de lo que expresan a los demás.

Se explicó lo que era el feedback y se realizó una técnica para identificar dentro de un grupo de expresiones cuales eran o no feedback. Se les invita a crear y expresar un feedback. Durante este espacio algunas participantes se dan permiso de expresar frente a otras presentes sus molestias e inquietudes y frente a personas ausentes también con un ejercicio de silla vacía.

#### Cierre:

Relajación y movimientos, con una palabra o gesto cómo viví la mañana.

Tarde.

Inicio:

Luego de un almuerzo reconfortante y lleno de risas y conversaciones amenas, comenzamos la tarde comiendo un chocolate ya que se tomo la circunstancia aunque no planificada como inicio sobre a qué huele y con qué relacionábamos el chocolate.

Hubo relatos de experiencias agradables y de eventos relacionados con amores que se fueron y amigos difuntos. Se realizaron respiraciones y se invita a interactuar con el ambiente que tenía figuras relacionadas con una granja que debían tomar para luego de hacer contacto con estar fantasear sobre su significado en su vida. Durante esta técnica se expresaron fantasías relacionadas con toros negros, miedos a piscinas y agua, asco a los cerdos y amor a los caballos lo cual se manejo desde el aquí y ahora para relacionar estos miedos con deseos o aspecto subyacentes a trabajar.

Desarrollo.

Se participo en la técnica de me hago responsable de... a través de la puerta, la cual estaba cubierta de una tela marrón que al quitarla dio cuenta del vidrio transparente a la salida que significaba el cambio. Allí las participantes expresaron sus metas y el darse cuenta de sus experiencias desde lo personal y lo grupal. Se realizaron dibujos sobre lo vivido para conformar y mural y se cerró con música para abrazarse en grupos, donde los participantes expresaron cómo se sentían y lo que se llevaban de este espacio de encuentro.

### **Análisis del trabajo del facilitador**

#### **Fase Planificación:**

Está primera fase se realiza contrastando las observaciones e investigando diversos autores de dinámica de grupo a fin de establecer desde las necesidades un

diagnóstico, y de acuerdo a la historia del grupo. En este caso, se tomó la comunicación interpersonal como reto de acción o problema.

Siendo la dinámica grupal un fuente de herramientas que permiten solucionar problemas, y teniendo gran variedad, se realizó un estudio para considerar un programa de abordaje efectivo ante este grupo y sustentando en autores con Caballo (1999) Kelly (1992) bajo la orientación de la terapia Gestalt de Perls, Stevens y otros para fortalecer la comunicación interpersonal, lo que resulto un bosquejo de contenidos relacionados con las barreras de comunicación, la escucha activa y el feedback entre otros.

Se plantea entonces los espacios y fechas para la intervención en 3 sesiones seleccionando cada técnica, y disponiendo los recursos para su realización considerando los momentos de inicio, desarrollo y cierre, así como la consideración de riesgos, descritos en un manual del facilitador que se dispone como anexo de este estudio.

### **Fase de Desarrollo:**

En esta fase se procedió a cumplir todas las técnicas diseñadas para el programa. Considerando al grupo y sus características, se cuidó cada detalle atendiendo a las manifestaciones verbales y no verbales de cada participante, realizando un registro anecdótico y fílmico de las sesiones.

Se atendieron las etapas vividas y se condujo a la espontaneidad, cooperación, la animación y asistencia oportuna ante los procesos. Se realizaron variaciones de acuerdo a lo que el grupo necesitaba, se acompañaron momentos de confianza sobre temas confidenciales de algunos participantes, se manejaron y exploraron a través de preguntas la adquisiciones de nuevos significados y técnicas como la del feedback, por ejemplo. Se animó a la participación en las actividades y se garantizó la atención

de las demandas del grupo en cuanto a logística cual fue un elemento determinante para el cumplimiento de las jornadas.

### **Fase de Evaluación :**

Esta fase fue realizada a lo largo de todo el programa y centrada en la satisfacción y reconocimiento de los participantes según Stake (1986). Se evidenció a través del procesamiento de cada técnica y en las etapas de cierre de cada sesión, entre los participantes y la facilitadora.

Se empleó también el post test y una pequeña encuesta para conocer los alcances y efectos del taller en cuanto a: aportes de nuevos conocimientos, habilidades del facilitador, implicaciones en la vida personal, aprendizajes más significativos, sugerencias al facilitador para validar resultados.

### **Dificultades encontradas:**

En cuanto al grupo solo 14 participantes de 20 vivieron todo el proceso, ya que algunas personas no pudieron asistir a la sesión del sábado. La grabación de los eventos fue afectada por problemas técnicos y en algunos casos los participantes expresaron sentirse inhibidos al ser grabados en algunos momentos por lo que se consideró respetar estos procesos personales.

### **Impresión de los participantes:**

Desde el inicio al ver dispuesto el salón de clases, las estudiantes expresaban que ojalá todas las clases de universidad fuesen así. En las 2 primeras sesiones fue de agradecimiento y expresiones de satisfacción personal. En la tercera sesión los participantes hablaban desde su yo y en el aquí y ahora y desde el darse cuenta expresaban la interiorización de procesos personales, algunas de ellas lloraron y manifestaron necesitar estos espacios de encuentro y escucha activa. Todas coincide

en que el grupo necesitaba conocerse e integrarse y que el feedback era la técnica más importante no solo por el contenido sino porque habían aprendido a darlo a familiares y parejas en la noche anterior y contaban sus retos personales y profesionales en confianza y armonía.

### **Análisis de los procesos del grupo:**

En este espacio se evalúa el proceso del grupo, a continuación se presenta una descripción de las etapas de desarrollo del grupo intervenido, tomando como fundamento el modelo de desarrollo de la vida grupal planteadas por Schutz (1958)

### **Etapas de Inclusión:**

La historia de este grupo explicaba que muchos de los participantes de este trimestre no habían tenido relación en semestres anteriores, y aunque se forma como grupo de aprendizaje su relación lo situaba en una etapa de formación o inclusión. La primera característica fue el desconocimiento de los nombres entre ellas mismas.

Su postura corporal era rígida, atenta a lo que el facilitador pedía o sugería y en expectativas frente al grupo al participar. En la actividad pregrupal se evidenció presencias de pequeños grupos aislados en distancia física, sin miradas cara a cara y actitudes de poco interés.

Según Bión (1970) el modo de reaccionar en el proceso de interacción humana es variado. Este modo de reaccionar incluye intentos por comprender y actuar con la realidad de la solución y de análisis de factores importantes como base. Para esto se dan dos niveles de interacción: modalidad de tarea y emocional.

En la modalidad emocional que se compagina con la inclusión se observan participantes que esperan ser protegidos por la facilitadora, con expresiones como: “está segura de que podemos llamarla por su nombre sin decirle profesora” fue una

expresión del más del 50% de los participantes. Se observan expresiones para conducir las acciones. “me gustaría que Ud. nos dijera que espera del grupo” al momento de hablar de las normas.

En esta etapa el estado emocional básico es de lucha y fuga.

### **Etapa de Control:**

En esta etapa el grupo se comienza a comportar como si estuviese reunido para luchar, atacar o huir de algunas fricciones. Es según Bión, una especie de actitud rebelde. Se evidencio al momento de la segunda sesión cuanto se les pidió que se movieran al compás de diferentes ritmos, algunos participantes se resistían a la actividad, también se observaron en esta sesión el uso de bromas inoportunas, hablar por el grupo sin consentimiento, y durante el rollplaying, se registraron conversaciones paralelas entre pequeños grupos con el fin de desligarse de la actividad. El liderazgo se concentro en dos personas, sin embargo, la facilitadora focalizo y concilio las energías.

### **Etapa de Afecto:**

El resquebrajamiento de las fachadas comenzó con la técnica de la expresión de sentimientos y el feedback. Se observan cambio en la participación, validación y retroalimentación hacia lo que otras personas decían. También gestos de apoyo, solidaridad y acercamiento corporal.

En este caso, la etapa de interpedencia o de afecto se define por el sentimiento de esperanza que se establece entre los miembros. Estos sentimientos se acentuaron desde el comienzo de la última sesión, donde se expresan sentimientos de aceptación responsable desde la llegada y el consolidar que las razones del estar allí era por crecimiento y decisión personal.

En los primeros encuentros era menor que en los sucesivos. Hacían pocas revisiones de darse cuenta, que expresaran sentimientos positivos sobre sí mismo, hacia el aula de clases donde comparten una parte de su tiempo. Mientras que en las demás sesiones hubo más proximidad en el grupo tanto física como afectiva.

Se registran expresiones como “hoy sí estamos trabajando unidas”...hemos avanzado mucho en relación con los primeros días

Efectos de la intervención

*Análisis de los procesos del Grupo según el Modelo de Shutz*

1958

**Control**



**Análisis de los procesos del Grupo según el Modelo de Shutz 1958**

<b>Contenido Vivencial</b>	<b>Proceso</b>	<b>Fase</b>
Quien soy	Calentamiento	Inclusión
Dictado de dibujo	observación	Inclusión
Escucha activa	autoconocimiento	Inclusión
Espacios comunicativos	Comunicación no verbal	Control
Barreras de la comunicación	comunicación	Control
Danzando con el cuerpo Telaraña - Collage	Comunicación no verbal	Control
Telaraña - Collage	Integración grupal	Control
Relajación y juego del cartero	integración	Control
Adivina los cuadros	Toma de decisiones	Control
descubre la emoción	comunicación verbal	afecto
Feed-back	comunicación	afecto
Dramatizando objetos	Comunicación interpersonal	afecto
Responsabilidad afectiva	Integración grupal	Afecto.

## EFFECTOS DE LA INTERVENCIÓN.

### DESCRIPCIÓN DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS EN EL PRE-TEST Y POS-TEST:

Se utilizará las técnicas de estadísticas descriptivas (tablas de frecuencias y gráficos) para representar los resultados obtenidos por la muestra en cada una de los ítems compuestos por el instrumento. En la misma se presentarán los resultados antes y después de la intervención pedagógica de cada pregunta. En la aplicación del Pre-Test la muestra estuvo conformada por veinte (20) personas y en la aplicación del Post-Test, la muestra estuvo conformada por catorce (14) personas. Siendo muestra de distintos tamaños y representando de cada aplicación la totalidad de la unidad de análisis.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

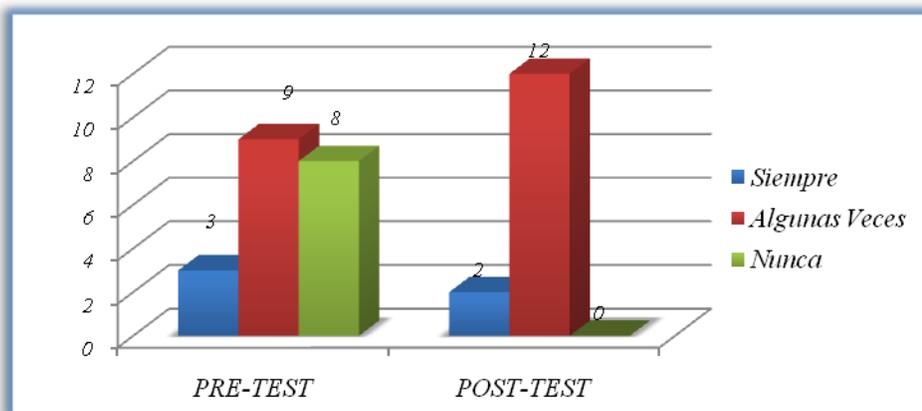
**Indicador:** Iniciaciones Sociales: Saludos.

**Ítem:** ¿Con qué frecuencia la comunicación con sus compañeros de clase es dinámica?

**Tabla N° 1:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 1.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	3	15%	2	15%
Algunas Veces	9	45%	12	85%
Nunca	8	40%	0	0%

**Gráfico N° 1:**Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 1.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se indica que en el Pre-Test se aplicó a veinte (20) y en el Pos-Test se aplicó a catorce (14). En la misma se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 15% indicó que siempre mantiene una comunicación con sus compañeros de manera dinámica, mientras que el 45% señaló que algunas veces mantiene una comunicación dinámica y el 40% señaló que nunca tienen comunicación dinámica con sus compañeros.

Posterior a la intervención pedagógica el 15% manifestó que siempre tienen una comunicación dinámica, mientras que el 85% restante señaló que en algunas ocasiones tienen una comunicación dinámica con sus compañeros. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no mantenían ninguna comunicación han mejorado medianamente.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

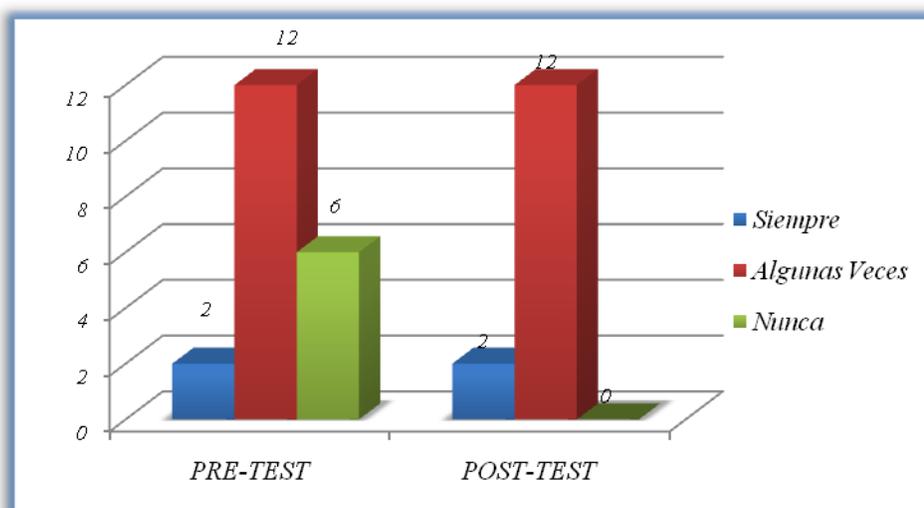
**Indicador:** Iniciaciones Sociales: Saludos.

**Ítem:** ¿El saludo a tus compañeros es vital en la relación con tu grupo?

**Tabla N° 2:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 2.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	2	10%	2	15%
Algunas Veces	12	60%	12	85%
Nunca	6	30%	0	0%

**Gráfico N° 2:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 2.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 10% indicó que siempre es importante el salud para la relación del grupo, mientras que el 60% señaló que algunas veces es importante y el 30% señaló que nunca le da importancia al salud como parte fundamental de la unión grupal. Posterior a la intervención pedagógica el 15% manifestó que siempre es de suma importancia el salud, mientras que el 85% restante señaló que en algunas ocasiones consideran importante el salud para la

unión del grupo. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no mantenían ninguna comunicación han mejorado medianamente.

**Dimensión:** Comunicación no verbal.

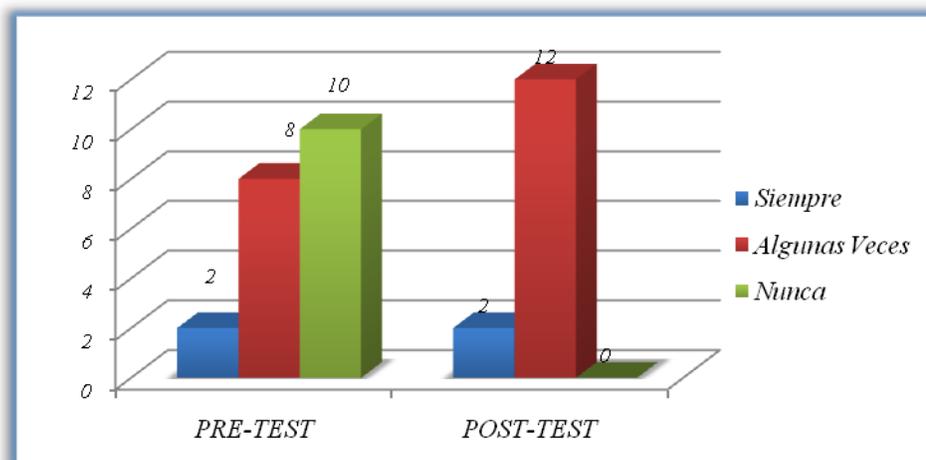
**Indicador:** responsabilidad afectiva

**Ítem:** ¿Se detiene a observar la comunicación no verbal de sus compañeros de clase?

**Tabla N° 3:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 3.

Escala	PRE-TEST		POST-TEST	
	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	2	10%	2	15%
Algunas Veces	8	40%	12	85%
Nunca	10	50%	0	0%

**Gráfico N° 3:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 3.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 10% indicó que siempre observa la comunicación no verbal, mientras que el 40% señaló que algunas veces observa la comunicación no verbal y el 50% señaló que nunca observa los gestos de

sus compañeros. Posterior a la intervención pedagógica el 15% manifestó que siempre observa la comunicación no verbal, mientras que el 85% restante señaló que en algunas ocasiones consideran importante el saludo para la unión del grupo. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no observaba la comunicación no verbal de sus compañeros han mejorado medianamente.

**Dimensión:** Relación grupal

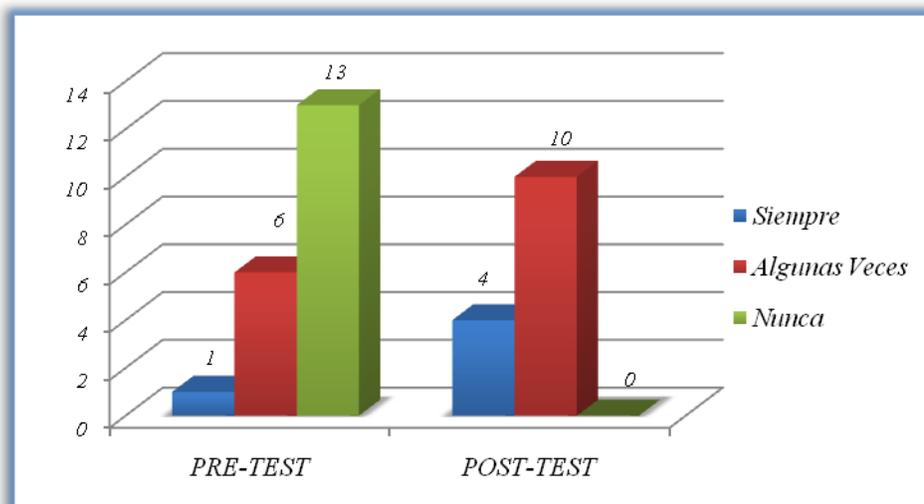
**Indicador:** integración grupal

**Ítem:** ¿Se considera integrado al grupo?

**Tabla N° 4:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N°4.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	1	5%	4	30%
Algunas Veces	6	30%	10	70%
Nunca	13	65%	0	0%

**Gráfico N° 4:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 4.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 5% indicó que siempre se considera integrado por el grupo, mientras que el 30% señaló que algunas veces se siente integrado y el 65% señaló que nunca se siente integrado por el grupo. Posterior a la intervención pedagógica el 30% manifestó que siempre se considera integrado al grupo, mientras que el 70% restante señaló que en algunas ocasiones se considera integrado por el grupo. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no consideraba integrado al grupo han mejorado medianamente.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

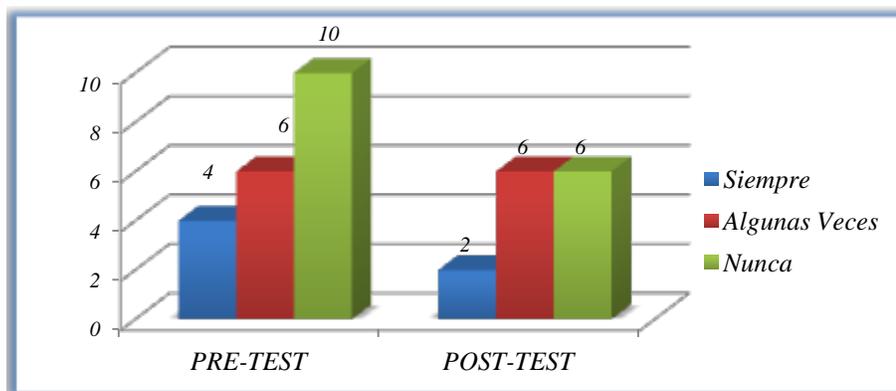
**Indicador:** Proximidad y orientación

**Ítem:** ¿Se le dificulta hablar cerca de alguien cuando no tiene confianza?

**Tabla N° 5:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 5.

Escala	PRE-TEST		POST-TEST	
	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre	4	20%	2	12%
Algunas Veces	6	30%	6	44%
Nunca	10	50%	6	44%

**Gráfico N° 5:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 5.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 20% indicó que siempre se le dificulta hablar cerca de alguien cuando no tiene confianza mientras que el 30% señaló que algunas veces es importante y el 50% señaló que nunca se le dificulta hablar cerca de alguien cuando no tiene confianza.

Posterior a la intervención pedagógica grupal el 12% manifestó que siempre, se le dificulta hablar cerca de alguien cuando no tiene confianza mientras que el 85% restante señaló que en algunas ocasiones consideran y nunca se le dificulta hablar cerca de alguien cuando no tiene confianza Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no mantenían ninguna confianza han mejorado y se aumentaron los niveles de confianza en el grupo..

**Dimensión:** Conducta Verbal.

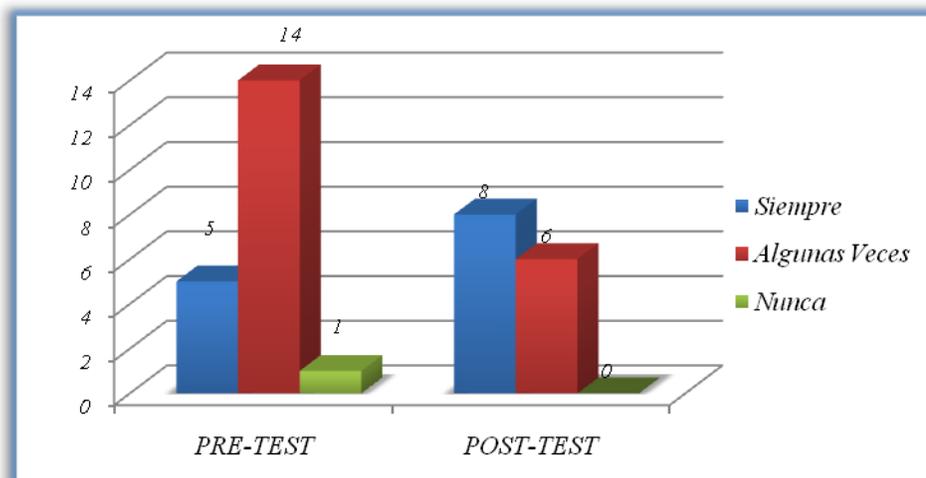
**Indicador:** iniciaciones sociales

**Ítem:** ¿Dedica tiempo a buscar espacios para tener buenas relaciones integradoras con su grupo.

**Tabla N° 6:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 6.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	5	25%	8	66%
Algunas Veces	14	70%	6	44%
Nunca	1	5%	0	0%

**Gráfico N°6:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N°6.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 25% indicó que trata de dedicar tiempo a buscar espacios para tener buenas relaciones integradoras con su grupo., mientras que el 70% señaló que algunas veces trata de tener buenas relaciones integradoras con su grupo y el 30% señaló que nunca le da importancia

Posterior a la intervención pedagógica el 66% manifestó que siempre es de suma importancia tratar de tener buenas relaciones integradoras con su grupo mientras que el 44% restante señaló que en algunas ocasiones consideran importante. Comparando ambos resultados se puede verificar que hay un aumento de porcentaje que sobre la disposición a la integración grupal.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

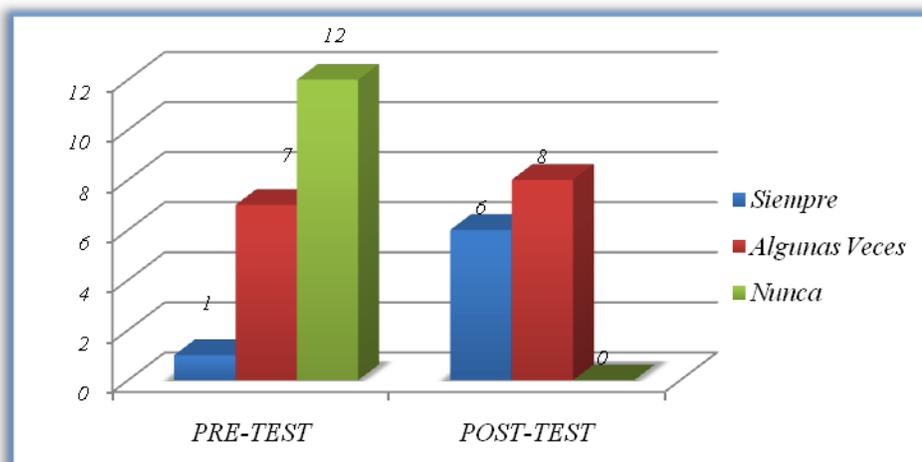
**Indicador:** Uso del feedback

**Ítem:** ¿Utiliza con frecuencia la percepción selectiva en la comunicación con sus familiares y amigos?

**Tabla N° 7:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 7.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	2	10%	6	44%
Algunas Veces	6	60%	8	66%
Nunca	12	30%	0	0%

**Gráfico N° 7:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 7.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 10% indicó que siempre utiliza con frecuencia la percepción selectiva en la comunicación con sus familiares y amigos mientras que el 60% señaló que algunas veces la usa y el 30% señaló que nunca la usa.. Posterior a la intervención pedagógica el 44% manifestó que siempre es de suma importancia el Uso la percepción selectiva en la comunicación con sus familiares y amigos, mientras que el 66% restante señaló que algunas veces la usa. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no utilizaba la

percepción selectiva en la comunicación con sus familiares y amigos se ha apropiado del término y es capaz de identificar su uso.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

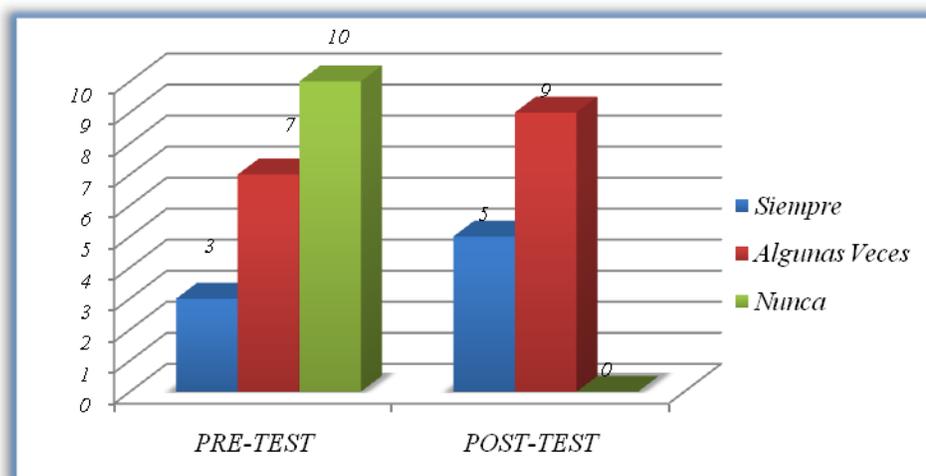
**Indicador:** Uso del feedback.

**Ítem:** ¿Comunica sus ideas, comentarios y experiencias en su grupo utilizando técnicas como feedback?

**Tabla N° 8:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 8.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	3	15%	5	38%
Algunas Veces	7	35%	9	62%
Nunca	10	55%	0	0%

**Gráfico N°8:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 8.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 15% indicó que siempre comunica sus ideas, comentarios y experiencias en su grupo utilizando técnicas como feedback mientras que el 35% señaló que algunas veces y el 50% señaló que nunca comunica sus ideas, comentarios y experiencias en su grupo utilizando técnicas como feedback. Posterior a la intervención pedagógica el 38% manifestó que siempre comunica sus ideas, comentarios y experiencias en su grupo utilizando técnicas como feedback mientras que el 62% restante señaló que en algunas ocasiones se comunican con estas técnicas.

Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no usaba del feedback para comunicarse se han apropiado de esta técnica lo que se traduce como un cambio importante.

**Dimensión:** Conducta no verbal.

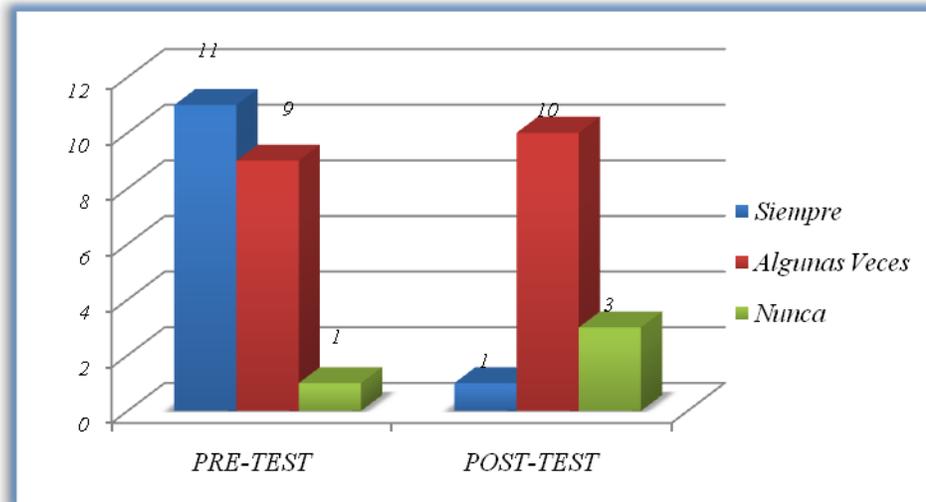
**Indicador:** Coherencia gestual.

**Ítem:** ¿Suele Ud. utilizar gestos coherentes con lo que expresa al comunicarse?

**Tabla N° 9:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 9.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	0	0%	6	15%
Algunas Veces	9	45%	6	63%
Nunca	11	55%	2	22%

**Gráfico N° 9:**Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 9.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 0% indicó que no siempre suele utilizar gestos coherentes con lo que expresa al comunicarse, mientras que el 45% señaló que algunas veces los utiliza y el 30% señalaron que nunca utilizan gestos coherentes con lo que expresa al comunicarse. Posterior a la intervención pedagógica el 15% manifestó que siempre utiliza gestos coherentes con lo que expresa al comunicarse mientras que el 63% restante señaló que en algunas ocasiones lo utilizan y el 22% nunca suele utilizar gestos coherentes con lo que expresa al comunicarse. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no suele utilizar gestos coherentes con lo que expresa al comunicarse ha mejorado medianamente.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

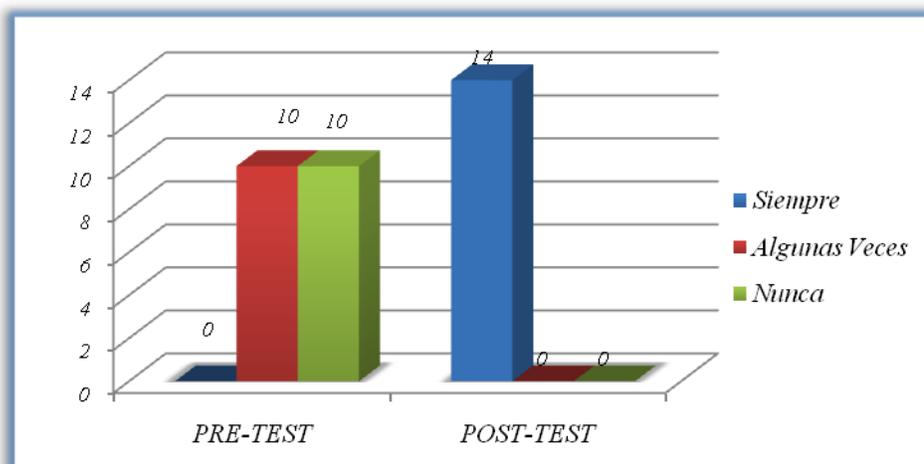
**Indicador:** Participación en la tarea.

**Ítem:** ¿La comunicación interpersonal afecta la participación en el grupo?

**Tabla N° 10:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 10.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	0	0%	14	100%
Algunas Veces	10	50%	0	0%
Nunca	10	50%	0	0%

**Gráfico N° 10:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 10.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, ninguno 0% indica que siempre la comunicación interpersonal afecta la participación en el grupo mientras que el 50% señaló que algunas veces es importante y el 50% señaló que nunca le da importancia al saludo como parte fundamental de la unión grupal. Posterior a la intervención pedagógica el 100% manifestó que siempre, la comunicación interpersonal afecta la participación en el grupo.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

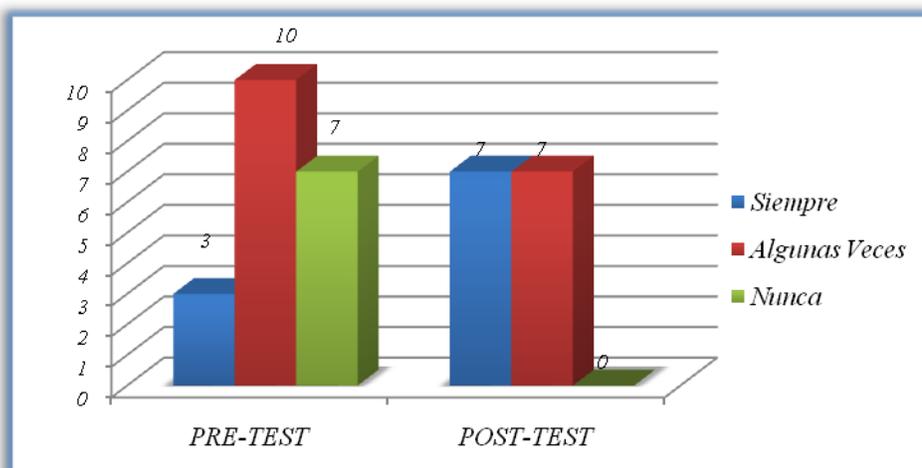
**Indicador:** responsabilidad afectiva.

**Ítem:** ¿La responsabilidad afectiva debe ser parte de la comunicación interpersonal?

**Tabla N° 11:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 11.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	3	15%	7	50%
Algunas Veces	10	50%	7	50%
Nunca	7	35%	0	0%

**Gráfico N° 11:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 11.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 15% indicó que siempre la responsabilidad afectiva debe ser parte de la comunicación interpersonal, mientras que el 50% señaló que algunas veces es importante y el 35% señaló que nunca le da importancia la responsabilidad afectiva debe ser parte de la comunicación interpersonal.

Posterior a la intervención pedagógica el 50% manifestó que siempre, la responsabilidad afectiva debe ser parte de la comunicación interpersonal, mientras que el 50% restante señaló que en algunas ocasiones consideran que la responsabilidad afectiva debe ser parte de la comunicación. Comparando ambos resultados se puede verificar que existe un criterio certero con respecto a esta afirmación lo que indica un cambio.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

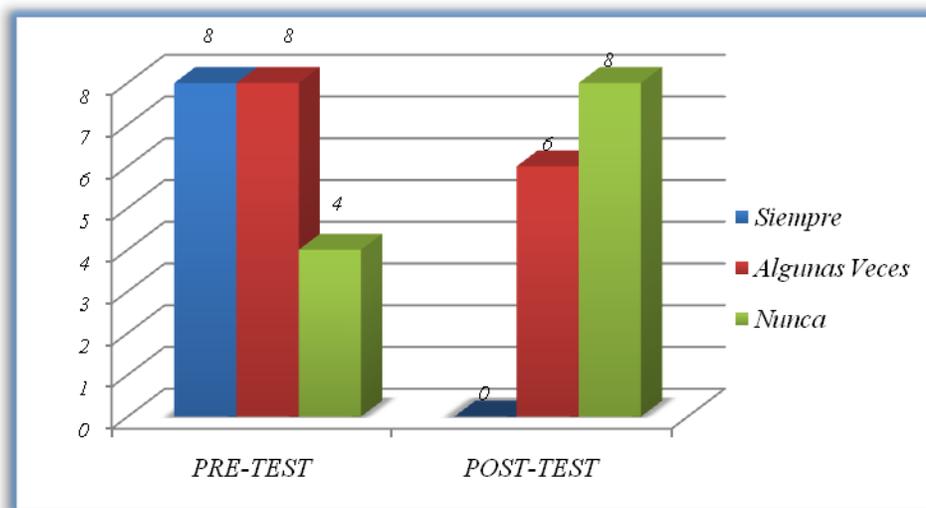
**Indicador:**

**Ítem:** ¿La filtración de un mensaje ayuda en la comunicación interpersonal?

**Tabla N° 12:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 12.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	8	40%	0	0%
Algunas Veces	8	40%	6	42%
Nunca	4	20%	8	58%

**Gráfico N° 12:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N°12



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 40% indicó que siempre la filtración de un mensaje ayuda en la comunicación interpersonal, mientras que el 40% señaló que algunas veces es importante y el 20% señaló que nunca considera que la filtración de un mensaje ayuda en la comunicación interpersonal.

Posterior a la intervención grupal ningún participante 0% manifestó que siempre la filtración de un mensaje ayuda en la comunicación interpersonal mientras que el 42% señaló que en algunas ocasiones consideran que la filtración de un mensaje ayuda en la comunicación interpersonal y un 58% establece que nunca la filtración de un mensaje ayuda en la comunicación interpersonal Comparando ambos resultados se puede verificar que el conocimiento sobre la filtración en la comunicación interpersonal han mejorado considerablemente.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

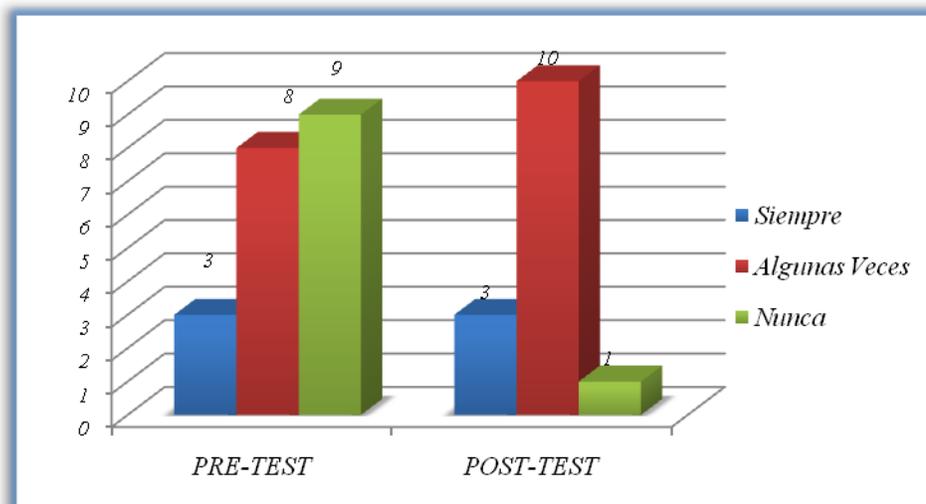
**Indicador:** manejo de la escucha activa.

**Ítem:** ¿Le gusta emitir sus opiniones sin importar lo que otros piensen?

**Tabla N° 13:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 13.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	3	15%	3	22%
Algunas Veces	8	40%	10	70%
Nunca	9	45%	1	8%

**Gráfico N° 13:**Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 13.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 15% indicó que siempre le gusta emitir sus opiniones sin importar lo que otros piensen, mientras que el 40% señaló que algunas veces esto es importante y el 45% señaló que nunca le gusta emitir sus opiniones sin importar lo que otros piensen.

Posterior a la intervención grupal el 22% manifestó que siempre le gusta emitir sus opiniones sin importar lo que otros piensen mientras que el 70% señaló que en algunas ocasiones consideran importante emitir sus opiniones sin importar lo que otros piensen y un 8% expresa nunca le gusta emitir sus opiniones sin importar lo que otros piensen. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no mantenían ningún interés por emitir sus opiniones sin importar lo que otros piensen ha mejorado moderadamente.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

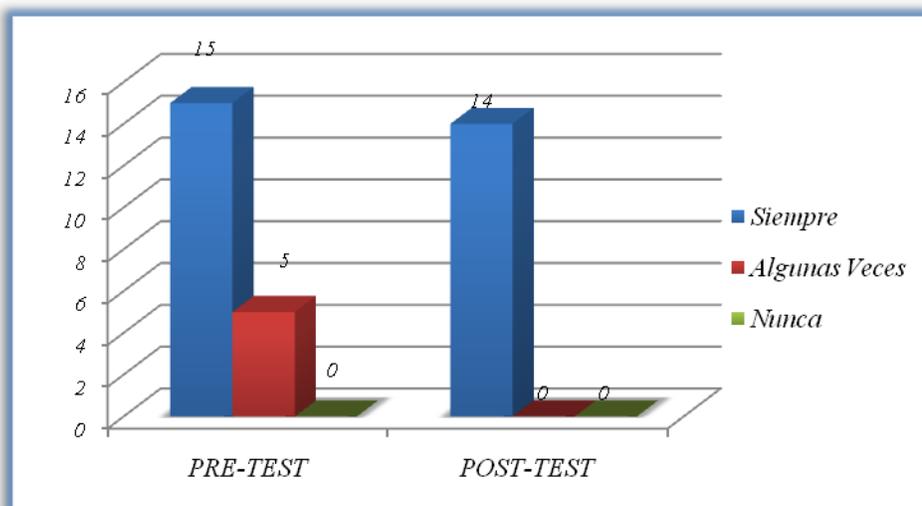
**Indicador:** escucha activa.

**Ítem:** ¿Le gustaría que otros escuchen activamente lo que usted habla?

**Tabla N° 14:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 14.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	15	75%	14	100%
Algunas Veces	5	25%	0	0%
Nunca	0	0%	0	0%

**Gráfico N° 14:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 14.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 75% indicó que siempre le gustaría que otros escuchen activamente lo que hablan mientras que el 25% señaló que algunas veces es importante y 0% señaló que nunca les gustaría sentirse no escuchados. Posterior a la intervención grupal el 100% manifestó que siempre le

gustaría que otros escuchen activamente lo que hablan. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje de quienes les gustaría que otros escuchen activamente lo que hablan ha mejorado medianamente.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

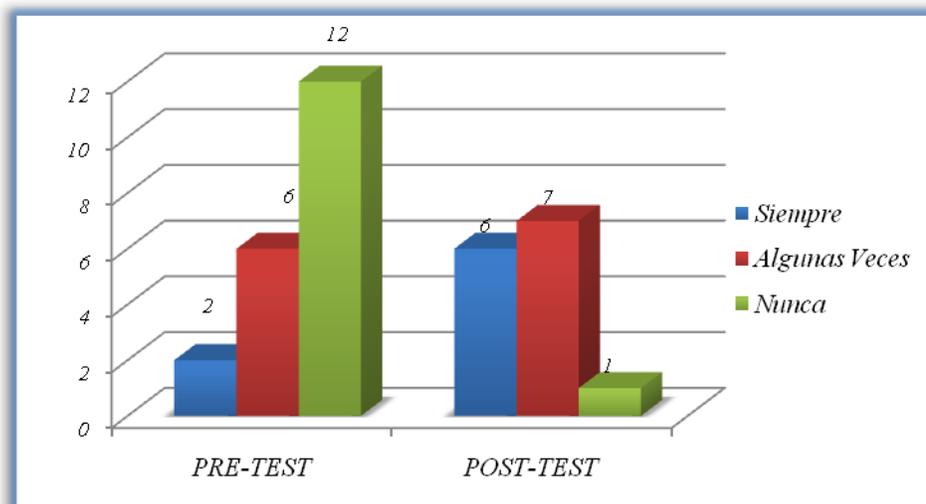
**Indicador:** Iniciaciones sociales.

**Ítem:** ¿Habla con cualquier miembro de su grupo de sus actividades laborales?

**Tabla N° 15:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 15.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	2	10%	6	42%
Algunas Veces	6	30%	7	50%
Nunca	12	60%	1	8%

**Gráfico N° 15:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 15.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 10% indicó que siempre habla con cualquier miembro de su grupo de sus actividades laborables, mientras que el 30% señaló que algunas veces es hace y el 30% señaló que nunca lo hace. Posterior a la intervención grupal el 42% manifestó que siempre habla con cualquier miembro de su grupo de sus actividades laborables, mientras que el 50% restante señaló que en algunas ocasiones consideran hablar con cualquier miembro de su grupo de sus actividades laborables, ante un 8% que nunca lo hace .Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no hablaban con cualquier miembro de su grupo de sus actividades laborables han mejorado medianamente.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

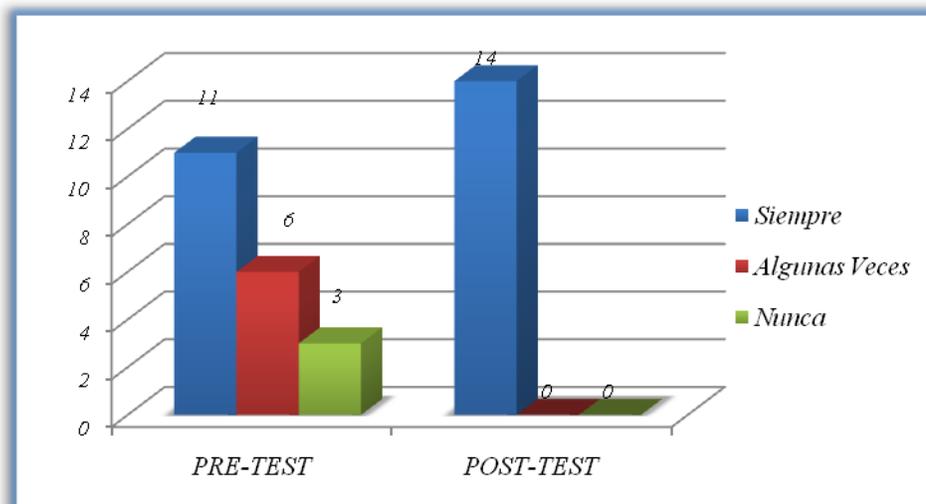
**Indicador:** responsabilidad afectiva.

**Ítem:** ¿Cree que la comunicación interpersonal puede aprenderse a través de un programa de intervención grupal?

**Tabla N° 16:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 16.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	11	55%	14	100%
Algunas Veces	6	30%	0	0%
Nunca	3	15%	0	0%

**Gráfico N° 16:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 16.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 55% indicó que siempre creen que la comunicación interpersonal puede aprenderse a través de un programa de intervención grupal, mientras que el 30% señaló que algunas veces puede aprenderse y el 15% señaló que nunca creía que la comunicación interpersonal puede aprenderse a través de un programa de intervención grupal.

Posterior a la intervención grupal el 100% manifestó que siempre puede aprenderse la comunicación interpersonal a través de un programa de intervención grupal. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no creen que la comunicación interpersonal puede aprenderse a través de un programa de intervención grupal han mejorado notablemente.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

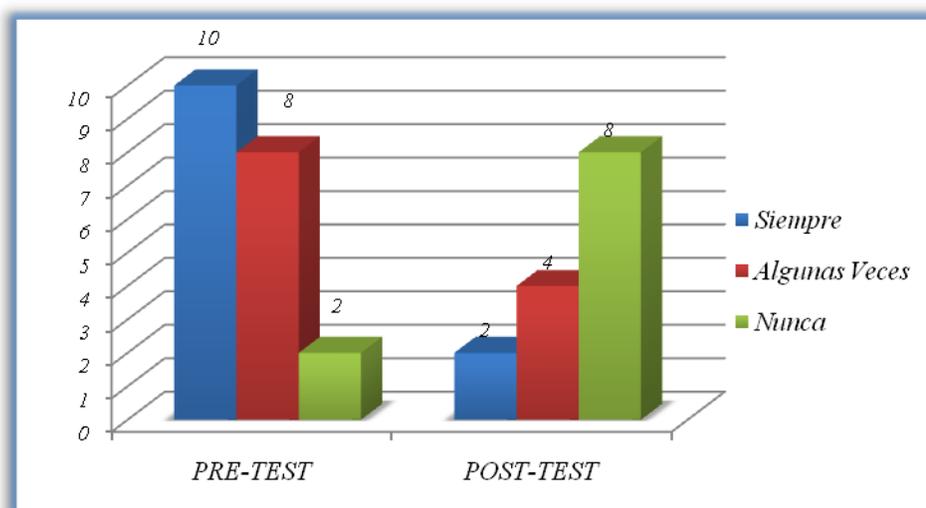
**Indicador:** responsabilidad afectiva.

**Ítem:** ¿Se angustia cuándo tiene que comunicar algo personal al grupo?

**Tabla N° 17:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 17.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	10	50%	2	15%
Algunas Veces	8	40%	4	27%
Nunca	2	10%	8	58%

**Gráfico N° 17:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 17.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 50% indicó que siempre se angustia cuándo tiene que comunicar algo personal al grupo, mientras que el 40% señaló que algunas veces se angustia cuándo tiene que comunicar algo personal al grupo y el 10% señaló que nunca siente angustia frente al grupo. Posterior a la intervención grupal el 15% manifestó que siempre se angustia cuándo tiene que comunicar algo personal al grupo, mientras que el 85% restante señaló que en algunas ocasiones o nunca. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje

que dicen tener angustia al comunicar algo personal al grupo ha disminuido considerablemente.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

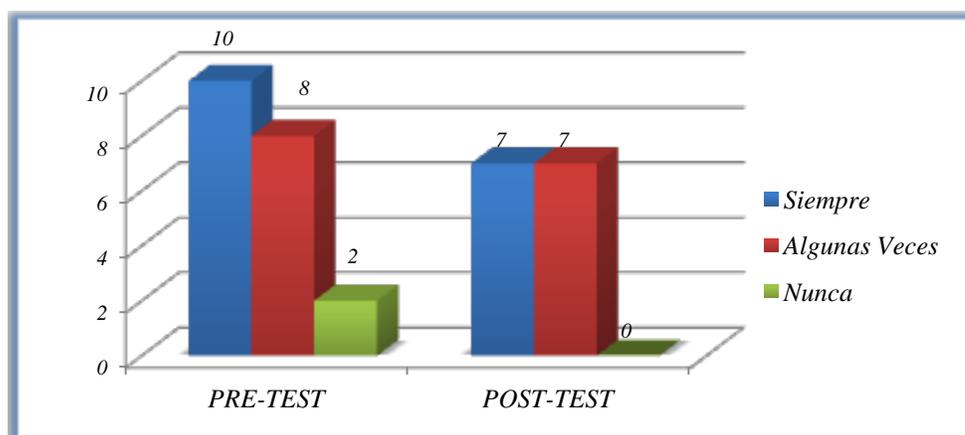
**Indicador:** manejo de escucha activa.

**Ítem:** ¿Cuándo otros lo escuchan pierde el temor de comunicar sus problemas?

**Tabla N° 18:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 18.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	10	50%	7	50%
Algunas Veces	8	40%	7	50%
Nunca	2	10%	0	0%

**Gráfico N° 18:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 18.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 50% indicó que siempre cuándo otros lo escuchan pierde el temor de comunicar sus problema mientras que el 40%

señaló que algunas veces es importante y el 10% señaló que nunca le da importancia a que si otros lo escuchan pierda el temor de comunicar sus problemas. Posterior a la intervención pedagógica el 50% manifestó que siempre cuándo otros lo escuchan pierde el temor de comunicar sus problemas, mientras que el 50% restante señaló que en algunas ocasiones consideran que cuándo otros lo escuchan pierde el temor de comunicar sus problemas. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que expresan necesitar apoyo y escucha para comunicar sus problemas, han mejorado medianamente.

**Dimensión:** Conducta Verbal.

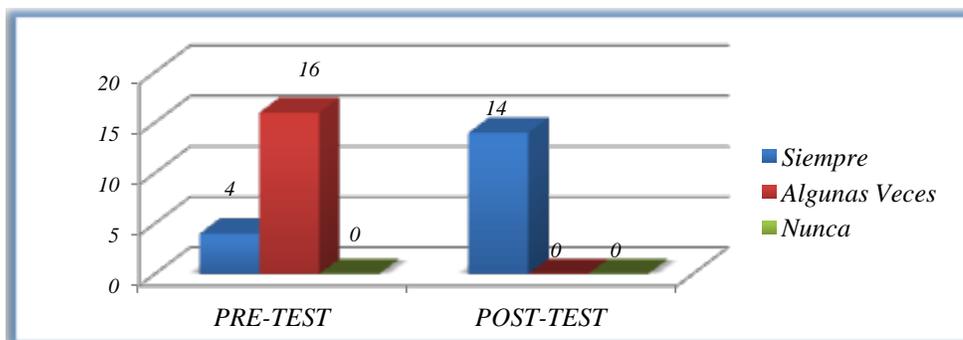
**Indicador:** Participación en la tarea.

**Ítem:** ¿Considera que la comunicación interpersonal influya en la efectividad de una tarea?

**Tabla N° 19:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 19.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	4	20%	14	100%
Algunas Veces	16	80%	0	0%
Nunca	0	0%	0	0%

**Gráfico N° 19:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 19.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 20% indicó que siempre consideran que la comunicación interpersonal influya en la efectividad de una tarea, mientras que el 80% señaló que algunas veces esto es importante y el 30% señaló que nunca le da importancia que la comunicación interpersonal influya en la efectividad de una tarea. Posterior a la intervención pedagógica el 100% manifestó que siempre Considera que la comunicación interpersonal influye en la efectividad de una tarea.

Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no consideraban que la comunicación interpersonal influya en la efectividad de una tarea han mejorado medianamente.

**Dimensión:** Conducta No Verbal.

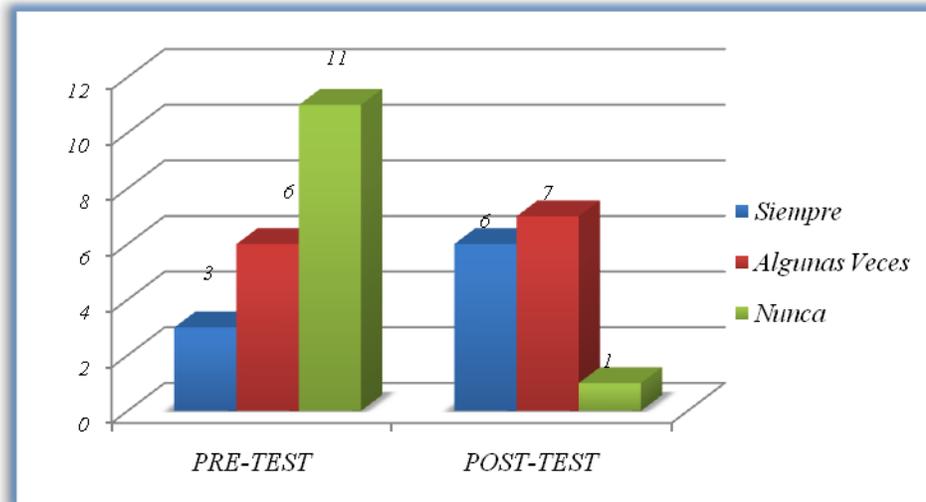
**Indicador:** Proximidad y orientación.

**Ítem:** ¿Cuándo usted se comunica con los demás considera el espacio físico?

**Tabla N° 20:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 20.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	3	15%	6	42%
Algunas Veces	6	30%	7	50%
Nunca	11	55%	1	8%

**Gráfico N° 20:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 20.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 15% indicó que siempre al comunicarse con los demás considera el espacio físico, mientras que el 30% señaló que algunas veces lo considera y el 55% señaló que nunca le da importancia al espacio físico al comunicarse.. Posterior a la intervención grupal el 42% manifestó que siempre al comunicarse con los demás considera el espacio físico, mientras que el 58% restante señaló que en algunas ocasiones consideran importante y el 8% que nunca. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no consideraban el espacio físico para la comunicación han mejorado medianamente.

**Dimensión:** Conducta No Verbal.

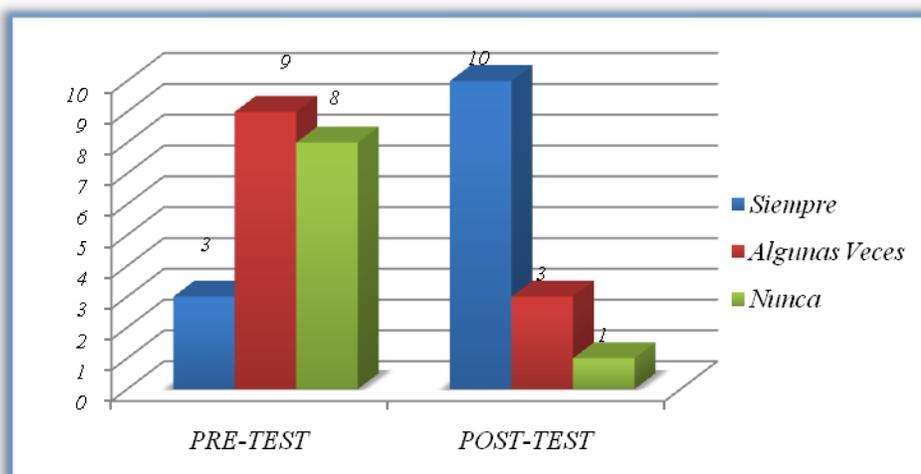
**Indicador:** manejo de la escucha.

**Ítem:** ¿Considera que los gestos son importante en la escucha interpersonal?

**Tabla N° 21:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 21.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	3	15%	10	70%
Algunas Veces	9	45%	3	22%
Nunca	8	40%	1	8%

**Gráfico N° 21:**Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 21.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 15% indicó que siempre consideran que los gestos son importantes en la escucha interpersonal, mientras que el 45% señaló que algunas veces es importante y el 40% señaló que nunca le da importancia a los gestos en la escucha interpersonal.. Posterior a la intervención pedagógica el 70% manifestó que siempre considera que los gestos son importantes en la escucha interpersonal, mientras que el 22% restante señaló que en algunas ocasiones lo consideran y el 8% nunca lo considera.

Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no consideraban que los gestos son importante en la escucha interpersonal han mejorado notablemente..

**Dimensión:** Conducta No Verbal.

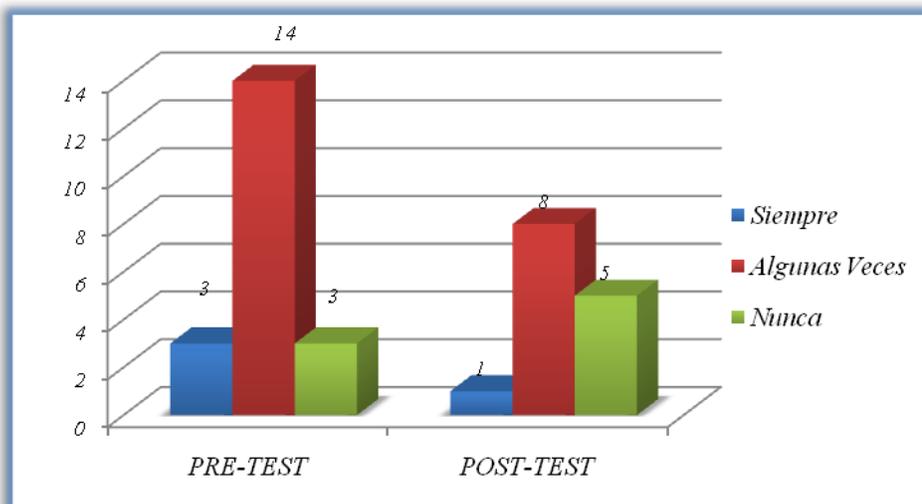
**Indicador:** iniciaciones sociales.

**Ítem:** ¿Piensa que la apariencia física interfiere en la comunicación interpersonal?

**Tabla N° 22:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 22.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	3	15%	1	8%
Algunas Veces	14	70%	8	58%
Nunca	3	15%	5	44%

**Gráfico N° 22:**Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 22.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 15% indicó que siempre piensa que la apariencia física interfiere en la comunicación interpersonal, mientras que el 70% señaló que algunas veces no es importante y el 15% señaló que nunca le da importancia. Posterior a la intervención grupal el 8% manifestó que siempre piensa que la apariencia física interfiere en la comunicación interpersonal, mientras que el 58% restante señaló que en algunas ocasiones consideran que interfiere y el 44% que nunca lo hace.

Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje piensan que algunas veces la apariencia física interfiere en la comunicación han mejorado medianamente.

**Dimensión:** Conducta No Verbal.

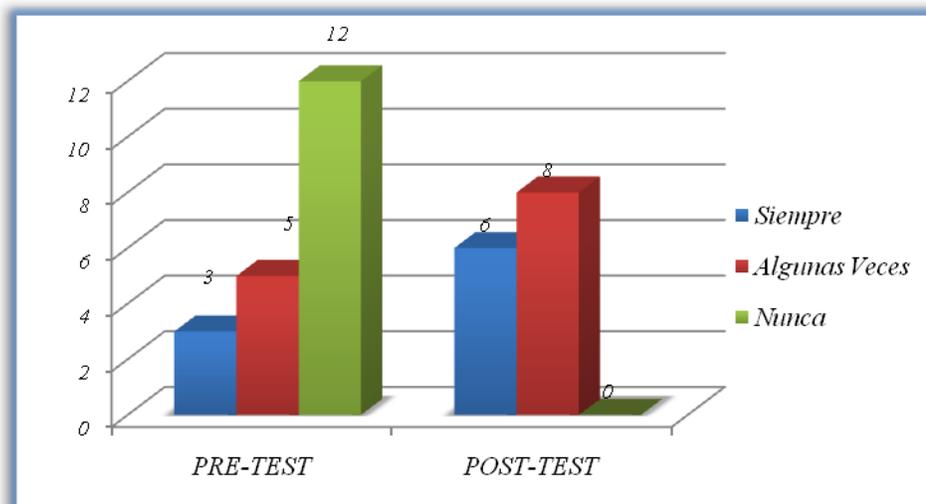
**Indicador:** escucha activa.

**Ítem:** ¿La comunicación paralingüística afecta la comunicación interpersonal?

**Tabla N° 23:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 23.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	3	15%	6	42%
Algunas Veces	5	25%	8	58%
Nunca	12	60%	0	0%

**Gráfico N° 23:**Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 23.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 15% indicó que siempre la comunicación paralingüística afecta la comunicación interpersonal, mientras que el 60% señaló que algunas veces no la afecta y el 30% señaló que nunca la afecta.

Posterior a la intervención pedagógica el 42% manifestó que siempre la comunicación paralingüística afecta la comunicación interpersonal, mientras que el 58% restante señaló que en algunas ocasiones consideran que la afecta. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje entiende el término de comunicación paralingüística y sus implicaciones ha mejorado medianamente.

**Dimensión:** Conducta No Verbal.

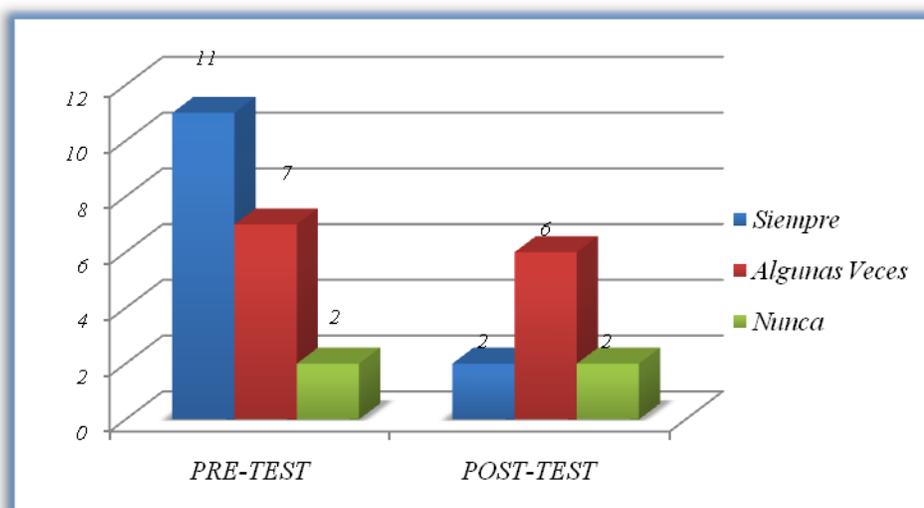
**Indicador:** manejo de la escucha activa.

**Ítem:** ¿Se empeña en hablar por otros?

**Tabla N° 24:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 24.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	11	55%	2	16%
Algunas Veces	7	35%	6	42%
Nunca	2	10%	6	42%

**Gráfico N° 24:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 24.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 55% indicó que siempre se empeña en hablar por otros, mientras que el 35% señaló que algunas veces y el 30% señaló que nunca intenta hablar por otros. Posterior a la intervención grupal el 16% manifestó que siempre se empeña en hablar por otros mientras que el 84% restante señaló que ya no se empeña en ello. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que se empeñaban en hablar por otros tiene variación.

**Dimensión:** Conducta No Verbal.

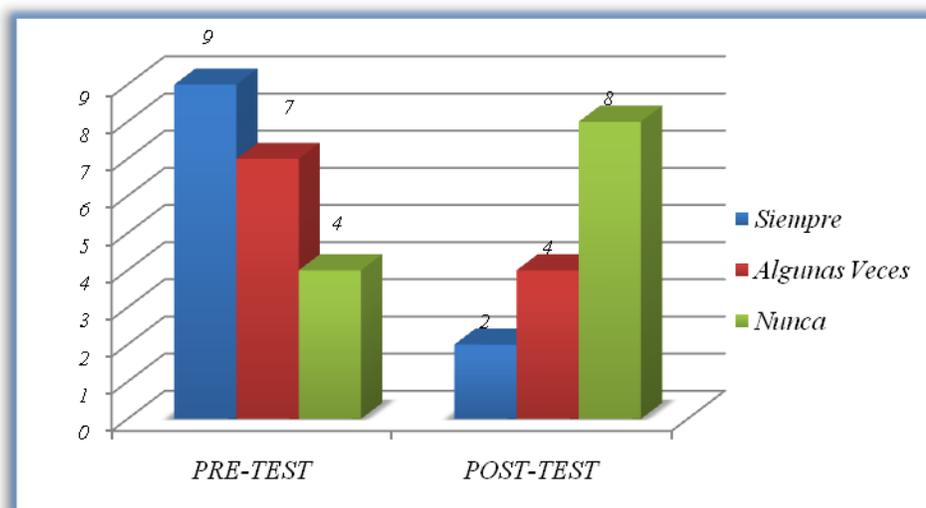
**Indicador:** saludos.

**Ítem:** ¿Le resulta difícil saludar a todos al llegar a una clase?

**Tabla N° 25:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 25.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	9	45%	2	8%
Algunas Veces	7	35%	4	44%
Nunca	4	20%	8	48%

**Gráfico N° 25:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 25.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 45% indicó que siempre resulta difícil saludar a todos al llegar a una clase, mientras que el 35% señaló que algunas

veces es difícil saludar y el 30% señaló que nunca le resulta difícil saludar a todos al llegar a una clase. Posterior a la intervención grupal el 8% manifestó que siempre resulta difícil saludar a todos al llegar a una clase, mientras que el 92 % restante señaló que el saludo ya no les resulta difícil frente al grupo. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que resulta difícil saludar a todos al llegar a una clase ha disminuido considerablemente.

**Dimensión:** Conducta No Verbal.

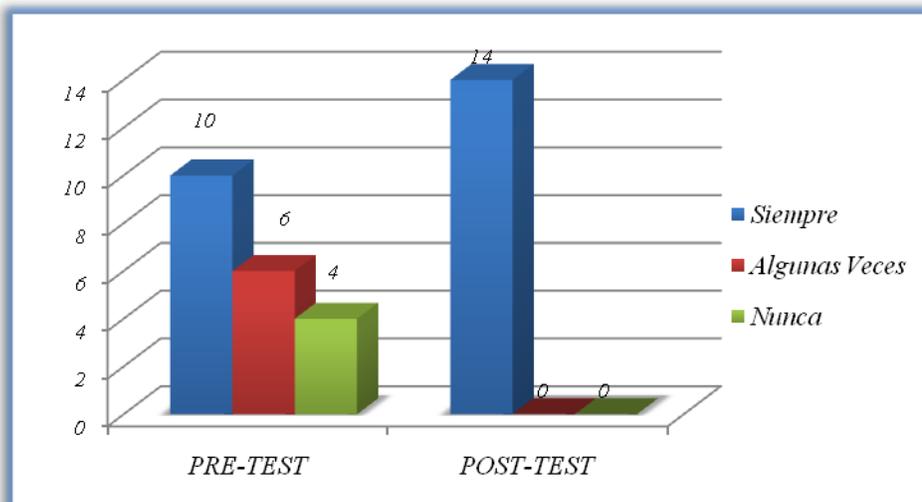
**Indicador:** manejo escucha activa

**Ítem:** ¿Entender los gestos de quien habla facilita la comunicación interpersonal?

**Tabla N° 26:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 26.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	10	50%	14	100%
Algunas Veces	6	30%	0	0%
Nunca	4	20%	0	0%

**Gráfico N° 26:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 28.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 50% indicó que siempre Entender los gestos de quien habla facilita la comunicación interpersonal, mientras que el 30% señaló que algunas veces es importante y el 20% señaló que nunca le da importancia a entender los gestos al comunicarse.

Posterior a la intervención grupal el 100% manifestó que siempre entender los gestos de quien habla facilita la comunicación interpersonal. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje es significativo a la experiencia de entender el lenguaje no verbal.

**Dimensión:** Conducta No Verbal.

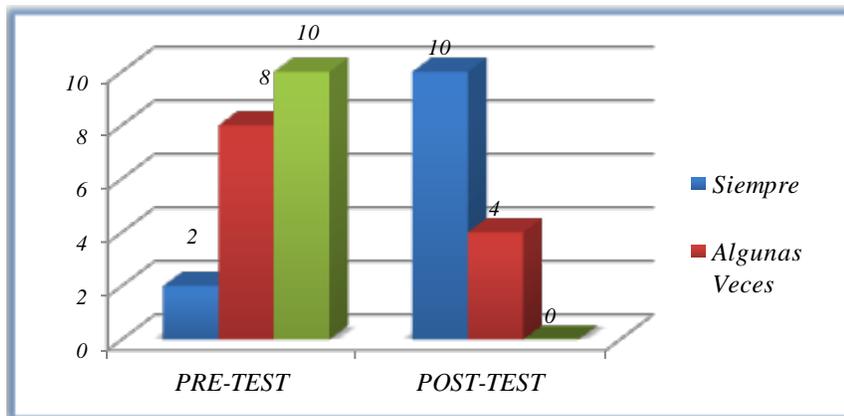
**Indicador:** escucha activa.

**Ítem:** ¿Con que frecuencia utiliza la escucha activa en sus relaciones interpersonales?

**Tabla N° 27:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 27.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	2	10%	10	70%
Algunas Veces	8	40%	4	30%
Nunca	10	50%	0	0%

**Gráfico N° 29:**Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 29.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 10% indicó que siempre utiliza la escucha activa en sus relaciones interpersonales, mientras que el 40% señaló que algunas veces la utiliza y el 50% señaló que nunca le da importancia a la escucha activa. Posterior a la intervención pedagógica el 70% manifestó que siempre utiliza la escucha activa en sus relaciones interpersonales, mientras que el 30% restante señaló que en algunas ocasiones. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no utilizaba la escucha activa en sus relaciones interpersonales ha mejorado medianamente.

**Dimensión:** Conducta No Verbal.

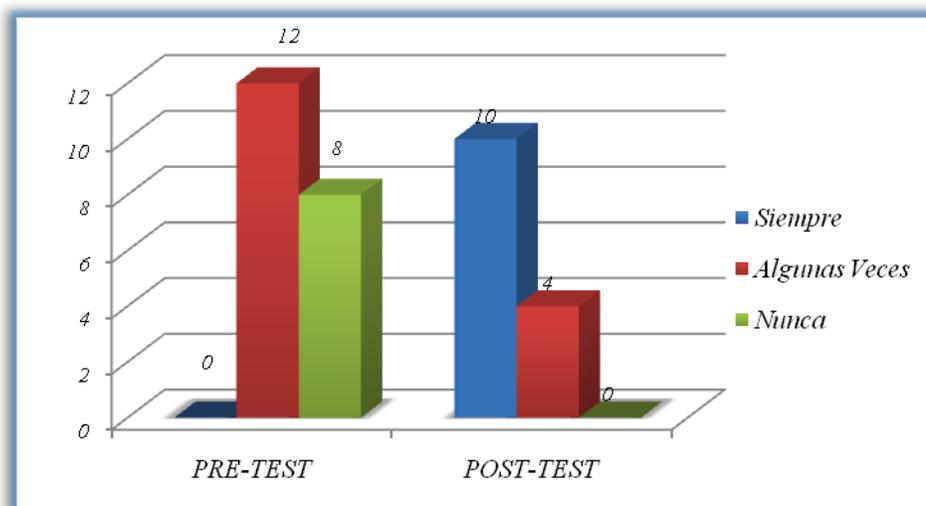
**Indicador:**

**Ítem:** ¿La forma de su postura afecta la comunicación interpersonal?

**Tabla N° 28:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 28.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	0	0%	10	70%
Algunas Veces	12	60%	4	30%
Nunca	8	40%	0	0%

**Gráfico N° 30:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 30.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 0% ningún participante indicó que siempre la postura afecta la comunicación interpersonal, mientras que el 60% señaló que algunas veces es importante y el 30% señaló que nunca la postura afecta la comunicación interpersonal. Posterior a la intervención grupal el 70% manifestó que

siempre la forma de su postura afecta la comunicación interpersonal, mientras que el 30% restante señaló que en algunas ocasiones lo consideran.

Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no consideraba que la forma de su postura afecta la comunicación interpersonal cambio luego del programa.

**Dimensión:** Conducta No Verbal.

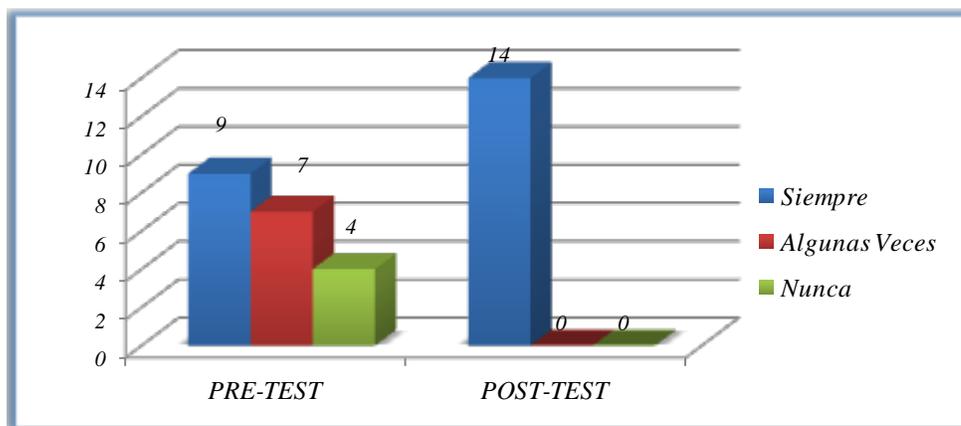
**Indicador:**

**Ítem:** ¿Se relaciona la comunicación interpersonal con la efectividad de la tarea grupal?

**Tabla N° 29:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 29.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	9	45%	14	100%
Algunas Veces	7	35%	0	0%
Nunca	4	20%	0	0%

**Gráfico N° 29:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 31.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 45% indicó que siempre se relaciona la comunicación interpersonal con la efectividad de la tarea grupal, mientras que el 35% señaló que algunas veces es importante y el 30% señaló que nunca lo relaciona. Posterior a la intervención grupal el 100% manifestó que siempre se relaciona la comunicación interpersonal con la efectividad de la tarea grupal. Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje después del programa es significativo

**Dimensión:** Conducta No Verbal.

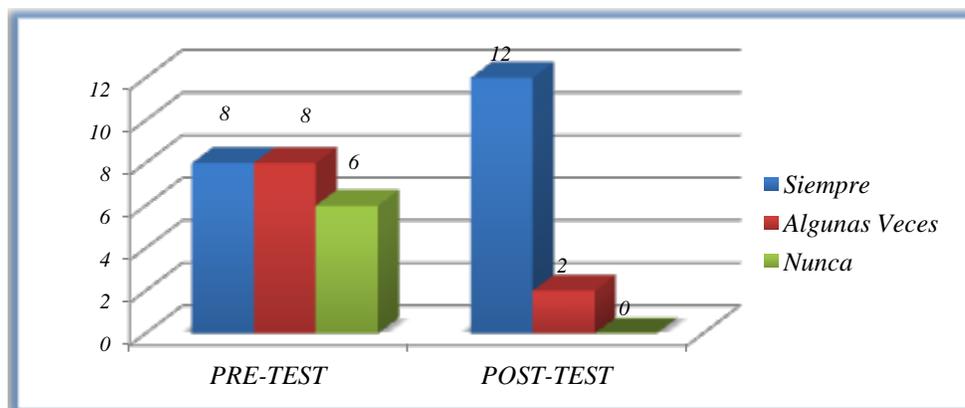
**Indicador:**

**Ítem:** ¿Puede la forma de mirar en una conversación afectar la escucha activa?

**Tabla N° 30:** Tabla de distribución de frecuencia de las respuestas del ítem N° 30.

<i>Escala</i>	<i>PRE-TEST</i>		<i>POST-TEST</i>	
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Siempre	8	40%	12	92%
Algunas Veces	8	40%	2	8%
Nunca	6	20%	0	0%

**Gráfico N° 32:** Diagrama de barras de las respuestas del ítem N° 32.



Fuente: Rodríguez (2011)

**Interpretación:** Del análisis obtenido a los estudiantes, se puede evidenciar que en la aplicación del instrumento antes del tratamiento, el 40% indicó que siempre la forma de mirar en una conversación afecta la escucha activa, mientras que el 40% señaló que algunas veces afecta y el 30% señaló que nunca afecta. Posterior a la intervención grupal el 92% manifestó que la forma de mirar en una conversación afectar la escucha activa que siempre es de suma importancia el saludo, mientras que el 8% restante señaló que en algunas ocasiones . Comparando ambos resultados se puede verificar que el porcentaje que no mantenían que la forma de mirar en una conversación afecta la escucha activa ha mejorado medianamente.

### **Prueba de Diferencia de Proporciones**

Para poder dar cumplimiento con uno de los objetivos específicos de esta investigación que está enfatizado en evaluar los efectos del programa de intervención grupal basado en técnicas Gestalt para mejorar la comunicación interpersonal en estudiantes universitarios, se procede a aplicar el método estadístico de “Prueba de hipótesis de diferencias de proporciones o porcentajes”. Para poder determinar el efecto de la estrategia, se realizan unas suposiciones fundamentadas al propósito que se ha planteado: por la característica del instrumento aplicado (Escala de Valoración), los estadísticos que se pueden determinar para este tipo de escala (Ordinal), son la moda, la mediana y el porcentaje o proporción de cada valoración. En este estudio, se considerarán las opciones “Siempre” y “Algunas Veces” como el éxito y la opción “Nunca” como el fracaso, posteriormente se procederá a determinar cuál de las siguientes hipótesis operacionales se cumplen:

**H<sub>0</sub>:** El porcentaje de estudiantes universitarios tienen igual grado de comunicación interpersonal antes y después de la estrategia de la técnica Gestalt.

**H1:** El porcentaje de estudiantes universitarios tienen mayor grado de comunicación interpersonal después de la estrategia de la técnica Gestalt.

Posteriormente, se hará uso del procesador estadístico StatGraphics 9.1 para determinar mediante el operador “Prueba de hipótesis de diferencia de proporciones, para determinar cuál de las dos hipótesis señaladas anteriormente se acepta.

**Tabla N° 33:** Análisis de la Prueba de hipótesis para la diferencia de proporciones de los estudiantes antes y después del Programa de Intervención en Comunicación interpersonal con las técnicas Gestalt utilizadas en el procesador estadístico StatGraphics 9.1.

#### **Pruebas de Hipótesis**

Proporciones muestrales = 0,67 y 0,33

Tamaños de muestra = 18 y 18

Intervalo aproximado del intervalos de confianza del 95,0% para la diferencia entre proporciones: [0,0327994,0,647201]

Hipótesis Nula: diferencia entre proporciones = 0,0

Alternativa: no igual

Estadístico z calculado = 2,04

Valor-P = 0,0413501

Rechazar la hipótesis nula para alfa = 0,05.

**Interpretación:** Analizando los resultados, se evidencia que la razón crítica muestra es de 0,04 y es menor que el nivel de riesgo. Por lo tanto, se puede establecer a un nivel de confianza del 95% que no existe evidencia significativa para aceptar la

hipótesis nula. Debido a estos resultados, se puede concluir que el porcentaje de comunicación interpersonal de los estudiantes después de las técnicas Gestalt es mayor que antes de la intervención. En conclusión, se puede evidenciar que existe una incidencia positiva de estas estrategias para poder desarrollar y mejorar las comunicaciones interpersonales en los estudiantes.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

Las conclusiones derivadas de este estudio son producto de los resultados obtenidos en la aplicación del pre test, pos test y de las observaciones y entrevistas realizadas en el ámbito de la Universidad José Antonio Páez a un grupo de estudiantes cursantes de la mención de educación inicial en la facultad de educación.

Las mismas se presentan en dos tipos de conclusiones:

- 1.- Las referidas al aspecto de la dinámica grupal y sus cambios.
- 2.- Las derivadas directamente de los resultados de la investigación y la discusión de estos resultados.

De las derivadas en el área de la dinámica grupal y sus cambios se concluyó que la aplicación del programa en Comunicación interpersonal a través de técnicas en Gestalt a los estudiantes permitió establecer:

1.1.- El bajo nivel de las condiciones de apertura en las relaciones y comunicación interpersonal entre los participantes lo que permitió inferir que las estrategias pedagógicas utilizadas en este ambiente no favorecían o consideraban el factor de dinámica grupal como elemento para mejorar la cohesión en el grupo.

1.2.- La aplicación de programas de intervención grupal en comunicación interpersonal ofrece una alternativa para que los participantes y docentes atiendan las necesidades de los participantes y permitan desarrollar niveles de relación grupal que favorezcan el clima de aprendizaje y crecimiento integral, ya que la aplicación de estos promueve la autoestima, el trabajo en equipo, la identidad y pertenecía, el refuerzo de normas y la cohesión grupal.

En cuánto a los resultados del programa, se puede constatar que se lograron cambios evidentes en conductas verbales y no verbales con respecto a la comunicación interpersonal después de la intervención realizada en los participantes, lo que permite evaluar como efectivo al propiciar acercamientos verbales, físicos y de interacción durante las experiencias de grupo, permitiendo abordar conflictos personales y grupales y permitiendo ambientes de reflexión y encuentro personal.

El programa es efectivo al demostrarse que existen diferencias significativas entre el estado inicial y final de los sujetos en cuanto a la disminución de la presencia de las barreras personales de comunicación. En este sentido el programa de intervención grupal en comunicación interpersonal propició la asimilación de conocimientos y habilidades, hecho expresado en la capacidad de los sujetos para concienciar e identificar las barreras personales de comunicación y utilizar recursos para enfrentarlas.

El programa contribuyó al desarrollo en los participantes de un proceso de reflexión activa con un alto sentido crítico, reconociéndose la necesidad de buscar técnicas y espacios para el crecimiento personal que permitan el equilibrio emocional y manejo de grupo en su futura labor docente.

La intervención fue evaluada positivamente por los participantes, al considerar la utilidad de los conocimientos recibidos y un alto nivel de satisfacción por la logística, condiciones y materiales suministrados en los talleres, lo que según Stake, plantea como satisfacción al cliente como forma de evaluar desde la investigación evaluativa.

Cabe recordar que la Dinámica de Grupo (disciplina moderna dentro del campo de la Psicología Social), definida por Cirigliano y Villeverde (1966), como la disciplina que se ocupa del estudio de la conducta de los grupos como un todo, y de las variaciones de la conducta individual de sus miembros como tales, de las relaciones

entre los grupos, de formular leyes o principios, y de derivar técnicas que aumenten la eficacia de los grupos, es la base de observación de este trabajo.

Así mismo las técnicas de grupo, son maneras, procedimientos o medios sistematizados de organizar y desarrollar la actividad de grupo, sobre la base de conocimientos suministrados por la teoría de la Dinámica de Grupo. Cirigliano, Villaverde (1966) entrelazado con las técnicas gestales de Perls.

En tal sentido, la intervención grupal desde la dinámica grupal según Gibb (1981) permite optar y definir de acuerdo a las características únicas del grupo diseñar condiciones y técnicas apropiadas para permitir el avance efectivo de este a través de la creación de un ambiente físico apropiado por el facilitador que prevea el encuentro y propicie la comunicación, a través de abordajes y técnicas que reduzcan las tensiones interpersonales, el conocimiento del otro, la mutua aceptación y la disposición a escuchar como se pudo lograr en este programa.

Por otra parte, el establecimiento de normas y acuerdos que emergen del grupo para vivir experiencias y resolver conflictos, la conducción de atmósferas de libertad para establecer sus propios objetivos y tomar sus propias decisiones fueron eslabones que permitieron desarrollar cambios.

El trabajo de técnicas géstales permite desde el aquí y el ahora propuesto por Perls (1956) concebir el “darse cuenta” como un medio de reconocer y situarse frente al mundo y sus entorno, permite la conexión desde la emoción a la razón, y el aprendizaje experiencial de nuevas formas desde el lenguaje para interrelacionar con otros, valorando y permitiendo la sinergia grupal como medio para crecer y compartir.

El proceso de comunicación interpersonal según Marroquín (1995) debe ser capaz de fortalecer desde la profundización y el asomarse al abismo de la propias interiorización el descubrir al otro y confirmarlo en su dignidad y sitial de ser humano, tal cual lo expresaron muchos participantes después de recibir la formación de este programa.

A nivel de facilitación grupal, la experiencia del programa de intervención en comunicación interpersonal genero desplegar y ejercitar habilidades de conducción y abordaje Gestalt importantes además de obtener una retroalimentación exitosa por parte de los participantes, por lo que se recomienda continuar aplicando talleres en estos niveles universitarios.

## BIBLIOGRAFIA

- Abdala, E. (2006). *La Evaluación de impacto: Tipos, modelos teóricos y procesos técnicos*. Disponible en: [http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ'man\\_eva/pdf/cap2.pdf](http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ'man_eva/pdf/cap2.pdf) [Consultado el 29-06-2011]
- Caballo, V (1997) *Manual de Evaluación y Entrenamiento de habilidades sociales*. Madrid: Siglo Veintiuno de España Editores, SA.
- Caballo, E (1993) *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. Madrid: siglo veintiuno de España, Editores SA.
- Cirigliano-Villaverde (1982): *Dinámica de grupos y educación*. Humanitas. Buenos Aires.
- Contreras, S (2007) *Estrategias para mejorar la comunicación interpersonal en un Grupo de empleados de la Transcoal*: UCV, Caracas.
- Cozby, P. C. (2004). *Métodos de investigación del comportamiento*. Boston: Mc Hill,SA.
- Fidei , S.(2001) *Colección de dinámicas Gestalticas*, Cuatro Vientos, S de Chile
- Gibb, J. R. (1985): *Manual de Dinámica de grupos*.:l Humanitas. Buenos Aires.
- Goleman D. (1999) *La inteligencia emocional*. Argentina. Ed Grupo ZETA.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill, México.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación*. Caracas – Venezuela: Sypal
- Kanpp ,M (1992), *La comunicación no verbal, el cuerpo y el entorno*, Barcelona, Paidós
- Kelly, J.A. (1987). *Entrenamiento de las habilidades sociales. Guía práctica para . Intervenciones*. Bilbao: Descleé de Brouwer
- Kerlinger, Fred (1975)“Investigación del Comportamiento” Edit. Intera México.
- Goleman D. (1999) *La inteligencia emocional*. Argentina. Ed Grupo ZETA

- Hernández, M (2009) *Las comunicaciones interpersonales en la Universidad*: Universidad de Guatemala.
- Herrera Y. (2008) *La comunicación interpersonal del docente como facilitador del proceso de aprendizaje*: Universidad de Carabobo.
- Hidalgo, C. & Abarca, N. (1992). *Comunicación Interpersonal. Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales*. Ed. Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.
- Hurtado, J( 1998). *Metodología de la Investigación Holística*. :Fundación Sypal, Venezuela, SA.
- Lewin, K.(1978): *La teoría de campo en la ciencia social*. Paidós, Buenos Aires.
- Marroquín P,M (1995) *Comunicación Interpersonal Medición y estrategias para su desarrollo*. Edic mensajeros España
- Napier, Rodney W. y Gershenfeld, Matti K. (1996). *Grupos: teoría y Experiencia*. México. Perls, Laura(1994) *Viviendo en los límites, 4 vientos*,Valencia,España.
- Peñarrubia, (1999) *Terapia Gestalt. La vía del vacío fértil*. Alianza Editorial. Madrid(
- Morin, E.(1998 a ). *Para salir del siglo XX*. Barcelona. Editorial Kairós.
- Perls, F. (1991). *Sueños y existencias*. Santiago de Chile. Editorial Cuatro Vientos
- Polster, E. y Polster. M. ( 1980). *Terapia gestáltica*. Buenos Aires. Amorrortu.
- Rizo,M.(2004).*Comunicación e interacción* McGraw Hill, México.
- Rogers, C. (2002) *El proceso de convertirse en persona*. Paidos; España.
- Perls, Fritz (1992) *El enfoque gestáltico: Testimonios de terapia* Cuatro Vientos Chile.
- Quiroga, Ana P. de (2002). *El Proceso Grupal*. Ed. Nueva Visión. Buenos Aires.
- Santiago, P. (1985): *De la expresión corporal a la comunicación interpersonal. Teoría y práctica de un programa*). Narcea. Madrid.
- Stevens, John ( 1976) *El Darse Cuenta* Cuatro Vientos; S. De Chile.
- Sottolano, A (2007) *Efectos de un programa de comunicación interpersonal en un Grupo de funcionarios del SENIAT- Caracas*. Universidad Central de Venezuela.

Vigostky, L. (1978): *Pensamiento y lenguaje*, Ed. Revolucionaria, La Habana.

Zayas, E. (1990), Los procesos grupales y la comunicación en la dirección. Holguín, Ed.

Zinser, O. (1987). *Psicología experimental*. México: McGraw Hill. Cap. 1. Universidad de Holguín

## **ANEXOS**

## Manual del Facilitador 1era Sesión (Inicio)

<b>Nombre de la Técnica</b>	Mi biografía
<b>Origen</b>	Sales M (2000) Colección de dinámica de grupo Pg. 12
<b>Objetivo</b>	Promover un clima de confianza en el grupo, a través de la presentación personal.
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz.
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	30 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	El facilitador invita a que cada quien escriba su propia biografía sencilla en hojas de papel bond. Después todos colocan sus autobiografías en un mismo lugar y se invita a bailar alrededor. Luego, cada quien se acerca toma una biografía y presenta a la persona que le tocó y los aspectos más relevantes de su biografía.
<b>Actividades del Facilitador</b>	Dar la bienvenida y explicar las normas del taller. Explicar las instrucciones de la actividad, coordinar los materiales, el tiempo. Disponer de la música e estimular la lectura de la autobiografía como herramienta para conocerse
<b>Actividades de los participantes</b>	Elaborar su autografía breve: donde nació, cuando, quien, donde vive, que hace y por lo menos 1 cualidad. Bailar alrededor de las hojas en el centro, leer la autobiografía de otra persona en forma de presentación
<b>Procesamiento</b>	De la biografía que leíste: ¿Existen características similares a ti? ¿Ya conocías a esa persona que elegiste? ¿Qué es lo que más resalta de esa autobiografía leída?
<b>Evaluación(Afectiva-Aprendizaje)</b>	¿Qué podemos decir sobre todo esto que estamos conociendo del otro?
<b>Riesgo</b>	Algún participante no quiera participar, Que en la autobiografía escriban hechos significativos que puedan generar un proceso.
<b>Recursos</b>	Hojas blancas, música, marcadores,

### Manual del Facilitador 1era Sesión (Desarrollo)

<b>Nombre de la Técnica</b>	Construyendo un concepto de comunicación personal.
<b>Origen</b>	Cirigliano y Villaverde Dinámica de grupos 1977 p 113 y 114.
<b>Objetivo</b>	Conocer los diferentes conceptos e implicaciones de la comunicación interpersonal
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz.
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	60 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	El facilitador propone que se realice una lluvia de ideas sobre términos que se relacionen como lo que los participantes conocen de comunicación interpersonal y se le pide que cuchicheen entre sí para elaborar un concepto. Posteriormente se dividirá el grupo utilizando figuras de la comunicación: boca, ojos, movimiento y dos figuras cara a cara. A continuación se le pedirá que realicen un concepto tomando el elemento que les toco donde cada participante escriba en una hoja siguiendo la coherencia de las ideas en un lapso de 10 minutos. Se leerán los conceptos y se comentará para realizar en plenaria un concepto grupal.
<b>Actividades del Facilitador</b>	Explicar las instrucciones, dirigir la lluvia de ideas, dividir el grupo por elementos y orientar el proceso para que todos aporten sus ideas. Dirigir en la plenaria las ideas para construir juntos el concepto.
<b>Actividades de los participantes</b>	Escuchar las instrucciones y expresar sus ideas, desarrollar la tarea en grupos, leer sus conceptos
<b>Procesamiento</b>	¿Cómo se sintieron con los grupos? ¿Qué le llamó la atención de esta técnica?¿qué podemos concluir sobre comunicación interpersonal?
<b>Evaluación(Afectiva-Aprendizaje)</b>	¿Qué implica la comunicación interpersonal para nuestro grupo? ¿Qué observamos del proceso: cómo se constituyeron los grupos, cuál fue la experiencia
<b>Riesgo</b>	Que en la distribución de grupos no sientan inhibidos.
<b>Recursos</b>	Hojas blancas, música, marcadores,

 <p>Visual</p>	 <p>verbal</p>	 <p>social</p>	<p>No</p>  <p>verbal</p>
--	---	--	--

### Manual del Facilitador 1era Sesión (Desarrollo 2)

<b>Nombre de la Técnica</b>	Dictado del dibujo.
<b>Origen</b>	<b>ANTONS, Klaus</b> (1978): Prácticas de la Dinámica de Grupos. Ejercicios y técnicas, adaptada por Rodríguez, F 2011.
<b>Objetivo</b>	Identificar las principales barreras en la comunicación grupal.
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz.
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	60 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	El facilitador explicará que el ejercicio tiene dos protagonistas: Una persona dicta y otro copia en el pizarrón o lámina de papel bond lo que le indique, y todos pueden ir dibujando lo que noten y entiendan. El que dibuja no puede hacer preguntas. Se realizará por 2 o 3 parejas .El que dicta ve el dibujo y, aunque el que copia no puede preguntar, el que dicta sí puede corregir, tratando de que el dibujo represente lo más exactamente posible la imagen que se quiere transmitir
<b>Actividades del Facilitador</b>	Disponer el ambiente, fomentar la participación y explicar las instrucciones. Dar marcadores y figuras a dictar.
<b>Actividades de los participantes</b>	Realizar los dibujos, dar las instrucciones a los compañeros, presentar el dibujo que recibió y el que se produjo
<b>Procesamiento</b>	¿Qué pasó? ¿Quiénes pudieron realizar el dictado correctamente? ¿Qué dificultó la experiencia?
<b>Evaluación(Afectiva- Aprendizaje)</b>	¿ Qué relación tiene este ejercicio con la comunicación?
<b>Riesgo</b>	Que la competencia genere conflictos.
<b>Recursos</b>	Hojas blancas, música, marcadores,

### Manual del Facilitador 1era Sesión (desarrollo)

<b>Nombre de la Técnica</b>	Comunicación de locos...el cometa Halley
<b>Origen</b>	Rodríguez f, 2011.
<b>Objetivo</b>	Señalar algunas barreras como el rumor, la filtración, percepción selectiva y las emociones a través de la dramatización de una lectura.
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz.
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	60 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	Luego de una breve explicación de los contenidos, se le pide a un grupo que lea por 3 minutos para familiarizarse con los personajes y luego realizar la lectura.
<b>Actividades del Facilitador</b>	Entregar el material, seleccionar los participantes a leer, y dirigir la actividad.
<b>Actividades de los participantes</b>	Realizar la lectura caracterizando los personajes, dirigir el debate de ideas
<b>Procesamiento</b>	¿Qué barreras se pueden notar en la lectura?
<b>Evaluación(Afectiva- Aprendizaje)</b>	¿Qué relación tiene este ejercicio con tu vida?con una palabra ¿Qué te llevas de estas experiencias?
<b>Riesgo</b>	Que la competencia genere conflictos.
<b>Recursos</b>	Hojas blancas, música, hojas con historia impresa.

## SUCEDE EN TODAS LAS ORGANIZACIONES

### 1.- La directora de un colegio se dice al subdirector:

El lunes próximo, a eso de las 10 de la mañana el cometa Halley se hará visible, es un acontecimiento que ocurre cada 78 años. Reúna al personal docente en el patio de la escuela, todos usando cascos y anteojos de seguridad, que allí les explicaremos el fenómeno. Si llueve, el raro espectáculo no podrá ser visto a ojo desnudo, en cuyo caso entraremos en el comedor donde será exhibido un documental sobre el mismo tema.

El Subdirector le dice al **coordinador**:

Por orden del director, el lunes a las diez aparecerá el cometa Halley sobre la escuela. Si llueve reúna a los docentes con cascos de seguridad y llévelos al comedor, donde tendrá lugar el raro fenómeno lo que sucede cada 78 años a ojo desnudo.

El Coordinador al **docente de guardia**: A pedido de nuestro director general, el científico Halley de 78 años, aparecerá desnudo en el comedor del colegio usando casco de seguridad, pues va a ser presentado un documental sobre el problema de la lluvia en los ojos.

El docente de guardia a los demás **maestros**

Todo el mundo desnudo, sin excepción, deberá estar en el patio el lunes a las siete, donde el famoso guitarrista Halley mostrará el documental "Bailando bajo la lluvia". El show se presenta cada 78 años.

Y por último el maestro a sus alumnos: El director cumplirá 78 años el lunes, habrá una fiesta en el patio y en el comedor amenizada por el grupo Halley y sus cometas.

**¿Qué crees que se les dijo a los alumnos?**

### Manual del Facilitador 1era Sesión (cierre)

<b>Nombre de la Técnica</b>	Collage grupal
<b>Origen</b>	Sigmun Fidel Colección de dinámicas de grupo pag 14.
<b>Objetivo</b>	.Construir un collage grupal que exprese las experiencias vividas sin mediar palabras.
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	60 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	Los participantes construirán en un papelografo y con revistas un collage que exprese las vivencias del encuentro.
<b>Actividades del Facilitador</b>	Disponer el ambiente, fomentar la participación y explicar las instrucciones, proporcionar y distribuir los materiales.
<b>Actividades de los participantes</b>	Recortar, y realizarla actividad, explicar significados.
<b>Procesamiento</b>	¿Qué me comunica este collage como persona?
<b>Evaluación(Afectiva- Aprendizaje)</b>	¿Qué dice este collage de nuestro proceso ¿Qué te llevas de estas experiencias?
<b>Riesgo</b>	Ensuciarse y generar incomodidad.
<b>Recursos</b>	Hojas blancas, música, marcadores, revistas, pega, tijeras.

### Manual del Facilitador 2da Sesión (Inicio)

<b>Nombre de la Técnica</b>	La danza del movimiento
<b>Origen</b>	El darse cuenta: sentir, imaginar y vivenciar, 1992. Adaptación de Rodríguez f, 2011.
<b>Objetivo</b>	Propiciar un clima de confianza para desarrollar la escucha activa entre los participantes a través del movimiento y distintos ritmos de música.
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz.
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	20 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	Luego de dar la bienvenida, se les plantea a los participantes que lo deseen que al compás de una música tratarán de realizar movimientos por todo el espacio que transmitan mensajes de acogida y bienvenida sin hablar
<b>Actividades del Facilitador</b>	Invitar a la espontaneidad de las expresiones de movimiento y a la observación de sus movimientos.
<b>Actividades de los participantes</b>	Bailar al compás de la música, observar detalladamente lo que comunican los movimientos.
<b>Procesamiento</b>	¿Qué sentiste al realizar los movimientos? ¿Qué escucharon decían esos movimientos?
<b>Evaluación(Afectiva- Aprendizaje)</b>	¿En una palabra o gesto cómo me hicieron sentir?
<b>Riesgo</b>	Mostrar inhibiciones ante el grupo Negarse a participar..
<b>Recursos</b>	Hojas blancas, música, marcadores, música.

### Manual del Facilitador 2da Sesión (Desarrollo)

<b>Nombre de la Técnica</b>	Descubre que pasa...
<b>Origen</b>	Steven
<b>Objetivo</b>	Describir los elementos de la técnica de escucha activa como herramienta de comunicación interpersonal
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	20 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	<p>Se dividirá el grupo en subgrupo de 4 por los colores del distintivo. Se manifestará que esta actividad dependerá de todos descubrir lo que pasa, y se le pedirá al sujeto A que salga del salón. Se ejecutará un rollplaying donde A será quien converse, B será quien escuche con atención y sin hablar, sólo con afirmaciones paralingüísticas adoptando cada postura al hablar, c quien realice lo que explique el facilitador( No mirara y hará gestos distractores) y d observará.se comenta la experiencia.</p> <p>El otro equipo será similar sólo que B realizará 2 o 3 preguntas sobre lo que A esté contando sobre alguna película que le guste, c no la mirará y hablará y d observa.</p> <p>Se comenta la experiencia.</p> <p>El próximo equipo, A sale del salón, b no habla, C parafrasea con sus propias palabras lo que dice a. Se comenta.</p> <p>El último equipo, D sale del salón, A realiza preguntas, B clarifica el sentimiento y C escucha acompasando los movimientos y todos observan.</p>
<b>Actividades del Facilitador</b>	.Explicar los pasos para desarrollar una escucha activa. Dividir en equipos y disponer el ambiente para el ejercicio. Dar las instrucciones y llevar el tiempo.
<b>Actividades de los participantes</b>	cumplir las indicaciones del facilitador
<b>Procesamiento</b>	Cómo fue esta conversación? ¿Qué paso fue más fácil realizar? ¿Qué paso te resulto más difícil?¿con quién te identificas al conversar con otras personas?¿qué papel te pareció más importante de los que escuchaban?¿Cómo sería tu manera de realizar un escucha activa?
<b>Evaluación(Afectiva-Aprendizaje)</b>	Describe cómo se hace una escucha activa.
<b>Riesgo</b>	..Qué la competencia genere conflictos.Físico: Distracción, poca atención, alianzas.Ambiental Ruido del pasillo

### Manual del Facilitador 2da Sesión (Desarrollo)

<b>Nombre de la Técnica</b>	EL Espaciograma comunicativo.
<b>Origen</b>	Steven
<b>Objetivo</b>	Describir los elementos de la técnica de escucha activa como herramienta de comunicación interpersonal
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz.
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	20 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	El facilitador pide que se venden los ojos para tratar de usar otros sentidos. Dice a los participantes :Cierre los ojos ahora y colóquese frente , juntos.... Mantengan los ojos cerrados hasta que les pida que los abran. Quiero que en silencio tomen contacto con la experiencia de tener los ojos cerrados..... Cada uno de ustedes, exprese, ahora, lo que notó respecto de su voz y de la de su compañero. Tómense unos cinco minutos para hacer esto... Luego busque sin hablar a otros compañeros y haga contacto con sus manos, rote y rote hasta encontrar la mano de alguien con quien se siente identificado. Cuanto cuente de tres al uno retire sus vendas y habrá lentamente los ojos
<b>Actividades del Facilitador</b>	Explicar las instrucciones del ejercicio. Proporcionar las vendas.
<b>Actividades de los participantes</b>	Escuchar atentamente, realizar el ejercicio en parejas y comentar las experiencias.
<b>Procesamiento</b>	¿Describe que experimentaste? ¿Qué distancia permitieron sentir comodidad? ¿Con Quién sentiste identificación? ¿Experimentaste no sentirte cómodo y rotar a otra persona ? ¿Qué fue lo más difícil de esta experiencia?
<b>Evaluación(Afectiva- Aprendizaje)</b>	¿Cómo se establece la comunicación en este ejercicio?
<b>Riesgo</b>	.despertar de conflictos internos.

### Manual del Facilitador 2da Sesión (Cierre)

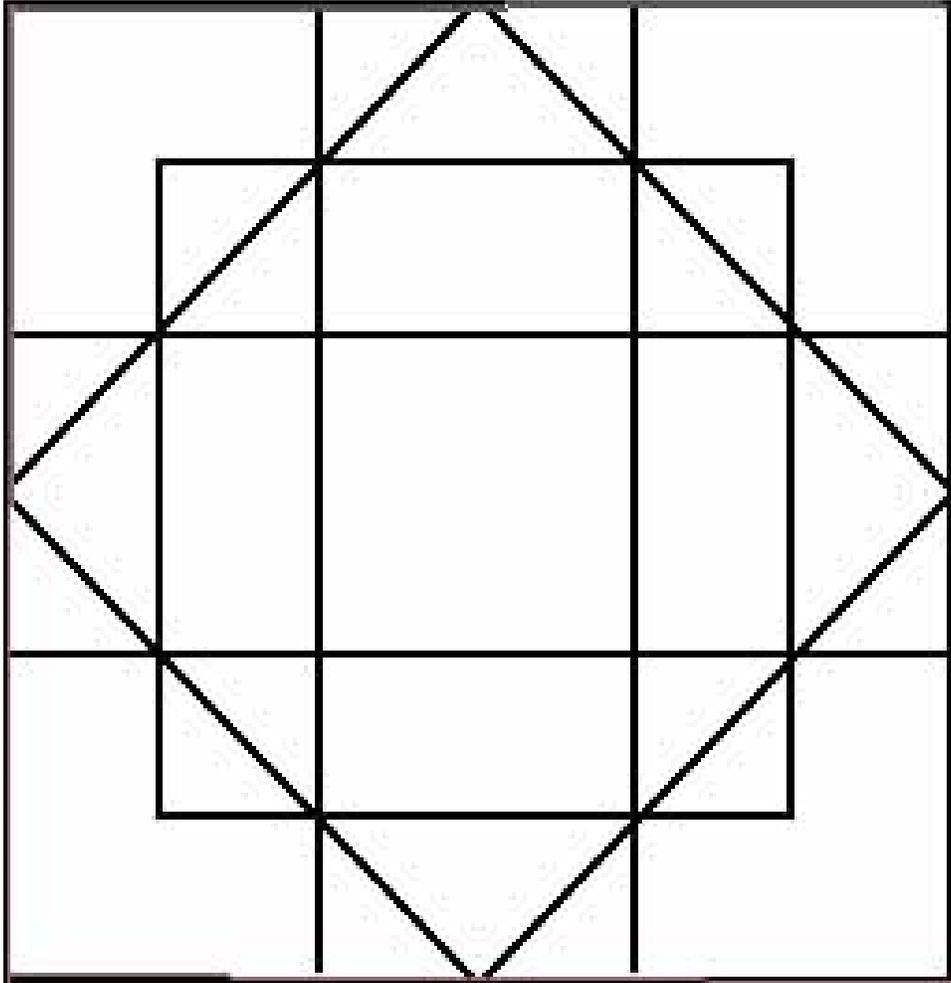
<b>Nombre de la Técnica</b>	La Telaraña
<b>Origen</b>	Matías Sales (2000) Carpeta de dinámica de grupo
<b>Objetivo</b>	Reconocer el espacio grupal como espacio de integración grupal.
<b>Nivel de Grupo</b>	Formación según Schultz.
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	20 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	El facilitador les pide al grupo colocarse en círculo y con un estambre o ovillo de color, le pide que algún miembro exprese lo que aprendió y conversando la punta tire el estambre algún miembro frente a él, quien también expresa su aprendizaje y lo devuelve a otra y así sucesivamente hasta construir una telaraña.
<b>Actividades del Facilitador</b>	Explicar las instrucciones del ejercicio.
<b>Actividades de los participantes</b>	Escuchar atentamente, realizar el ejercicio y comentar las experiencias.
<b>Procesamiento</b>	¿Qué significa la telaraña? ¿Qué relación tiene con la escucha activa?
<b>Evaluación(Afectiva- Aprendizaje)</b>	¿Qué mantiene está telaraña? ¿qué nos dice el logro de este ejercicio?
<b>Riesgo</b>	. Qué la competencia genere conflictos.

### Manual del Facilitador 3ra Sesión (Inicio)

<b>Nombre de la Técnica</b>	Llegó el cartero
<b>Origen</b>	Recopilaciones carpeta dinámica de grupo Sales 2000.
<b>Objetivo</b>	Propiciar Promover un clima de confianza en el grupo, a través de la movilización y el juego,
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	20 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	Los participantes dispuestos en semicírculo rotarán su lugar con otro participante que comparta las características expuestas por el facilitador al decir llego el cartero.
<b>Actividades del Facilitador</b>	Explicar las instrucciones del ejercicio.
<b>Actividades de los participantes</b>	Escuchar atentamente, realizar el ejercicio y comentar las experiencias.
<b>Procesamiento</b>	¿Qué descubrí frente a las características que se decían? ¿Qué significa descubrir que hay alguien más que tiene mis mismas preferencias? ¿Qué relación tiene con tu vida?
<b>Evaluación(Afectiva- Aprendizaje)</b>	¿Qué observaste? ¿Cuáles fueron las características o preferencias que movieron al grupo? Inventario de las cosas que nos hacen común.
<b>Riesgo</b>	.Golpees al intercambiar puestos.

### Manual del Facilitador 3ra Sesión (desarrollo)

<b>Nombre de la Técnica</b>	¡Cuántos cuadrados son!
<b>Origen</b>	Recopilaciones carpeta dinámica de grupo Sales 2000.
<b>Objetivo</b>	Señalar las ventajas de participar activamente en la tarea grupal y su relación con comunicación interpersonal.
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz.
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	20 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	El facilitador dividirá en 2 pequeños grupos y entregará un papel con una figura para decidir cuántos cuadrados logran ver en equipo.
<b>Actividades del Facilitador</b>	Explicar las instrucciones del ejercicio. Proporcionar el material, observar y medir el tiempo.
<b>Actividades de los participantes</b>	Escuchar atentamente, realizar el ejercicio y comentar las experiencias.
<b>Procesamiento</b>	¿Cuántos cuadrados dice el equipo que hay? ¿Cómo llegaron a esa respuesta? ¿qué proceso siguieron para ponerse de acuerdo?
<b>Evaluación(Afectiva- Aprendizaje)</b>	¿Cuál barrera pudo afectar la tarea?
<b>Riesgo</b>	.que la competencia genere conflictos.



### Manual del Facilitador 3ra Sesión (desarrollo)

<b>Nombre de la Técnica</b>	Descubre la emoción...
<b>Origen</b>	Recopilaciones carpeta dinámica de grupo Sales 2000.
<b>Objetivo</b>	Señalar las ventajas de participar activamente en la tarea grupal y su relación con comunicación interpersonal.
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz.
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	20 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	El facilitador invitará desde la espontaneidad a representar y adivinar sentimientos y emociones (alegría, miedo, rabia, culpa, depresión, celos, ansiedad, resentimiento, venganza ,amor, admiración, tristeza)Estas palabras estarán en una cajita de regalo y cada participante tomará, dramatizará el sentimiento.
<b>Actividades del Facilitador</b>	Explicar las instrucciones del ejercicio. Proporcionar el material, observar y medir el tiempo.
<b>Actividades de los participantes</b>	Escuchar atentamente, realizar el ejercicio y comentar las experiencias.
<b>Procesamiento</b>	¿Qué sentimientos te costó más reconocer? ¿Cómo fue la relación del sentimiento con la postura del cuerpo?
<b>Evaluación(Afectiva- Aprendizaje)</b>	¿En qué me ayuda el identificar las emociones del otro?¿Cómo perciben de mí los sentimientos que expreso verbalmente de una forma y con el cuerpo de otra?
<b>Riesgo</b>	Rebusque de emociones. Resistencia a la expresión de sentimientos.

### Manual del Facilitador 3ra Sesión (desarrollo)

<b>Nombre de la Técnica</b>	Acierta el feedback
<b>Origen</b>	Recopilaciones carpeta dinámica de grupo Sales 2000.
<b>Objetivo</b>	Identificar las condiciones que se necesitan para dar un feedback..
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz.
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	20 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	Se divide el grupo en tres subgrupos por los colores dados en el distintivo de los nombres.se infiere que el objetivo es descubrir lo que pasa.De cada grupo se eligen sujeto A, B y C. Se le pide a A que salga del salón, y se le explica a B que debe escucharla con todo su atención y cuerpo, C ignora a A. Luego otro equipo, se le pide al sujeto A salir del aula, al llegar el sujeto B le escucha sin hablar y C hará gestos distractores.
<b>Actividades del Facilitador</b>	Explicar las instrucciones del ejercicio. Conducir los espacios y el rollplaying.
<b>Actividades de los participantes</b>	Escuchar atentamente, realizar el ejercicio y comentar las experiencias.
<b>Procesamiento</b>	A los participantes A¿ Quien te hizo sentir más escuchada?¿quién te hizo sentir menos escuchada?
<b>Evaluación(Afectiva- Aprendizaje)</b>	¿ Qué condiciones se relacionan con la escucha activa?
<b>Riesgo</b>	Que se genere un conflicto. Qué no se acepten los feedback entre compañeros de clase.
<b>Recursos</b>	Cartón con juego, papeles con ejemplos de feedback.

### Manual del Facilitador 3ra Sesión (cierre)

<b>Nombre de la Técnica</b>	Dramatizando objetos
<b>Origen</b>	Steven el darse cuenta pág. 121.
<b>Objetivo</b>	Vivenciar a través de la relación con objetos de una granja el autoconocimiento personal a través de las características de estos. (técnica proyectiva gestalt)
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz.
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	20 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	El facilitador dispone un ambiente con figuras relacionadas con una granja la cual invita a mirar sin hablar. Luego pide a los participantes escoger alguna figura y que hagan contacto con ella, como es a que huele, que hace. Posteriormente pedirá que se paren y habiendo hecho contacto con el objeto o figura sin hablar la personifiquen, tomen su forma y características. Se les solicita luego de unos 5 minutos, que pasemos a escribir 3 características de ese objeto con su persona para compartirlo en la experiencia.
<b>Actividades del Facilitador</b>	Explicar las instrucciones del ejercicio. Proporcionar el material, observar y medir el tiempo.
<b>Actividades de los participantes</b>	Escuchar atentamente, realizar el ejercicio y comentar las experiencias.
<b>Procesamiento</b>	¿Por qué escogiste ese objeto? ¿Qué características de ese objeto se relacionan contigo? Se invita aplicar feedback desde la fantasía? ¿Qué produce en el grupo lo que ella expresa? ¿Alguien desea agregar algo más de ese objeto que se relacione con su persona? ¿Cuándo actúas como ese objeto en tu vida?
<b>Evaluación(Afectiva- Aprendizaje)</b>	¿
<b>Riesgo</b>	Emocional: despertar un Gestalt de situaciones inconclusas. Físico: poca expresión Ambiental: ruido, frío.

**Manual del Facilitador 3ra Sesión (cierre)**

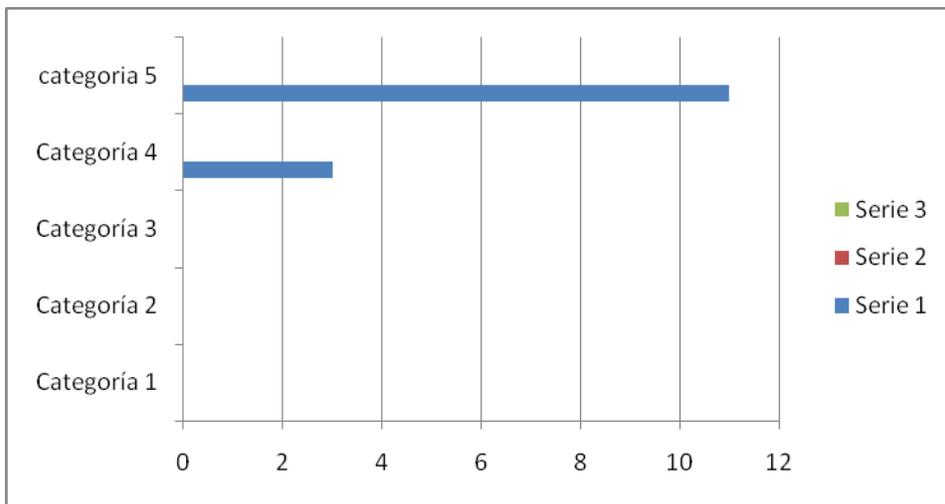
<b>Nombre de la Técnica</b>	Responsabilidad afectiva
<b>Origen</b>	Origen: Perl y Goodman, postulados sobre me hago responsable el juego de la responsabilidad propia 1945. Proyección de las consecuencias de nuestros actos, buscando la culpabilidad, compromiso de cambio.
<b>Objetivo</b>	Expresar aprendizajes significativos en relación con las experiencias vividas.
<b>Nivel de Grupo</b>	Inclusión según Schultz.
<b>Tamaño del Grupo</b>	18 participantes
<b>Edades</b>	21 a 34 años
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes del 8vo semestre de Educación
<b>Tiempo</b>	20 minutos
<b>Descripción de la Técnica</b>	Se invita a los participantes a mirar a través de la puerta y pensar ¿qué habrá detrás de la puerta después de vivir estas experiencias?
<b>Actividades del Facilitador</b>	Explicar las instrucciones del ejercicio. Proporcionar el material, observar y medir el tiempo.
<b>Actividades de los participantes</b>	Escuchar atentamente, realizar el ejercicio y comentar las experiencias.
<b>Procesamiento</b>	en tú aquí y ahora...¿Qué pasos nuevos vas a dar?¿Cual fue tu descubrimiento más importante de hoy? ¿Qué estás haciendo hoy para caminar hacia esa puerta de manera diferente? ¿Qué esperas dar?
<b>Evaluación(Afectiva- Aprendizaje)</b>	¿
<b>Riesgo</b>	

## ANEXO N°2

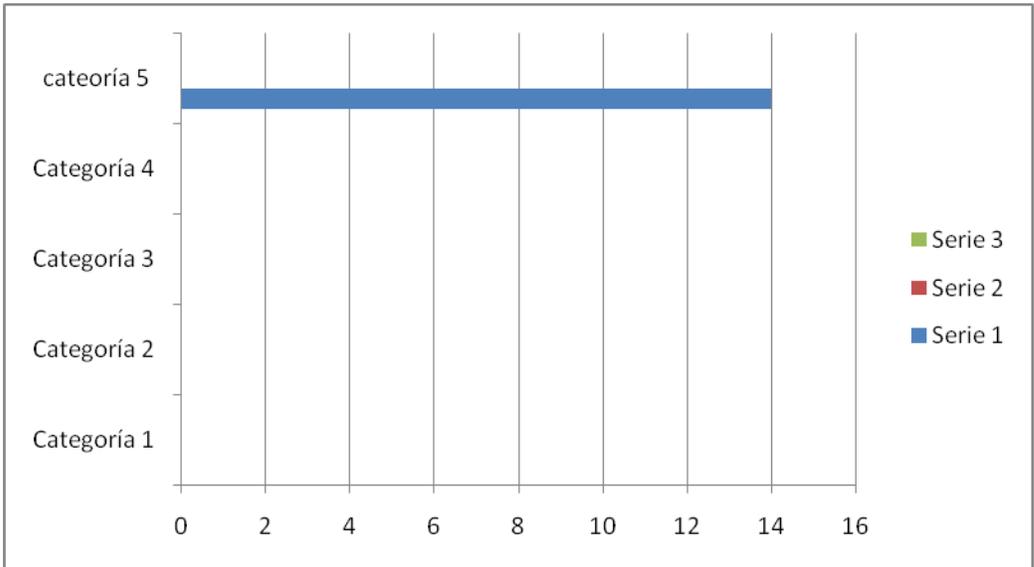
### Resultados de la encuesta sobre los alcances y efectos del taller.

Pregunta: Señale en la escala de estimación.

Aporte de nuevos conocimientosa

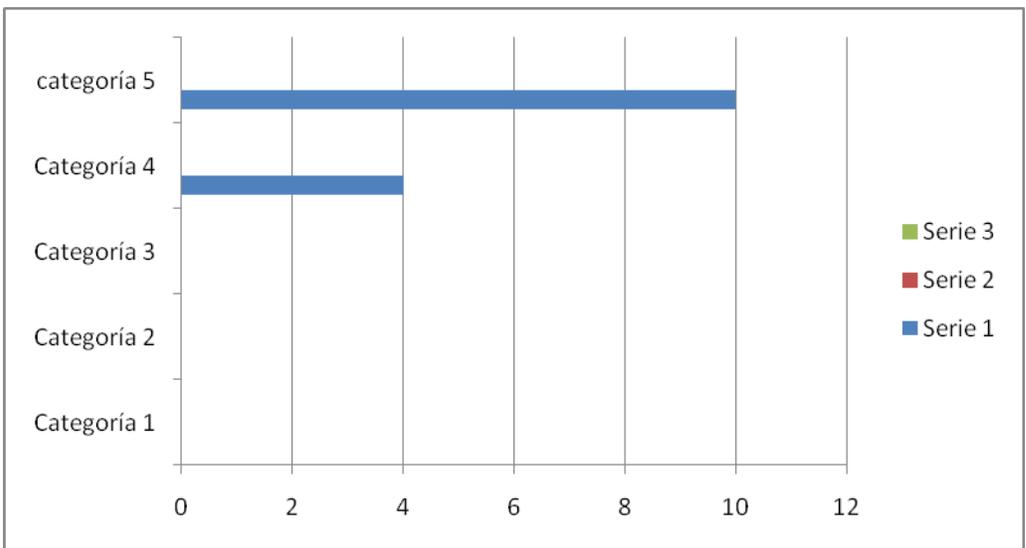


El 90% expresa que recibieron aportes de nuevos conocimientos a través del taller.

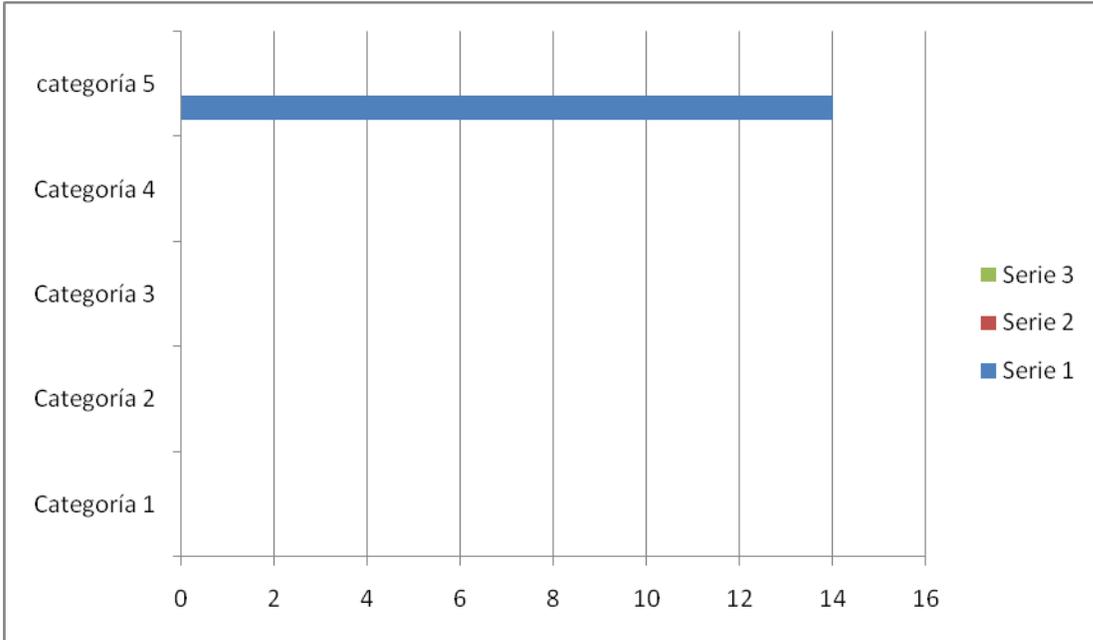


El 100% dice haber cumplido con sus expectativas.

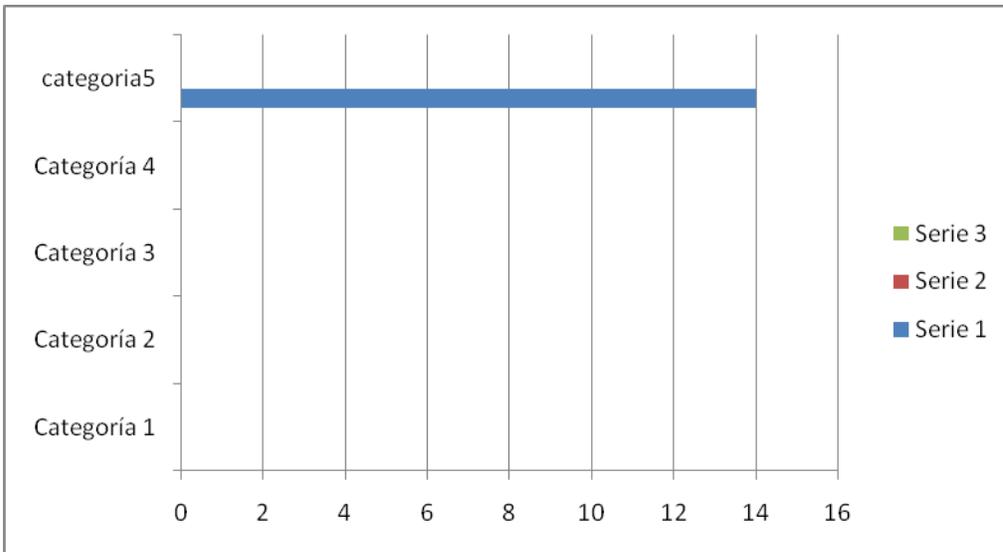
#### Claridad de los contenidos



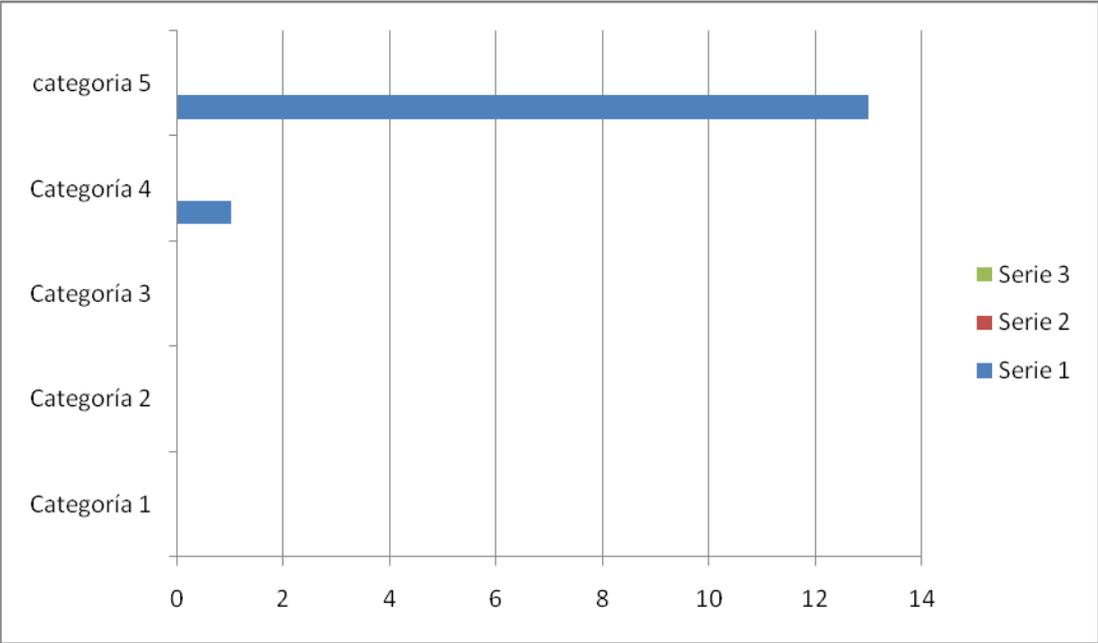
Más del 80% dice estar conforme con la claridad de los contenidos.



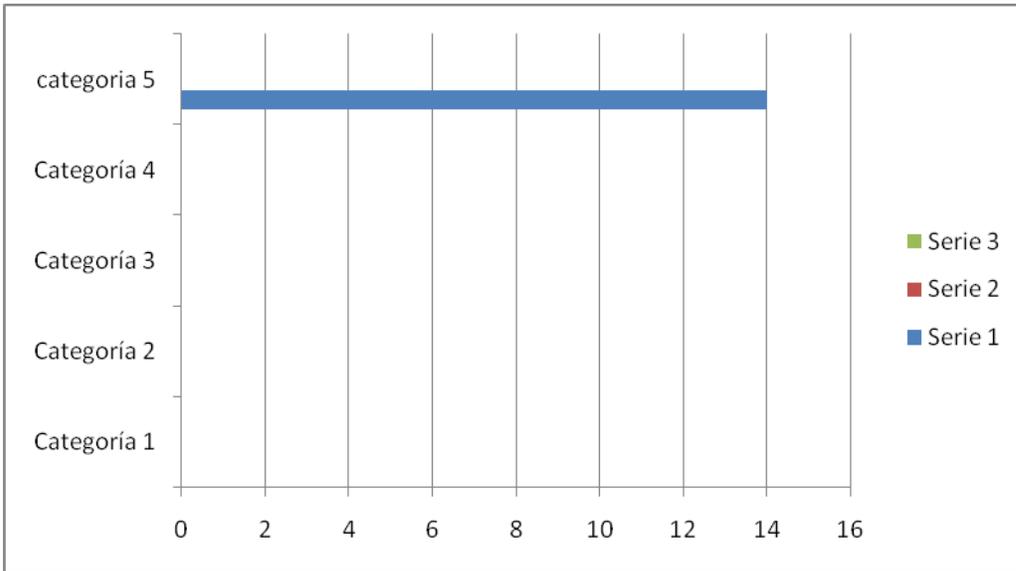
### Utilidad de conocimiento para la vida



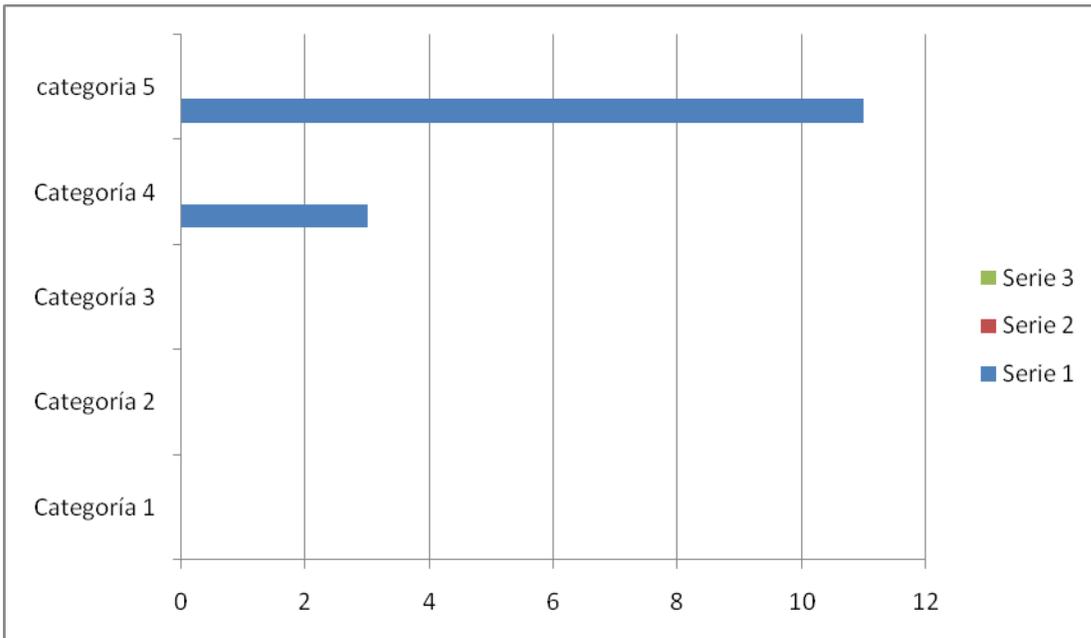
Utilidad en el ámbito laboral o académico



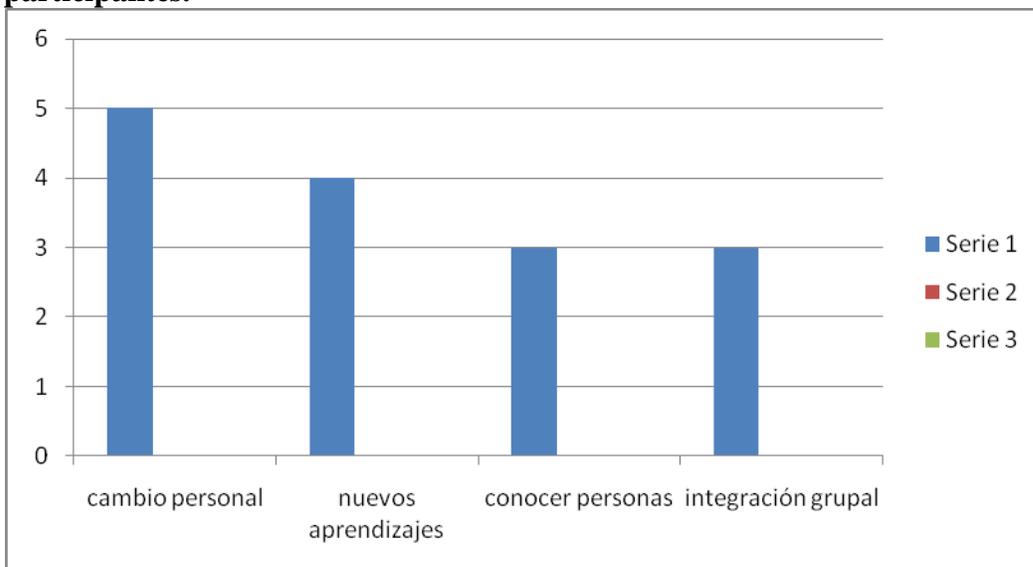
## Dominio del facilitador



## Logística

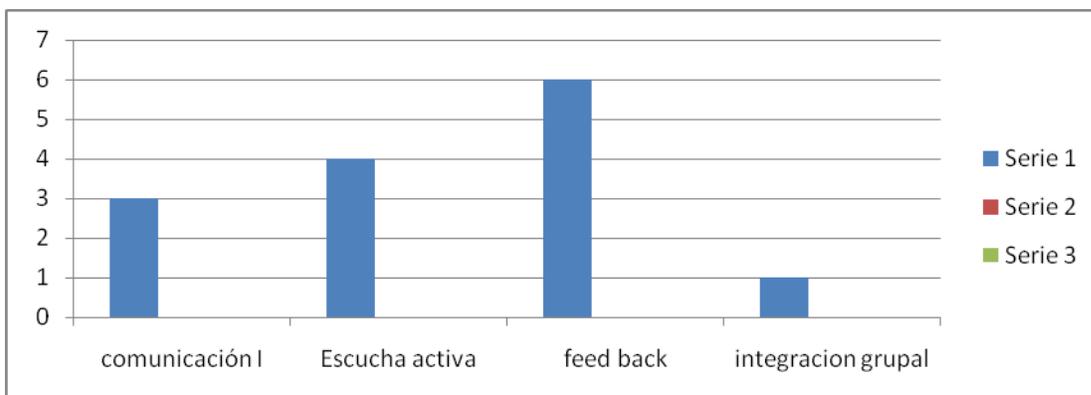


### Implicaciones en la vida personal de los participantes.

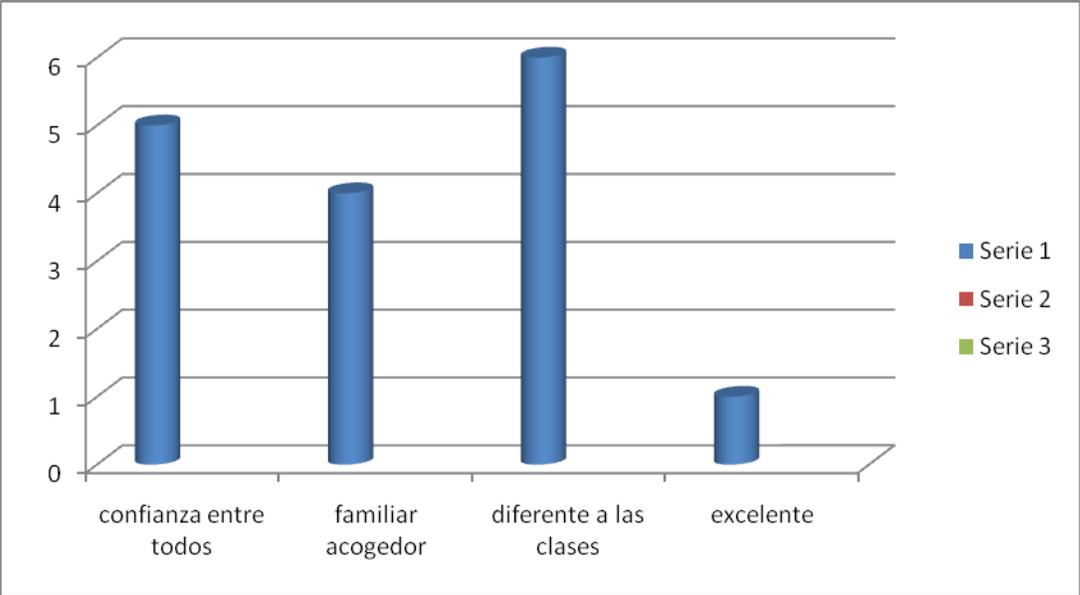


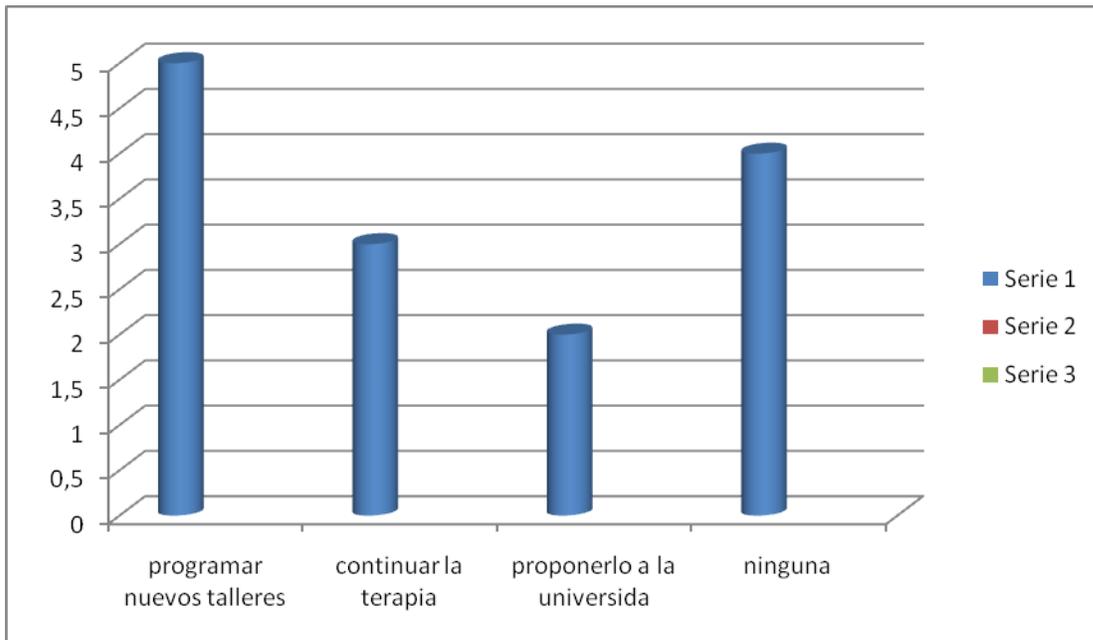
EL 35% describe las implicaciones en términos de cambio personal.

### Aprendizajes más significativos.



**Ambiente entre los participantes.**





## Sugerencias

### Técnicas de Análisis

Según Balestrini (op.cit), “esta fase de desarrollo del proyecto de investigación comprende, además de la incorporación de algunos lineamientos generales para el análisis e interpretación de los datos, su codificación y tabulación, sus técnicas de presentación y el análisis estadístico” (p. 149). En este caso, las fuentes bibliográficas son abordadas mediante el análisis crítico; y para el trabajo de campo, luego de efectuar la tabulación de las respuestas y conformar la matriz de datos, se procederá al proceso de análisis para determinar su carácter cuantitativo y cualitativo.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO.  
ESPECIALIZACIÓN EN DINÁMICA DE GRUPO.

### **Comunicación Interpersonal entre integrantes de un grupo.**

**Edad** \_\_\_\_\_

**Se requiere que Ud. responda sinceramente las preguntas que a continuación se formulan y que son parte de un estudio de investigación en dinámica de grupo. Marque con una equis (X) las afirmaciones según considere.**

- 1.- Con qué frecuencia la comunicación con sus compañeros de clase es dinámica  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
- 2.- El saludo a tus compañeros es vital en la relación con tu grupo  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
- 3.- Se detiene a observar la comunicación no verbal de sus compañeros de clase.  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
4. Se considera integrado al grupo  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
- 5.- Se le dificulta hablar cerca de alguien cuando no tiene confianza  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
- 6.- Dedicar tiempo a buscar espacios para tener buenas relaciones integradoras con su grupo  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
- 7.- Utiliza con frecuencia la percepción selectiva en la comunicación con sus familiares y amigos.  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
- 8.-Comunica sus ideas, comentarios y experiencias en su grupo utilizando técnicas como feedback  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
- 9.- Suele Ud. utilizar gestos coherentes con lo que expresa al comunicarse  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
- 10.-La comunicación interpersonal afecta la participación en el grupo  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

- 11.-La responsabilidad afectiva debe ser parte de la comunicación interpersonal  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 12.- La filtración de un mensaje ayuda en la comunicación interpersonal  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 13.- Le gusta emitir sus opiniones sin importar lo que otros piensen  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 14.- Le gustaría que otros escuchen activamente lo que usted habla.  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 15.- Habla con cualquier miembro de su grupo de sus actividades laborables  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 16.- Cree que la comunicación interpersonal puede aprenderse a través de un programa de intervención grupal  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 17.- Se angustia cuándo tiene que comunicar algo personal al grupo  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 18.- Cuándo otros lo escuchan pierde el temor de comunicar sus problemas  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 19.- Considera que la comunicación interpersonal influya en la efectividad de una tarea.  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 20.- Cuándo usted se comunica con los demás considera el espacio físico.  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 21.-Considera que los gestos son importante en la escucha interpersonal.  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 22.-Piensa que la apariencia física interfiere en la comunicación interpersonal.  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 23.- La comunicación paralingüística afecta la comunicación interpersonal.  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 24.-Se empeña en hablar por otros.  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
- 25.- Le resulta difícil saludar a todos al llegar a una clase  
Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_

26.- Entender los gestos de quien habla facilita la comunicación interpersonal

Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_

27.- Con qué frecuencia utiliza la escucha activa en sus relaciones interpersonales.

Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_

28.- La forma de su postura afecta la comunicación interpersonal

Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_

29.- Se relaciona la comunicación interpersonal con la efectividad de la tarea grupal.

Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_

30.-Puede la forma de mirar en una conversación afectar la escucha activa.

Siempre \_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_

**Gracias por su valiosa Colaboración.**