

Manual de



comunicación



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



para cada infancia

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

Fernando Carrera Castro

Representante de UNICEF en México

Maki Kato

Representante Adjunta de UNICEF México

Astrid Hollander

Jefa de Educación de UNICEF México

Janina Cuevas Zúñiga

Oficial Nacional de Educación de UNICEF México

Yuriria Trejo Tinoco

Oficial Nacional de Educación de UNICEF México

Secretaría de Educación Pública

Leticia Ramírez Amaya

Secretaria de Educación Pública

Martha Velda Hernández Moreno

Subsecretaria de Educación Básica

Juan José Sandoval Rodríguez

Director Académico de la Subsecretaría de Educación Básica

Manual de Comunicación

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)

Edición 2024

Av. Paseo de la Reforma 645. Lomas de Chapultepec, V Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo. CP 11000, Ciudad de México, México

Este documento está basado en las 12 habilidades del Marco Global de Habilidades Transferibles de UNICEF (Global Framework on Transferable Skills) el cual está alineado con el Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS4 "Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos". Se permite la reproducción total o parcial del contenido de este documento solamente para fines educativos; siempre y cuando, su contenido no sea alterado y se asigne los créditos correspondientes (UNICEF). Esta publicación no puede ser reproducida para otros fines sin previa autorización por escrito de UNICEF. Las solicitudes de permiso deben ser dirigidas al área de Comunicación: comunicacion.mexico@unicef.org

Coordinación técnica

Janina Cuevas Zúñiga

Yuriria Trejo Tinoco

Desarrollo de contenidos

Emiliana Rodríguez Morales

Colaboración en el desarrollo de contenidos

Mateo Barkovich

Alexandra Carreño Alvarado

Melisa Chávez Guerrero

Luz Áida Lozano Campos

Karla Sosa Acuña

Amanda Zamora Sánchez

Comité Editorial, UNICEF

Alejandra Castillo

Fotografía de portada

©UNICEF México / Verdeespina

Diseño gráfico

Rosa Nogueda Carrasco

Revisión de contenidos, SEP

Alfonso Hernández Olvera

Juan José Sandoval Rodríguez

Revisión técnica y de contenidos, UNICEF

Janina Cuevas Zúñiga

Yuriria Trejo Tinoco

Aurore Brossault

Marina Giangiacomo

Manual de comunicación

Introducción	4
Fundamentos de la comunicación	5
Temario	11
Estructura de las lecciones	11
Diagnóstico de habilidades y revisión final de aprendizajes	13
Sugerencias para implementar el manual	13
Lección 1: ¿Qué es la comunicación?	15
Lección 2: La importancia de la comunicación	21
Lección 3: Lo que dice nuestro cuerpo	26
Lección 4: Escucha activa	32
Lección 5: Los pilares de la comunicación asertiva y compasiva	38
Lección 6: Comunicados asertivos y compasivos	44
Lección 7: Hechos vs interpretaciones	50
Lección 8: Comunicar mis emociones, deseos y necesidades	56
Lección 9: Formular peticiones	62
Lección 10: Comunicación en acción	68
Anexo 1. Diagnóstico de habilidades	73
Anexo 2. Revisión final de aprendizajes	80
Referencias bibliográficas	88

Estimadas maestras y estimados maestros:

Ponemos a su alcance el presente manual que busca fortalecer su trabajo en el acompañamiento de las y los estudiantes para el desarrollo de su máximo potencial en las habilidades socioemocionales.

El manual se basa en las 12 habilidades del Marco global de habilidades transferibles del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), las cuales están organizadas en cuatro dimensiones: cognitiva, instrumental, individual y social. La dimensión cognitiva incluye habilidades para el aprendizaje como creatividad, pensamiento crítico y resolución de problemas. La dimensión instrumental incluye habilidades como cooperación, negociación y toma de decisiones. La dimensión individual incluye habilidades personales como manejo de emociones, resiliencia y comunicación. Finalmente, la dimensión social incluye habilidades para la ciudadanía activa como respeto por la diversidad, empatía y participación (UNICEF, 2022).

Asimismo, está alineado al Plan y los programas de estudio de la SEP, especialmente en lo que corresponde al proceso de desarrollo de aprendizaje en el Campo Formativo: De lo humano y lo Comunitario, en su disciplina Educación socioemocional, como parte de la organización de la jornada escolar para la educación secundaria. En dicho campo formativo se establece que su objeto de aprendizaje son experiencias cognitivas, motrices, socioafectivas y creativas que permitan a niñas, niños y adolescentes favorecer progresivamente la construcción de su identidad, el sentido de pertenencia a diversos grupos, la conciencia de interdependencia, la conexión emocional, y el compromiso ético para la satisfacción de necesidades humanas (SEP, 2022, p. 134).

Además de que entre los contenidos que se priorizan en este campo formativo, destaca la comprensión consciente de la vida emocional y afectiva propia de los estudiantes en su relación con otras y otros.

Antes de impartir las actividades de este manual, les recomendamos que revisen todo el documento para que puedan asimilar su contenido y hagan algunos de los ejercicios de manera personal, ya que no hay mejor forma de enseñar las habilidades que mediante la práctica.

¡Bienvenidas y bienvenidos al Manual de comunicación!



Fundamentos de la comunicación

La comunicación es la capacidad de intercambiar información, como observaciones, emociones, necesidades y peticiones, con otras personas de manera asertiva y compasiva.

La comunicación involucra una **dimensión verbal**, ligada a las palabras que expresamos (ya sea de manera hablada o escrita), y una **dimensión no verbal**, vinculada al tono de voz, a la postura corporal y a otros elementos más sutiles pero que son igualmente relevantes para el intercambio de información (Flores-Madroñero y Prado-Chapid, 2021). En conjunto, ambas dimensiones de la comunicación contribuyen a fortalecer y a mantener las **relaciones interpersonales** y con ello posibilitan el desarrollo integral de las personas (Díaz de Mera y Lázaro Cayuso, 2017).

Durante la adolescencia, la comunicación juega un papel crucial para el fortalecimiento de los vínculos de amistad y confianza más allá de la familia, el desapego de los padres y la construcción de la **identidad personal**, así como para la **socialización** con sus pares como grupo principal de referencia (Díaz de Mera y Lázaro Cayuso, 2017).

Cuando se habla de desarrollar esta habilidad, es frecuente mencionar el término **comunicación asertiva**, la cual se construye a partir de la honestidad y de la claridad para transmitir e intercambiar ideas de manera efectiva y respetuosa, es decir, considerando a la interlocutora o interlocutor. A nivel familiar, este estilo de comunicación se vincula con beneficios tales como menor incidencia de comportamientos delictivos, mayor capacidad para **resolver conflictos**, y mayor **manejo de emociones** en población adolescente (Flores-Madroñero y Prado-Chapid, 2021).

Por otra parte, al hablar de comunicarnos de **manera compasiva**, nos referimos a “expresarnos con honestidad y claridad, mientras simultáneamente prestamos a otros una atención respetuosa y empática.

En cualquier intercambio nos permite escuchar nuestras necesidades más profundas y las de los otros.” (Rosenberg 2019, loc.373). A esta manera de comunicarnos también se le llama **comunicación no violenta**, la cual involucra cuatro componentes principales:

1. **Observaciones:** observamos lo que está sucediendo, evitando juicios o evaluaciones. Simplemente describimos lo que sucede. Ejemplo: Juan, esta es la tercera vez que entregas la tarea incompleta.
2. **Sentimientos:** mencionamos cómo nos sentimos ante esa situación. Aquí expresamos nuestras emociones. Ejemplo: Me siento preocupada.
3. **Necesidades:** expresamos las necesidades que se conectan con las emociones que acabamos de identificar. Ejemplo: Me siento preocupada porque necesito contar con información y evidencia que me permita saber si estás entendiendo lo que vemos en clase.
4. **Peticiones:** hacemos una petición clara y específica a la otra persona. ¿Podrías completar las tareas para la próxima semana?

El fortalecimiento de la capacidad para comunicarse de manera no violenta ha mostrado ser útil para que las personas podamos **mantener la paz y resolver los conflictos de manera pacífica** (Cheung et al., 2022), por lo que será un eje importante para las lecciones de este manual.

Es importante mencionar que no podemos hablar de comunicación sin referirnos al papel de las redes sociales en el entorno actual.

Para las y los adolescentes hoy en día, la comunicación sucede (al menos en parte) en entornos digitales, a través de redes sociales y de servicios de mensajería instantánea. Para las generaciones más jóvenes, es natural comunicarse de formas distintas a las que eran usuales para las generaciones anteriores. En ese sentido, si bien se ha estudiado el efecto que estos medios de comunicación digitales pueden tener en las habilidades de comunicación de las y los adolescentes, la evidencia no es concluyente (Díaz de Mera y Lázaro Cayuso, 2017).

¿Por qué es importante desarrollar la comunicación?

El desarrollo de la comunicación se relaciona con diversos beneficios. En la escuela, se asocia con el **logro de metas** personales y con mejoras en el **rendimiento académico**, al favorecer que las y los estudiantes participen más en clase y expresen sus opiniones de manera respetuosa y adecuada al contexto. Asimismo, el desarrollo de esta habilidad se vincula con la promoción de la **autonomía y la salud mental** (Flores-Madroñero y Prado-Chapid, 2021). En la esfera social, se asocia con mejoras en la capacidad para negociar y **gestionar conflictos** exitosamente, con base en la generación de consensos, desde el respeto y la **empatía**. Aunado a lo anterior, fortalecer esta habilidad lleva a mejoras en la **colaboración y el trabajo en equipo**. Por tanto, el desarrollar la comunicación también contribuye al fortalecimiento de otras habilidades para la vida (Flores-Madroñero y Prado-Chapid, 2021) y del bienestar psicológico y social (Cheung et al., 2022).

Cuando fortalecemos la comunicación en las y los adolescentes, contribuimos a que desarrollen herramientas para enfrentar mejor los cambios propios de su edad y los desafíos de salud mental que han crecido enormemente en estas poblaciones en los últimos años. Uno de estos desafíos es una mayor incidencia de comportamiento suicida. Si bien se trata de un fenómeno complejo, la evidencia científica señala que la presencia de violencia, la ideación suicida y la comunicación ineficiente predicen su ocurrencia (Nafise y Ghazal, 2018), por lo cual trabajar con estos factores predictores puede ayudar a reducir el incremento del fenómeno.

Por lo anterior, en este manual trabajaremos desde un modelo de **comunicación no violenta**, la cual permite el intercambio de ideas e información de manera honesta, clara, respetuosa, empática y compasiva (Cheung et al., 2022; Nafise y Ghazal, 2018). La evidencia muestra que intervenciones centradas en promover la comunicación no violenta han sido exitosas para mejorar esta habilidad, y en sentar las bases para la construcción de **redes de apoyo** (Nafise y Ghazal, 2018), las cuales son cruciales para navegar por los desafíos de la vida y lidiar con situaciones de estrés, ansiedad y depresión. Aunado a lo anterior, cabe mencionar que el entrenamiento en comunicación no violenta ha ayudado a personas jóvenes y adultas a **comprender emociones y necesidades** propias y ajenas, y a mejorar sus habilidades de **empatía, manejo del enojo y resolución de conflictos** (Cheung et al., 2022).

¿Cómo trabajamos la comunicación en este manual?

El propósito de este manual es brindar los conocimientos y las herramientas necesarias para trabajar en el desarrollo de la comunicación con las y los estudiantes de secundaria y telesecundaria.

Para lograr este objetivo, vamos a trabajar con los siguientes **cuatro temas principales**, los cuales se encuentran plasmados en el temario y en las lecciones de este manual:

- 1. Características de la comunicación:** empezamos definiendo la habilidad y explorando los beneficios de desarrollarla. Destacamos que hay muchas maneras de comunicarnos y lo que destacaremos en este manual es cómo hacerlo de manera asertiva y compasiva.
- 2. Principios de la comunicación asertiva y compasiva:** comenzamos por analizar algunas formas de comunicación no verbal, lo cual nos permitirá tomar conciencia de cómo expresar respeto y compasión a través de esta dimensión no verbal. También abordamos los pilares que sostienen una comunicación asertiva y compasiva, basados en el modelo de comunicación no violenta.
- 3. Herramientas de la comunicación asertiva y compasiva:** practicamos la capacidad para distinguir entre hechos, juicios e interpretaciones, así como algunas estrategias para expresar las emociones y necesidades propias, así como para formular peticiones de manera pertinente y clara.
- 4. Aplicar lo aprendido:** proponemos actividades que conducen a las y los estudiantes a aplicar los conocimientos y estrategias de comunicación que han aprendido a lo largo del manual para abordar conversaciones difíciles en el aula.

Desde el papel que cumplimos como docentes y formadores de estudiantes, encontraremos en estas 10 lecciones los elementos teóricos y prácticos para desarrollar una mejor comunicación con nuestro grupo. Lo esperado es que, además de fortalecer esta habilidad en nuestras y nuestros estudiantes, impulsemos sus logros académicos y su bienestar integral.

Los temas se abordarán explícitamente a través de las 10 lecciones que constituyen este manual, las cuales se han elaborado siguiendo el criterio SAFE¹ (acrónimo de las palabras en inglés: *sequential, active, focused and explicit*) (Durlak, Weissberg, & Pachan, 2010).

Secuencial	Si bien cada lección del manual es autocontenida, las lecciones siguen una secuencia lógica y gradual.
Activa	Las lecciones promueven la práctica de diferentes aspectos de la comunicación, a través de actividades lúdicas y creativas, como juegos de roles, diálogo, creación de posters, entre otros. Por ello, su implementación requiere una aproximación pedagógica activa.
Focalizada	Cada lección de este curso se enfoca en abordar un objetivo particular y en la lección se definen los conceptos clave que se trabajan en ella.
Explícita	En todas las lecciones se busca explícitamente el desarrollo de la empatía. En muchas ocasiones, esto se hace a través de diferentes disciplinas. Sin embargo, procuramos siempre lograr el desarrollo de esta habilidad.

1. De acuerdo con un metaanálisis realizado por Durlak, Weissberg, & Pachan, M. (2010), los programas de educación socioemocional que siguen el criterio SAFE, son más efectivos que aquellos que no lo siguen.

Los contenidos de este manual se organizan en cinco unidades y en un total de 10 lecciones que se presentan a continuación:

Unidad	Título de la lección	Objetivos específicos: Los estudiantes podrán
1. Características de la comunicación	1. ¿Qué es la comunicación?	Identificar que la comunicación consiste en la capacidad de intercambiar información con otras personas de manera asertiva y compasiva.
	2. La importancia de la comunicación	Identificar algunos beneficios de comunicarse de manera asertiva y compasiva a nivel personal y colectivo.
2. Principios de la comunicación asertiva y compasiva	3. Lo que dice nuestro cuerpo	Analizar algunas formas de comunicación no verbal y cómo es que pueden promover una comunicación asertiva y compasiva.
	4. Escucha activa	Practicar una técnica de escucha activa.
	5. Los pilares de la comunicación compasiva y asertiva	Conocer los pilares de la comunicación compasiva y asertiva: observación, emociones, necesidades y peticiones.
	6. Comunicados asertivos y compasivos	Distinguir entre formas de expresión que comunican mensajes de manera asertiva y compasiva, y otras que no lo hacen, tanto en medios presenciales como digitales.
3. Herramientas para una comunicación asertiva y compasiva	7. Hechos v/s interpretaciones	Distinguir entre hechos, juicios e interpretaciones en diversas situaciones del contexto escolar y familiar.
	8. Comunicar mis emociones, deseos y necesidades	Practicar una técnica para identificar y comunicar las propias emociones, deseos y necesidades ante una situación difícil.
	9. Formular peticiones	Practicar estrategias para formular peticiones a diferentes personas de manera asertiva y compasiva.
4. Aplicar lo aprendido	10. Comunicación en acción	Crear una estrategia para abordar conversaciones difíciles en el aula, usando los principios y herramientas para una comunicación asertiva y compasiva.

Estructura del manual

Este manual se compone de 10 lecciones. Cada lección tiene una duración promedio de 50 minutos y guarda la siguiente estructura:

Título de la lección

Lección 1. ¿Qué es la comunicación?

Objetivo	Identificar que la comunicación consiste en la capacidad de intercambiar información con otras personas de manera asertiva y compasiva.		
Resumen	En esta lección las y los estudiantes exploran el concepto de comunicación. En la primera actividad, identifican sus ideas previas y las plasman en un dibujo. En la segunda, analizan un texto donde no se promueve una buena comunicación y lo intentan mejorar. En la tercera actividad, exploran los diferentes elementos de la comunicación que se estudiarán a lo largo del manual.		
Duración	50 minutos	Materiales	Lápices y colores.

Ficha técnica

Trabajo en equipo

Trabajo grupal



Actividad 1. La comunicación en una imagen



15 min



- a) Realicen un logo que represente una buena comunicación entre dos personas.



- b) Compartan su dibujo con todo el grupo. Expliquen lo que representa.

Actividades



Este ejercicio promueve el pensamiento creativo. Primero, pida a sus estudiantes que identifiquen elementos de una buena comunicación. Algunas características pueden ser: clara, eficiente, respetuosa y sin juzgar. Después, sugiera que plasmen esto en un logotipo; por ejemplo, el dibujo de un puente que represente el buen flujo de ideas en ambas direcciones. Recuerden que un logotipo consiste en la representación de una idea o tema ayudándose de imágenes, textos y formas, o de una combinación de estos tres elementos.

Este ejercicio puede parecer complicado pero no subestime la imaginación de sus estudiantes. Cualquier logo es válido, lo importante es que reflexionen sobre los elementos de una comunicación buena, para introducir los conceptos de comunicación asertiva y compasiva.

Retome las respuestas de sus estudiantes e introduzca el concepto de comunicación, enfatizando los elementos de ser asertiva y compasiva.

Orientaciones didácticas

Trabajo individual



Actividad 2. Comunicarse bien hace la diferencia



20 min



- a) Imagina que te enfermaste y que no hiciste tu parte del proyecto de Ciencias sobre el tema "La conservación de la energía". Por ello, se te acerca un compañero de equipo y te dice lo siguiente:

1. Título de la lección: cada lección del curso comienza con un título descriptivo que refleja el tema principal a tratar en la sesión. Este título sirve como una guía inicial para las y los docentes, al establecer el tema general de la lección.

2. Ficha técnica: la ficha técnica proporciona información esencial sobre la lección. Incluye los objetivos de aprendizaje, un resumen de las actividades, la duración de la lección y los materiales necesarios.

3. Actividades: cada lección comprende de tres a cuatro actividades. Al inicio de cada actividad, un ícono indica si es individual, en pareja, en equipos o grupal. Las instrucciones de las actividades están dirigidas a las y los estudiantes, con la intención de que puedan leerlas directamente en voz alta, copiarlas o imprimirlas.

4. Orientaciones didácticas: después de las instrucciones de las actividades, se incluye un recuadro dirigido a las y los docentes con orientaciones didácticas para guiar la actividad, y para ayudarles a fomentar la comunicación en el contexto escolar y en las interacciones diarias con las y los estudiantes. También, en algunas lecciones, agregamos recursos y ejercicios prácticos adicionales para fortalecer la comunicación en el aula. La idea es garantizar que el aprendizaje no se limite al entorno de la lección, sino que se integre de manera efectiva en la vida escolar cotidiana.

Las actividades de cada lección están diseñadas para realizarse en orden y se estructuran en tres apartados:

1. Introducción: todas las lecciones inician con una actividad introductoria cuyo objetivo es captar la atención de las y los estudiantes, explicitar sus conocimientos previos y establecer el contexto para la lección.

2. Desarrollo: la parte central de la lección es el desarrollo y se compone por una o dos actividades. Incluye los principales conceptos, reflexiones y estrategias para lograr los objetivos de la lección. Aquí se ha incluido una sección titulada **“El concepto de hoy”**, en la que se brinda una breve presentación del concepto esencial que se aborda en la lección y precisiones teóricas relevantes para las y los estudiantes.

3. Cierre: en el cierre de la lección se realiza alguna actividad que permita a las y los estudiantes reflexionar sobre lo aprendido y llevar ese aprendizaje a su vida cotidiana. Al finalizar cada lección se incluye una sección titulada **“Antes de irte, recuerda...”**, que proporciona un resumen conciso de los puntos clave discutidos durante toda la lección y brinda la oportunidad de consolidar lo aprendido antes de pasar a la siguiente lección.

Diagnóstico de habilidades y revisión final de aprendizajes

En cada manual de habilidades para la vida hemos integrado dos tipos de evaluación diseñados para medir el progreso y el aprendizaje de las y los estudiantes en cuanto al desarrollo de sus habilidades y su comprensión de los contenidos del manual:

1. Diagnóstico de habilidades (pre y post)

Es una herramienta clave para medir el nivel de habilidades de las y los estudiantes al inicio del programa y para rastrear su progreso a lo largo del mismo. Este diagnóstico se compone de preguntas de opción múltiple cuidadosamente seleccionadas y se puede aplicar dos veces: una vez al inicio del curso como evaluación “pre” y nuevamente al final de este como evaluación “post”.

En la sección titulada “Diagnóstico de habilidades” se brindan recomendaciones detalladas para su aplicación (Anexo 1. Diagnóstico de habilidades).

2. Revisión final de aprendizajes

Esta herramienta se basa directamente en los contenidos de cada manual y se enfoca en medir la comprensión y aplicación de los conceptos, las actitudes y las habilidades enseñadas en el curso; se implementa al finalizar las actividades del manual e incluye preguntas de opción múltiple, preguntas de respuesta corta y escenarios de aplicación que reflejan situaciones del mundo real. Esta evaluación se puede usar para identificar conceptos que requieren revisarse de nuevo, o estudiantes que requieran apoyo adicional para comprender los contenidos del curso (Anexo 2. Revisión de aprendizajes).

Sugerencias para implementar el manual

Como en todo curso, en la medida en que las y los docentes nos involucremos con los contenidos, repercutirá en nuestra capacidad para beneficiar a las y los estudiantes. Como dice el escritor Palmer Parker, “enseñamos lo que somos”. Aquello que aprendemos e interiorizamos es parte de nuestro ser. En particular, para promover el desarrollo de la comunicación en las y los estudiantes es esencial modelar esta habilidad y procurarla especialmente en las interacciones con nuestro grupo.

Por ello, implementar efectivamente este manual implica un trabajo continuo para ampliar nuestra propia capacidad de comunicarnos con asertividad y compasión. Además de todo esto, presentamos algunas sugerencias concretas para poner en práctica las lecciones de este manual:

- Se recomienda, antes de implementar la primera lección, aplicar el **Diagnóstico de habilidades**.
- Es importante que las y los docentes revisemos la lección antes de implementarla y preparemos todos los materiales necesarios. Si surgen dudas, podemos recurrir a la bibliografía recomendada o consultar a las y los colegas docentes.
- Es fundamental prever situaciones o dificultades que podrían presentarse en la clase y pensar en respuestas posibles.
- Es clave conectar las lecciones con las situaciones cotidianas más comunes o con acontecimientos particulares que se presentan en la escuela. Reflexionar sobre su cotidianidad, ayudará a las y los estudiantes a dar sentido y significado a lo que están aprendiendo.
- Es de gran ayuda brindar a las y los estudiantes una visión general del objetivo y contenido de cada lección. No olvidemos presentar la estructura general del manual para que sepan qué esperar del mismo.
- Es recomendable brindar el tiempo suficiente para repasar y reflexionar sobre los temas. Si una lección está llevando más de lo previsto debido al interés de las y los estudiantes, recomendamos evitar cortarla o concluir de manera apresurada. Procuremos terminar la sesión en otro momento y alentar las discusiones profundas.
- Es indispensable recordar y reforzar las herramientas y estrategias estudiadas en las lecciones en diferentes momentos del día, la convivencia con las y los estudiantes es la base para que este manual pueda tener un impacto en sus vidas.
- Es indispensable atender a las señales que podrían indicarnos si las y los estudiantes necesitan más apoyo del que se espera de este curso. Si bien se abordan temas sensibles, recordemos que el carácter de este manual es preventivo.
- No dejemos de estudiar, reflexionar y revisar las lecciones implementadas e imaginar nuevas variantes; la integración y revisión de las habilidades en nuestra vida como docentes nos lleva a que formen parte de “lo que somos” para así lograr modelarlas en las y los estudiantes.



Lección

**¿Qué es
la comunicación?**

Lección 1. ¿Qué es la comunicación?

Objetivo	Identificar que la comunicación consiste en la capacidad de intercambiar información con otras personas de manera asertiva y compasiva.		
Resumen	En esta lección las y los estudiantes exploran el concepto de comunicación. En la primera actividad, identifican sus ideas previas y las plasman en un dibujo. En la segunda, analizan un texto donde no se promueve una buena comunicación y lo intentan mejorar. En la tercera actividad, exploran los diferentes elementos de la comunicación que se estudiarán a lo largo del manual.		
Duración	50 minutos	Materiales	Lápices y colores



Actividad 1. La comunicación en una imagen



15 min



- a) Realicen un logo que represente una buena comunicación entre dos personas.



- b) Compartan su dibujo con todo el grupo. Expliquen lo que representa.



- Este ejercicio promueve el pensamiento creativo. Primero, pida a sus estudiantes que identifiquen elementos de una buena comunicación. Algunas características pueden ser: clara, eficiente, respetuosa y sin juzgar. Después, sugiera que plasmen esto en un logotipo; por ejemplo, el dibujo de un puente que represente el buen flujo de ideas en ambas direcciones. Recuerden que un logotipo consiste en la representación de una idea o tema ayudándose de imágenes, textos y formas, o de una combinación de estos tres elementos.
- Este ejercicio puede parecer complicado pero no subestime la imaginación de sus estudiantes. Cualquier logo es válido, lo importante es que reflexionen sobre los elementos de una comunicación buena, para introducir los conceptos de comunicación asertiva y compasiva.
- Retome las respuestas de sus estudiantes e introduzca el concepto de comunicación, enfatizando los elementos de ser asertiva y compasiva.



Actividad 2. Comunicarse bien hace la diferencia



20 min



- a) Imagina que te enfermaste y que no hiciste tu parte del proyecto de Ciencias sobre el tema “La conservación de la energía”. Por ello, se te acerca un compañero de equipo y te dice lo siguiente:

Oye, ¿qué onda? ¿Por qué no has movido un dedo aún?
Estás dejando todo el trabajo para el resto del equipo.
Nunca te pones las pilas y siempre dejas que las demás
personas nos ocupemos de todo. Si no te late la escuela,
¿para qué te metiste a nuestro equipo?
¡Yo sí quiero aprobar!

b) Describe cómo te sentirías al escuchar el mensaje de tu compañero.

c) ¿Qué le responderías a tu compañero?

.....



d) Comparen los mensajes del inciso a y d y reflexionen: ¿qué transmiten?, ¿qué conductas activan en la persona a la cual están dirigidos?

Concepto del día:
Comunicación

La comunicación es la capacidad de intercambiar información, ideas, emociones y opiniones con otras personas de manera asertiva y compasiva. Se caracteriza por ser:

Asertiva: expresar tus pensamientos y emociones de manera clara y honesta, respetando a las y los demás y defendiendo tus derechos sin caer en la agresividad ni en la pasividad.

Compasiva: comunicarte desde la comprensión y empatía hacia las demás personas, mostrando interés genuino por su bienestar y ofreciendo apoyo cuando sea necesario.



- El objetivo de este ejercicio es que sus estudiantes empiecen a ser conscientes del poder de las palabras y a notar la importancia de desarrollar la comunicación.

- Si bien el objetivo del curso es redactar un mensaje considerando los elementos de la comunicación, un primer intento puede ser el paso inicial para tomar conciencia y reflexionar sobre el reto y dificultades que implica esta habilidad.

- Una opción podría ser: *Me he dado cuenta de que no has podido avanzar con tu parte del proyecto. Queremos asegurarnos de que todas y todos en el grupo podamos contribuir y tener éxito. ¿Hay algún problema o algo en lo que podamos ayudarte? Entendemos que a veces pueden surgir dificultades y estamos aquí para apoyarnos mutuamente.*

- El primer mensaje transmite agresión, confrontación y falta de empatía e interés sobre las necesidades de la otra persona. Puede ocasionar en ella una actitud defensiva al sentirse atacada. El segundo mensaje, el que construyen en equipo los estudiantes debe transmitir interés y deseo de ayudar. Esto, puede generar en la otra persona una actitud de cooperación y sentido de conexión y pertenencia al equipo.



Actividad 3. ¿Qué me gustaría saber?



10 min



a) Responde las siguientes preguntas:

1. ¿Qué te entusiasma de la comunicación? ¿Cuál es su aspecto positivo?

.....

2. ¿Qué obstáculos encuentras o qué te preocupa respecto a la comunicación? ¿Cuál es su lado negativo?

.....

3. ¿Qué necesitas saber o descubrir acerca de la comunicación?

.....



b) Compartan sus respuestas



Este ejercicio es una variación de una rutina de pensamiento llamada “Los puntos de la brújula”² que promueve el pensamiento crítico, creativo y la toma de decisiones, ya que analiza aspectos positivos y negativos de una idea o tema.

Antes de irte, recuerda...

En esta lección exploramos que una buena manera de comunicarnos sucede cuando lo hacemos de forma asertiva y compasiva. Aprendimos que nuestra manera de comunicarnos tiene un impacto significativo en nuestras interacciones con las demás personas y que una comunicación efectiva es clave para construir relaciones saludables y significativas. Al expresarnos con juicios y desde una perspectiva centrada sólo en nosotros, podemos generar rechazo, separación y respuestas agresivas. Si nos comunicamos con asertividad y compasión podemos promover un ambiente de comprensión y colaboración en nuestra vida. ¿Te imaginas cómo sería el mundo si todas las personas nos comunicáramos de manera asertiva y compasiva?



2. Tomado de Ritchhart, R., Church, M., & Morrison, K. (2014). Hacer visible el pensamiento. *¿Cómo promover el compromiso, la comprensión y la autonomía en tus estudiantes?* Paidós Voces de la educación.

A large, stylized purple number '2' that serves as a background for the text. It starts with a curved top, goes down, then diagonals up and to the right, and finally goes down and to the left to form a base.

Lección

**La importancia de
la comunicación**

Lección 2. La importancia de la comunicación

Objetivo	Identificar algunos beneficios de comunicarse de manera asertiva y compasiva a nivel personal y colectivo.		
Resumen	En la primera actividad, las y los estudiantes identifican beneficios de practicar la comunicación asertiva y compasiva. En la segunda, se imaginan cómo sería un mundo donde todas las personas se comunican con asertividad y compasión, y lo representan en un dibujo collage. En la tercera actividad, identifican una situación personal en la cual podrían mejorar la comunicación.		
Duración	50 minutos	Materiales	Lápices y colores Pinturas y recortes (opcional)



Actividad 1. ¿En qué me ayuda?



15 min



a) Lean la siguiente historia:

Durante el receso, Daniela, emocionada por su nuevo proyecto de arte, le envió un mensaje rápido a su amigo Tomás: —¿Puedes traerme algo de color para el proyecto de mañana?—. Él respondió: —¡Por supuesto, amiga!—. Al día siguiente, Tomás se encontró con Daniela y, emocionado, le entregó una caja de marcadores. —¿Marcadores?, ¿es una broma? Esperaba tela o papel. —Vamos a construir una escultura!—, dijo Daniela decepcionada. —¡Y por qué no me dijiste exactamente lo que querías!—, respondió Tomás. —¡Ya te había contado antes que el proyecto se trataba de hacer una escultura, pero nunca me escuchas!— le gritó enfurecida.

b) ¿Qué lecciones deja esta historia?

.....



- El objetivo de esta actividad es que sus estudiantes indaguen sobre las desventajas de la mala comunicación. La historia resalta cómo la falta de comunicación puede obstaculizar la ayuda y generar consecuencias negativas.

- Pregunte si les ha pasado alguna situación similar.



Actividad 2. La comunicación en un dibujo



25 min



a) Lean el concepto del día.

b) Realicen un dibujo tipo collage (o incluso un texto, si prefieren), en el que se represente como imaginan el mundo donde se practica la comunicación asertiva y compasiva.



c) Compartan sus dibujos o textos con todo el grupo.

Concepto del día:
**beneficios
de la
Comunicación**

El concepto de hoy: beneficios de la comunicación

Algunos de los beneficios de desarrollar la comunicación son:

Mejores relaciones: la comunicación nos enseña a entender y compartir sentimientos, lo cual nos ayuda a llevarnos mejor con amistades, familia, compañeras y compañeros.

Resolver problemas sin pelear: usando la comunicación podemos solucionar desacuerdos sin peleas, expresando lo que necesitamos y sentimos de forma positiva.

Conectar con las demás personas (empatía): la comunicación nos ayuda a poner atención en cómo se sienten y qué piensan las otras personas.

Ser asertivas y asertivos: aprenderemos a decir lo que necesitamos de manera clara y precisa para que otras personas nos entiendan mejor.

Reducir el estrés y el enojo: al resolver problemas de manera pacífica evitamos sentir estrés o enojo.

Mejorar el bienestar: al practicar la comunicación mejoramos nuestro manejo de emociones y nos sentimos en tranquilidad y paz.



- El objetivo de este ejercicio es analizar los beneficios y efectos de la comunicación y plasmarlos en una representación artística para alentar a sus estudiantes a desarrollar esta habilidad. Puede sugerirles que ilustren también lo que sucede con una mala comunicación y los efectos emocionales.
- Si dispone de tiempo, puede pedir al grupo que usen pinturas o recortes para realizar su collage.
- Brinde a sus estudiantes un espacio para que presenten y expliquen su trabajo.
- Si tiene la posibilidad, pegue los trabajos de sus estudiantes en una parte visible del salón o de la escuela.



Actividad 3. Mejorar mi comunicación



10 min



a) ¿Con qué persona de tu entorno podrías mejorar la comunicación?

.....

.....

b) Explica de qué manera podrías hacerlo. Incluye alguna acción concreta que podrías llevar a cabo.

.....

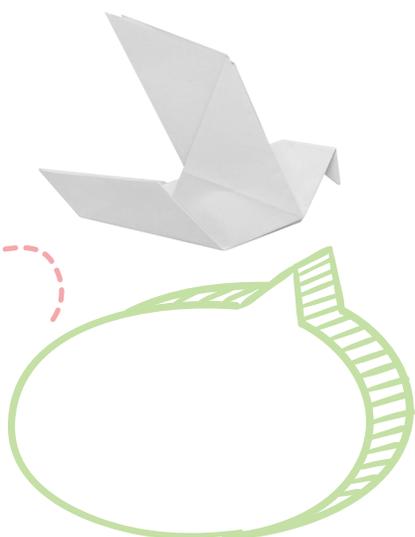
.....

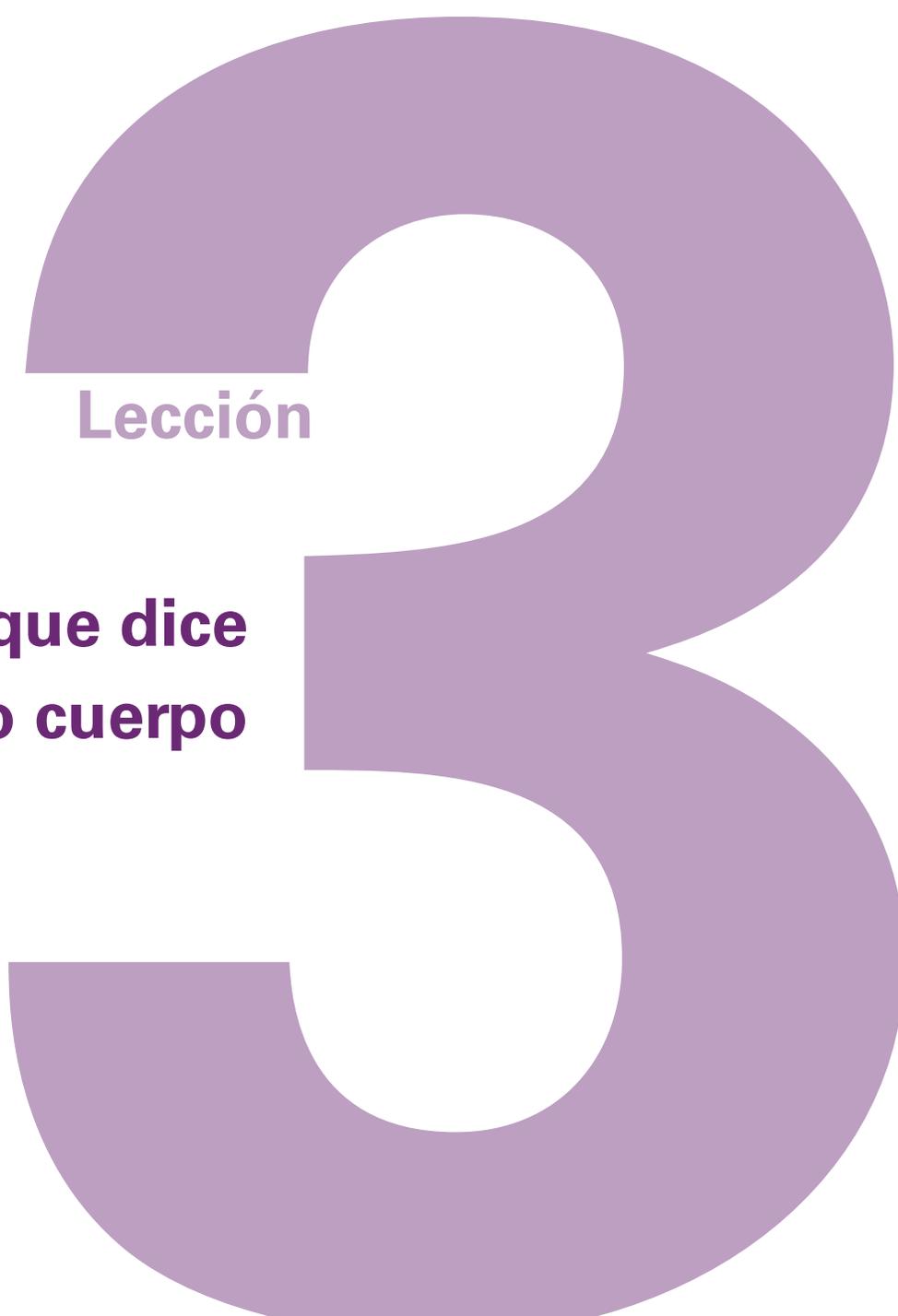


El objetivo de este ejercicio es que las y los estudiantes identifiquen situaciones personales difíciles en las cuales podrían intentar mejorar la comunicación apelando a su propia sabiduría, experiencia y a los elementos que les hemos brindado hasta el momento. A lo largo del manual presentaremos diversas estrategias para que fortalezcan esta habilidad.

Antes de irte, recuerda...

En esta lección descubrimos cómo una comunicación asertiva y compasiva puede transformar nuestras vidas y relaciones, y también, mejorar el mundo. Existen muchos beneficios al desarrollar esta habilidad, entre ellos: mejorar nuestras relaciones, conectar con otras personas, resolver conflictos, manejar las emociones y sentirnos en tranquilidad. Reflexionar sobre estos beneficios nos motiva a mejorar día a día.



A large, bold, purple number '3' is centered on the page. The number is solid purple and has a thick stroke. It is positioned vertically, with the top of the number near the top of the page and the bottom near the bottom.

Lección

**Lo que dice
nuestro cuerpo**

Lección 3. Lo que dice nuestro cuerpo

Objetivo	Analizar algunas formas de comunicación no verbal, y cómo es que pueden promover una comunicación asertiva y compasiva.		
Resumen	En la primera actividad, las y los estudiantes identifican qué acciones de la otra persona les gustan y cuáles les desagradan al entablar una conversación con ella. En la segunda, representan una conversación breve con base en las formas de comunicación no verbal. En la tercera actividad, analizan, a partir de situaciones personales, cómo se sienten cuando una conversación se apoya o prescinde de formas de comunicación no verbales.		
Duración	50 minutos	Materiales	Lápices y colores



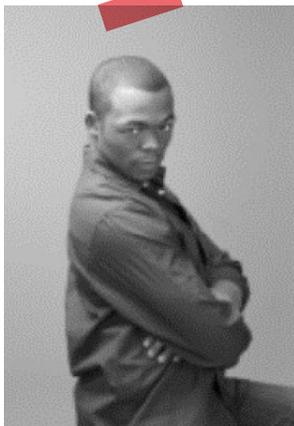
Actividad 1. ¿Sabiduría popular?



10 min



a) Observen las siguientes imágenes:



- b) Describan brevemente qué les transmite cada imagen.
- c) ¿Qué conclusión pueden extraer de esta actividad?
- d) Compartan sus respuestas con otros equipos.



- El objetivo de este ejercicio es que las y los estudiantes exploren formas no verbales de comunicación, como posturas, gestos y actitudes. Comente a sus estudiantes que las personas solemos incluso vestirnos, hablar o comportarnos de cierta manera según el mensaje que queremos transmitir; por ejemplo, intentar dar una imagen intelectual, relajada, formal, deportista o divertida.



Actividad 2. La comunicación no verbal



30 min



- a) Preparen una breve representación teatral donde dos o más personas se comuniquen de manera asertiva y compasiva. Pongan atención a elementos como la postura corporal y las expresiones de sus caras.



- b) Cada equipo pasa al frente y hace su representación. El resto identifica qué formas no verbales de la comunicación estuvieron presentes en la obra, las pueden encontrar en la sección “El concepto de hoy”.

- c) ¿Qué conclusión pueden extraer de este ejercicio?

Concepto del día:
**Formas no
 verbales de
 comunicación**

La comunicación no verbal consiste en mensajes que transmitimos a través de actitudes, gestos o posturas. Algunas de las formas de comunicación no verbales que promueven una comunicación asertiva y compasiva son:

- **Lenguaje corporal:** mantener una postura abierta y relajada que indique disposición a escuchar y participar en la conversación. Evitar gestos cerrados o defensivos que puedan indicar desinterés o rechazo, por ejemplo, cruzar los brazos.
- **Expresiones faciales:** utilizar expresiones faciales congruentes con el mensaje verbal, como sonreír cuando se habla de algo positivo. Evitar expresiones de desdén o sarcasmo que pueden ser ofensivas o desalentadoras para las demás personas.
- **Contacto visual:** mantener un contacto visual equilibrado que demuestre atención y respeto a la otra persona. Evitar mirar fijamente de manera que pueda resultar incómodo. Mirar ocasionalmente a otro lado de manera natural para no parecer intimidante.
- **Gestos:** usar gestos con las manos para subrayar puntos importantes o para mostrar acuerdo.
- **Posturas:** adoptar una postura erguida pero no rígida para transmitir confianza y atención. Evitar mirar el reloj o el celular frecuentemente o inclinarse hacia atrás de manera excesiva.
- **Uso del espacio y silencio:** respetar el espacio personal de las demás personas, manteniendo una distancia apropiada durante la conversación. Utilizar el silencio estratégicamente para dar tiempo a las y los demás a reflexionar o responder, mostrando que valoras sus aportaciones.





- El objetivo de este ejercicio es analizar las formas no verbales que pueden promover una buena comunicación.
- Puede pedir que algunos equipos representen conversaciones donde las formas no verbales perjudiquen la comunicación.
- Si dispone de tiempo, solicite a sus estudiantes que den retroalimentación constructiva a otros equipos para repetir y mejorar su representación.
- Una actividad adicional que puede realizar es proyectar fragmentos de películas sin sonido y pedir a sus estudiantes que identifiquen las formas no verbales de comunicación, ya sea que promuevan una comunicación efectiva o que no lo hagan.



Actividad 3. ¿Cómo me siento cuando...?



10 min



- a) Recuerda una situación en la cual alguien estaba platicando contigo utilizando formas no verbales de comunicación que promueven una buena comunicación. ¿Qué formas estaba usando?, ¿cómo te sentiste?

.....

- b) Recuerda una situación en la que alguien estaba platicando contigo utilizando formas no verbales de comunicación que perjudican la comunicación. ¿Qué formas no estaba usando? ¿cómo te sentiste?

.....



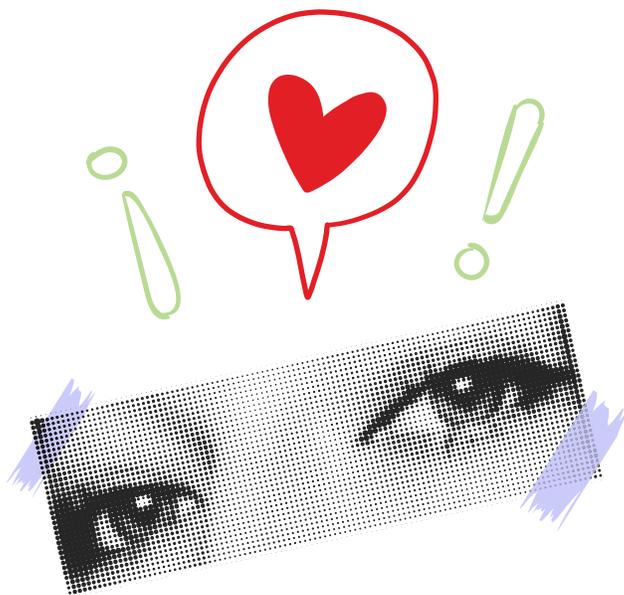
- c) Compartan sus respuestas en grupo.



- El objetivo de este ejercicio es mostrar que la comunicación eficiente promueve el interés y conexión con la otra persona aportando a su bienestar. Podemos mejorar nuestras relaciones practicando la comunicación.

Antes de irte, recuerda...

En esta lección estudiamos diferentes formas no verbales de comunicación que fortalecen el mensaje que deseamos transmitir. Por ello, cuando nos comunicamos con otras personas, no sólo es importante lo que decimos verbalmente, sino también considerar otros elementos importantes como: mirar a los ojos, mantener una postura abierta y relajada, utilizar expresiones faciales adecuadas y evitar mirar el celular.



Notas:

Lección

**Escucha
activa**

Lección 4. Escucha activa

Objetivo	Practicar una técnica de escucha activa para comunicarse de manera asertiva y compasiva.		
Resumen	En la primera actividad, las y los estudiantes analizan los beneficios de la escucha activa a partir de un caso. En la segunda, practican la escucha activa atendiendo a dos pautas: no interrumpir y comprender. En la tercera actividad, reflexionan con mayor profundidad sobre lo estudiado en la lección a través de una rutina de pensamiento.		
Duración	50 minutos	Materiales	Lápices y colores. Pinturas y recortes (opcional)



Actividad 1. ¡Vaya confusión!



10 min



a) Lean la siguiente historia:

En el parque, Julia quería que su amigo Carlos la escuchara, sentía dolor ante la reciente pérdida de su abuela, quien había sido una figura muy importante en su vida: —Ella siempre estaba ahí para mí— empezó Julia, con una voz temblorosa. Pero, antes de que pudiera continuar, Carlos la interrumpió: —Sí, es duro. Pero, ¿viste que el proyecto de Física es muy interesante? ¿En qué equipo te tocó?—.

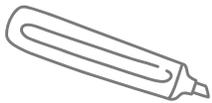
Julia se quedó en silencio y sintió un nudo en la garganta.

El que Carlos no le diera importancia a su dolor la hizo sentir aún más sola y abandonada.

- b) ¿Les ha pasado algo similar? Discutan las ventajas de escuchar activamente a la otra persona.



- El objetivo de este ejercicio es que las y los estudiantes exploren ventajas de la escucha activa a partir de sus experiencias personales.



Actividad 2. La escucha activa



30 min

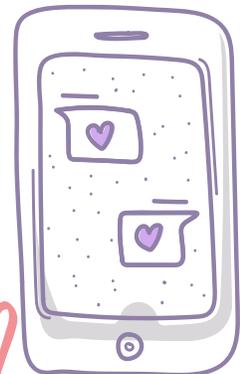


- a) La escucha activa se puede resumir en esta frase:

"La otra persona me importa. Valoro y comprendo su mensaje".

Escriban tres acciones o conductas relacionadas con esta frase.
Por ejemplo: "No interrumpo cuando otra persona habla".

- b) Compartan sus respuestas con otra pareja.
- c) Durante cuatro minutos, platiquen sobre el tema "Mi relación con las redes sociales". Lean y apliquen las pautas de la escucha activa descritas en la sección "El concepto de hoy".





b) Al terminar la conversación con tu pareja, completa la siguiente tabla:

Pautas	Reflexiona	Responde
Evitar interrupciones	¿Lograste evitar interrupciones? ¿Sentiste ganas de responder o intervenir?	
Mostrar interés y comprender el mensaje	¿Lograste comprender el mensaje? ¿Podrías parafrasear lo que dijo la otra persona?	

Concepto del día:
escucha activa

La escucha activa implica prestar toda nuestra atención, de manera consciente, a lo que la otra persona está diciendo y comprenderla.

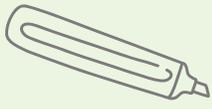
Consta de dos pautas:

- 1) No interrumpir.
- 2) Mostrar interés y comprender el mensaje. Para ello puedes hacer preguntas o parafrasear lo que te dicen. Parafrasear significa explicar o interpretar lo que dijo.



- En el inciso a), las y los estudiantes reflexionan sobre una frase donde se muestra la esencia de la escucha activa. Aliente al grupo a proponer interpretaciones, reglas y conductas a partir de estas pautas, por ejemplo: escuchar sin interrumpir, prestar atención, no cambiar de tema, valorar su mensaje y creer en lo que me dice, no juzgar, no estar preparando una respuesta mientras habla y no intentar dar consejos si no me los pide.

- Luego, las y los estudiantes practican la escucha activa poniendo atención a las dos pautas solicitadas en la rúbrica. Esto ayuda mucho ya que convierte la escucha activa en una tarea más concreta y viable que puede retroalimentarse y mejorar. Sería mucho más complicado intentar aplicar todas las pautas que surgieron en el inciso a).



Actividad 3. CSI (Color-Símbolo-Imagen)



10 min



- q) Concéntrate en el concepto de esta lección: escucha activa. Escoge un color (C), crea un símbolo (S) y esboza una imagen (I) que mejor representen o capten la esencia de este concepto.

Color	Símbolo	Imagen

- b) Explica tus respuestas a una pareja.



- Esta actividad es una rutina de pensamiento que promueve el pensamiento crítico como habilidad de reflexionar y extraer la idea principal de un tema. En este caso, la idea principal se representa con un color, símbolo e imagen.

- Lo importante de este ejercicio es que las y los estudiantes expliquen sus respuestas. Dependiendo del tiempo que disponga, lo pueden hacer en parejas o con todo el equipo. Esto le ayudará a saber qué tanto entendieron el tema.

Los pilares de la comunicación asertiva y compasiva

Lección



Lección 5. Los pilares de la comunicación asertiva y compasiva

Objetivo	Conocer los pilares de la comunicación asertiva y compasiva: observación, emociones, necesidades y peticiones.		
Resumen	En la primera actividad, las y los estudiantes analizan diferentes alternativas de acción ante cierta situación. En la segunda, identifican en un texto los cuatro pilares de la comunicación. En la tercera actividad, reflexionan sobre el aprendizaje más importante que se llevan de la lección.		
Duración	50 minutos	Materiales	Lápices y colores



Actividad 1. ¿Qué le recomiendas a Juan?



15 min



a) Lean la siguiente historia:

En un proyecto de historia, Juan trabajó duro para presentar la parte que le correspondió del proyecto. Durante la presentación, Luis lo criticó abiertamente diciendo que su trabajo no estaba a la altura de los del resto del equipo y que parecía que no se había esforzado lo suficiente. Juan se sintió herido y menospreciado delante de todo el grupo.

b) ¿Qué debería hacer Juan? Elijan una de las siguientes alternativas:

1. Responder de inmediato: “¡Pues tu parte tampoco fue nada del otro mundo! ¡Deberías mirar tu trabajo antes de criticar el mío!”
2. Quedarse callado, sintiéndose humillado por la falta de respeto, sin decir nada para evitar conflictos.
3. Decir: “Luis, cuando dices eso en público, me siento herido porque he dedicado mucho esfuerzo a mi trabajo. Me gustaría saber qué aspectos específicos crees que puedo mejorar”
4. Reírse nerviosamente y cambiar de tema, intentando aligerar el ambiente sin abordar directamente el comentario de Luis.
5. Expresarle: “Entiendo que tal vez veas fallas en mi parte del proyecto. Me importa mucho nuestro trabajo en equipo y me gustaría que pudiéramos discutir esto después para entender mejor tu perspectiva y cómo podría hacer mejoras”



- El objetivo de este ejercicio es que sus estudiantes empiecen a analizar que, ante cualquier circunstancia, tienen la libertad de decidir cómo responder. Evidentemente hay reacciones más constructivas que otras. Confronte al grupo preguntando: ¿qué harían ustedes?, ¿cuál sería la consecuencia de cada respuesta?

- Las alternativas 3 y 5 se alinean con los principios de la comunicación asertiva y compasiva. Estas respuestas permiten a Juan expresar sus sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa. Sin embargo, por el momento no juzgue ni evalúe las respuestas de sus estudiantes.

- Como recurso complementario, puede revisar el libro *Comunicación no violenta* de Marshall Rosenberg. Los pilares que aquí usamos se refieren a este marco de la comunicación asertiva y compasiva.



Actividad 2. Comunicación asertiva y compasiva



20 min



a) Lean la siguiente historia:

Luis tenía algo importante que decirle a su mamá. Así que preparó con antelación el siguiente guion:

—Mamá, cuando hablé sobre la fiesta del sábado, inmediatamente me dijiste que en esas fiestas había alcohol y que eran peligrosas. Yo ya no te dije nada, pero la verdad es que me siento muy frustrado, porque el ir a esta fiesta significa mucho para mí. Necesito tener libertad para ir a fiestas con mis amigos. ¿Podemos hablar sobre cómo podría ir de manera que tú sepas que estoy seguro, y que también empieces a confiar más en mí?—.

- b) Revisen la sección “El concepto de hoy” e identifiquen en el texto cada uno de los cuatro pilares de la comunicación asertiva y compasiva.
- c) ¿Qué efecto consideran que podría tener la petición de Luis en su mamá?

Concepto del día:
pilares de la
comunicación
asertiva y
compasiva

La comunicación asertiva y compasiva es un enfoque de comunicación que se centra en fomentar relaciones basadas en la empatía y la comprensión mutua. Se sustenta en cuatro pilares fundamentales:

- **Observación:** se refiere a describir una situación de manera objetiva, sin emitir juicios ni interpretaciones.
- **Emociones:** consiste en reconocer y expresar los propios sentimientos en relación con lo que se ha observado.
- **Necesidades:** implica identificar y comunicar las necesidades no visibles que están relacionadas con los sentimientos expresados.
- **Peticiones:** finalmente, se formulan peticiones claras y concretas que puedan ayudar a satisfacer las necesidades identificadas.



- Considere que esta es una primera aproximación a la comunicación asertiva y compasiva. Es probable que surjan algunas dudas, los cuatro pilares se abordarán con mayor detalle en las siguientes lecciones.



Actividad 3. ¿Qué me llevo?



15 min



- a) Compartan qué fue lo más importante, revelador o interesante que aprendieron en esta lección y por qué.

.....
.....

- b) Identifiquen una situación en la cual podrían haber aplicado la comunicación asertiva y compasiva:

.....
.....



- En esta actividad las y los estudiantes reflexionan sobre lo estudiado e identifican qué fue lo más importante para ellas y ellos. Con esto fortalecen la metacognición y el pensamiento crítico.

A large, bold, purple number '6' is the central graphic element of the page. It is positioned on the left side, with the word 'Lección' and the title 'Comunicados asertivos y compasivos' placed to its right.

Lección

**Comunicados
asertivos y compasivos**

Lección 6. Comunicados asertivos y compasivos

Objetivo	Distinguir formas de expresión que comunican mensajes de manera asertiva y compasiva, de aquellas que no lo hacen en los medios digitales.		
Resumen	En la primera actividad, las y los estudiantes evalúan diferentes respuestas frente a una situación. En la segunda, redactan y distinguen los mensajes asertivos y compasivos de aquellos que no lo son. En la tercera actividad, analizan una situación personal.		
Duración	50 minutos	Materiales	Colores para tus estudiantes y hojas de papel



Actividad 1. ¿Qué mensajes son asertivos y compasivos?



15 min



a) Imaginen que aparece la siguiente publicación en redes sociales:

Creo que los videojuegos son una pérdida de tiempo y que no aportan nada positivo a las juventudes de hoy, ¿alguien más piensa lo mismo?

Para esta publicación tenemos las siguientes respuestas posibles que muestran desacuerdo con el mensaje original:

Respuesta 1: claramente no tienes idea de lo que estás hablando. Sólo una persona ignorante haría una generalización así sobre los videojuegos.

Respuesta 2: entiendo tu preocupación sobre los videojuegos. Sin embargo, hay estudios que muestran sus beneficios en áreas como el aprendizaje, la coordinación y el trabajo en equipo.

Respuesta 3: ese comentario muestra lo cerrado y poco informado que estás. Los videojuegos han demostrado ser beneficiosos, pero supongo que es demasiado complicado para que lo entiendas.

Respuesta 4: es interesante tu punto de vista. Personalmente, creo que los videojuegos pueden aportar valor si se eligen y utilizan de manera adecuada.

- b) Identifiquen los mensajes que son asertivos y compasivos y los que no lo son.

- c) Expliquen con sus palabras qué características tiene un mensaje cuando no es asertivo ni compasivo.



- Las respuestas 1 y 3 son violentas y agresivas. Las respuestas 2 y 4 son asertivas y compasivas.
- Retome las respuestas que dieron sus estudiantes en el inciso b, e introduzca la definición de “mensajes que no son asertivos ni compasivos” que encontrará en “El concepto de hoy”.

Notas:



Actividad 2. El juego de los comentarios



20 min



- a) Observen los ejemplos de comentarios en su versión no asertiva ni compasiva, y en modo asertivo y compasivo.

No asertivo no compasivo	Responde
Sólo una persona ignorante podría pensar eso.	Tengo una perspectiva diferente sobre este tema.
Tu trabajo es pésimo y demuestra tu total falta de talento.	Creo que hay aspectos de tu trabajo que podrían mejorar.
¿Y tú qué vas a saber? Seguro que nunca has leído un libro sobre el tema.	Me interesa saber más sobre cómo has llegado a esa conclusión.

Tomen seis pedazos de papel. En tres de ellos escriban un comentario que no sea asertivo ni compasivo y en los otros tres su versión asertiva y compasiva. Si les ayuda, elijan primero un contexto específico. Por ejemplo: un error en un partido de basquetbol, llegar tarde a un evento, etc.

- b) Mezclen los papeles e intercambien con otro equipo.
- c) Cada equipo debe identificar los comentarios asertivos y compasivos y luego juntarlos con su versión no asertiva ni compasiva.
- d) Los equipos revisan y corroboran sus respuestas.
- e) Tomen uno de los mensajes no asertivos ni compasivos que consideren que podrían ser respuestas de redes sociales. Reflexione: ¿Es más fácil escribirlos en redes o decirlo personalmente? Argumenten sus respuestas.

Concepto del día:
**mensajes que
no son
asertivos ni
compasivos**

Un mensaje que no es asertivo ni compasivo es una forma de comunicación que emplea críticas, evaluaciones negativas o juicios de valor sobre las acciones, pensamientos o características de otra persona de manera directa y hostil. Estos mensajes no buscan entender la situación, sino más bien señalar fallos, errores o aspectos negativos de la otra persona. También pueden incluir amenazas o atacar la forma de pensar de la otra persona, por ejemplo: "sólo un tonto puede pensar así".

Los mensajes que no son asertivos ni compasivos nos hacen sentir emociones desagradables que pueden ser difíciles de manejar y atentan contra nuestro derecho a un trato respetuoso. Frente a un mensaje agresivo podemos elegir no responder, denunciar a quien nos agredió o pedir ayuda y consejo a amistades o personas adultas.



- Use la tabla como referencia para diferenciar los comentarios asertivos y compasivos de los que no lo son.

- Para ayudar a las y los estudiantes a realizar la actividad, puede comenzar por mostrarles publicaciones que brinden una opinión y preguntarles cómo responderían de manera asertiva y compasiva y cómo sería un ejemplo contrario a esta actitud. Estos son algunos ejemplos que pueden servir para la dinámica: "Las dietas veganas son insalubres y no naturales. No entiendo cómo alguien puede pensar que es una manera adecuada de vivir". "Las redes sociales están destruyendo las relaciones reales. La gente que pasa horas en Instagram o Facebook está perdiendo su tiempo en conexiones superficiales". "Todos los políticos son iguales, solo buscan su propio beneficio y no les importa la gente común".



Actividad 3. Comentarios no asertivos ni compasivos



15 min

- a) Recuerda algún comentario no asertivo ni compasivo que te hayan dicho alguna vez en redes sociales y escríbelo.

Comentario:

¿Qué te hizo sentir?

Escribe ese comentario de manera asertiva y compasiva:

.....



- En esta actividad las y los estudiantes trabajan sobre un caso propio. Si no cuentan con celular o redes, pida que trabajen con algún comentario verbal agresivo que hayan recibido.



Antes de irte, recuerda:

En esta lección exploramos cómo distinguir los mensajes asertivos y compasivos de aquellos que no lo son en las redes sociales. La redacción de mensajes asertivos y compasivos puede transformar nuestras interacciones digitales, fomentando un ambiente más positivo y constructivo en línea. Recordemos que detrás de cada pantalla hay una persona y la manera en que nos expresamos puede tener un gran impacto en nuestro entorno.

Hechos vs interpretaciones

Lección



Lección 7. Hechos vs interpretaciones

Objetivo	Distinguir entre hechos, juicios e interpretaciones en diversas situaciones del contexto escolar y familiar, como el primer paso para promover una comunicación asertiva y compasiva.		
Resumen	En la primera actividad, las y los estudiantes analizan una canción relacionada con hechos e interpretaciones. En la segunda y tercera, distinguen hechos e interpretaciones en diferentes casos. En la cuarta actividad, reflexionan sobre una situación personal en la cual hayan sido víctimas de una interpretación.		
Duración	50 minutos	Materiales	Lápices, colores hojas y cartulina



Actividad 1. ¿Qué nos dice la canción?



10 min



a) Lean una parte de la siguiente canción de Ruth Bebermeyer:³

Jamás he visto a un
hombre perezoso;
sé de uno a quien nunca vi correr,
y sé de otro que a veces dormía
entre el almuerzo y la cena
y que se quedaba en casa cuando
llovía; pero no era perezoso.
Antes de llamarme loca,
piensa un momento:
¿Era un perezoso o
sólo hacía cosas que
consideramos "de perezoso"?

Jamás vi a un niño tonto;
vi a uno que a veces
hacía cosas que yo no entendía
o que no eran como yo lo había
previsto;
vi a un niño que no había visto
los mismos sitios donde yo estuve,
pero no era un tonto.
Antes de llamar tonto a un niño,
párate a pensar, ¿era un niño
tonto, o simplemente conocía
cosas diferentes de las que
tú conocías?

b) ¿Qué nos transmiten estas dos estrofas?



- Estas estrofas nos transmiten la diferencia entre interpretaciones (ejemplo: Jamás he visto a un hombre perezoso) y hechos (ejemplo: sé de uno a quien nunca vi correr).



Actividad 2. ¿Hechos o interpretaciones?



10 min



Según cada situación, elige la opción que consideres adecuada para ti.

Situación 1: No terminaste tu parte del proyecto. Te gustaría que te dijeran:

- Notamos que no terminaste la parte del proyecto que te correspondía.
- Eres un irresponsable.

Situación 2: Esta semana llegaste tarde dos días. Te gustaría que te dijeran:

- Eres un impuntual.
- Esta semana llegaste tarde lunes y jueves.

Situación 3: No aprobaste tu examen de matemáticas. Te gustaría que te dijeran:

- Sacaste un cinco en el primer examen.
- No vas a aprobar esta materia porque no le echas ganas.



a) Compartan sus respuestas, ¿coinciden?

b) ¿Qué tienen en común las respuestas que eligieron en todos los casos?



- Las respuestas de sus estudiantes corresponden a una descripción de los hechos. Las que no eligieron son interpretaciones. Resalte cómo lo anterior pone en evidencia que las interpretaciones muchas veces pueden sonar a críticas y promover respuestas agresivas.

- Introduzca la definición de hechos e interpretaciones de “El concepto de hoy”.



Actividad 3. Distinguir entre hechos e interpretaciones



15 min



a) Lean el caso y respondan.

a) Durante una semana particularmente cargada de exámenes y proyectos, el profesor de matemáticas, el Mtro. López, asignó una tarea extensa para el fin de semana, explicando que se trataba de una oportunidad para practicar conceptos importantes antes de un examen trimestral. Al final de la clase, Lucía comentó en voz baja a su amigo Carlos:

— El Mtro. López siempre nos sobrecarga de trabajo cuando menos tiempo tenemos —.

Indiquen cuáles de las siguientes afirmaciones son hechos y cuáles son interpretaciones:

1. El Mtro. López asignó una tarea extensa para el fin de semana.
2. El Mtro. López no tiene consideración por nuestro tiempo.
3. Esta semana tuvimos varios exámenes y proyectos en otras materias.
4. Nos da más trabajo a propósito. Justo elige la semana más ocupada.
5. Lucía hizo un comentario a Carlos al final de la clase.

Concepto del día:
**hechos e
interpretaciones**

Los hechos son observaciones objetivas sobre eventos o situaciones, mientras que las interpretaciones son nuestras percepciones personales o conclusiones sobre esos hechos. Entender esta diferencia es crucial para una comunicación clara y efectiva, evitando malentendidos y conflictos innecesarios.



- Las afirmaciones I, III y V, son hechos. Las II y IV, interpretaciones.





Actividad 4. Me interpretaron mal



10 min



- a) Recuerda una situación donde alguien haya interpretado mal lo que hiciste. Anota qué sentiste, y explica, con base en los hechos, por qué su interpretación era incorrecta o poco precisa.

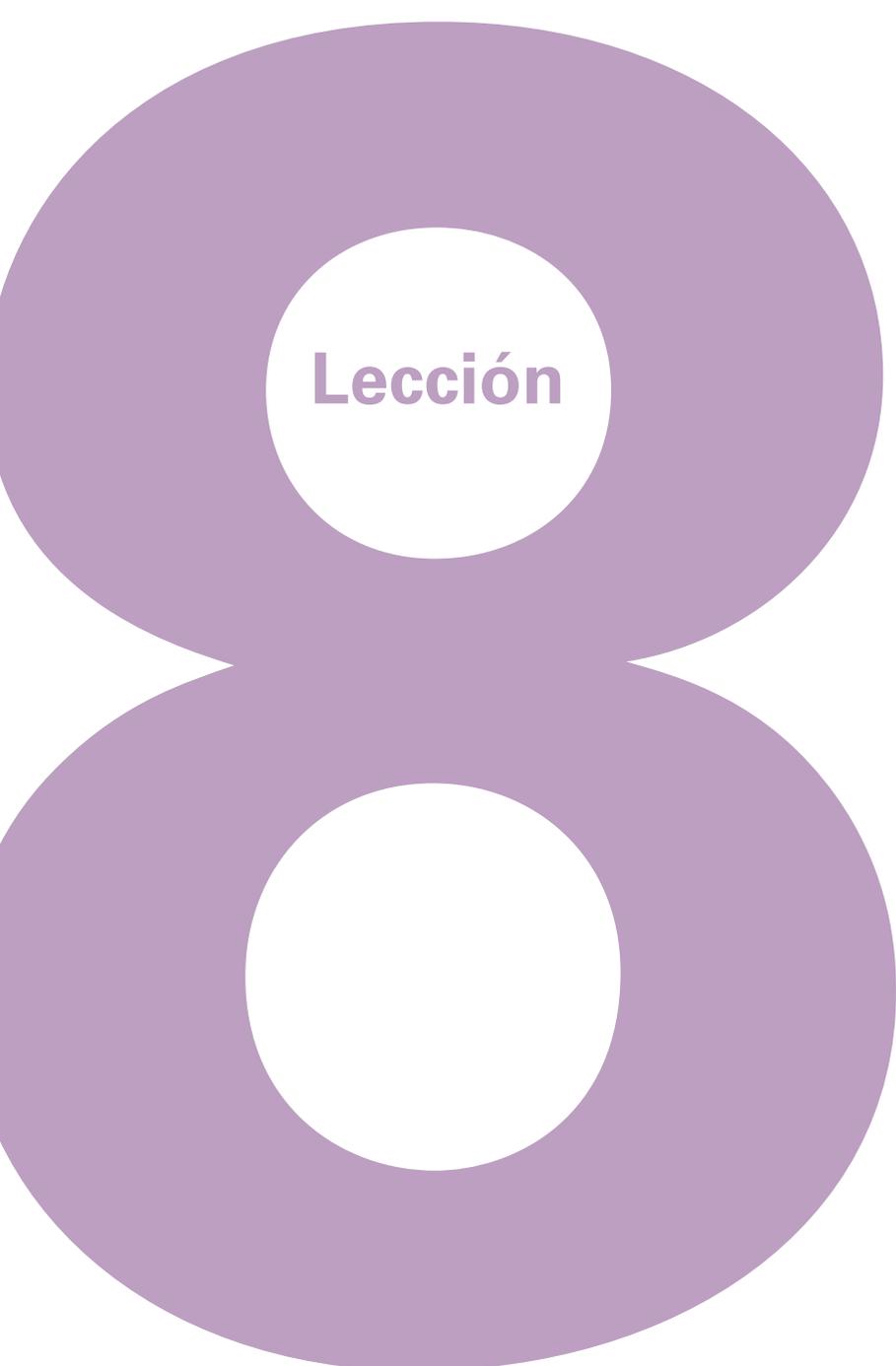


- Esta actividad busca fortalecer la autoestima de sus estudiantes ya que permite mover el foco de atención de una interpretación negativa como “eres un mal estudiante” a un hecho como “reprobé los dos primeros exámenes, pero pasé el tercer año”.

Antes de irte, recuerda...

En esta lección exploramos la importancia de distinguir entre hechos e interpretaciones para mejorar nuestra comunicación; en particular nos ayuda a evitar que la otra persona se sienta criticada o agredida. Aprender a separar estos elementos nos permite abordar los conflictos de manera más efectiva y fomentar relaciones más saludables y comprensivas, tanto en el ámbito escolar como en el familiar.



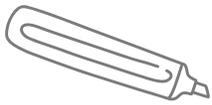
A large, stylized number '8' in a purple color. The top loop of the '8' contains a white circle with the word 'Lección' written inside it in purple text. The bottom loop of the '8' is empty.

Lección

**Comunicar mis emociones,
deseos y necesidades**

Lección 8. Comunicar mis emociones, deseos y necesidades

Objetivo	Practicar una técnica para identificar y comunicar las propias emociones, deseos y necesidades ante una situación difícil.		
Resumen	En la primera actividad, las y los estudiantes analizan diferentes maneras de responder ante una situación concreta. En la segunda, practican una forma de responder expresando sus emociones y necesidades. En la tercera actividad, aplican lo aprendido a una situación personal.		
Duración	50 minutos	Materiales	Lápices, colores, hojas y cartulina



Actividad 1. Julieta está enojada porque...



10 min



a) Lean el siguiente caso:

Julieta estaba ansiosa esperando la oportunidad de participar en el concurso de ciencias de la escuela haciendo equipo con su amigo David. Sin embargo, el día de la inscripción descubrió que él ya se había inscrito para trabajar con alguien más sin haberla consultado.

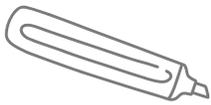
b) Observen las siguientes respuestas posibles de Julieta:

1. Estoy enojada porque eres un imbécil. Debiste suponer que quería trabajar contigo. Nunca te das cuenta de nada.
2. Estoy enojada porque quería participar contigo en este proyecto y necesitaba tu apoyo y compañía.

- c) ¿Pueden comparar estos dos casos?, ¿en qué se parecen, en qué se diferencian?, ¿qué respondería David en cada caso?



- El objetivo de esta actividad es analizar la diferencia entre mensajes que culpan a la otra persona o interpretan la situación y mensajes que expresan nuestras necesidades. El primer mensaje es del primer tipo y puede causar que David se defienda o ataque. El segundo mensaje es del segundo tipo y puede producir solidaridad, empatía y colaboración. En todos los dos casos Julieta expresa su emoción, el enojo.



Actividad 2. Estoy... porque necesito...



25 min



- a) Elijan las opciones que comunican emociones y necesidades. Revisen antes “El concepto de hoy”.

1. Me pongo triste porque no me llamas.
2. Estoy decepcionada porque necesito demostrar que puedo hacerlo.
3. Me siento frustrado porque es muy importante para mí contar con tu apoyo.
4. Me enfurece tu falta de solidaridad.
5. Estoy desanimado porque hubiera querido terminar mi tarea.

- b) Completen la segunda fila. Usen la estrategia *Estoy [emoción] porque necesito (o necesitaba) [expresar nuestras necesidades]*

Situación	Estoy_____ porque necesito_____
Mis papás no me dejan ir a una fiesta.	
Perdimos la final del partido de voleibol.	
Estudié mucho, pero igual reprobé el examen.	
Cambié mi peinado y nadie se dio cuenta.	
Dije algo en clase y todo el grupo se rio de mí.	

Ayuda: puede usar algunas de las siguientes necesidades:

.....

cercanía, contacto, empatía, apoyo, respeto, reto, realización,
objetivo, reconocimiento, pertenencia, ser comprendido,
importar, paz, confianza, cooperación, cuidado, amor,
apoyo, afecto.

.....

Notas:

Concepto del día:
**expresar
emociones y
necesidades**

Según la comunicación asertiva y compasiva, las necesidades insatisfechas generan nuestras emociones. Por ejemplo, cuando me enojo porque alguien no me escucha, la causa del enojo no es la otra persona, sino mi necesidad de un trato respetuoso o mi necesidad de apoyo que no ha sido satisfecha.

Cuando expresamos nuestras emociones y necesidades abrimos la puerta para que la otra persona responda de manera solidaria y empática. En el caso contrario, culpar o interpretar la situación, puede originar una respuesta de ataque, defensa o agresión. Por lo que expresar las emociones y necesidades es asumir la responsabilidad de nuestras emociones.

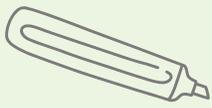
Cuando expresamos nuestras emociones y necesidades, podemos usar la frase: **Estoy [emoción] porque necesito (o necesitaba) [expresar nuestras necesidades]**



- El tema de expresar las necesidades suele ser el más complicado de los cuatro pilares del marco de la comunicación asertiva y compasiva. Les recomendamos revisar la lista de necesidades del capítulo 5 del libro Comunicación no violenta de Marshall Rosenberg o el siguiente recurso: Asociación comunicación no violenta, Sentimientos y necesidades, <https://www.asociacioncomunicacionnoviolenta.org/sentimientos-y-necesidades/>

- En el inciso a, las respuestas correctas son II, III y V. Recuerde a sus estudiantes que expresar emociones y sentimientos es asumir la responsabilidad de sus emociones (lo contrario de culpar, juzgar o evaluar).

- El inciso b puede tener muchas respuestas correctas. Un ejemplo de la primera puede ser: Estoy enojado porque necesito estar en contacto con mis amigos. La manera de expresar una necesidad puede facilitarse usando la estructura propuesta, aunque no es indispensable.



Actividad 3. Me interpretaron mal



15 min

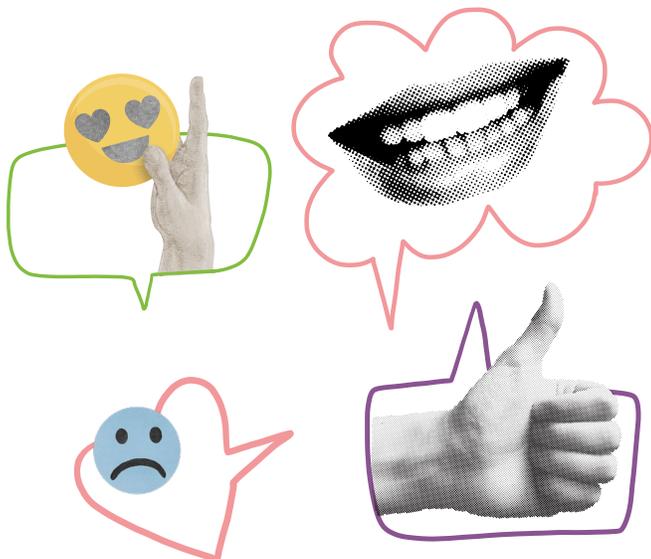


a) Recuerda dos situaciones donde hayas tenido una emoción intensa y completa.

Situación	Estoy _____ porque necesito _____



-En esta actividad las y los estudiantes aprenden a expresar sus emociones y sentimientos en situaciones personales.



Antes de irte, recuerda...

En esta lección exploramos cómo las emociones son indicadores de nuestras necesidades subyacentes y cómo la comprensión y expresión de estas necesidades puede mejorar nuestra comunicación. Al expresar nuestras emociones y necesidades de manera adecuada usando la estructura *Estoy _____, porque necesito _____*; nos estamos preparando para enfrentar conflictos y desafíos emocionales de manera constructiva.

Formular peticiones



Lección

Lección 9. Formular peticiones

Objetivo	Practicar estrategias para formular peticiones a diferentes personas de manera asertiva y compasiva.		
Resumen	En la primera actividad, las y los estudiantes identifican, en una historia, las desventajas de una petición confusa. En la segunda, proponen peticiones claras y concretas en diferentes situaciones. En la tercera, practican enunciar peticiones claras en situaciones personales.		
Duración	50 minutos	Materiales	Lápices, colores, hojas y cartulina



Actividad 1. A veces las cosas no salen como queremos



10 min



a) Lean la siguiente historia:

Sara estaba súper nerviosa por su exposición de la clase de Ciencias. Quería que todas y todos los integrantes practicaran la parte que les tocaba exponer. Entonces les comentó: -Debemos prepararnos más. Siento que nos falta todavía para hacerlo excelente-. El equipo le hizo caso, todas y todos se esforzaron en mejorar las diapositivas, agregando colores y nuevas imágenes. Tal como lo previó Sara, la exposición no fue tan fluida o buena como esperaba.



Actividad 2. A veces las cosas no salen como queremos



10 min



- a) Lean las siguientes peticiones y expliquen por qué son confusas. Luego propongan una alternativa para que el mensaje sea asertivo, claro y concreto.

Situación	Petición confusa	¿Por qué es confusa?	Petición asertiva
Juan está molesto porque sus compañeros comen en el salón y las mesas están sucias.	Deberíamos mantener este lugar más limpio	No especifica qué áreas necesitan limpieza ni qué acciones concretas se esperan.	¿Podemos tomar unos minutos para limpiar las mesas antes de empezar a trabajar?
Ana se siente abrumada porque siente que está trabajando más que el resto en el informe de ciencias.	Ojalá alguien me ayude con el informe de ciencias.	Esta petición es vaga, no especifica a quién se dirige ni qué tipo de ayuda se necesita.	
Lorenzo intenta hacer los ejercicios de matemáticas pero a su lado, Laura y Beto están platicando,	¿Podrían ser menos ruidoso?		
Marco está celoso porque Anel tiene una nueva amiga.	Deberíamos pasar más tiempo juntos.		
Rosa intenta decir algo en el proyecto de historia pero siempre la interrumpen.	Me molesta que no me respeten cuando hablo.		



- b) b) Compartan sus respuestas con todo el grupo. Analicen si las respuestas de todos los equipos son correctas.

Concepto del día:

petición asertiva

Muchas veces no transmitimos claramente lo que queremos porque usamos un mensaje confuso, abstracto y poco claro. Esto puede originar que la otra persona, a pesar de querer complacernos, haga algo distinto a lo que deseamos.

Las peticiones asertivas son concretas y específicas, en lugar de vagas y confusas. Deben incluir una acción concreta, quién debe ejecutarla, cuándo y dónde. En vez de “necesito que me apoyes” podemos usar “necesito que me explique los ejercicios 3 y 8, ¿podemos quedar hoy a las 7 en mi casa?”. La asertividad también implica cuidado y respeto a la otra persona.



- El tema de formular peticiones asertivas es el cuarto pilar de la comunicación asertiva y compasiva. Explique el tema usando “El concepto de hoy” y luego pida a sus estudiantes que llenen la tabla. En ésta incluimos un ejemplo como referencia.
- Las respuestas de peticiones claras puede variar en los diferentes equipos ya que tiene se enmarcan en una situación imaginaria específica.



Actividad 3. Me interpretaron mal



15 min

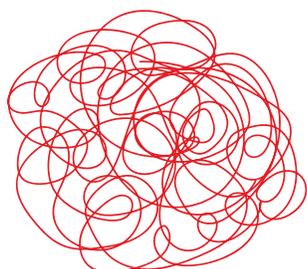


- a) Recuerda dos situaciones donde hayas tenido una emoción intensa y completa.

Situación	Emoción	Petición asertiva



- En esta actividad las y los estudiantes aprenden a redactar una petición clara en situaciones personales.



Antes de irte, recuerda...

En esta lección aprendimos sobre la importancia de la asertividad en nuestras peticiones. Al practicar cómo hacer peticiones claras, concretas y asertivas, no sólo mejoramos nuestra comunicación, sino que también fortalecemos nuestras relaciones interpersonales, haciendo que nuestro entorno sea más cooperativo y sensible.

Lección

10

**Comunicación
en acción**

Lección 10. Comunicación en acción

Objetivo	Crear una estrategia para abordar conversaciones difíciles en el aula, usando los principios y herramientas para una comunicación asertiva y compasiva.		
Resumen	<p>En esta lección, las y los estudiantes revisan el contenido e integran los pilares de la comunicación asertiva y compasiva para preparar una conversación difícil.</p> <p>En la primera actividad, identifican los cuatro pilares en una situación concreta.</p> <p>En la segunda, realizan una infografía sobre la comunicación poniendo énfasis en cómo aplicar los cuatro pilares en una conversación difícil.</p> <p>En la tercera actividad, identifican una situación personal en la cual podrían aplicar lo estudiado.</p>		
Duración	50 minutos	Materiales	Lápices, colores y hjas de papel



Actividad 2. Comunicación asertiva y compasiva



10 min



a) Revisen la siguiente historia:

En la última semana, un estudiante ha estado entregando sus tareas de español atrasadas, lo cual es inusual para su desempeño habitual. El docente decide abordar esta situación para comprender mejor lo que pasó y ayudar al estudiante. Le dice: — He notado que tus últimas tres tareas han sido entregadas después de la fecha límite, lo cual es inusual en ti. Estoy preocupado porque necesito asegurarme de que mis estudiantes cuenten con el apoyo necesario para aprobar la materia. ¿Podrías compartir conmigo si hay algo que te esté impidiendo entregar las tareas a tiempo y cómo puedo ayudarte a superar ese obstáculo? —

- b) Identifiquen en el texto los cuatro pilares de la comunicación y anótenlos en la tabla. Recuerden que en la lección 5 presentamos estos pilares, y en las lecciones 6, 7, 8 y 9 profundizamos en cada uno de ellos.

Observación	
Identificar emociones	
Expresar necesidades	
Hacer una petición asertiva	



- El objetivo de esta actividad es que sus estudiantes revisen los cuatro pilares de la comunicación. Si es necesario, recuérdelos brevemente antes de iniciar el ejercicio.

- Las respuestas de la tabla son: He notado que tus últimas tres tareas han sido entregadas después de la fecha límite (observación); Estoy preocupado (emociones); asegurarme de que mis estudiantes cuenten con el apoyo necesario en su proceso de aprendizaje (necesidades); ¿Podrías compartir conmigo si hay algo que te está impidiendo entregar las tareas a tiempo y cómo puedo ayudarte a superar ese obstáculo? (petición).



Actividad 2. Infografía



10 min



a) Realicen una infografía sobre la comunicación asertiva, respetuosa y compasiva. Deben incluir:

1. Los beneficios de la comunicación asertiva y compasiva.
2. La explicación de los cuatro pilares mediante un ejemplo concreto de una situación difícil que habitualmente enfrenten dentro del aula.
3. Un logo o dibujo sobre la comunicación.
4. Una frase motivadora.



b) Presenten su infografía al resto del salón.

Concepto del día:
**conversación
difícil**

Una conversación difícil es aquella en que una persona (o más) de las participantes siente emociones intensas, incomodidad o tensión. Estas conversaciones suelen involucrar temas sensibles, conflictos, desacuerdos, noticias desagradables o situaciones que requieren un cambio.



- El objetivo de esta actividad es que las y los estudiantes reflexionen sobre lo estudiado en el manual, en particular el enfoque de la comunicación asertiva y compasiva para preparar conversaciones difíciles.

- Antes de empezar, pide que mencionen situaciones difíciles que normalmente ocurren en el salón y que puedan elegir para hacer la infografía.



Actividad 3. Plan personal



10 min



- a) Reflexiona y anota alguna situación difícil que tengas que enfrentar y que amerite aplicar los pilares de la comunicación.

.....

.....

- b) Cada estudiante menciona a una persona a la que quisiera agradecer y la razón de hacerlo.

Persona:

Razón:



- Agradecer es una buena manera de concluir el curso. Agradezca a sus estudiantes por el esfuerzo y la dedicación y pida a cada estudiante que mencione a alguna persona que quiera agradecer y por qué quiere hacerlo.

Antes de irte, recuerda:

En esta lección aprendimos a estructurar una conversación difícil siguiendo los pasos de la comunicación e integrando los contenidos que estudiamos en las lecciones anteriores. Este enfoque nos permite abordar los desafíos comunicativos con empatía y asertividad, fomentando relaciones más saludables y constructivas.



Anexo 1

Diagnóstico de habilidades

El **Diagnóstico de habilidades** está diseñado para que las y los estudiantes lo realicen antes de comenzar a implementar las lecciones del manual, ya que es una herramienta clave para medir su nivel de habilidades al inicio del curso y para rastrear su progreso a lo largo del mismo. Se sugiere realizarlo solamente si se planea realizar todas las lecciones del manual.

En esta sección, compartimos una serie de recomendaciones para implementar el diagnóstico y, posteriormente, lo incluimos en un formato que se puede imprimir y brindar a las y los estudiantes.

Recomendaciones para la implementación del diagnóstico



Duración del diagnóstico: 20 minutos



Materiales:

- Diagnóstico de habilidades impreso para cada estudiante (Diagnóstico de comunicación)
- Lápices para cada estudiante

Procedimiento:

1. Las y los docentes debemos leer la evaluación detenidamente antes de aplicarla, calcular nuestros propios resultados y revisar la interpretación de los mismos. Esto nos ayudará a familiarizarnos con las preguntas y con la manera de calcular e interpretar el diagnóstico. A su vez, esto nos permitirá prever y responder cualquier duda que puedan tener las y los estudiantes.
2. Antes de empezar, es fundamental explicar a las y los estudiantes el propósito del diagnóstico, además de comunicar que se trata de una herramienta que nos ayudará a conocer su nivel de desarrollo de habilidades en esta área y a saber el estado actual del grupo. Es importante que las y los estudiantes sepan que sus respuestas no están asociadas a ninguna calificación, que sólo serán leídas por su docente y que serán anónimas.
3. Es indispensable asegurarnos de que las y los estudiantes tengan un lugar tranquilo y sin distracciones para realizar el diagnóstico.
4. Es fundamental que las y los estudiantes entiendan claramente las instrucciones. Si es necesario, destinemos más tiempo para explicarlas.

5. Al aplicar el diagnóstico, es importante brindar a las y los estudiantes el tiempo necesario para completarlo. Procuremos ser pacientes y tomemos en cuenta que hay estudiantes que podrían necesitar más tiempo que el resto del grupo.
6. Una vez que las y los estudiantes hayan completado el diagnóstico, calcularán sus resultados y los escribirán claramente en el diagnóstico, dando paso a la interpretación de los mismos. Podemos sugerirles que escriban una reflexión personal sobre su diagnóstico en algún cuaderno de trabajo que vayan a destinar a las actividades de este manual.
7. Al finalizar la aplicación, es importante recoger las hojas del diagnóstico con las respuestas y, posteriormente, realizar un promedio con los puntajes de todo el grupo para conocer su nivel de empatía. Los resultados de la evaluación nos ayudarán a determinar el nivel de habilidades de las y los estudiantes al inicio del programa. Esta información es importante para planificar la enseñanza y para identificar las áreas en las que las y los estudiantes necesitan más apoyo. En caso de que las autoridades de la escuela quieran usar el Diagnóstico de habilidades, deberán explicar a las y los estudiantes qué alcances tendrá la evaluación, quiénes podrán conocerla, y cómo se cuidarán sus datos personales.
8. Asimismo, es fundamental reconocer que este instrumento es un diagnóstico, es decir, es solo una fotografía del momento, no es algo inamovible o no modificable. Por lo tanto, es solo un punto de partida para trabajar el tema con las y los estudiantes.

Al finalizar las lecciones del manual, recomendamos volver a aplicar el Diagnóstico de habilidades e invitar a cada estudiante a comparar sus resultados para notar si mejoró su puntaje. Como docentes, podemos comparar el promedio para saber qué cambios experimentó nuestro grupo en el desarrollo de la comunicación.

Diagnóstico de comunicación⁴

Fecha_____

Escuela_____

Grupo_____

Instrucciones: a continuación, te presentamos una lista de afirmaciones. Lee cada oración cuidadosamente y señala qué tan frecuentemente te sientes o actúas de la manera descrita. No hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor responde cada pregunta de la manera más honesta posible.

Tus respuestas son confidenciales y anónimas, lo cual significa que sólo la persona que está facilitando este programa tendrá acceso a tus respuestas; la hoja que entregues no llevará tu nombre.

		Nunca	Rara vez	Algunas veces	A menudo	Siempre
1	Escucho pacientemente cuando hablo con otras personas, e intento entenderlas desde su perspectiva.					
2	Se me dificulta hablar con personas que no conozco.					
3	En una conversación solo hablo de mí mismo/a.					
4	Mi lenguaje corporal contribuye para que la conversación continúe.					
5	Soy abierto/a y flexible cuando me comunico con otras personas.					

4. Evaluación adaptada de: 1) la escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, de Garzón Alvarado, N. y Narváez Echeverry, S. (2010). *Efectos de la aplicación de un programa de intervención cognitivo comportamental en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, dirigido al personal que labora en la alcaldía municipal de El Tambo, Nariño* (Tesis de pregrado). Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia. [Anexo 2] y 2) la escala de comportamientos de comunicación no violenta, de Cheung, Cheng, Lam, Ling, Lau, Hung, y Fung. (2023). Reliability and Validity of a Novel Measure of Nonviolent Communication Behaviors. *Research on Social Work Practice* 33 (7), 790-797.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	Prefiero solucionar mis problemas solo/a.					
7	Manifiesto de manera espontánea sentimientos de tristeza o alegría.					
8	Durante el proceso de comunicación, evito a las personas conflictivas por temor a alterarme.					
9	Cuando necesito expresar algo a los demás, lo hago clara y directamente, sin acusar o criticar.					
10	Me pongo en el lugar del otro para poder comprender su sentir.					
11	Soy solidario/a frente a las dificultades de las demás personas.					
12	Cuando alguien grita, subo mi tono de voz.					
13	Evito conversaciones difíciles.					
14	Estoy consciente de que mis emociones se originan en mí, no son provocadas por otros.					
15	Estoy dispuesto/a a pedir lo que necesito a los demás, sin obsesionarme por lograr un resultado específico.					
16	Soy responsable por cómo experimento las cosas.					

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	Al estar en conflicto con alguien, uso esa situación conflictiva para conectar con los demás y crear algo que sea benéfico para todos.					
18	Estoy lo suficientemente presente cuando me siento estresado/a como para notar mi propia respuesta emocional, sin reaccionar.					

Interpretación de respuestas

Este diagnóstico es una herramienta que te ayudará a conocer tu nivel de comunicación. La comunicación es la capacidad de intercambiar información, ideas, emociones y opiniones con otras personas de manera asertiva y compasiva.

¿Cómo calcular tus resultados?

Para calcular tus resultados, debes sumar los puntajes de todas las preguntas. Los reactivos 2, 3, 6, 8, 12 y 13 son de orden inverso, por lo que debes codificar tus respuestas de la siguiente manera:

Nunca	5
Casi nunca	4
A veces	3
Casi siempre	2
Siempre	1

Por su parte, los reactivos restantes 1, 4, 5, 7, 9-11, 14-18 se codifican de la siguiente manera:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

¿Cómo interpretar tus resultados?

Los resultados de la evaluación se interpretan de la siguiente manera:

- **Puntaje entre 68 y 90:** tienes un nivel alto de comunicación. Eres capaz de intercambiar información, ideas, emociones y opiniones con otras personas de manera asertiva y compasiva.
- **Puntaje entre 45 y 67:** tienes un nivel medio de comunicación. Generalmente puedes intercambiar información, ideas, emociones y opiniones con otras personas de manera asertiva y compasiva.
- **Puntaje entre 12 y 44:** tienes un nivel bajo de comunicación. Es posible que tengas dificultades para comunicarte con asertividad y compasión. La buena noticia es que puedes fortalecer tu comunicación, a través de realizar reflexiones y prácticas como las que estarás trabajando en este manual.
- **Puntaje menor a 12:** tienes un nivel muy bajo de comunicación. Es posible que tengas dificultades para comunicarte con otras personas. Te recomendamos acercarte a una tutora o tutor para hablar de este tema, pues te puede orientar y acompañar para que mejores tu comunicación. Recuerda que es una habilidad que puedes desarrollar a través de realizar reflexiones y prácticas como las que estarás trabajando en este manual.

Anexo 2

Revisión final de aprendizajes

La **Revisión final de aprendizajes** para que las y los estudiantes la realicen al finalizar todas las lecciones del manual y es una herramienta para evaluar si han logrado comprender los conceptos esenciales del manual.

En esta sección compartimos una serie de recomendaciones para implementar la evaluación y, posteriormente, la incluimos en un formato para imprimir de modo tal que las y los estudiantes puedan realizarla.

Recomendaciones para la implementación de la Revisión final de aprendizajes



Duración del diagnóstico: 20 minutos



Materiales:

- El documento “Revisión final de aprendizajes”; impreso para cada estudiante
- Lápices para cada estudiante

Procedimiento:

1. Las y los docentes debemos leer la evaluación detenidamente antes de aplicarla. En este manual hemos incluido una versión de la misma con las respuestas correctas, o bien con ejemplos cuando se trata de preguntas abiertas. Además, hemos incluido una versión sin respuestas para imprimir y brindar a las y los estudiantes.
2. Antes de empezar la **Revisión final de aprendizajes**, debemos explicar a las y los estudiantes que el propósito de esta actividad es identificar si los conceptos clave del manual quedaron claros o si hay dudas. Es importante que sepan que sus respuestas no están asociadas a ninguna calificación y que sólo serán leídas por su docente.
3. Es fundamental procurar que las y los estudiantes tengan un lugar tranquilo y sin distracciones para realizar la revisión final de aprendizajes.
4. Es indispensable que las y los estudiantes entiendan claramente las instrucciones. Si es necesario, destinemos más tiempo para explicarlas.

5. Al aplicar la Revisión final de aprendizajes, es importante brindar a las y los estudiantes el tiempo necesario para completarlo. Procuremos ser pacientes y tomemos en cuenta que hay estudiantes que podrían necesitar más tiempo que el resto del grupo.
6. Una vez que las y los estudiantes hayan completado la **Revisión final de aprendizajes**, pueden entregar sus respuestas.
7. Al revisar las respuestas, es importante identificar si hay estudiantes que han salido con una calificación baja o si hay preguntas que se han respondido incorrectamente en varios casos. Podemos organizar una sesión con las y los estudiantes para repasar aquellos temas donde identificamos errores comunes y también podemos hablar en privado con quienes obtuvieron un puntaje bajo para realizar una estrategia conjunta que les permita continuar trabajando con la empatía.

Revisión final de los aprendizajes

(Versión con respuestas para las y los docentes)

Instrucciones: a continuación, te presentamos algunas preguntas sobre las lecciones de este manual. Lee cada una y responde lo que consideres adecuado, conforme a los contenidos revisados en las lecciones. Puedes elegir más de una opción en algunas de las preguntas.

1. La comunicación consiste en la capacidad de intercambiar información con otras personas de manera (selecciona todas las que apliquen):
 - a) Asertiva
 - b) Directa
 - c) Compasiva
 - d) Atrevida
2. De las siguientes oraciones, identifica cuáles hacen referencia a beneficios de desarrollar la comunicación.
 - a) Llevarnos mejor con amigos, familia y compañeros
 - b) Lidiar con la incertidumbre sin abrumarnos
 - c) Resolver problemas sin pelearnos con los demás
 - d) Ayudar a quien lo necesite

3. Selecciona las formas de comunicación no verbal que promueven una buena comunicación.
- a) Mantener una postura abierta y relajada
 - b) Mirar el celular con frecuencia
 - c) Respetar el espacio personal de otras personas
 - d) Evitar el contacto visual con los demás
4. Una pauta de la escucha activa es interrumpir a las personas mientras están hablando para hacerles preguntas.
- a) Cierto
 - b) Falso
5. Comunicarnos de manera asertiva y compasiva nos ayuda a:
- a) Responder de manera inmediata a los demás
 - b) Quedarnos callados para evitar conflictos
 - c) Expresar lo que necesitamos de manera clara
6. Ordena los principios de la comunicación asertiva y compasiva.

Pausa y reflexiona	(1)
Realiza peticiones claras	(5)
Observa sin juzgar	(2)
Menciona tus necesidades	(4)
Expresa tus sentimientos	(3)

7. Mi compañero es un desconsiderado. Llegó media hora tarde y tuvimos que trabajar a marchas forzadas para terminar el trabajo a tiempo". ¿Qué parte de esta declaración hace referencia a una interpretación?

- a) Mi compañero es un desconsiderado
- b) Llegó media hora tarde

8. Expresar mis emociones y necesidades, en vez de juzgar a las personas, puede ayudar a que mis necesidades sean satisfechas.

- a) Cierto
- b) Falso

9. De las siguientes peticiones, identifica aquella que es clara, específica y concreta:

- a) Me molesta que no me pongan atención cuando estoy hablando
- b) ¿Podrías hacer menos ruido por las noches? Intento descansar
- c) Deberíamos comer de manera más saludable, ¿no crees?
- d) Quisiera comer más verduras ¿Te parece si cuando te toque cocinar, cocinas verduras al menos dos veces en la semana?

10. ¿Cuál de los pilares de la comunicación no violenta falta en la siguiente situación?

Me he dado cuenta de que últimamente has llegado tarde a la clase, lo cual es raro en ti. Necesito saber si hay algo en lo que te podamos apoyar aquí en la escuela para evitar que eso siga sucediendo. ¿Podrías decirme cómo te podemos ayudar?

- a) Observación
- b) Identificar emociones
- c) Expresar necesidades
- d) Hacer una petición clara

Revisión final de los aprendizajes

(Versión para las y los estudiantes)

Fecha_____

Escuela_____

Grupo_____

Instrucciones: a continuación, te presentamos algunas preguntas sobre las lecciones de este manual. Lee cada una y responde lo que consideres adecuado, conforme a los contenidos revisados en las lecciones. Puedes elegir más de una opción en algunas de las preguntas.

1. La comunicación consiste en la capacidad de intercambiar información con otras personas de manera (selecciona todas las que apliquen):
 - a) Asertiva
 - b) Directa
 - c) Compasiva
 - d) Atrevida
2. De las siguientes oraciones, identifica cuáles hacen referencia a beneficios de desarrollar la comunicación.
 - a) Llevarnos mejor con amigos, familia y compañeros
 - b) Lidiar con la incertidumbre sin abrumarnos
 - c) Resolver problemas sin pelearnos con los demás
 - d) Ayudar a quien lo necesite
3. Selecciona las formas de comunicación no verbal que promueven una buena comunicación.
 - a) Mantener una postura abierta y relajada
 - b) Mirar el celular con frecuencia
 - c) Respetar el espacio personal de otras personas
 - d) Evitar el contacto visual con los demás

Revisión final de los aprendizajes

4. Una pauta de la escucha activa es interrumpir a las personas mientras están hablando para hacerles preguntas.

a) Cierto

b) Falso

5. Comunicarnos de manera asertiva y compasiva nos ayuda a:

a) Responder de manera inmediata a los demás

b) Quedarnos callados para evitar conflictos

c) Expresar lo que necesitamos de manera clara

6. Ordena los principios de la comunicación asertiva y compasiva.

Pausa y reflexiona	
Realiza peticiones claras	
Observa sin juzgar	
Menciona tus necesidades	
Expresa tus sentimientos	

7. "Mi compañero es un desconsiderado. Llegó media hora tarde y tuvimos que trabajar a marchas forzadas para terminar el trabajo a tiempo". ¿Qué parte de esta declaración hace referencia a una interpretación?

a) Mi compañero es un desconsiderado

b) Llegó media hora tarde

Revisión final de los aprendizajes

8. Expresar mis emociones y necesidades, en vez de juzgar a las personas, puede ayudar a que mis necesidades sean satisfechas.
- a) Cierto
 - b) Falso
9. De las siguientes peticiones, identifica aquella que es clara, específica y concreta:
- a) Me molesta que no me pongan atención cuando estoy hablando
 - b) ¿Podrías hacer menos ruido por las noches? Intento descansar
 - c) Deberíamos comer de manera más saludable, ¿no crees?
 - d) Quisiera comer más verduras ¿Te parece si cuando te toque cocinar, cocinas verduras al menos dos veces en la semana?
10. ¿Cuál de los pilares de la comunicación no violenta falta en la siguiente situación?
- Me he dado cuenta de que últimamente has llegado tarde a la clase, lo cual es raro en ti. Necesito saber si hay algo en lo que te podemos apoyar aquí en la escuela para evitar que eso siga sucediendo. ¿Podrías decirme cómo te podemos ayudar?*
- a) Observación
 - b) Identificar emociones
 - c) Expresar necesidades
 - d) Hacer una petición clara

Referencias y recomendaciones

Referencias bibliográficas

- Cheung, C.T.Y., Cheng, C.M.H., Lam, S.K.K., Ling, H.W.H., Lau, K.L., Hung, S.L. y Fung, H.W. (2023). Reliability and Validity of a Novel Measure of Nonviolent Communication Behaviors. *Research on Social Work Practice* 33(7), 790-797.
- Flórez-Madroñero, A. C. y Prado-Chapid, M. F. (2021). Habilidades sociales para la vida: empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva en adolescentes escolarizados. *Revista Investigium IRE Ciencias Sociales y Humanas*, 12(2), 13-26.
- Nafise, H. M., & Ghazal, Z. (2018). Non-Violent Communication and its impact on suicidal ideations and coping with stress styles. *Journal of Behavioral and Brain Science*, 8(04), 147.
- Nosek, M., & Durán, M. (2017). Increasing empathy and conflict resolution skills through nonviolent communication (NVC) training in Latino adults and youth. *Progress in community health partnerships: research, education, and action*, 11(3), 275-283.
- Ritchhart, R., Church, M., & Morrison, K. (2014). Hacer visible el pensamiento. ¿Cómo promover el compromiso, la comprensión y la autonomía en tus estudiantes? *Paidós Voces de la educación*.
- Rosenberg, M. B. (2019). *Comunicación no violenta: un lenguaje de vida*. Puddle Dancer Press.
- Sánchez de Mera, D., & Lázaro Cayuso, P. (2017). La adicción al Whatsapp en adolescentes y sus implicaciones en las habilidades sociales. *Tendencias pedagógicas* 29, 121-134
- Secretaría de Educación Pública (2022) Plan de Estudios para la Educación Preescolar, Primaria y Secundaria. Disponible en:
https://educacionbasica.sep.gob.mx/wp-content/uploads/2023/07/Plan_de_Estudios_para_la_Educacion_Preescolar_Primary_y_Secundaria.pdf

Videos recomendados

- Cuddy, A, (Junio, 2022). El lenguaje corporal moldea tu identidad (subtitulado) , [Archivo de video].Ted Talks. ideas worth spreading.
https://www.ted.com/talks/amy_cuddy_your_body_language_may_shape_who_you_are?hasSummary=true&language=es
- Rosenberg, M. (15 de abril del 2015), Marshall Rosenberg. Comunicación no violenta (subtitulado) [Archivo de video]. Youtube.
<https://www.youtube.com/watch?v=C50SD-SDBKg&t=3s>

Manual de comunicación



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

unicef 
para cada infancia