SESIÓN 2

1. TEMA DE LA SESIÓN:
La comunicación asertiva como base de los Primeros Auxilios Psicológicos.
2. OBJETIVO DE LA SESIÓN:
Fortalecer en los docentes la comprensión y práctica de la comunicación asertiva como herramienta fundamental en la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos, promoviendo un estilo de interacción respetuoso, empático y seguro en situaciones de crisis y en la vida cotidiana.
3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SESIÓN (METODOLOGÍA IMPLEMENTADA):

1. Introducción y contextualización

La presente sesión corresponde al segundo taller desarrollado en el marco del Plan de Intervenciones Colectivas, dirigido a dicentes de la institución educativa. En la primera sesión, el grupo tuvo un acercamiento a los **Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)**, entendidos como un conjunto de acciones inmediatas, humanas y de contención que cualquier persona puede ofrecer a otra en un momento de crisis, sin reemplazar la labor terapéutica ni clínica de un profesional de la salud mental.

Durante ese primer encuentro, se subrayó que los PAP no consisten en dar soluciones definitivas, sino en **mirar, escuchar, acompañar y remitir**. Sin embargo, los participantes manifestaron la dificultad que a veces enfrentan al momento de comunicarse con alguien que está atravesando un momento de sufrimiento. Aparecieron frases como “me da miedo decir algo y que suene mal”, “a veces no sé cómo empezar a hablar con alguien que está llorando” o “yo quiero ayudar, pero termino diciendo cosas que empeoran la situación”.

Partiendo de esa necesidad, el segundo taller se centró en la **comunicación asertiva** como base de los PAP. Se explicó que, para que el apoyo emocional tenga un efecto positivo, no basta con la intención de ayudar: es necesario **saber cómo decir las cosas**. La comunicación asertiva se presenta entonces como la herramienta que permite expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, directa y respetuosa, sin agredir ni someterse.

Desde el inicio se planteó a los dicentes una reflexión clave: *la forma en que hablamos en una situación de crisis puede ser tan reconfortante como un abrazo o, por el contrario, puede profundizar el dolor de quien sufre*. Con esta idea se introdujo el tema y se generó un clima de interés y disposición para el aprendizaje.

2. Fundamentos de la comunicación asertiva

La facilitadora inició explicando que existen tres grandes estilos de comunicación:

- **Estilo pasivo:** se caracteriza por la dificultad para expresar opiniones o emociones. La persona suele callar, ceder siempre ante los demás y evitar el conflicto a toda costa. Aunque puede parecer una forma de mantener la paz, en realidad genera frustración y da la impresión de indiferencia. En el contexto de un PAP, un estilo pasivo podría reflejarse en no intervenir cuando alguien necesita apoyo, lo que puede dejar a la persona en crisis en mayor sensación de soledad.

- **Estilo agresivo:** aparece cuando la persona se comunica de manera dominante, imponiendo sus ideas, alzando la voz o descalificando al otro. Frases como “ya supéralo” o “eso no es para tanto” son ejemplos típicos. En los PAP, un estilo agresivo puede agravar la situación, aumentar la ansiedad y cortar la confianza.

- **Estilo asertivo:** representa el punto de equilibrio. Es la capacidad de expresar de manera clara lo que se piensa o siente, respetando al mismo tiempo los derechos y emociones del otro. Ejemplos: “entiendo que estés molesto, estoy aquí para escucharte” o “sé que esto es difícil, pero no estás solo”. En los PAP, la asertividad es el estilo que permite contener, validar y orientar.

Para reforzar estos conceptos, se proyectaron láminas ilustrativas donde se mostraban ejemplos de frases pasivas, agresivas y asertivas en el aula. Los participantes identificaron cómo se sentían al recibir cada mensaje: confundidos con el estilo pasivo, asustados con el estilo agresivo y respetados con el estilo asertivo.

3. Dinámica inicial: reconociendo mi estilo

Con el fin de aterrizar la teoría en experiencias cotidianas, se propuso un ejercicio: cada dicente debía recordar una situación reciente en la que hubiera tenido un desacuerdo con un compañero o familiar y pensar en la frase que utilizó para expresarse. Luego, de manera voluntaria, compartieron sus ejemplos con el grupo.

La facilitadora iba clasificando cada frase en uno de los tres estilos de comunicación. Muchos participantes reconocieron que tienden a callar para evitar discusiones, ubicándose en el estilo pasivo. Otros admitieron que, en momentos de tensión, suelen reaccionar elevando la voz, reflejando un estilo agresivo. El ejercicio generó un ambiente de confianza y autorreflexión, permitiendo que cada persona identificara su tendencia predominante.

4. La comunicación asertiva como base de los PAP

Tras esta primera aproximación, se explicó cómo la comunicación asertiva se convierte en el pilar para la aplicación efectiva de los PAP. Se destacaron cinco puntos fundamentales:

1. **Escucha activa:** sin juzgar, sin interrumpir y reflejando con palabras lo que el otro expresa.

2. **Validación emocional:** reconocer la emoción del otro sin minimizarla ni exagerarla. Ejemplo: “entiendo que estés triste, eso es normal en esta situación”.

3. **Uso de mensajes en primera persona:** hablar desde el “yo” evita que el otro se sienta atacado. Ejemplo: “yo necesito que me escuches para poder ayudarte”.

4. **Tono de voz y lenguaje corporal:** se enfatizó que no solo importa lo que se dice, sino cómo se dice. La postura abierta, la mirada y el tono calmado son igual de importantes que las palabras.

5. **Orientación sin imposición:** ofrecer opciones, acompañar en la toma de decisiones y remitir a las instancias adecuadas sin obligar ni presionar

La facilitadora mostró ejemplos de frases impulsivas comunes en el aula (“¡No más show!”, “¡Ya no sé qué hacer con ustedes!”) y cómo transformarlas en frases asertivas (“¿Quieres hablar o prefieres calmarte un poco?”, “Necesito que todos colaboren para que esto funcione”)

5. Ejercicio de aplicación: simulando situaciones de crisis

Se organizaron pequeños grupos y se les entregaron tarjetas con casos breves que podían suceder en la escuela:

- Un estudiante llora sin un motivo aparente.

- Un compañero interrumpe constantemente la clase.

- Un adolescente expresa frustración y rabia después de una evaluación.

- Un estudiante confiesa sentirse solo y sin ganas de vivir.

Cada grupo debía construir tres posibles respuestas: una pasiva, una agresiva y una asertiva. Posteriormente, dramatizaron las escenas frente al resto del grupo.

El ejercicio permitió visualizar de manera práctica cómo cambia la reacción del receptor dependiendo del estilo utilizado. Los participantes notaron que las respuestas asertivas

generaban calma y abrían la puerta al diálogo, mientras que las pasivas aumentaban la confusión y las agresivas generaban más tensión.

6. Estrategias clave para la comunicación asertiva

Con base en lo trabajado, se presentaron cinco estrategias para fortalecer la comunicación asertiva en la vida diaria y, en especial, en los PAP:

1. **Mensajes en primera persona:** hablar desde la experiencia propia.
2. **Validación de emociones:** legitimar lo que siente el otro.
3. **Poner límites sin herir:** señalar lo que no está bien, pero sin dañar la autoestima del otro.
4. **Ofrecer opciones con empatía:** brindar alternativas que permitan que la persona en crisis se sienta con capacidad de elegir.
5. **Cuidar la forma de comunicar:** recordar que el tono, la postura y la mirada son tan importantes como las palabras

7. Comunicación asertiva en momentos de crisis

Un apartado especial se dedicó a integrar lo aprendido con los PAP en situaciones críticas. Se enfatizó que en momentos de llanto, rabia o retraimiento, la comunicación asertiva no busca resolver el problema, sino **acompañar**.

Se compartieron frases útiles para estos casos:

- “Estoy aquí para ti.”
- “¿Quieres estar solo o prefieres que me quede contigo?”
- “Puedes llorar, eso ayuda a liberar lo que sientes.”
- “No estás solo, lo vamos a manejar juntos”

Los docentes practicaron el uso de estas frases en pequeños grupos, interiorizando que lo más valioso en una crisis es transmitir calma y compañía, más que dar soluciones rápidas.

8. Asertividad para el autocuidado

Finalmente, se abordó el tema del autocuidado docente y personal. Se explicó que ser asertivo también significa saber poner límites, pedir apoyo y reconocer las propias necesidades.

Se compartieron ejemplos de frases que pueden ayudar a los educadores a cuidar su bienestar:

- “En este momento no puedo ayudarte, pero apenas termine, lo haré.”
- “Entiendo que sea urgente, pero necesito que lo hablemos con calma.”
- “Estoy gestionando varias cosas, agradecería tu apoyo en esto”

Este punto generó una reflexión profunda: los participantes reconocieron que muchas veces se sienten sobrecargados porque no saben decir “no” de manera adecuada. La asertividad se reconoció como una herramienta que no solo ayuda a los estudiantes, sino que protege la salud emocional del propio educador.

9. Cierre y compromisos

La sesión finalizó con un círculo de palabras donde cada participante expresó lo que se llevaba del taller. Algunas frases fueron:

- “Ahora entiendo que ayudar no siempre es dar consejos, a veces es solo escuchar.”
- “Me doy cuenta de que yo reacciono con agresividad y quiero cambiarlo.”
- “La comunicación asertiva me sirve no solo en el colegio, sino también en mi casa.”

Como compromiso colectivo, el grupo acordó **practicar la comunicación asertiva en sus relaciones cotidianas** y, especialmente, en situaciones donde deban brindar apoyo emocional a sus compañeros.

10. Reflexión final

La conclusión central de la sesión fue que la **comunicación asertiva es la base que da sentido y eficacia a los Primeros Auxilios Psicológicos**. A través de ella, se logra transmitir humanidad, respeto y calma en los momentos más difíciles.

En palabras de uno de los dicentes: *"cuando alguien está en crisis, no necesita que le resolvamos la vida, sino que lo escuchemos sin herir, lo validemos sin juzgar y le recordemos que no está solo. Y eso se logra con palabras que cuidan"*

4. RESULTADOS OBTENIDOS:

El taller sobre *Comunicación asertiva como base de los Primeros Auxilios Psicológicos* permitió recoger una serie de resultados significativos a nivel individual, grupal e institucional, que dan cuenta de la pertinencia de la temática y de su impacto directo en los participantes. A continuación, se detallan los principales hallazgos y logros alcanzados, organizados en distintos niveles de análisis para ofrecer una comprensión integral.

1. Resultados a nivel individual

En el plano personal, los docentes lograron **reconocer sus propios estilos de comunicación predominantes**. Muchos de ellos, al iniciar la sesión, manifestaban no haber reflexionado antes sobre la manera en que se expresan ni sobre los efectos que sus palabras generan en los demás. A través de las dinámicas y ejercicios, cada participante identificó si tendía más hacia la pasividad, la agresividad o la asertividad, lo que constituyó un primer paso hacia la autoconciencia comunicativa.

Varios estudiantes se dieron cuenta de que habitualmente adoptaban un estilo pasivo, prefiriendo callar para evitar conflictos. Reconocieron que esta actitud, lejos de resolver los problemas, generaba sentimientos de frustración y acumulación de malestar. Otros, por el contrario, aceptaron que suelen responder de manera agresiva, elevando la voz o utilizando frases descalificadoras que hieren a los demás. En ambos casos, el descubrimiento fue significativo, pues permitió que los participantes asumieran la necesidad de cambiar hacia un estilo más equilibrado y respetuoso.

Además de este reconocimiento, los docentes practicaron de manera consciente **el uso de frases asertivas en situaciones simuladas**. Al dramatizar casos de crisis escolar, pudieron experimentar la diferencia entre responder con frases pasivas, agresivas o asertivas. Este ejercicio generó aprendizajes concretos, ya que notaron en tiempo real cómo cambia la reacción del otro dependiendo del estilo utilizado. Al final de la sesión, varios expresaron sentirse más seguros de tener "palabras útiles" para usar cuando alguien cercano esté atravesando un momento difícil.

Otro resultado importante a nivel individual fue el **fortalecimiento de la empatía**. La comunicación asertiva, al centrarse en validar emociones y respetar la perspectiva del otro, exigió que los dicentes se pusieran en el lugar de sus compañeros durante los ejercicios. Este ejercicio de ponerse en los zapatos del otro permitió sensibilizarlos frente a la importancia de no juzgar, no minimizar ni ridiculizar las emociones de los demás.

2. Resultados a nivel grupal

En el plano colectivo, el taller favoreció la **construcción de un ambiente de confianza y respeto mutuo**. Desde la dinámica inicial, el grupo mostró disposición a participar, y a

medida que avanzaba la sesión, se fue generando una atmósfera de apertura que permitió compartir experiencias personales sin temor a la burla o la crítica. Este resultado es particularmente relevante porque muestra que la metodología implementada no solo transmitió contenidos, sino que también modeló la comunicación asertiva como práctica concreta en el aula.

Durante las dramatizaciones, los dicentes observaron cómo las respuestas agresivas provocaban incomodidad y tensión en sus compañeros, mientras que las respuestas pasivas generaban incertidumbre. En contraste, cuando se utilizaba la comunicación asertiva, el grupo percibía alivio, calma y disposición al diálogo. Esta experiencia compartida fortaleció la convicción de que la asertividad no es solo un concepto teórico, sino una herramienta eficaz que mejora las relaciones interpersonales en la vida cotidiana.

Otro resultado grupal fue la **generación de compromisos colectivos**. Al cierre de la sesión, los participantes acordaron practicar la comunicación asertiva no solo en la institución educativa, sino también en sus hogares. Este compromiso refleja un proceso de apropiación del aprendizaje, ya que los dicentes no lo vieron como una exigencia externa, sino como una necesidad interna que mejora sus vínculos y su bienestar emocional.

3. Resultados en relación con los Primeros Auxilios Psicológicos

Dado que la comunicación asertiva se trabajó como base de los PAP, uno de los principales resultados fue que los dicentes **comprendieron que para brindar apoyo emocional inmediato es indispensable saber comunicarse de forma adecuada**. Reconocieron que una respuesta inapropiada, aunque bien intencionada, puede agravar la crisis de un compañero.

En este sentido, aprendieron que el acompañamiento en los PAP no consiste en resolver el problema del otro, sino en **estar presentes con respeto, firmeza y empatía**, lo cual solo es posible a través de una comunicación asertiva. Frases como “estoy aquí para ti”, “no estás solo” o “entiendo lo que sientes” fueron interiorizadas como expresiones simples pero poderosas que transmiten contención emocional.

Los participantes también comprendieron que la asertividad no se limita al acompañamiento del otro, sino que incluye el **autocuidado personal**. Ser asertivo implica también saber poner límites, pedir apoyo y reconocer las propias necesidades. Este aprendizaje resultó especialmente valioso para los futuros docentes, ya que les mostró que no pueden cuidar de sus estudiantes si no aprenden también a cuidarse a sí mismos.

4. Resultados en términos de habilidades desarrolladas

Al finalizar el taller, los dicentes manifestaron haber desarrollado varias competencias:

- **Habilidad de escucha activa**, entendida como la capacidad de prestar atención plena al otro sin interrumpir ni juzgar.
- **Capacidad de validación emocional**, es decir, reconocer y aceptar las emociones ajenas como legítimas, aunque no siempre se comprendan por completo.

- **Uso consciente de mensajes en primera persona**, evitando generalizaciones o acusaciones que generan defensividad.
- **Técnicas para poner límites sin herir**, aprendiendo a expresar necesidades o desacuerdos de manera respetuosa.
- **Fortalecimiento de la empatía**, al practicar el ponerse en el lugar del otro y comprender la importancia del tono, la postura y la mirada.

Estas habilidades no solo son útiles para la aplicación de PAP, sino también para la vida académica, familiar y social de los participantes.

5. Resultados a nivel institucional

Finalmente, el taller dejó resultados significativos para la institución. En primer lugar, permitió **consolidar una cultura de convivencia basada en el respeto y la comunicación sana**, aspecto fundamental para la prevención de conflictos y la promoción de la salud mental escolar.

En segundo lugar, fortaleció la red de apoyo entre pares, ya que los dicentes comprendieron que no están solos en la tarea de acompañar a alguien en crisis: cuentan con sus compañeros, docentes y las rutas institucionales de salud y protección.

Además, la experiencia evidenció la necesidad de **continuar promoviendo espacios de formación en comunicación asertiva y salud mental**, dado que los participantes manifestaron interés en profundizar en temas como el manejo de emociones, la resolución pacífica de conflictos y la prevención del suicidio.

6. Conclusión general de resultados

En conclusión, los resultados del taller fueron altamente positivos y superaron las expectativas iniciales. Se logró que los dicentes no solo comprendieran la comunicación asertiva como un concepto, sino que la vivieran en la práctica, identificaran sus estilos personales, desarrollaran nuevas habilidades y se comprometieran a aplicarlas en su vida diaria.

El impacto se reflejó tanto en el nivel individual —mayor autoconciencia y empatía—, como en el grupal —fortalecimiento de la convivencia y compromisos colectivos—, en el marco de los PAP —comprensión de la comunicación asertiva como base de la contención emocional— y en la institución —construcción de una cultura de respeto y cuidado mutuo— .

De esta manera, puede afirmarse que el taller contribuyó significativamente al propósito del Plan de Intervenciones Colectivas, al promover la salud mental y el bienestar en la comunidad educativa mediante estrategias prácticas, vivenciales y profundamente humanas.

5. ANEXOS

DIAPOSITIVAS



LAURA PEÑA LOPEZ
PSICOLOGA