

Cartilla Metodológica



COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE ESTUDIANTES ADOLESCENTES

INDICE

3	Introducción
5	1.- ¿Qué entendemos por comunicación asertiva?
12	2.- Conductas no asertivas en la interacción entre estudiantes
16	3.- Prácticas para fortalecer una cultura asertiva entre estudiantes adolescentes
22	4.- Estrategias para la comunicación asertiva
40	5.- Análisis de casos entre pares y con profesores(as)
68	6.- ¿Qué hemos aprendido?

EDITORIAL

Mónica Viviana Bravo Sanzana

Doctora en Ciencias de la Educación

Directora Observatorio de Ciudadanía, Convivencia y Bienestar Escolar (OCCBE)

Núcleo Científico Tecnológico de Ciencias Sociales y Humanidades

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4942-742X>

Universidad de La Frontera

Investigadora Cátedra Unesco Niñez, Juventud, Educación y Sociedad

Investigadora a cargo del Programa “A Convivir se Aprende” MINEDUC para Los Lagos.

Teléfono: +56452 59 6690 · Móvil: +569 91041288

Introducción



¿Por qué una cartilla sobre comunicación asertiva?

La adolescencia es una etapa vital para la formación de habilidades relacionales y de autoconocimiento, donde la calidad del vínculo con los pares y adultos puede influir decisivamente en el bienestar psicológico (Bravo-Sanzana et al., 2023;2025), el rendimiento escolar y la integración social. La comunicación asertiva, definida como la capacidad de expresar pensamientos, emociones y necesidades con respeto tanto hacia uno mismo como hacia los demás (Caballo, 2001), es un recurso esencial para una convivencia saludable. Esta cartilla invita en espacios de aula escolar a reflexionar y practicar formas de comunicarnos desde la honestidad, el respeto mutuo y la empatía, promoviendo entornos escolares más inclusivos y seguros para todos y todas.

Metodológicamente está diseñada para ser trabajada en un formato de taller grupal, con una duración de 45 minutos. No obstante, cada tallerista puede adaptar las condiciones de trabajo, incorporar recursos motivacionales (videos, música) y dinámicas que posibiliten desarrollar una experiencia de aprendizaje socioemocional lúdica y vivencial.

Instrucciones generales para el trabajo grupal

- Formen grupos de 3 a 5 personas
- Organicen un grupo equilibrado, procurando que todos puedan participar. Si hay alguien que suele quedar fuera, ¡invítalo a sumarse!
- Lean con atención los contenidos que se trabajan en cada sección.
- Asegúrense de que todos en el grupo comprendan lo que se va a analizar. Si algo no se entiende, pregúntense entre ustedes primero.
- Dialoguen y analicen juntos
- Conversen sobre lo que ocurre con cada temática de cada sección. Por ejemplo, ¿Qué tipo de comunicación hay? ¿Es asertiva, pasiva o agresiva? ¿Cómo se siente cada personaje? ¿Cómo habrían actuado ustedes?
- De manera individual, compartan sus puntos de vista y propuestas.
- Como grupo, consensuen ideas que representen su análisis. Pueden usar ejemplos reales o crear uno nuevo que muestre sus posturas o propuestas.
- Elijan una o un vocero/a para compartir en el plenario. O dividan la intervención en partes para que hablen dos o tres personas. Todos deben sentirse representados/as.
- Escuchen con respeto y atención al resto de los grupos. Si se abre un espacio para comentar, pueden aportar con respeto y empatía, sin burlas ni interrupciones.

1.

¿Qué entendemos por comunicación asertiva?

1. ¿Qué entendemos por comunicación asertiva?

La comunicación asertiva es la capacidad de expresar pensamientos, emociones y necesidades de manera honesta, directa y respetuosa (Caballo, 2001). Implica un equilibrio entre los derechos propios y los de los demás. Según Lazarus (1971), la asertividad permite decir 'no', expresar opiniones y defender derechos sin ansiedad excesiva ni agresividad.

Estudios recientes destacan que la comunicación asertiva en adolescentes mejora la resolución de conflictos, fortalece el sentido de pertenencia y contribuye al bienestar psicológico (Oana & Oña, 2019; CASEL, 2020).



1.1 Estilos comunicacionales en el contexto educativo:

En el tránsito hacia la adolescencia, los y las estudiantes comienzan a explorar con mayor autonomía su identidad, sus relaciones y formas de expresarse frente al mundo. En este proceso, el estilo de comunicación que predomina en sus interacciones influye directamente en su bienestar, la convivencia escolar y su capacidad para resolver conflictos. Reconocer los diferentes estilos comunicativos les permite no solo comprender sus propias formas de actuar, sino también identificar caminos para mejorar sus relaciones interpersonales, construir vínculos saludables y defender sus derechos sin vulnerar a los demás.

Los principales estilos comunicacionales que se manifiestan en la vida escolar son:

1.1.1 Estilo pasivo

Las y los adolescentes que adoptan un estilo pasivo tienden a evitar el conflicto, postergando sus necesidades y emociones para evitar confrontaciones. En la escuela, esto puede traducirse en no levantar la mano por temor a equivocarse, no expresar desacuerdo frente a decisiones que los afectan, o aceptar el maltrato de pares sin buscar ayuda. Aunque puede parecer una forma de mantener la paz, en realidad genera sentimientos de frustración, baja autoestima y aislamiento. Como señala Lazarus (1971), la falta de asertividad impide al individuo hacer valer sus derechos, lo que afecta su autorrealización y adaptación social.





1.1.2 Estilo agresivo

El estilo agresivo se manifiesta cuando un estudiante impone sus ideas, exige ser escuchado o recurre a insultos, gritos o amenazas para ejercer control sobre otros. Aunque puede obtener resultados inmediatos (por ejemplo, lograr que se cumpla una demanda), daña la relación con los demás y suele provocar rechazo, miedo o retaliación. En esta etapa del desarrollo, es fundamental que las y los adolescentes comprendan que la agresividad no es una muestra de fortaleza, sino de una baja capacidad para gestionar emociones y resolver conflictos de forma constructiva (Oana & Ona, 2019).





1.1.3 Estilo pasivo-agresivo

Este estilo se caracteriza por expresar el malestar de manera indirecta, a través del sarcasmo, la evasión, el silencio prolongado o conductas de sabotaje. Un estudiante pasivo-agresivo puede, por ejemplo, no cumplir con tareas asignadas como forma de protesta, pero sin decir abiertamente qué le molesta.

Esta forma de comunicación genera confusión en los demás y no resuelve los conflictos, pues evita el diálogo honesto y abierto. En la adolescencia, muchas veces este estilo surge de la dificultad para reconocer y expresar emociones, así como del temor a las consecuencias del conflicto abierto (Alberti y Emmons, 2008).





1.1.4 Estilo asertivo

El estilo asertivo permite expresar ideas, deseos y emociones de manera clara, directa y respetuosa. Un estudiante asertivo es capaz de decir “no” cuando algo le incomoda, de pedir ayuda cuando la necesita, de defender su opinión sin descalificar la de otros y de reconocer sus errores. Este estilo fomenta el respeto mutuo, fortalece la autoestima y mejora la convivencia escolar. Como enfatizan Alberti y Emmons (2008), la asertividad se basa en el reconocimiento de que todas las personas tienen derechos que deben ser respetados, incluido el derecho a equivocarse, a decir lo que sienten y a pedir un trato justo. Comprender estos estilos permite a los estudiantes identificar sus propios patrones de comunicación y ajustar sus conductas hacia formas más saludables.

Mis Notas

Mis Apuntes



1.3 Instrumento de Autoevaluación: ¿CÓMO ES MI COMUNICACIÓN CON MIS COMPAÑEROS(AS)?

A continuación, te invitamos a responder sinceramente las siguientes afirmaciones. Marca con una ☒ la opción que más se aproxime a cómo actúas habitualmente en tu vida escolar:

	Nunca	A Veces	Frecuentemente	Siempre
1. Me cuesta decir “no” cuando algo no me gusta.				
2. Evito decir lo que siento por miedo a molestar.				
3. Hago comentarios sarcásticos cuando estoy molesto/a.				
4. Expreso lo que necesito sin herir a los demás.				
5. Cuando alguien me habla, lo interrumpo para dar mi opinión.				
6. Me atrevo a pedir ayuda cuando lo necesito.				
7. En redes sociales, soy respetuoso/a con mis compañeros/as.				
8. Me burlo de otros para que rían los demás.				
9. Pido disculpas cuando reconozco que me equivoqué.				
10. Escucho con atención sin juzgar lo que otros cuentan.				

Interpretación:

- Si tienes muchas respuestas en “Nunca” o “A veces” en los ítems 4, 6, 7, 9 y 10, estás en proceso de fortalecer tu comunicación asertiva.
- Si tienes muchas respuestas en “Frecuentemente” o “Siempre” en los ítems 1, 2, 3, 5 y 8, probablemente estés usando estilos pasivos, agresivos o pasivo-agresivos.

Este instrumento no tiene un puntaje final, su valor está en ayudarte a reflexionar y reconocer aspectos que puedes mejorar. Puedes usarlo también como herramienta de grupo para abrir conversaciones sobre cómo se comunican entre ustedes.

2.

Conductas no asertivas en la interacción entre estudiantes

2. Conductas no asertivas en la interacción entre estudiantes

En la etapa adolescente, la necesidad de aceptación social y el desarrollo de la identidad influyen profundamente en la forma en que los estudiantes se comunican entre sí. Diversos estudios señalan que la falta de habilidades asertivas en esta etapa no solo deteriora la convivencia escolar, sino que también afecta el bienestar emocional y las relaciones interpersonales de los y las estudiantes (Oana & Ona, 2019; Lazarus, 1971).

A continuación, se describen las **conductas no asertivas más comunes en contextos escolares adolescentes**, junto con una breve fundamentación desde la evidencia científica:



1. Burlarse de compañeros

La burla es una forma de agresión indirecta que busca ridiculizar al otro y establecer jerarquías sociales mediante el menosprecio. En la adolescencia, este comportamiento suele usarse como mecanismo de autoprotección frente a la inseguridad o para ganar validación del grupo. La investigación ha demostrado que la burla reiterada contribuye al deterioro de la autoestima y la aparición de síntomas ansiosos o depresivos en quienes la reciben (Gini & Pozzoli, 2013). No es asertiva porque vulnera el respeto por el otro, incluso cuando se realiza “en broma”.

2. Hacer comentarios hirientes o sarcasmos

El sarcasmo y las ironías pueden parecer sofisticadas, pero muchas veces enmascaran críticas destructivas o expresiones de desdén. Esta forma de comunicación pasivo-agresiva impide el diálogo claro, genera confusión emocional y debilita los vínculos. Lazarus (1971) ya advertía que este tipo de expresiones distorsionan el mensaje real y limitan la posibilidad de una interacción honesta. Según Corrales et al., (2017), estas expresiones también dañan la validación emocional y la seguridad interpersonal.

3. No saber decir que no ante presiones

La falta de límites personales en la adolescencia es una señal clara de una comunicación pasiva. Estudiantes que no saben decir que no, por ejemplo, ante invitaciones a conductas de riesgo o a participar en situaciones incómodas, están vulnerando su propio bienestar para evitar conflictos o rechazos. Según Caballo (2001), esto suele estar asociado a un temor profundo al juicio social y al rechazo del grupo. Flórez-Madroño et al., (2021) refuerza que es un comportamiento frecuente en adolescentes que buscan ser aceptados.



4. Reprimir sus emociones por miedo al rechazo

Muchos adolescentes optan por callar lo que sienten por temor a “molestar”, a “parecer débiles” o a ser etiquetados. Esta actitud refleja un estilo pasivo, y puede traducirse en dificultades para resolver conflictos, aislamiento o acumulación de tensión emocional. Oana y Ona (2019) señalan que la falta de expresión emocional asertiva deteriora la calidad de las relaciones entre pares, disminuye la confianza y aumenta el malestar psicológico. Flórez-Madroño et al., (2021) agrega que esta represión se asocia a normas sociales que invalidan la expresión emocional.

5. Responder con gritos o insultos

Este comportamiento corresponde a un estilo de comunicación agresivo, caracterizado por una expresión descontrolada de emociones. Aunque busca defender una postura, lo hace de forma que vulnera la dignidad del otro. En contextos escolares, esta actitud suele escalar conflictos y puede llevar a sanciones disciplinarias o rupturas relacionales duraderas (Craig et al., 2007).

6. Evadir conversaciones incómodas

Evitar sistemáticamente los conflictos puede parecer una forma de mantener la paz, pero en realidad pospone soluciones necesarias y deteriora la confianza. Esta conducta, típica del estilo pasivo, impide abordar temas clave y genera un clima de ambigüedad y desconfianza. Lazarus (1971) subraya que enfrentar con honestidad y respeto las conversaciones difíciles es un pilar de la asertividad. Flórez-Madroño et al., (2021) señala que esta evasión limita el desarrollo de habilidades de resolución y negociación.

7. Utilizar redes sociales para agredir o excluir

Las formas digitales de comunicación potencian conductas no asertivas, especialmente entre adolescentes. Usar plataformas virtuales para excluir, hablar mal de otros o hacer comentarios ofensivos es una manifestación de agresividad indirecta. La literatura ha identificado esta conducta como un tipo de ciberacoso, con efectos significativos sobre la salud mental (Tokunaga, 2010). La asertividad digital implica comunicarse con respeto también en entornos virtuales.

8. Interrumpir o invalidar lo que otros expresan

Interrumpir a otros o minimizar sus ideas refleja una baja capacidad de escucha y empatía. Es una conducta común entre adolescentes que compiten por atención o buscan imponer sus opiniones. Esta actitud debilita la participación equitativa y puede generar frustración en quienes no son escuchados. Según estudios recientes (Murphy et al., 2020), el respeto por el turno de palabra y la validación del otro son signos claros de competencia asertiva.

9. Ignorar al otro como forma de castigo

El “trato del silencio” o la exclusión deliberada son formas pasivo-agresivas de manifestar desagrado o enojo. En lugar de dialogar o expresar lo que les molesta, algunos adolescentes optan por ignorar a sus compañeros como forma de represalia. Este tipo de comportamiento afecta negativamente el clima de aula y puede tener efectos similares al acoso escolar (Ladd & Troop-Gordon, 2003).

10. No pedir ayuda cuando la necesita

Muchos adolescentes no piden ayuda por miedo a parecer “débiles”, “inútiles” o “dependientes”. Esta conducta, asociada a una comunicación pasiva, dificulta el desarrollo académico y emocional. Calúa et al., (2021) y Flórez-Madroño et al., (2021) coinciden en que la omisión de esta solicitud limita el acceso a recursos y apoyo, profundizando el malestar.



Estas conductas pueden ser modificadas si los y las estudiantes desarrollan mayor conciencia sobre cómo se comunican y cómo afectan a los demás. La comunicación asertiva no solo previene conflictos, sino que construye vínculos más auténticos, seguros y empáticos.

Durante la adolescencia, muchas de las conductas comunicativas que adoptamos pueden surgir del deseo de encajar, evitar conflictos o protegernos emocionalmente. Sin embargo, expresiones como la burla, el sarcasmo, el silencio frente al malestar, o el uso de redes sociales para excluir, no contribuyen a relaciones sanas. Por el contrario, estas formas no asertivas deterioran los vínculos, generan malestar emocional y afectan el clima escolar. Comprender qué actitudes obstaculizan la comunicación respetuosa y empática nos permite tomar conciencia, ajustar nuestras respuestas y practicar formas de interactuar más constructivas. Desarrollar una comunicación asertiva es posible, y empieza por reconocer cómo nos relacionamos y cómo podemos hacerlo mejor.

Cierre simbólico:

Los invito a escribir entre todos/as una(s) frase para dejar en el aula que los anime a practicar la asertividad. **Ejemplos:**

“Aquí escuchamos con respeto.”

“Decir lo que siento con respeto es cuidarme y cuidar a otros.”

“Comunicarme bien es una forma de hacer que este sea un buen lugar para todos.”

3.

**Prácticas para fortalecer una cultura asertiva
entre estudiantes adolescentes**

3. Prácticas para fortalecer una cultura asertiva entre estudiantes adolescentes

A continuación, se presentan algunas prácticas para **cultivar relaciones respetuosas, empáticas y honestas entre estudiantes**. Cada una de ellas está respaldada por investigaciones y guías pedagógicas sobre comunicación asertiva en la adolescencia.

Usar frases en primera persona

Hablar desde la experiencia propia es una herramienta poderosa para comunicar sin agredir. Por ejemplo, decir **“Me sentí mal cuando me dejaste fuera del grupo”** en lugar de **“Siempre me excluyes”** permite expresar emociones sin atacar al otro. Según Lazarus (1971), el uso de enunciados en primera persona fomenta la autorresponsabilidad emocional y reduce la escalada de conflicto.

Mis Notas

Mis Apuntes





Validar emociones

Aceptar que las emociones propias y ajenas son válidas es clave para la convivencia. Frases como “Entiendo que estés molesto” o “Está bien sentirse triste” muestran empatía y reducen la reactividad. Flórez-Madroñero et al., (2021) indica que validar emocionalmente a los demás mejora la confianza entre pares y previene el aislamiento.

Ofrecer ayuda

Acompañar a otro cuando lo necesita, incluso sin que lo pida explícitamente, refuerza la cohesión grupal. Decir “¿Quieres que te ayude con eso?” muestra disposición y solidaridad. Según Calúa (2021), brindar apoyo de forma espontánea fortalece el sentido de pertenencia y promueve una actitud prosocial.

Resolver desacuerdos con diálogo

Los conflictos no deben evitarse ni combatirse con violencia, sino abordarse mediante la escucha y el diálogo. Plantear frases como “¿Podemos hablar de lo que pasó?” o “Quiero entender tu punto de vista” permite reconstruir vínculos. El MINEDUC (2025) enfatiza que la resolución pacífica es uno de los pilares de la convivencia escolar saludable.

Reconocer errores

Aceptar cuando uno se equivoca, diciendo “Perdón, me equivoqué” o “No fue mi intención hacerte sentir mal”, es señal de madurez emocional. Oana y Ona (2019) destacan que esta práctica contribuye a generar un entorno de confianza y autenticidad entre adolescentes.



Aceptar diferencias

Es necesario reconocer que no todas las personas piensan, sienten o actúan igual ayuda a prevenir prejuicios y exclusiones. Frases como “No estoy de acuerdo, pero respeto tu opinión” abren espacios para la diversidad. Corrales et al., (2017) señala que esta actitud fomenta relaciones inclusivas y evita los estereotipos grupales.

Cuidar el tono

No basta con las palabras: también importa el cómo se dicen. Un mismo mensaje puede ser interpretado de forma distinta según el tono de voz o la expresión corporal. Aprender a usar un tono tranquilo y respetuoso es clave para una comunicación efectiva (Seamos Asertivos, MINEDUC, 2021).



Expresar gratitud

Agradecer gestos o palabras fortalece los lazos positivos. Decir “Gracias por escucharme” o “Gracias por ayudarme con eso” genera reciprocidad y reconocimiento. Flórez-Madroñero et al., (2021) concluye que expresar gratitud mejora el bienestar emocional y la percepción de apoyo social entre pares.

Escuchar activamente

Escuchar no es solo oír: implica atención, interés y empatía. Mirar al otro, asentir, no interrumpir y responder desde lo que se escuchó son señales de una escucha activa. Según Caballo (2001), esta habilidad es básica para toda comunicación asertiva y se puede entrenar desde la adolescencia.



4.

Estrategias para la comunicación asertiva

4. Estrategias para la comunicación asertiva.

4.1 Estrategias para la interacción entre estudiantes adolescentes

La adolescencia es una etapa en que las relaciones entre pares ocupan un lugar central en la vida cotidiana. Sin embargo, no siempre sabemos cómo comunicarnos de forma clara, honesta y respetuosa cuando estamos en desacuerdo, cuando sentimos malestar o cuando necesitamos apoyo. La comunicación asertiva nos ofrece herramientas concretas para expresar lo que pensamos y sentimos sin dañar al otro y sin callar lo que es importante para nosotros. A continuación, se presentan diez estrategias efectivas, respaldadas por la investigación científica, que pueden ayudarte a construir relaciones más sanas, resolver conflictos de forma positiva y fortalecer tu autoestima al interactuar con otros estudiantes. Estas estrategias no son fórmulas rígidas, sino habilidades que se pueden practicar y mejorar con el tiempo.

Mis Notas

Mis Apuntes



1. Usar frases claras

Expresarse con claridad ayuda a evitar malentendidos y a que el otro comprenda de forma precisa lo que sentimos o necesitamos. El material Seamos Asertivos (MINEDUC, s.f.) enfatiza que comunicar de forma directa no implica ser ofensivo, sino elegir bien las palabras para lograr que el mensaje llegue sin dañar. Por ejemplo, decir “Me gustaría que respetaras mi turno” es más claro y respetuoso que “¡Siempre hablas encima!”.

2. Pedir ayuda

Pedir apoyo no es un signo de debilidad, sino de autoconocimiento. Según Flórez-Madroñero et al., (2021), muchos adolescentes evitan solicitar ayuda por temor a parecer incapaces, lo que debilita sus relaciones y su bienestar emocional. Hacerlo de forma asertiva fortalece la cooperación y permite el desarrollo de redes de apoyo entre pares.



3. Aceptar críticas

Recibir retroalimentación con apertura es clave para aprender y mejorar. Oana y Ona (2019) destacan que aceptar críticas sin reaccionar con agresividad o pasividad requiere regulación emocional. Frases como “Gracias por decírmelo, lo voy a pensar” ayudan a construir un clima de respeto y crecimiento mutuo.

4. Defender sin atacar

Ser firme con lo que pensamos o sentimos no significa herir al otro. Según el enfoque clásico de Lazarus (1971), la asertividad es el punto medio entre la pasividad y la agresión. Por ejemplo, se puede decir “No estoy de acuerdo con eso” en lugar de “Estás equivocado, eso es una tontería”.



5. Negarse con argumentos

Decir “no” cuando algo no nos parece correcto o cómodo es un acto de autocuidado. Caballo (2001) sugiere que acompañar la negativa con una breve razón (“No puedo ir, necesito estudiar”) disminuye la posibilidad de conflicto y refuerza los propios límites personales.

6. Discutir sin descalificar

Los desacuerdos son parte de la vida, pero se pueden abordar con respeto. El documento Seamos Asertivos señala que es importante debatir ideas, no atacar personas. Así, en vez de decir “Eres muy porfiado”, se puede decir “Tengo un punto de vista distinto y quiero explicarlo”.



7. Mostrar empatía

Reconocer cómo se siente el otro favorece relaciones más humanas. Flórez-Madroñero et al., (2021) resalta que la empatía es un componente esencial de la comunicación asertiva, ya que permite conectar desde la comprensión, no desde el juicio. Frases como “Entiendo que estés molesto” muestran esta disposición.

8. Resolver malentendidos

Los malos entendidos pueden escalar si no se abordan. Corrales et al., (2017) indica que los adolescentes deben aprender a pedir aclaraciones y ofrecerlas cuando se sospecha que hubo una interpretación errónea. Decir “Creo que no me expliqué bien, déjame intentarlo otra vez” evita conflictos innecesarios.



9. Ser coherente

La congruencia entre lo que se dice, se hace y se muestra (gestos, tono) es vital para la credibilidad. Según Oana y Ona (2019), cuando alguien dice algo amable con un tono agresivo, el mensaje pierde fuerza. La coherencia genera confianza y seguridad en las interacciones cotidianas.

10. Pedir tiempo para responder

No siempre tenemos una respuesta inmediata. Tomarse unos segundos o minutos para pensar y responder evita reacciones impulsivas. Flórez-Madroñero et al., (2021) recomienda usar frases como "Prefiero responder después" o "Necesito pensarlo un poco", lo cual es una estrategia útil especialmente en momentos de tensión emocional.

Como te habrás dado cuenta, desarrollar una comunicación asertiva entre estudiantes no solo permite evitar conflictos innecesarios, sino que también mejora significativamente la calidad de las relaciones en la vida escolar. Al aprender a usar frases claras, pedir ayuda cuando se necesita, expresar desacuerdos con respeto y resolver malentendidos con empatía, los y las adolescentes fortalecen su identidad, su seguridad emocional y su capacidad para convivir en comunidad. Estas estrategias, cuando se practican de forma constante, no solo benefician al que las emplea, sino que generan un entorno más justo, inclusivo y respetuoso para todos. La asertividad no se trata de hablar más fuerte ni de ceder siempre, sino de construir puentes desde el respeto propio y hacia los demás.



4.2 Estrategias en la interacción entre estudiantes y profesores(as).

La relación entre estudiantes y docentes es uno de los vínculos más significativos dentro de la vida escolar. Esta interacción no solo impacta el aprendizaje académico, sino también el desarrollo emocional, la motivación y el sentido de pertenencia. Las estrategias de comunicación asertiva en este contexto permiten a los y las estudiantes expresar sus necesidades, dudas, opiniones y emociones de manera respetuosa, generando un ambiente de confianza y colaboración. A continuación, se describen diez estrategias clave respaldadas por la evidencia científica para fortalecer esta relación:

1. Pedir la palabra con respeto

Levantar la mano o buscar el momento adecuado para intervenir es una forma básica, pero poderosa, de asertividad. Según el material Seamos Asertivos (MINEDUC, s.f.), esto demuestra autocontrol, consideración por los demás y disposición a participar activamente. Esta conducta fomenta un ambiente ordenado donde todas las voces tienen lugar.



2. Solicitar aclaraciones

Cuando algo no se entiende, lo más saludable es preguntar. Flórez-Madroñero et al., (2021) indica que los adolescentes que se atreven a pedir explicaciones están demostrando interés y autorregulación emocional. Frases como “¿Podría repetir esa parte, por favor?” o “No entendí bien este concepto, ¿me lo podría explicar de otra forma?” son ejemplos de comunicación efectiva y respetuosa.

3. Pedir retroalimentación

Solicitar comentarios sobre el desempeño propio (académico o conductual) es una señal de madurez y apertura al aprendizaje. Según Oana y Ona (2019), esta práctica promueve la mejora continua y fortalece el vínculo de confianza con el docente. Ejemplo: “¿Qué puedo mejorar en mi presentación?” o “¿Cómo cree que me fue en esta actividad?”.

4. Informar dificultades

Hablar sobre lo que cuesta —ya sea a nivel académico, emocional o familiar— es un acto de valentía y autorregulación. Corrales et al., (2017) sostiene que los estudiantes que comunican sus dificultades están más protegidos frente al fracaso escolar, pues pueden acceder a ayuda o adaptaciones. La clave es hacerlo con honestidad, sin miedo al juicio.



5. Expresar desacuerdos

No estar de acuerdo con el docente no implica faltar el respeto. La asertividad permite expresar opiniones distintas con argumentos y sin confrontación. Según Lazarus (1971), este equilibrio es lo que distingue una comunicación madura. Por ejemplo, un estudiante podría decir: "Con respeto, pienso diferente sobre ese tema. Me gustaría compartir mi opinión".

6. Pedir apoyo emocional

La escuela no es solo un lugar para aprender contenidos. Flórez-Madroñero et al., (2022) subraya que los adolescentes que piden contención emocional cuando se sienten mal desarrollan mayor resiliencia. Frases como "Hoy estoy muy nervioso, ¿puedo entregar la tarea más tarde?" o "Estoy pasando por un momento difícil en casa" pueden marcar la diferencia en la respuesta del adulto.



7. Reconocer errores

Aceptar cuando uno se equivoca es una muestra de responsabilidad personal. Oana y Ona (2019) destacan que esta actitud fortalece la autoestima y las relaciones interpersonales. Decir “Lo siento, no debí haber actuado así” o “Me equivoqué en esto, y quiero corregirlo” permite reparar el vínculo con el docente y genera confianza.

8. Agradecer

Dar las gracias por una explicación, una oportunidad o un gesto de apoyo es una conducta de reciprocidad emocional. El estudio de Calúa et al., (2021) revela que este tipo de interacciones refuerzan el respeto mutuo y la disposición del adulto a seguir apoyando. Frases como “Gracias por explicarme con paciencia” hacen visible la valoración del otro.



4.3 “Relaciones que suman: cómo fortalecer la comunicación bidireccional con los adultos del colegio”

Objetivo de la sección: Fortalecer la capacidad de los y las adolescentes para establecer una comunicación bidireccional con adultos del entorno escolar (docentes, asistentes, directivos), basada en el respeto, la empatía y la confianza mutua. A través de estas estrategias, se busca promover vínculos más cercanos, una mejor resolución de conflictos y una participación de los y las estudiantes en la vida escolar.

Las relaciones entre estudiantes y adultos en la escuela (como docentes, inspectores, directivos o asistentes) pueden ser muy positivas... o también muy tensas, según cómo se comunican. A veces, los y las adolescentes sienten que no son escuchados o que sus emociones no importan. Otras veces, los adultos se sienten desbordados o poco valorados. Por eso, es tan importante aprender a relacionarse con respeto mutuo, cuidando tanto lo que decimos como cómo lo decimos. Las estrategias que verás a continuación te pueden ayudar a construir una comunicación más abierta, segura y respetuosa con los adultos que forman parte de tu vida escolar. Son formas concretas de expresar lo que piensas, lo que sientes y lo que necesitas... sin callarte ni atacar.



1. Acordar canales

Establecer de común acuerdo cómo se comunicarán (por ejemplo, en qué momentos hablar, si por escrito o verbal, en privado o en grupo) favorece un trato justo y evita malentendidos. Según el material Seamos Asertivos (MINEDUC, s/f), cuando se acuerdan normas para expresarse, se genera un clima más respetuoso y predecible, que facilita la participación de todos.

2. Validar esfuerzos

Reconocer el esfuerzo del otro, aunque el resultado no sea perfecto, motiva y fortalece los vínculos. Oana y Ona (2019) indican que validar lo que el otro intenta hacer, sin ironía ni crítica, favorece la autoestima y la cooperación mutua.



3. Expresar emociones

Comunicar cómo nos sentimos es una parte clave de la asertividad. Flórez-Madroñero et al., (2021) destacan que cuando expresamos nuestras emociones de manera directa pero respetuosa, el otro puede entendernos mejor y evitar conflictos innecesarios. Por ejemplo, decir “me sentí frustrado cuando...” en vez de guardar silencio o responder con enojo.

4. Fomentar confianza

La confianza se construye con acciones coherentes y respetuosas. Según Seamos Asertivos (MINEDUC), un entorno de confianza se fortalece cuando existe coherencia entre lo que se dice y se hace, cuando se cumplen los acuerdos y se escucha con atención.



5. Usar humor respetuoso

El humor puede unir o herir, dependiendo de cómo se use. Corrales et al., (2017) señala que el humor respetuoso puede aliviar tensiones, pero el humor que ridiculiza o descalifica al otro rompe la relación y perpetúa un estilo agresivo. Ser asertivo implica distinguir entre bromear juntos y burlarse de alguien.

6. Evitar etiquetas

Nombrar a alguien por una característica negativa ("flojo", "conflictivo", "llorón") es una forma de comunicación agresiva que impide el cambio y bloquea el diálogo. Caballo (2001) y Flórez et al., (2022) coinciden en que etiquetar genera profecías autocumplidas y deteriora las relaciones. Lo asertivo es describir conductas, no juzgar a las personas.



7. Resolver sin terceros

No siempre es necesario que intervenga un adulto cuando hay un malentendido entre estudiantes. Aprender a resolver directamente los desacuerdos, con respeto, desarrolla autonomía, habilidades de negociación y disminuye la dependencia de mediadores. Seamos Asertivos propone que, cuando se crea un espacio de escucha mutua, los estudiantes pueden resolver mucho por sí mismos.

8. Cuidar el entorno

La comunicación no se da solo en las palabras. El tono, la actitud y el lugar también influyen. Calúa et al., (2021) señala que cuidar el entorno significa crear un clima físico y emocional donde todos se sientan seguros para expresarse. Esto incluye evitar gritos, ironías o hablar en público de temas que requieren privacidad.



9. Aceptar diversidad

Las diferencias (de carácter, opinión, origen, identidad) enriquecen la vida escolar. Según Flórez et al., (2022), aceptar la diversidad implica escuchar sin juzgar, evitar generalizaciones y preguntarse qué podemos aprender del otro. La asertividad no solo es expresarse, también es abrirse a lo que el otro trae.

10. Disculparse

Pedir disculpas de forma sincera es una estrategia poderosa para reparar vínculos. Lazarus (1971) plantea que reconocer nuestros errores sin justificarse ni minimizar lo ocurrido es una muestra de madurez emocional y fortalece el respeto mutuo. Decir “lo siento, me equivoqué” puede ser más valiente que seguir discutiendo.

¿Qué aprendí con estas estrategias?

Aprendí que la relación con los adultos en el colegio no tiene por qué ser de obedecer o pelear, sino de diálogo. Que puedo pedir ayuda, expresar mis emociones, dar mi opinión o poner límites sin faltar el respeto. También entendí que escuchar al otro, agradecer, disculparse o validar lo que hace bien otra persona fortalece los vínculos. La comunicación asertiva no significa tener siempre la razón, sino saber cómo hablar y cómo escuchar para que todos nos sintamos valorados. Aprendí que comunicarme bien no es algo que se tiene o no se tiene: es una habilidad que se aprende y que puedo mejorar cada día.



5.

**Análisis de casos entre pares y con
profesores(as)**

5. Análisis de casos entre pares y con profesores(as).

Las interacciones cotidianas entre estudiantes no siempre se desarrollan en un clima de respeto o cuidado mutuo. Muchas veces, sin intención o por presión social, **se reproducen conductas que afectan la autoestima, el bienestar y la seguridad emocional de los demás**. Esta sección invita a reflexionar sobre situaciones concretas vividas entre pares y a analizarlas desde la perspectiva de la comunicación asertiva, para identificar cómo podrían resolverse de una mejor manera.

Objetivo de la sección: Identificar y analizar situaciones comunes de convivencia entre estudiantes, reconociendo conductas no asertivas y proponiendo alternativas de respuesta basadas en habilidades de comunicación asertiva, empatía y resolución respetuosa de conflictos.



Mis Notas

Mis Apuntes

CASO 1:

Un estudiante excluye al otro del grupo:

Un grupo de estudiantes organiza trabajos y juegos entre ellos, pero siempre dejan afuera a un compañero sin explicarle por qué.

La exclusión social es una **forma de agresión relacional que puede afectar profundamente el sentido de pertenencia**. En la adolescencia, ser dejado fuera de un grupo es una de las experiencias más dolorosas, ya que las amistades tienen un rol central en el desarrollo emocional. Flórez et al., (2022) señala que ignorar o marginar a otro es una conducta pasivo-agresiva que debilita los vínculos. Desde la comunicación asertiva, el diálogo honesto sobre las causas del conflicto y la promoción de la inclusión son estrategias fundamentales para evitar este tipo de daño.

Preguntas orientadoras dirigidas a nivel individual y grupal, para el análisis del caso.

1. ¿Qué sentimientos se activan cuando alguien me excluye?

2. ¿Qué puedo decir para expresar que quiero participar, sin atacar al otro?

3. ¿Cómo puedo reforzar mi autoestima si no soy aceptado de inmediato?

4. ¿Cómo se podría expresar el malestar de ser excluido de forma clara y respetuosa?

CASO 1:

Un estudiante excluye al otro del grupo:

Un grupo de estudiantes organiza trabajos y juegos entre ellos, pero siempre dejan afuera a un compañero sin explicarle por qué.

La exclusión social es **una forma de agresión relacional que puede afectar profundamente el sentido de pertenencia**. En la adolescencia, ser dejado fuera de un grupo es una de las experiencias más dolorosas, ya que las amistades tienen un rol central en el desarrollo emocional. Flórez et al., (2022) señala que ignorar o marginar a otro es una conducta pasivo-agresiva que debilita los vínculos. Desde la comunicación asertiva, el diálogo honesto sobre las causas del conflicto y la promoción de la inclusión son estrategias fundamentales para evitar este tipo de daño.

5. ¿Qué frases asertivas podría usar el estudiante excluido para plantear su necesidad de ser incluido?

6. ¿Cómo podrían actuar los otros compañeros desde la empatía para reparar la situación?

Sugerencias de abordaje:

1. ¿Qué sentimientos se activan cuando alguien me excluye?

- Identifica tus emociones y exprésalas en primera persona: "Me sentí mal cuando no me incluyeron en el grupo. Me gustaría ser parte porque quiero aportar."

2. ¿Qué puedo decir para expresar que quiero participar, sin atacar al otro?

- Evita acusaciones y usa lenguaje claro: en vez de "Siempre me dejan fuera", di: "Quisiera saber si puedo integrarme a la actividad que están haciendo".

3. ¿Cómo puedo reforzar mi autoestima si no soy aceptado de inmediato?

- Refuerza tu valor personal: recuerda que la exclusión no define tu valor. Practica el autocuidado emocional y busca otros espacios donde te sientas acogido.

4. ¿Cómo se podría expresar el malestar de ser excluido de forma clara y respetuosa?

El estudiante puede decir algo como: "He notado que no me están considerando en las actividades del grupo y eso me hace sentir mal. Me gustaría poder participar también." Usar la primera persona y evitar acusaciones directas permite expresar el malestar sin generar defensividad.

5. ¿Qué frases asertivas podría usar el estudiante excluido para plantear su necesidad de ser incluido?

- "Quiero ser parte del grupo porque también puedo aportar."
- "Me gustaría que me consideraran para la próxima actividad."
- "Siento que quedo fuera sin saber por qué, y eso me afecta."

6. ¿Cómo podrían actuar los otros compañeros desde la empatía para reparar la situación?

Pueden reconocer la exclusión y abrir el espacio con frases como:

- "No nos dimos cuenta de que te estábamos dejando fuera, lo sentimos."
- "Claro que puedes sumarte, gracias por decirlo."
- "Vamos a organizarnos mejor para que todos participemos."

Los casos analizados muestran que muchas conductas que se repiten a diario en las escuelas **pueden ser mejoradas si se integran habilidades de comunicación asertiva**. Ser consciente del impacto de nuestras palabras, validar al otro, poner límites de forma clara o pedir ayuda cuando es necesario, son prácticas que no solo previenen el conflicto, sino que también fortalecen la convivencia entre estudiantes.

En una hoja en blanco o en tu cuaderno, escribe un caso basado en tu experiencia escolar (puede ser algo que viviste tú o que viste en otros). No es necesario que menciones nombres reales. Describe qué ocurrió, cómo reaccionaron los involucrados y cómo crees que podrían haber actuado de manera más asertiva. Luego, si te sientes cómodo, comparte tu caso con tu grupo y reflexionen juntos sobre lo que se podría hacer mejor.

¿Qué aprendí con los análisis de casos? Aprendí que comunicarme de forma respetuosa, expresar mis emociones, decir lo que pienso sin herir y ser empático con mis compañeros es una forma de cuidarnos mutuamente. La comunicación asertiva no es algo que se tiene o no se tiene: es algo que se aprende y se practica.

[illegible]

CASO 2:

Uso de sobrenombres ofensivos

Un estudiante comienza a llamar a su compañero por un apodo basado en su apariencia física. Al principio todos ríen, pero con el tiempo esto incomoda al afectado.

Los apodos pueden parecer inofensivos o incluso parte de la cultura escolar, pero cuando se usan para ridiculizar o marcar una diferencia negativa, se transforman en formas de agresión verbal. Según Corrales et al., (2017), este tipo de lenguaje afecta la imagen personal y genera inseguridad en quien los recibe. La comunicación asertiva promueve el uso de un lenguaje respetuoso y directo, que evite humillar o hacer sentir mal a otros. Nombrar a las personas como ellas lo desean es una señal básica de respeto.

Preguntas orientadoras dirigidas a nivel individual y grupal, para el análisis del caso.

1. ¿Cómo me afecta emocionalmente ese sobrenombre?

2. ¿Qué frase puedo usar para pedir que dejen de hacerlo?

3. ¿Qué puedo hacer si me siguen llamando así?

CASO 2:

Uso de sobrenombres ofensivos

Un estudiante comienza a llamar a su compañero por un apodo basado en su apariencia física. Al principio todos ríen, pero con el tiempo esto incomoda al afectado.

Los apodos pueden parecer inofensivos o incluso parte de la cultura escolar, pero cuando se usan para ridiculizar o marcar una diferencia negativa, se transforman en formas de agresión verbal. Según Corrales et al., (2017), este tipo de lenguaje afecta la imagen personal y genera inseguridad en quien los recibe. La comunicación asertiva promueve el uso de un lenguaje respetuoso y directo, que evite humillar o hacer sentir mal a otros. Nombrar a las personas como ellas lo desean es una señal básica de respeto.

4. ¿Cómo podría el estudiante afectado decir que ese apodo le molesta sin generar una pelea?

5. ¿Qué otras formas tienen el grupo de relacionarse sin necesidad de usar apodos ofensivos?

6. ¿Qué respuestas asertivas puede usar el agresor para disculparse si comprende que ha dañado al otro?

Sugerencias de abordaje:

1. ¿Cómo me afecta emocionalmente ese sobrenombre?

- Reconoce el impacto en ti: “Cuando me llaman así, me siento incómodo y no lo encuentro gracioso”.

2. ¿Qué frase puedo usar para pedir que dejen de hacerlo?

- Sé firme y respetuoso: “Prefiero que me llames por mi nombre. No me gusta ese apodo.”

3. ¿Qué puedo hacer si me siguen llamando así?

- Si persiste, busca apoyo: informa a un adulto de confianza si el comportamiento continúa, ya que deja de ser una broma y pasa a ser acoso.

4. ¿Cómo podría el estudiante afectado decir que ese apodo le molesta sin generar una pelea?

Puede decir: “Sé que lo dicen en broma, pero ese apodo me incomoda. Preferiría que no lo usen más.” Así expresa su malestar de forma directa, sin atacar.

5. ¿Qué otras formas tienen el grupo de relacionarse sin necesidad de usar apodosos ofensivos?

- Utilizar los nombres reales para comunicarse.
- Crear apodosos positivos, acordados entre todos.
- Fomentar un ambiente donde no se rían a costa de otros, sino con otros.

6. ¿Qué respuestas asertivas puede usar el agresor para disculparse si comprende que ha dañado al otro?

“No sabía que te molestaba, lo siento.”

- “Gracias por decírmelo, no lo haré más.”
- “No fue mi intención ofenderte, me equivoqué.”



El uso de sobrenombres ofensivos es una forma de violencia simbólica que puede pasar desapercibida cuando se disfraza de “broma” o “confianza”. Sin embargo, este tipo de lenguaje afecta la autoestima, deteriora los vínculos y genera inseguridad en quien lo recibe. Aprender a comunicar el malestar de forma clara, pedir respeto sin atacar y reconocer el daño causado con empatía son elementos clave de la comunicación asertiva. Cambiar este tipo de dinámicas requiere valentía, conciencia y compromiso por una convivencia escolar más respetuosa.

CASO 3:

Presión para participar en actividades no deseadas

Un grupo insiste en que un compañero participe en una broma pesada, pero él no quiere. Lo amenazan con dejarlo fuera si no colabora.

Cuando un grupo insiste en que alguien participe en una actividad que no quiere —como copiar en una prueba, hacer una broma pesada o faltar a clases— se está ejerciendo presión social. Este comportamiento vulnera los límites personales. Como indican Oana y Ona (2019), la dificultad para decir “no” está relacionada con un estilo pasivo, que muchas veces se sostiene por el temor al rechazo. Fortalecer la capacidad de negarse con argumentos claros y sin agresión es un componente clave de la asertividad.

Preguntas orientadoras dirigidas a nivel individual y grupal, para el análisis del caso.

1. ¿Qué me impide decir que no?

2. ¿Cómo puedo expresar un “no” con firmeza y respeto?

3. ¿Qué estrategias puedo usar para sostener mi decisión si insisten?

CASO 3:

Presión para participar en actividades no deseadas

Un grupo insiste en que un compañero participe en una broma pesada, pero él no quiere. Lo amenazan con dejarlo fuera si no colabora.

Cuando un grupo insiste en que alguien participe en una actividad que no quiere —como copiar en una prueba, hacer una broma pesada o faltar a clases— se está ejerciendo presión social. Este comportamiento vulnera los límites personales. Como indican Oana y Ona (2019), la dificultad para decir “no” está relacionada con un estilo pasivo, que muchas veces se sostiene por el temor al rechazo. Fortalecer la capacidad de negarse con argumentos claros y sin agresión es un componente clave de la asertividad.

4. ¿Qué argumentos asertivos podría usar el estudiante para negarse sin ofender al grupo?

5. ¿Cómo se diferencia una presión negativa de una invitación legítima?

6. ¿Qué frases pueden ayudar a defender un límite personal sin atacar a los demás?

Sugerencias de abordaje:

1. ¿Qué me impide decir que no?

- Explora tu derecho a decidir: "No quiero participar en eso. No me hace sentir cómodo."
-

2. ¿Cómo puedo expresar un "no" con firmeza y respeto?

- Ofrece una alternativa clara: "Prefiero hacer otra cosa en este momento."

3. ¿Qué estrategias puedo usar para sostener mi decisión si insisten?

- Mantente firme y repite tu mensaje sin justificar en exceso: "Ya te dije que no me interesa. Espero que lo respetes."
-

4. ¿Qué argumentos asertivos podría usar el estudiante para negarse sin ofender al grupo?

- "Sé que ustedes quieren hacerlo, pero yo no me siento cómodo con esa broma."
- "Prefiero no participar, no me parece correcto."
- "Quiero que lo pasemos bien, pero sin molestar a otros."

5. ¿Cómo se diferencia una presión negativa de una invitación legítima?

Una invitación legítima respeta la libertad de decir que no, sin consecuencias. La presión negativa implica chantaje, burlas o amenazas si no se acepta.

6. ¿Qué frases pueden ayudar a defender un límite personal sin atacar a los demás?

Pueden:

- "Gracias por invitarme, pero esta vez paso."
- "No quiero hacer algo que no me hace sentir bien."
- "Los respeto, pero no estoy de acuerdo con esa acción." Los casos analizados muestran que.



Actividad final:

Escribe una situación en la que hayas sentido presión para hacer algo que no querías: puede ser una broma, unirse a un conflicto, participar en algo que no te parecía correcto o simplemente ir contra tus ganas o valores.

Reflexiona:

- ¿Cómo actuaste en ese momento?
- ¿Cómo te sentiste después?
- ¿Qué podrías decir o hacer ahora, usando comunicación asertiva, si te volvieras a encontrar en una situación similar?

Luego, si te sientes en confianza, comparte tu caso con tu grupo o profesor/a. Entre todos pueden pensar estrategias asertivas para enfrentar esas situaciones. El objetivo no es juzgar, sino **aprender a defenderse con respeto y firmeza**.



Síntesis de aprendizajes

¿Qué aprendí con los análisis de casos?

Algunas ideas: Aprendí que decir “no” de manera clara y respetuosa es una forma de cuidarme y de proteger lo que pienso, siento y necesito. La presión del grupo puede hacernos sentir que tenemos que ceder para ser aceptados, pero la comunicación asertiva me da herramientas para poner límites sin agredir ni alejarme de los demás. Ser asertivo no significa ser egoísta: significa valorarme, respetarme y al mismo tiempo respetar a los otros. También aprendí que la verdadera amistad no debería exigir que traicione mis propios valores.



Agrega más aprendizajes:

This image shows a full page of blank white paper with horizontal blue lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for writing or drawing. There are no margins, text, or other markings present.

CASO 4:

Indiferencia ante el malestar de otro

Un estudiante se muestra muy decaído y retraído, pero sus compañeros no le prestan atención ni se interesan por lo que le pasa.

No mostrar interés o empatía cuando un compañero expresa tristeza o malestar puede tener efectos negativos en su salud emocional. Según Flórez-Madroño et al., (2021), la indiferencia suele estar ligada a la inseguridad emocional de quien la práctica y refuerza climas de frialdad en la convivencia. La comunicación asertiva propone validar las emociones del otro, reconociendo lo que siente con frases como “Entiendo que te sientas así” o “¿Quieres hablar de eso?”. La empatía se construye desde lo cotidiano.

Preguntas orientadoras dirigidas a nivel individual y grupal, para el análisis del caso.

1. ¿Cómo me doy cuenta de que alguien necesita apoyo?

2. ¿Qué puedo decir para mostrar empatía?

3. ¿Qué acciones pequeñas pueden marcar la diferencia?

CASO 4:

Indiferencia ante el malestar de otro

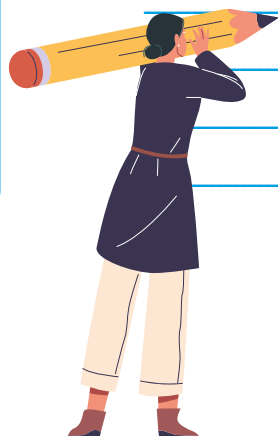
Un estudiante se muestra muy decaído y retraído, pero sus compañeros no le prestan atención ni se interesan por lo que le pasa.

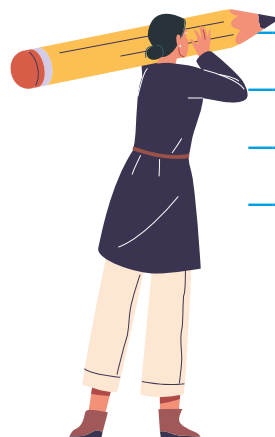
No mostrar interés o empatía cuando un compañero expresa tristeza o malestar puede tener efectos negativos en su salud emocional. Según Flórez-Madroñero et al., (2021), la indiferencia suele estar ligada a la inseguridad emocional de quien la práctica y refuerza climas de frialdad en la convivencia. La comunicación asertiva propone validar las emociones del otro, reconociendo lo que siente con frases como “Entiendo que te sientas así” o “¿Quieres hablar de eso?”. La empatía se construye desde lo cotidiano.

4. ¿Qué señales pueden ayudar a identificar que un compañero necesita apoyo?

5. ¿Cómo expresar preocupación de manera empática y respetuosa?

6 ¿Qué frases se pueden usar para validar emociones ajenas sin invadir?



[illegible]

Actividad final:

Piensa en una situación en la que hayas visto a algún compañero o compañera sentirse mal, triste, callado/a o aislado/a. Puede ser algo reciente o de hace tiempo.

Responde estas preguntas:

¿Cómo te diste cuenta de que esa persona no estaba bien?

¿Cómo reaccionaste tú y cómo reaccionaron los demás?

¿Qué podrías haber hecho para mostrar empatía y apoyo, usando la comunicación asertiva?



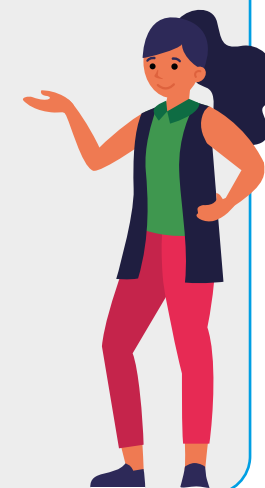
Luego, en grupos pequeños, compartan algunas ideas sobre cómo podrían ayudar a alguien que no lo está pasando bien. Pueden incluso armar una pequeña guía con frases y gestos que ayuden a mostrar preocupación sin incomodar.

Síntesis de aprendizajes

¿Qué aprendí con los análisis de casos?

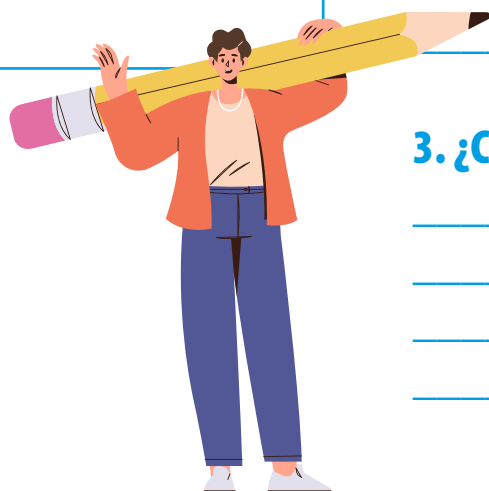
Algunas ideas: Aprendí que muchas veces alguien puede estar sufriendo en silencio, y si no estamos atentos o no nos atrevemos a acercarnos, podemos reforzar su sentimiento de soledad. La comunicación asertiva no solo sirve para hablar de uno mismo, también sirve para acercarse al otro desde el respeto, el cuidado y la empatía. Mostrar interés genuino, preguntar cómo está alguien o simplemente estar disponible puede marcar una gran diferencia. Todos y todas podemos ser un apoyo para nuestros compañeros si aprendemos a escuchar activamente y validar sus emociones.

Agrega más aprendizajes:



CASO 5: **Mensajes irónicos en redes sociales**

Publicar indirectas, memes hirientes o mensajes irónicos sobre otros estudiantes en redes sociales es una forma de violencia simbólica. Este comportamiento, según Calúa et al., (2021), se encuadra dentro del ciberacoso y tiene consecuencias negativas similares a las agresiones presenciales. Una comunicación digital asertiva implica usar las plataformas para construir vínculos sanos y evitar dañar a otros. La ironía en redes no es “humor”, es una forma de invalidar sin responsabilizarse del daño causado.



Preguntas orientadoras dirigidas a nivel individual y grupal, para el análisis del caso.

1. ¿Cómo puedo saber si un comentario es pasivo-agresivo?

2. ¿Qué puedo hacer si me siento aludido/a?

3. ¿Cómo responder sin escalar el conflicto?

CASO 5:

Mensajes irónicos en redes sociales

Publicar indirectas, memes hirientes o mensajes irónicos sobre otros estudiantes en redes sociales es una forma de violencia simbólica. Este comportamiento, según Calúa et al., (2021), se encuadra dentro del ciberacoso y tiene consecuencias negativas similares a las agresiones presenciales. Una comunicación digital asertiva implica usar las plataformas para construir vínculos sanos y evitar dañar a otros. La ironía en redes no es “humor”, es una forma de invalidar sin responsabilizarse del daño causado.



4. ¿Qué señales pueden ayudar a identificar que un compañero necesita apoyo?

5. ¿Cómo expresar preocupación de manera empática y respetuosa?

6. ¿Qué frases se pueden usar para validar emociones ajenas sin invadir?

Sugerencias de abordaje:

1. ¿Cómo puedo saber si un comentario es pasivo-agresivo?

- Evita responder en caliente: toma distancia y reflexiona antes de actuar.

2. ¿Qué puedo hacer si me siento aludido/a?

- Habla en privado y con respeto: "Leí lo que pusiste. Me hizo sentir incómodo. ¿Podemos hablarlo?"

3. ¿Cómo responder sin escalar el conflicto?

- Promueve límites digitales saludables: si se repite, bloquea, reporta y conversa con un adulto. La comunicación asertiva también se aplica en entornos virtuales.

4. ¿Qué señales pueden ayudar a identificar que un compañero necesita apoyo?

- Cambios en el estado de ánimo o en el comportamiento.
- Aislamiento o silencio prolongado.
- Señales físicas de tristeza o cansancio.

5. ¿Cómo expresar preocupación de manera empática y respetuosa?

- "He notado que estás más callado últimamente, ¿estás bien?"
- "Si necesitas hablar, estoy para escucharte."
- "No sé si te pasa algo, pero me importa cómo estás."

6. ¿Qué frases se pueden usar para validar emociones ajenas sin invadir? Pueden:

- "Está bien sentirse así a veces."
- "Lo que sientes es importante."
- "Entiendo que no quieras hablar ahora, pero si más adelante quieres, aquí estoy."

Los casos analizados muestran que muchas conductas que se repiten a diario en las escuelas pueden ser mejoradas si se integran habilidades de comunicación asertiva. Ser consciente del impacto de nuestras palabras, validar al otro, poner límites de forma clara o pedir ayuda cuando es necesario, son prácticas que no solo previenen el conflicto, sino que también fortalecen la convivencia entre estudiantes.

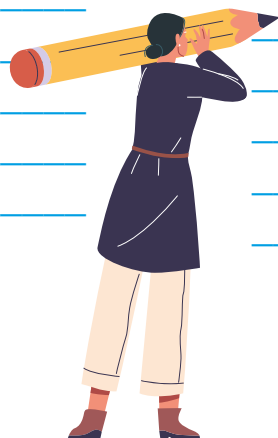


Actividad final:

Responde, ¿cuál(es) caso(s) te llamaron más a la atención y por qué?

¿Con cuál(es) caso(s) te identificas más y por qué?

¿Te sirvió esta actividad de analizar casos? Explica, por favor.



Síntesis de aprendizajes

¿Qué aprendí con los análisis de casos?

Algunas ideas: Aprendí que comunicarme de forma respetuosa, expresar mis emociones, decir lo que pienso sin herir y ser empático con mis compañeros es una forma de cuidarnos mutuamente. La comunicación asertiva no es algo que se tiene o no se tiene: es algo que se aprende y se practica.

Agrega más aprendizajes y comparte con el plenario:

[illegible]

CASO 6:

Un(a) estudiante no entiende instrucciones, pero no pregunta

Un(a) estudiante se siente muy angustiado(a) y ansioso(a) porque no logra comprender lo que el/la profesor(a) está explicando, pero no pregunta por temor al ridículo, el enojo o la burla (de sus pares, pero a veces, también, de sus profesores(as)).

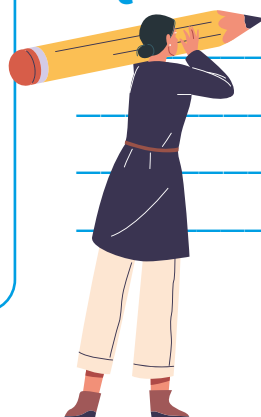
A veces en clases, un estudiante no logra comprender bien lo que se está pidiendo, pero no lo expresa por temor a quedar en ridículo, a que se burlen de él o a ser etiquetado como “distráido” o “lento”. Esta situación puede generar frustración, aislamiento y bajo rendimiento. Según Flórez-Madroño et al., (2021) , el miedo a expresar dudas está estrechamente ligado a normas sociales que invalidan la vulnerabilidad y refuerzan un estilo pasivo en la comunicación. Desde la perspectiva de la comunicación asertiva, es fundamental crear un ambiente donde se normalice el derecho a preguntar y se fomente la claridad en las interacciones. Lazarus (1971) destaca que saber pedir ayuda o pedir que algo se repita no es un signo de debilidad, sino una habilidad social que permite aprender y vincularse de manera más auténtica. Recuerda que la comunicación asertiva es una habilidad social que se aprende, a menudo muchos adultos de la escuela tampoco la han desarrollado, por eso es tan importante capacitarse y aprender continuamente.

Preguntas orientadoras dirigidas a nivel individual y grupal, para el análisis del caso.

1. ¿Qué emociones surgen cuando no entiendo algo y no me atrevo a preguntar?

2. ¿Qué podría decir si no entendí la instrucción y necesito que me la repitan?

3. ¿Cómo me afecta guardar la duda en lugar de expresarla?



CASO 6:

Un(a) estudiante no entiende instrucciones, pero no pregunta

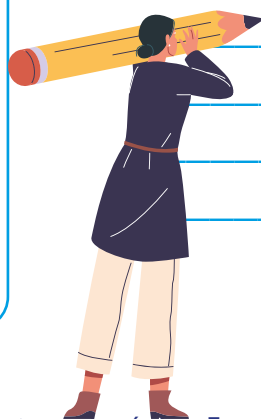
Un(a) estudiante se siente muy angustiado(a) y ansioso(a) porque no logra comprender lo que el/la profesor(a) está explicando, pero no pregunta por temor al ridículo, el enojo o la burla (de sus pares, pero a veces, también, de sus profesores(as)).

A veces en clases, un estudiante no logra comprender bien lo que se está pidiendo, pero no lo expresa por temor a quedar en ridículo, a que se burlen de él o a ser etiquetado como “distráido” o “lento”. Esta situación puede generar frustración, aislamiento y bajo rendimiento. Según Flórez-Madroño et al., (2021) , el miedo a expresar dudas está estrechamente ligado a normas sociales que invalidan la vulnerabilidad y refuerzan un estilo pasivo en la comunicación. Desde la perspectiva de la comunicación asertiva, es fundamental crear un ambiente donde se normalice el derecho a preguntar y se fomente la claridad en las interacciones. Lazarus (1971) destaca que saber pedir ayuda o pedir que algo se repita no es un signo de debilidad, sino una habilidad social que permite aprender y vincularse de manera más auténtica. Recuerda que la comunicación asertiva es una habilidad social que se aprende, a menudo muchos adultos de la escuela tampoco la han desarrollado, por eso es tan importante capacitarse y aprender continuamente.

4. ¿Qué frases asertivas puede usar un estudiante para pedir aclaración sin miedo al juicio?

5. ¿Qué pueden hacer docentes y compañeros para facilitar que todos se atrevan a preguntar?

6. ¿Cómo se puede crear un ambiente donde equivocarse o dudar no sea motivo de burla?



Sugerencias de abordaje:

1. ¿Qué emociones surgen cuando no entiendo algo y no me atrevo a preguntar?

- Identifica tus emociones (miedo, vergüenza, inseguridad) y comprende que son normales.
- Reconoce que todos en algún momento necesitan pedir ayuda.

2. ¿Qué podría decir si no entendí la instrucción y necesito que me la repitan?

- Usa frases como:
- “Disculpa, ¿podrías repetir lo que hay que hacer?”
- “No entendí bien la consigna, ¿puedes explicarlo otra vez?”
- 3. ¿Cómo me afecta guardar la duda en lugar de expresarla?

3. ¿Cómo me afecta guardar la duda en lugar de expresarla?

No preguntar puede llevar a cometer errores, sentirse perdido o frustrado. Expresar dudas ayuda a mantener la motivación y el aprendizaje.

4. ¿Qué frases asertivas puede usar un estudiante para pedir aclaración sin miedo al juicio?

- “Quiero entender bien para hacerlo bien, ¿puedo volver a escuchar la instrucción?”
- “No me quedó claro lo que debo hacer, ¿podrías explicarlo con otro ejemplo?”

5. ¿Qué pueden hacer docentes y compañeros para facilitar que todos se atrevan a preguntar?

- Fomentar un ambiente sin burlas, validar las preguntas y decir: “Buena pregunta, gracias por hacerla”, “Si alguien más tiene la misma duda, pueden levantar la mano”.

6. ¿Cómo se puede crear un ambiente donde equivocarse o dudar no sea motivo de burla?

Establecer normas de respeto, promover el error como parte del aprendizaje, y reconocer a quienes se atreven a expresar sus dudas.



Actividad final:

Piensa en una situación en la que tú o alguien que conoces no entendió algo en clase, pero prefirió quedarse callado.

Responde estas preguntas:

¿Qué pasó luego con esa persona o contigo?

¿Cómo podrías haber enfrentado la situación de manera más asertiva?

¿Qué frase podrías usar la próxima vez que necesites pedir una explicación?

Luego, en grupos pequeños, compartan ideas para crear un ambiente de aula donde sea más fácil atreverse a preguntar, aunque algo no se entienda a la primera. Pueden elaborar un “acuerdo de aula” con frases que promuevan la confianza y la aclaración de dudas.

Síntesis de aprendizajes

¿Qué aprendí con los análisis de casos?

Algunas ideas: Aprendí que preguntar no es un signo de debilidad, sino una forma valiente de cuidarme, de avanzar y de aprender mejor. También comprendí que, si yo no me atrevo a pedir ayuda, me privo de la oportunidad de crecer y comprender. La comunicación asertiva me permite expresar dudas con respeto y sin miedo, y también puedo ayudar a crear un espacio donde otros también se sientan seguros para hacerlo.

Entendí que todos aprendemos a ritmos distintos y que no entender algo a la primera es totalmente válido. Si creamos ambientes más amables y respetuosos, la escuela se transforma en un espacio donde aprender no da miedo.

Agrega más aprendizajes:

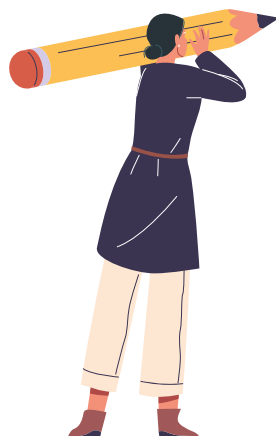
6.

¿Qué hemos aprendido?

Después de explorar casos, estrategias y experiencias reales sobre cómo nos comunicamos en la escuela, es momento de detenernos un instante y mirar hacia adentro. La comunicación asertiva no solo es una habilidad para hablar mejor, sino una forma de construir relaciones más respetuosas, de expresarnos con libertad y de escuchar con empatía.

Hemos aprendido que cada palabra puede ser una herramienta para el cuidado, que poner límites también es una forma de querernos y que aprender a decir lo que sentimos, sin herir ni callarnos, fortalece nuestra autoestima y mejora la convivencia en la escuela, en la familia y en la vida.

La asertividad no se aprende de un día para otro: se practica, se equivoca, se vuelve a intentar. . . pero siempre nos acerca a una mejor versión de nosotros mismos y de nuestras relaciones con los demás.

[illegible]

Actividad de cierre: “Lo que me llevo”

Cada estudiante recibe una hoja o una tarjeta de reflexión personal con las siguientes preguntas. También puede hacerse de forma oral en un círculo de diálogo o como parte de un mural colaborativo.

Completa sinceramente estas frases:

Lo que aprendí sobre mí:

He descubierto que...”

“Me di cuenta de que a veces...”

“Me sorprendí al notar que...”



Una habilidad que quiero seguir desarrollando:

“Quiero seguir practicando...”

“Me propongo mejorar en...”

“Voy a estar más consciente de...”

Cómo puedo ayudar a otros a comunicarse mejor:



“Puedo escuchar con más atención a...”

“Puedo intervenir cuando vea que alguien no está siendo escuchado...”

“Quiero compartir lo aprendido con...”

Al finalizar, si se desea, los estudiantes pueden leer voluntariamente alguna de sus respuestas o escribirlas en un papel que se cuelgue en una pizarra común bajo el título: “Esto me llevo de esta experiencia”. Será un cierre emocionalmente significativo y permitirá visualizar el impacto del trabajo realizado.



“Recuerda, la comunicación asertiva es una habilidad social que se enseña y se aprende.

Y es la base de otros aprendizajes como la resolución pacífica de conflictos, todo lo cual contribuye a prevenir todo tipo de violencia, promover tu bienestar y generar un ambiente propicio para tu aprendizaje”

*Profesora Mónica Bravo Sanzana
Universidad de La Frontera*

REFERENCIAS

- Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2008). *Your Perfect Right: Assertiveness and Equality in Your Life and Relationships* (9th ed.). San Luis Obispo, CA: Impact Publishers.
- Bravo-Sanzana, M., Varela, J., Terán-Mendoza, O., and Rodríguez-Rivas, M. (2023). Measuring school social climate in Latin America: the need for multidimensional and multi-informant tests. A systematic review. *Front. Psychol.* 14:1190432. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1190432>
- Bravo-Sanzana, M., Casas, F., Rodríguez-Rivas, M.E. et al. (2025). Instruments for Measuring Hedonic and Eudaimonic Well-Being of Adolescents in the Latin American School Contexts: a Systematic Review. *Child Ind Res* (2025). <https://doi.org/10.1007/s12187-025-10231-z>
- Caballo, V. E. (2001). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales* (5ª ed.). Siglo XXI Editores. Recuperado de <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vicente-e-caballo.pdf>
- Calúa, M., Delgado, Y., y López. (). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Red Iberoamericana De Pedagogía - REDIPE.* (109-127). <https://editorial.redipe.org/index.php/1/catalog/download/2/3/82?inline=1>
- Craig, W. M., Pepler, D., & Blais, J. (2007). Responding to bullying: What works? In D. Pepler & W. M. Craig (Eds.), *Understanding and Addressing Bullying: An International Perspective* (pp. 169–183). PREVNet Series, Vol. 1. Bloomington, IN: AuthorHouse.
- Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning (CASEL). (2020). CASEL's SEL framework. CASEL. <https://casel.org/casel-sel-framework-11-2020/>
- Flórez-Madroño, A. C., Arias-Romo, D. A., Obando-Rivera, K. F. y Rivera-Arizala, A. C. (2022). Comunicación asertiva en adolescentes de Tumaco, Nariño. *Revista UNIMAR*, 40(1), 175-184. DOI: <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar40-1-art9>
- Gini, G., & Pozzoli, T. (2013). Bullied Children and Psychosomatic Problems: A Metaanalysis. *Pediatrics*, 132, 720-729. <https://doi.org/10.1542/peds.2013-0614>
- Ladd, G.W. and Troop-Gordon, W. (2003), The Role of Chronic Peer Difficulties in the Development of Children's Psychological Adjustment Problems. *Child Development*, 74: 1344-1367. <https://doi.org/10.1111/1467-8624.00611>
- Lazarus, A. (1973). On assertive behavior: A brief note. *Behavior Therapy*, 4 (5), 697-699. [https://doi.org/10.1016/S0005-7894\(73\)80161-3](https://doi.org/10.1016/S0005-7894(73)80161-3)
- MINEDUC. (s/f). Seamos asertivos. https://www.curriculumnacional.cl/614/articles-90146_galeria_8.pdf
- MINEDUC. (2025). Política Nacional de Convivencia Educativa. <https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2024/05/Politica-Nacional-de-Convivencia-Educativa-MINEDUC-2024.pdf>
- Murphy, M. C., Gopalan, M., Carter, E. R., Emerson, K. T. U., Bottoms, B. L., & Walton, G. M. (2020). A customized belonging intervention improves retention of socially disadvantaged students at a broad-access university. *Science advances*, 6(29), eaba4677. <https://doi.org/10.1126/sciadv.aba4677>
- Oana, J. and Ionica Ona, A. (2019) Assertiveness in Self-Fulfillment and Professional Success. *Interpersonal Dynamics in the Didactic Relation. Psychology*, 10, 1235-1247. <https://10.4236/psych.2019.108079>
- Tokunaga, R. (2010). Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization, *Computers in Human Behavior*, 26 (3), 277-287, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.11.014>.
- Flórez - Madroño, A., Prado-Chapí, M. (2021). Habilidades sociales para la vida: empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva en adolescentes escolarizados. *Revista Investigium /re: Ciencias Sociales y Humanas*, X/1(2), 13-26. doi: <https://doi.org/10.15658/10.15658/INVESTIGIUMIRE.221202.02>
- Flórez - Madroño, A., Prado-Chapí, M. (2021). Habilidades sociales para la vida: empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva en adolescentes escolarizados. *Revista Investigium/re: Ciencias Sociales y Humanas*, X/1(2), 13-26. doi: <https://doi.org/10.15658/10.15658/INVESTIGIUMIRE.221202.02>

Cartilla Metodológica

COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE EQUIPOS DIRECTIVOS Y DOCENTES

