XII Jornadas de Investigación y Primer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2005.

La asertividad del discurso y la centralidad comunicacional en una tarea decisional.

Terroni, Nancy Noemí.

Cita:

Terroni, Nancy Noemí (2005). *La asertividad del discurso y la centralidad comunicacional en una tarea decisional. XII Jornadas de Investigación y Primer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/000-051/332

ARK: https://n2t.net/ark:/13683/ewYf/Obp

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto*. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: https://www.aacademica.org.*

LA ASERTIVIDAD DEL DISCURSO Y LA CENTRALIDAD COMUNICACIONAL EN UNA TAREA DECISIONAL

Terroni, Nancy Noemí
Facultad de Psicología, UNMdP

Resumen
En este trabajo se analiza la asertividad del discurso y la centralidad comunicacional de los participantes que resuelven una tarea de toma de decisión. La muestra estará integrada por 100 alumnos de la carrera de Psicología (UNMdP), quienes resuelven en grupos de 5 participantes cada uno, una tarea decisional múltiple concatenada, denominada Moon Survival (Hall & Watson, 1970). Las interacciones se producen en forma presencial o mediada por computadora. Las comunicaciones quedan audiograbadas en el caso de los grupos presenciales y como logs del chat en los grupos mediados por computadora. Mediante el análisis de redes se puede evaluar la centralidad comunicacional de los participantes, examinán-dose la cantidad de alocuciones como el contenido de los mismos. La asertividad del discurso se realiza por medio de una evaluación interjueces, empleando una escala Likert de 7 puntos. Se considera que, las restricciones que impone el canal de comunicación sobre la presencia social de los actores (en las interacciones mediadas por computadora) generan diferencias en cuanto al volumen comunicacional y la asertividad de los participantes. Se hallaron correlaciones significativas entre la centralidad comunicacional y la asertividad del discurso.

Palabras Clave
Comunicación Asertividad Decisión Grupos

Abstract
THE ASSERTIVENESS OF THE DISCOURSE AND THE CENTRALITY OF THE COMMUNICATION IN A DECISIONAL TASK
In this report it is analyzed the assertiveness of the discourse and the centrality of the communication of the participants that solve a making decision task. The sample will be compose of 100 students of the Psychology career (UNMdP), who solve in groups of five members each one, a multiple concatenated decision task, called Moon Survival (Hall & Watson, 1970). The interactions are developed in a presential way or mediated by computer. The communications are recorded in audio cassette in the case of the presence groups, and as log of the chat in the groups mediated by computer. By the network analysis it can be assess the participants' centrality of the communication, being examinated the amount of alocutions and their content as well. The assertiveness of the discourse is made by means of an interjudges evaluation, employing a Likert scale of 7 points. It is considered that, the restrictions that the communicational channel imposed on the social presence of the actors (in the computer mediated interactions) make differences in the communicational volumen and the assertiveness of the participants. There were significant correlations between the communicational centrality and the assertiveness of the discourse.

Key words
Communication Assertiveness Decision Groups

ANTECEDENTES
La comunicación que se produce en un grupo ha estado fuertemente asociada con los procesos de influencia social, tomándose en consideración tanto la cantidad de emisiones generadas durante la discusión grupal como el contenido de las mismas, definiendo para ello categorías *ad hoc* cuya clasificación puede oscilar desde emisiones orientadas hacia la tarea, hacia la organización de la dinámica grupal o alocuciones de tipo socioemocional (Bales & Strodtbeck, 1951; Roselli, Bruno & Evangelista, 2000, Ehuletche & Terroni, 2002). Con relación a la comunicación en los grupos de trabajo, los estudios pioneros llevados a cabo por Bales (1950a, 1950b, 1952) han constituido un impulso sistemático en investigaciones sobre la dinámica de los pequeños grupos. En cuanto a las investigaciones psicosociales relacionadas con la comunicación y el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) en general, las mismas se han concentrado en las consecuencias del filtrado de las claves no verbales (el contacto visual, los gestos, las señales de aprobación, etc.). Considerando investigaciones sobre factores personales de los miembros en los grupos, tales como la asertividad del discurso, los hallazgos no resultan del todo coincidentes. Autores como Ofshe & Lee (1980) consideran a la asertividad como una variable asociada de modo positivo a la influencia, mientras que Zornoza *et. al*. (1993) en grupos cara a cara y mediados por computadora (correo electrónico y videoconferencia) que resuelven la tarea decisional de la Nasa (Moon Survival) no encuentran asociación entre la asertividad y la influencia, no considerándose en ambas investigaciones la comunicación emitida por dichos sujetos.
El problema principal que se plantea desde este trabajo es el siguiente: ¿Existe relación entre la asertividad y la centralidad comunicacional en individuos que interactúan en grupos cara a cara y mediados por computadora? De ser así: ¿Qué tipo de relación se establece entre la asertividad y el tipo de comunicación emitida?

METODOLOGÍA
El método empleado es de tipo descriptivo correlacional. Se emplea análisis interjueces para la categorización de las unidades comunicacionales emitidas, y se lleva a cabo un análisis de redes que permite vislumbrar la centralidad comunicativa. El análisis de asertividad también se realiza mediante una evaluación interjueces, de acuerdo a ciertos parámetros preestablecidos.
Participantes: La muestra está integrada por 100 estudiantes de la carrera de Psicología (UNMdP).
Materiales: El reactivo es un ejercicio de toma de decisión denominado Moon Survival (Hal & Watson, 1970). Las planillas contienen columnas donde se llevan a cabo cálculos de discrepancias o divergencias entre las propuestas individuales y las grupales (medidas de influencia) y respecto de la clave de corrección (medidas de rendimiento).
También planillas para evaluar el contenido de las comunicaciones grupales según la clasificación diseñada por integrantes del grupo (Ehuletche & Terroni, 2002). Se utilizan formularios para que los jueces puedan examinar la asertividad de las intervenciones según una escala Likert de 7 puntos.
Diseño: El procedimiento es igual para ambas condiciones cara

a cara (CAC) y mediado por computadora (CMC). La tarea es resuelta en forma individual, luego formando grupos al azar de 5 integrantes cada uno y finalmente en forma individual, constituyendo una decisión definitiva. Las intervenciones grupales quedan audiograbadas en los grupos presenciales y como logs del Chat en los grupos mediados por computadora.

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Los resultados exhiben asociaciones significativas entre la asertividad del discurso y la centralidad comunicacional de los participantes. En los grupos presenciales (CAC) la asertividad presenta asociaciones con la centralidad comunicacional total de los participantes ($p<0.01$) y con la centralidad según el contenido: emisiones dirigidas hacia la tarea ($p<0.01$) y hacia la organización de las interacciones o gestión de la dinámica grupal ($p<0.01$).

En los grupos mediados por computadora (CMC) también se presentan las mismas asociaciones con igual significatividad estadística ($p<0.01$), aunque las correlaciones se presentan un poco más débiles en general.

Estas asociaciones permiten corroborar diferentes dimensiones que hacen a las interacciones entre los participantes en la medida en que ellos resuelven, en este caso, una tarea de tipo decisional. Examinar con mayor profundidad diversos aspectos comunicativos tendientes a apuntalar los procesos intelectivos que se ponen en juego en este tipo de tarea.

No se hallaron grandes diferencias según el medio de interacción: cara a cara o mediado por computadora. Falta aún examinar estas mismas variables en otro tipo de tarea, para corroborar posibles diferencias o características distintivas que podría imponer el tipo de situación o reactivo a las interacciones comunicativas grupales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alberti, R.E. (1977). A stetement of “principles por ethical practice of assertive behavior trining”. In: R.E. Alberti (ed.), *Assertivennes: Innovations. Aplications, Issues*. San Luis Obispo, California.Impac.

Bales, R.F. (1950ª). *Interaction process análisis: A method for the study of small groups*. Cambridge, MA: Addison-Wesley.

Bales, R.F.(1950b). A set of categories for the analysis of small group interaction. American Sociological Review, 15, 257-263.

Bales, R.F.(1952). Some uniformities of behavior in small social systems. En G.E. Swanson, T.H. Newcomb & E.L. Harthey (Eds), *Readings in social psychology* (pp. 146-159). N.York: Holt.

Carrobles Costa Del Sur, B. (1979). *La práctica en la terapia de la conducta: teoría y métodos de aplicación para la práctica clínica* Madrid:Pablo del Río.

Ehuletche, A.; Terroni, N. (2002). Interacciones colaborativas. Elaboración de un instrumento para el análisis de la comunicación. *Revista Idea.*16 (38) 50-57. http://www.unsl.edu.ar/idea

Freeman, L.C. (1979) Centrality in social networks: conceptual clarification. *Social Networks* 1,215 -239.

Hall, J.; Watson, P. (1970) The effects of a normative intervention on group Decision-Making performance. *Human Relations,* 23, 4, 299-317.

Ofshe, R; Lee, M.T. (1980). The impact of behavioral style and status characteristics on social influence: a test of two competing theories. *Social Psychology Quarterly,* 44, 73-82.

Rathus, S.A. (1973). A 30-item schedule for assesing assertiveness. *Behavior Therapy,* 4, 398-406.

Riso, W. (1988). *Entrenamiento Asertivo. Aspectos conceptuales, evaluativos y de intervención*. Medellín: rayuela.

Roselli, N.; Bruno, M. & Evangelista, L. (2000). Análisis experimental de la interacción sociocognitiva mediada por sistemas informáticos de intercomunicación escrita. Aplicación al campo educativo. *X Congreso Argentino de Psicología: La Psicología en el siglo XXI: vigencia de sus prácticas.* Rosario.

Zornoza, A.; Orengo, V.; Salanova, M.; Peiró, F. (1993). Procesos de status, liderazgo e influencia en la comunicación mediada. En L. Munduate Jaca y M. Barón Duque (comp.) *Psicología del trabajo y de las organizaciones.* Sevilla: Eudema.