

## 1.19

### ORIENTACIÓN A DOCENTES PARA EL EMPLEO DE UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PROCESO EDUCATIVO GUIDANCE TO TEACHERS FOR THE USE OF ASSERTIVE COMMUNICATION IN THE EDUCATIONAL PROCESS

#### Autoras

Yenifer Pazos Romero, [yeniferpazos07@gmail.com](mailto:yeniferpazos07@gmail.com)

Estudiante de Lic. Educación. Pedagogía- Psicología. <https://orcid.org/0000-0002-0048-5138>

Amanda Pérez Batista, [perza867@gmail.com](mailto:perza867@gmail.com)

Estudiante de Lic. Educación. Pedagogía- Psicología. <https://orcid.org/0000-0001-6825-9877>

M.Sc. Grisel Vallejera Romero, [grisel86@unah.edu.cu](mailto:grisel86@unah.edu.cu)

Institución: Universidad Agraria de La Habana, Facultad de Ciencias Pedagógicas

Localidad: Mayabeque, Cuba

#### Resumen

El presente informe define las principales problemáticas existentes en la docencia con el empleo de la comunidad asertiva educativa, con vista a desarrollar un programa orientativo sustentado por criterios teóricos, metodológicos y prácticos sistemáticos.

**Palabras clave:** orientación a docentes, comunicación asertiva en el proceso educativo

## **Abstract**

The formless present defines the main ones problematic existent in the class with the employment of the educational assertive community, with view to develop a program of orientations sustained by systematic theoretical, methodological and practical approaches.

**Keywords:** guidance to teachers, assertive communication in the educational process

## **Introducción**

Un tema latente en la comunidad científica docente es el perfeccionamiento del proceso educativo, generando un resultado más asertivo, integrador y desarrollador de las habilidades y actitudes del estudiante. Entre las variables más avanzadas se encuentra la comunicación como proceso interactivo entre docente y alumno, con el fin de crear un intercambio recíproco de ideas, sentimientos, emociones, conocimientos y experiencias.

Es definida como una variante de relación interpersonal del sujeto con su entorno, que potencia en gran medida la creatividad y desenvolvimiento del estudiante. Influye en la construcción de identidad personal y desarrollo de la misma, donde intervienen procesos afectivos, cognitivos y conductuales. Es tutorada por el docente, mediante alternativas rehabilitadoras del lenguaje que favorecen el aprendizaje constructivo del escolar y la interacción con sus coetáneos.

Autores como Masías y Camargo (2013), De la Cruz (2016) asumen el papel del docente como principal responsable de una comunicación efectiva en el proceso educativo, mediante la motivación al escolar en crear una relación de comunicación mediante el proceso, enriqueciendo el lenguaje verbal y escrito. Definen la asertividad como instrumento indispensable en la comunicación educativa docente- estudiante.

La comunicación asertiva propone un intercambio más agradable entre el docente y el estudiante, donde ambas partes son escuchadas y aceptadas. Oscar Lucero (2018) la desarrolla como una vía esencial para lograr un proceso formativo dirigido a promover en los estudiante una actitud positiva ante la vida, que les permita la adecuada percepción, información e interacción en el medio social en que

tiene lugar su actividad comunicativa, incentivar una comunicación que aleje a la agresividad y a la pasividad durante el desarrollo de la actividad (p-20).

En base a lo antes desarrollado se plantea como objetivo: Identificar las principales problemáticas que presentan los docentes para el empleo de la comunicación asertiva en el proceso educativo, con vista a la propuesta de un programa de orientación que se sustenta en criterios teóricos, metodológicos y prácticos sistemáticos, para contribuir a su mejora

### **1. La Comunicación asertiva, una necesidad en el proceso educativo**

Bandeira (2009) “la comunicación... una forma de integración singular que permite a los seres humanos la participación en comunidad, teniendo presente las actividades correlativas de los semejantes” (p.13).

Entender la comunicación como un proceso que puede ser simple o complejo de acuerdo con las circunstancias, está vinculado necesariamente con las características fundamentales que adquiere una buena comunicación, es decir, que existe una relación directa entre la presencia de una comunicación fluida, oportuna, pertinente y precisa, con el alcance de los objetivos que plantea la misma.

Se toma en cuenta que la comunicación en nuestros días requiere de cambios que permiten formar parte de la transformación e inserción, en todos los ámbitos y aspectos del mundo y aspirar a un futuro sostenible para todos; se destaca que la comunicación asertiva obedece a las leyes del respeto personal y una sana autoestima, esto conlleva a estar en un buen y sano equilibrio con uno mismo para hablar y comunicar con certeza y mesura cada mensaje. Es toda aquella comunicación que lleva a cabo una persona de forma que se hace valorar y respetar.

Para Aguilar (2002), “la asertividad significa tener la habilidad para transmitir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, cuya meta fundamental es lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario.” (p.19)

La comunicación asertiva permite conocer e identificar las apreciaciones del individuo, los sentimientos, emociones que facultan para interpretar un proceso que favorece la espontaneidad y el desarrollo de la investigación en los seres humanos, exponiendo sus

divergencias. Sobre el particular, Moles (2008), define: "la asertividad en la comunicación como "la expresión honesta y funcional de las emociones y sentimientos dirigidos a otras personas de tal forma que se respeten los límites de derecho de cada quien." (p. 225)

Este concepto, parte de la premisa de un repertorio de habilidades sociales en las cuales el individuo no sólo es espontáneo en la expresión de sus necesidades, sino que logra realizarlas sin gasto emocional, es decir, utilizando las respuestas mínimas necesarias.

Es importante señalar, que la comunicación asertiva es una herramienta que favorece al profesional de la educación en su rol laboral.

Por lo anterior se afirma que la comunicación en el contexto educativo es la base fundamental y un componente indispensable para alcanzar objetivos y tener en cuenta a todos los integrantes que convergen en ella. Con una buena comunicación se crea un ambiente escolar de calidad que optimice el proceso educativo y brinde a los escolares herramientas para el desarrollo de sus habilidades. Por lo anteriormente dicho, es esencial e indispensable que haya una comunicación asertiva que apunte a mejorar el proceso de socialización en la institución educativa y que promueva estrategias pedagógicas que ayuden al docente a alcanzar los objetivos propuestos en miras de cambiar una concepción de escuela la cual sea congruente entre lo que se dice y hace.

La comunicación dentro del ámbito educativo es la herramienta y el medio más importante que se debe establecer y desarrollar entre docentes y escolares. Este estudio se enfoca directamente en la comunicación de tipo asertivo, basándose en los conceptos que definen la misma. (Monje, 2009) "La comunicación dentro del aula es definida como: el Proceso por medio del cual la información es intercambiada y entendida por un docente y uno o más escolares, usualmente con la intención en aquel de motivar o influir sobre las conductas de estos, generándose así un encuentro donde no hay parte silenciosa." ( p. 82)

El estudio de la comunicación asertiva constituye un estilo de intercambio que tiene un gran impacto en las relaciones entre escolares y docentes, lo que permitirá al escolar desempeñarse de la mejor manera, acrecentar su participación y creatividad. Se pretende que el escolar cuando mire al docente muestre interés, confianza y cercanía, que se logren comprender y expresar,, correctamente para un buen desarrollo del proceso educativo. Diversos autores investigaron sobre este tema entre ellos Gonzáles (2015), en su tesis para optar el grado de Magister, titulado: "Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en la educación media general", Masías y

Camargo (2013) llevaron a cabo una investigación titulada: comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en una institución educativa.

En el modelo de escuela cubana se plantea la necesaria horizontalidad, el diálogo, la reflexión, el desarrollo de las interacciones y las relaciones interpersonales, en el trabajo pedagógico, para lo cual la estructuración del proceso con un enfoque comunicativo representa un componente esencial de ese modelo de escuela como sistema social. Ello asegura la participación protagónica en el proceso pedagógico, que asegura la igualdad de oportunidades y posibilidades de los sujetos en dicho proceso.

Resulta imposible hablar de comunicación sin hacer referencia al papel que la misma desempeña en la adquisición de conocimiento, el desarrollo de habilidades y la formación de valores. Por lo tanto, los autores, González (1995), Ortiz (1996), Ojalvo (2000), Fernández (2002), Álvarez (2000) y Reinoso (2000) plantean que:

La comunicación en el proceso docente- educativo, constituye la vía por excelencia para viabilizar los fines e intereses, tanto sociales como personales. De ahí que la escuela como institución socializadora deba promover, para que sea consecuente con el modelo que propone, espacios atractivos para que los estudiantes tengan la oportunidad de ofrecer sus opiniones, discrepar, discutir, criticar, realizar reflexiones individuales y colectivas, así como también llegar a acuerdos, donde aprendan a escuchar atentamente y respetar los criterios de los demás, es decir, formar una cultura del diálogo y de la racional tolerancia. (P18)

El proceso docente-educativo como proceso comunicativo, debe caracterizarse por el intercambio de información continua, ya sea verbal o no verbal, sobre el contenido de la enseñanza; así como también por las interacciones entre el docente y el escolar. Ello presupone un adecuado orden y sistematicidad de los contenidos por parte del docente, de manera que los mismos puedan ser construidos por los escolares a partir de lo que signifiquen para ellos.

Las inadecuadas formas de expresión en las escuelas, pueden provocar climas de inconformidad, causadas por una mala comunicación entre docentes y escolares. Los docentes no cuentan con una buena preparación, ni tienen conocimientos sobre la importancia de la

comunicación asertiva en el proceso educativo, lo que afecta la interacción entre escolares y docente y el proceso de enseñanza, promoviendo la pérdida de interés del escolar por el contenido.

La comunicación entre ambos debe tener carácter interpersonal para reforzar el proceso de aprendizaje y poder influir en la consecución de los objetivos formativos del escolar. En este marco, se observa que el docente se convierte en un mediador pedagógico en el momento en que su trabajo no es mecánico, sino que se interesa porque los escolares asimilen nuevos conocimientos y está pendiente de las debilidades, fortalezas y necesidades de los alumnos en el proceso educativo.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura señaló que: “La comunicación asertiva es aquella que nos permite la distribución de información y la interacción entre docentes y alumnos de manera efectiva. Es por ello la importancia de este estilo de comunicación puesto que de allí se determinan los fines y objetivos de la educación en general y por ende los profesionales de la docencia tienen el deber de facilitar a través de mecanismo, estrategias y valores.” (ONU, 2002, p.16)

## **2. La orientación a docentes para el empleo de una comunicación asertiva**

De acuerdo con Martínez (1998), el concepto de orientación, sus funciones y el modo de planificarla fueron, desde el comienzo, imprecisos, problemáticos y, con frecuencia, contradictorios. Según este autor, la orientación ha sido tratada desde diversos enfoques: como proceso que ayuda a la persona a tomar decisiones vocacionales, como forma de asesorar al individuo para la resolución de problemas personales o sociales, como sistema o modelo de intervención que brinda asistencia al sujeto, y, más recientemente, como eje transversal del currículo, presente en los actos que emprende el docente en el contexto escolar y extraescolar. (p.1)

La orientación debe ser entendida en el aspecto más amplio posible, y no ceñirla a un contexto y momento concreto, sino contemplarla desde una perspectiva holística, comprensiva, ecológica y crítica y, en este caso la define (Martínez 2002), como un “proceso de acción continuo, dinámico, integral e integrador, dirigido a todas las personas, en todos los ámbitos, facetas y contexto a lo largo del ciclo vital, con un carácter fundamentalmente social y educativo.” (p.3). Desde esta concepción se entiende que la orientación no sólo es un proceso

de ayuda que interviene ocasionalmente, sino más bien como un proceso de mediación, canalización, interrelación y facilitación de distintos procesos de transformación o cambio social a lo largo de la vida.

La orientación es parte de la educación y está contenida en ella, por lo que toda orientación es educativa, porque aspira a la educación de la personalidad, a la preparación para la vida y promueve, mediante esta, el desarrollo personal y la autorrealización. En los procesos de orientación se propicia el crecimiento personal del sujeto, teniendo en cuenta no solo el nivel de desarrollo alcanzado, sino también sus potencialidades para enfrentar y resolver sus problemas y conflictos. (Rodríguez, 2021, p.1)

Desde el punto de vista de la relación enseñanza-aprendizaje, Molina (2001) define la orientación escolar como “un proceso dirigido al desarrollo de habilidades y destrezas para aprender a aprender y formar hábitos, actitudes, valores y comportamientos positivos hacia el medio escolar en relación a las actividades de aprendizaje.” (p.5)

Es frecuente la afirmación de que educación y orientación son procesos consustanciales, vistos desde la concepción de que no hay hecho educativo sin que medie una acción de orientación. Para que la educación cumpla con su propósito es necesario el desarrollo de los procesos de orientación y de comunicación, en el mismo espacio educativo, donde se les brinde a los docentes que intervienen en ellos, los métodos, vías, alternativas y soluciones para los problemas que se presentan. Por tal motivo, el proceso educativo debe ser desarrollador, bilateral, contextualizado, multifactorial y dialéctico, donde el docente sea un comunicador por excelencia, provisto de las herramientas comunicativas, es decir habilidades, estilos, funciones, mecanismos que le permitan orientar no solo en el contexto escolar, sino también en la familia y la comunidad, y que desarrolle su función orientadora en estos mismos contextos, determinantes en la educación de los escolares.

La orientación se ha visto como un modelo o ejemplo para desarrollar un eficaz proceso de mejoramiento durante la interacción y convivencia dentro y fuera del aula. Por lo que se aspira a que la institución se convierta en un espacio de participación y debate, principalmente en la aplicación de normas y reglamentos que conlleven a una relación interpersonal sana enmarcada en valores.

Dentro de la gramática de producción se ubican los papeles que dentro del rol de orientación configuran los docentes. Al respecto Martínez (2007) plantea:

Los roles del docente son: poseer una vocación comunicativa e interactiva; invitar a la interacción por su discurso claro y conciso; ser facilitador; crear situaciones pedagógicas que simulen la vida real, de manera que fomenten la cooperación y la interacción; informar a los estudiantes sobre sus roles como profesor para que los estudiantes comprendan su propio papel y asuman la responsabilidad del mismo. (p.31)

### **Conclusiones**

- El docente en su nueva concepción de orientador, guía y facilitador debe mostrar una actuación discreta, motivante e indirecta, que provoque suficiente libertad en el escolar para que demuestre su capacidad de pensar, generar ideas, sentir y actuar mediante un clima de seguridad y comunicación entre los escolares.

-Mediante los sustentos teóricos, metodológicos y criterios de diferentes autores permitió a las autoras arribar a conclusiones las cuales le permitirán la elaboración de la futura propuesta del programa de orientación para el empleo de la comunicación asertiva por los docentes en el proceso educativo.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Aburto, S. (2017). Arte y comunicación para el desarrollo humano. La interacción afectiva en la educación integral. *Razón y Palabra*, 21(96), 21-36.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199551160003>

Aguirre, ML, Mesa, JC, Morales, HY, Saldarriaga, EM. (2008). *La comunicación asertiva: herramienta de la práctica pedagógica que permite mediar las dificultades en el aprendizaje*. [Tesis de fin de grado. Facultad de Educación, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia].

Bandiera, M. (2009). *Validación de las escalas de habilidades sociales, problemas de conducta y competencia académica para la enseñanza primaria*. Psicología. Teoría y Research.

Calderón, CL. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la Universidad Educativa Martha Bucarón de Roldós*. Facultad de Comunicación Social, Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Cañas, DC. (2016). *Características de la comunicación asertiva en docentes del Colegio Nuestra Señora del Pilar de Bucaramanga*. Facultad de psicología Bucaramanga, Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia.

Castro, G, Peña, Y, Ochoa, MA. (2017). *Orientación y comunicación. Retos y vínculo necesario en la labor del profesional de Pedagogía Psicología*. Universidad de las Tunas, Cuba.

Díaz, MA, Rojas, A, Samé, M. (2016). *La orientación educativa como vía para una comunicación positiva*. Revista electrónica para maestros, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba.

Gómez, M, Angulo, EJ, González, L. (2017). *Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas*.

González, J. (2015). *Comunicación asertiva del directivo y relaciones interpersonales en la educación media general*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt de la República Bolivariana de Venezuela, Venezuela.

<http://www.monografias.com/trabajos104/comunicación-asertiva-deldirectivo-y-relaciones-interpersonales-educacion-media.shtml>

González, F. (2004). *Comunicación, Desarrollo y Educación*. Editorial Pueblo y Educación.

Gutiérrez, LF. (2017). *Comunicación asertiva: Análisis bibliográfico de las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva*. [Tesis de fin de grado. Licenciatura en Pedagogía Infantil, Facultad de Ciencias y Educación, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá].

Kaplún, M. (1998). *Una pedagogía de la comunicación*. Ediciones de la Torre, Madrid.

<http://es.scribd.com/doc/6881539/Mario-Kaplun-una-pedagogia-de-la-comunicacion>.

- Keil, G. (2011). Comunicación en el ámbito escolar en relación con los procesos de enseñanza y aprendizaje. Análisis de la interacción docente-alumno. *[Trabajo de fin de grado. Licenciatura en Gestión de Instituciones Educativas, Facultad de Investigación y Desarrollo Educativa]*.
- Macias, E., & Camargo, G. (2013). Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. Corporación universitaria Minutos de Dios. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Especialización en comunicación educativa.
- Martínez, P, Martínez, M. (2011). *La orientación en el S. XXI*. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, Asociación universitaria de Formación del Profesorado Zaragoza, España  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217017192020>
- Moles, J. (2008). *Psicología Conductual*. 3<sup>era</sup> edición: Greco
- Molina, D. (2001). *Concepto de orientación educativa: Diversidad y Aproximación*. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Venezuela.
- Monje, V., Camacho, M., Rodríguez, E., & Carvajal, L. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*, 12(21), 78-95.  
<http://www.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/psicogente/index.php/psicogente>
- Saladrigas, H, Torres, D. (2016). *Proceso de comunicación en la gestión del conocimiento. Análisis teórico del comportamiento a partir de modelos típicos*. Universidad de la Habana, La Habana, Cuba.
- Voltarelli, M. A. (2018). Los temas del protagonismo y la participación infantil en las producciones sudamericanas. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 16(2), 741-756. doi:  
<https://doi.org/10.11600/1692715x.16207>