

LA ASERTIVIDAD: SU IMPORTANCIA EN LA COMUNICACIÓN DEL DOCENTE

THE ASERTIVITY: THEIR IMPORTANCE IN THE COMMUNICATION OF THE EDUCATIONAL

Autor: MSc: Leticia López Collazo

Correo: leticialc2019@unah.edu.cu

Institución: Universidad Agraria de La Habana "Fructuoso Rodríguez Pérez"

Localidad: San José de las Lajas, Cuba

Resumen

En este artículo se analiza la importancia de la comunicación asertiva en el contexto educativo, se abordan algunos elementos de la comunicación de los docentes, aspecto muy vulnerable en la sociedad actual. Aun, cuando dentro de la formación profesional se preparan para ejercer este proceso adecuadamente, son evidentes actitudes de insatisfacción, de comunicación no asertiva en sus relaciones en el ámbito laboral. Con el propósito de evaluar el estado actual de la habilidad social comunicación asertiva en el docente se realizó un estudio (entre los meses de abril a junio de 2019) de algunas manifestaciones de la habilidad en 29 docentes de la Facultad de Ciencias Pedagógicas de la UNAH "Fructuoso Rodríguez Pérez": A estos se le aplicaron los instrumentos *guía de observación a clase*, *guía de observación a actividades* y la técnica "*Inventario de problemas de comunicación*" (Grupo laboral). Una vez analizados los resultados, para provocar un cambio en la forma de afrontar las situaciones, se ofrecen algunas acciones de mejora en aras de su crecimiento personal y profesional.

Palabras clave: comunicación, asertividad, comunicación asertiva, comunicación del docente

Abstract

In this article the importance of the assertive communication is analyzed in the educational context, some elements of the communication of the educational ones are approached, very vulnerable aspect in the current society. Even, when inside the professional formation they get ready to exercise this process appropriately, they are evident attitudes of dissatisfaction, of non-assertive communication in their relationships in the labor environment. With the purpose of evaluating the current state of the ability social assertive communication in the educational one was carried out an study (entre the months of April to June of 2019) of some manifestations of the ability in 29 educational of the Ability of Pedagogic Sciences of the UNAH "Fructuoso Rodríguez Pérez": TO these they were applied the instruments observation guide to class, observation guide to activities and the

technique Inventory of communication problems" (labor Group). Once analyzed the results, to cause a change in the form of confronting the situations, offer some actions of improvement for the sake of their personal growth and professional.

Keywords: assertive communication, communication of the educational

Métodos, materiales y resultados

Objetivo: Evaluar el estado actual de la habilidad social comunicación asertiva en los docentes y derivado de ello la proposición de acciones de mejora en aras del logro de su crecimiento personal y profesional

Método: Para la investigación se emplearon métodos *empíricos, teóricos y estadísticos*, con un enfoque dialéctico-materialista, con una muestra intencional de 29 docentes.

Los resultados de la muestra no son generalizadores, los participantes en el muestreo lo hicieron de manera voluntaria. Los resultados que a continuación se exponen son oportunos para evitar riesgos en el proceso educativo y en el colectivo pedagógico.

Discusión de resultados

Resultados

Se encontraron importantes dificultades en la comunicación de los docentes en la función afectiva-valorativa y en la informativa, además en la práctica de la asertividad al comunicarse con los colegas lo que es contradictorio con los resultados que se desean por el colectivo pedagógico y en el proceso educativo.

Observación

Fueron observados en visitas a *clases* 12 docentes (el 41% de la muestra) para ver el comportamiento de las funciones Informativa, afectiva y reguladora de la comunicación y se observaron en *otras actividades* 17 docentes (el 58%).

Tabla 1. Instrumento de la observación a clase

Total de docentes	Indicadores a observar	Evaluación y %					
		B	%	R	%	M	%
12	Uso del lenguaje verbal y extra-verbal	6	50	2	1.03	4	3.03

12	Orientacion de la comunicacion del profesor	0	0	12	100	0	0
12	Contenido y frecuencia de la comunicacion del profesor hacia los alumnos	12	100	0	0	0	0
12	Funciones de la comunicación	∴	∴	∴	∴	∴	∴
	Función informativa:	2	1.03	8	66	2	1.03
	Función regulativa:	2	1.03	10	80.08	0	0
	Función afectiva:			12	100		
12	Participacion de los alumnos durante la clase	2	1.03	8	66	2	1.03
12	Actitudes del profesor hacia el grupo	7	58.08	5	41	0	0
12	Estilo del profesor	4	3.03	8	66	0	0
12	Actitud de los estudiantes hacia el profesor			10	80.8	2	1.03
12	Clima psicológico de la clase	2	1.03	10	80.8	0	0

Se observa en la *clase* de manera general que los docentes deben adecuar el timbre y ritmo de la exposición de manera que todo el grupo comprenda la temática que se presenta. La participación de los estudiantes es muy pobre, participa la mitad aproximadamente, se estimula a veces la misma; los estudiantes no formulan preguntas de profundización. El lenguaje que emplean los docentes es funcional, el clima psicológico de la clase es tenso, existen obstáculos para el aprendizaje; la orientación de su comunicación se dirige a determinados estudiantes. Se aprecia que solo 2 profesores desarrollan un proceso de comunicación donde tanto el estudiante como él, cumplen función de interlocutores con igualdad de posibilidades en dicho proceso.

En resumen, las funciones más afectadas fueron la informativa y la afectivo-valorativa: Se evidencia la carencia del medios didácticos y de las TIC por parte de la mayoría de los docentes para el logro más eficiente de la comprensión del material de estudio y un aprendizaje que perdure por parte del

estudiante. En su comunicación, los estilos empleados no expresan relación con los de los estudiantes ni con las estrategias de aprendizaje de estos.

Tabla 2. Instrumento para la observación en otras actividades.

Total de docentes observados 29

No	Aspectos a observar	Siempre	Casi siempre	Ocasional	Casi nunca	nunca
1	Es rechazado por sus opiniones	0.00%	58.6%	0.00%	24.13%	17.2%
2	La relación con con sus compañeros es conflictiva	10.3%	20.68%	34.4%	34.4%	0.00%
3	Conversa mientras el otro le habla o explica algo	44.8%	44.8%	44.8%	0.00%	0.00%
4	Arrincona al compañero al intentar comunicarse	27.5%	34.4%	10.3%	10.3%	17.2%
5	Acepta la derrota si es necesaria	20.6%	6.89%	31.0%	.00%	12
6	Expresa sus opiniones sin miedo al rechazo	34.4%	27.5%	6.89%	31.0%	0.00%
7	Le deja de hablar a sus compañeros después de una discusión de trabajo	0.00%	37.93%	62.06%	0.00%	0.00%
8	Critica sin ofender al compañero	24.13%	17.2%	10.3%	24.13%	24.13%
9	La relación con sus estudiantes es buena	51.7%	34.4%	0.00%	13.7%	0.00%
10	Acepta la crítica	10.3%	34.4%	34.4%	0.00%	20.6%
11	En general se muestra satisfecho con los	0.00%	41.3%	34.4%	0.00%	24.13%

	compañeros de trabajo.					
12	Al tomar decisiones dice No si es necesario	34.4%	0.00%	10.3%	20.6%	34.4%
13	Respeto el criterio ajeno	27.5%	27.5%	24.13%	10.3%	10.3%
14	Se deprime con facilidad	51.7%	34.4%	0.00%	13.7%	0.00%
15	Los continuos cambios le crean situación de ansiedad	75.8%	6.89%	17.2%	0.00%	0.00%
16	Acepta comunicarse con todo tipo de persona	27.5%	34.4%	10.3%	10.3%	17.2%
17	Pide ayuda si la necesita	13.7%	13.7%	10.3%	41.3%	24.13%

Los aspectos 1,2,3,4,7,13,14 debían ser contestados con la condición de **nunca** o **casi nunca** y el resto; 5,6,8,9,10,11,12 15,16,17 con la de **siempre** o **casi siempre** correspondiéndose con los requisitos para ser asertivo en la comunicación.

En resumen, el resultado de la observación en las distintas actividades reflejó las dificultades de los docentes en la comunicación asertiva, pues los aspectos más vulnerados son el rechazo que hacen a sus colegas, no los escuchan; las relaciones conflictivas que practican, la invasión de espacio y agresividad al conversar demostrado en que arrinconan al otro, la no aceptación de derrota necesaria, el dejar de comunicarse por diferencia de criterios y por la crítica positiva, no decir **NO** por quedar bien con los demás y no consigo mismo. También, otros manifiestan temor sin saber si son o no rechazados al exponer sus criterios, existe una tendencia de complejo y superioridad en los docentes al no pedir ayuda cuando se necesita.

To lo anterior es considerado por la autora de este trabajo, como, el llamado de atención para la toma a tiempo de decisiones con respecto a la comunicación asertiva de los docentes debido a su influencia directa, tanto, en el colectivo pedagógico como en el proceso educativo enunciado ya en párrafos anteriores.

Para profundizar en la investigación se aplicó también el Test **¿ES USTED ASERTIVO?** Tomado del artículo “Asertividad en el trabajo” (pdf) del Psicólogo Rodrigo Pérez Pincheira, de Asimet el que arrojó como resultados los siguientes.

Tabla 3. Instrumento que muestra los resultados de la asertividad de los 29 docentes.

No	SÍ		NO	
	total	%	total	%
1	22	75.8	7	24.1
2	29	100	0	0.00
3	22	75.8	7	24.1
4	7	24.1	22	75.8
5	19	65.5	10	34.4
6	22	75.8	7	24.1
7	18	62.06	11	37.9
8	20	68.9	9	3.10
9	17	58.6	22	75.8
10	21	72.4	8	2.7
11	17	58.6	12	41.3
12	29	100	0	0.00
13	15	51.7	14	48.2
14	17	58.6	12	41.3
15	17	58.6	12	41.3
16	20	68.9	9	3.10
17	7	24.1	22	75.8
18	8	27.5	21	72.4
19	29	100	0	0.00
20	29	100	0	0.00

Como puede apreciarse hay una variación en los criterios asertivos y los no asertivos recogidos a partir del test aplicado, diferentes a los esperados en la comunicación de los docentes de la facultad de referencia, lo que evidencia la necesidad de elevar a niveles superiores dicha habilidad social.

De manera general los instrumentos aplicados mostraron cuan pertinente es el diseño de alternativas y/o la proposición de acciones de mejora para la comunicación asertiva de los docentes en aras de su crecimiento personal y profesional.

La comunicación es un proceso complejo, tal es así que tiene como sujeto a la personalidad del individuo en cada una de sus etapas de desarrollo. A través de ésta no sólo se recibe y ofrece información, también se expresan sentimientos y emociones, se comparten ideas y opiniones y establecen relaciones con el resto de las personas con las que se interactúa. Está presente en todos los ámbitos de la vida, también en el laboral, y es fundamental para mantener relaciones positivas y satisfactorias con el resto de las personas. Cuanto mejores sean las habilidades comunicativas que se posean, mejores serán las relaciones con los demás. Sin embargo, muy pocos son las personas que en la actualidad le prestan atención a pesar de todos los esfuerzos que realizan las sociedades para conseguir prácticas comunicativas interpersonales adecuadas.

Hacia el interior de las instituciones educacionales existe también dicha desatención por parte de los docentes, en contraposición con el rol que en la actualidad se espera de la educación.

No se trata solo de educar a las nuevas generaciones, sino, educarse mientras se educa y, en el caso específico de la comunicación priorizar el desarrollo de competencias. Tanto en el educando como en el educador este desarrollo posibilita la construcción de habilidades para la comunicación asertiva. A ser asertivo se aprende y es una característica que debe distinguir al docente en el establecimiento de relaciones interpersonales y sociales.

Es de todo conocimiento que el docente durante el desempeño de su labor profesional no se comunica únicamente con los alumnos; sus relaciones tienen un entramado social muy amplio dentro de la propia comunidad educativa a través de la comunicación con los otros, la cual debe ser fundamentalmente asertiva. Por medio de ella expresa satisfacción en sus logros, genera relaciones positivas, cumple sus metas y respeta los derechos de los demás.

Desde esta perspectiva se considera de gran importancia la asertividad en la comunicación del docente.

LA ASERTIVIDAD

Comportarse adecuadamente, expresando lo que se siente, se piensa cree o se necesita sin ofensas, con una conversación sincera con los demás, conlleva necesariamente a un comportamiento asertivo. El individuo que así procede en sus relaciones interpersonales y sociales posee competencias para la asertividad, característica esta que debe acompañar al docente en

todos los contextos donde establezca relaciones con otras personas, esencialmente en el contexto educativo por lo que representa para la sociedad y el lugar que en ella ocupa.

Es una realidad que cuando se es asertivo en el comportamiento están implícitos comportamientos no verbales, contacto visual, muestras de afecto, fluidez verbal e incluye además el uso adecuado del tono de la voz, la postura, la capacidad de respuesta, incluso, aspectos como el vestir, el obrar, el escuchar al otro a pesar de las diferencias en la cosmovisión. De manera que la asertividad debe constituir una habilidad del docente.

Al igual que otros términos, la definición de la palabra asertividad ha sido objeto de estudio por diversos especialistas. Palabra que proviene del latín “assertus” indicando afirmación de la certeza de una cosa. Su definición concreta es diminuta para darle significado al término por su contenido que puede hasta interrelacionarse con otros.

La palabra asertividad, según afirma G. A, Rengifo (2014), fue empleada por primera vez por terapeutas conductistas entre los años 1950 y 1960 y definida como término por Joseph Wolfe en 1958, psiquiatra que trabajó en las corrientes de la psicología conductista.

Sin embargo, la psicología contemporánea al analizar el término asertividad dirige su atención hacia la comprensión y mejora de las relaciones sociales de las personas quedando definida como:

Conducta que permite a una persona actuar con base a intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sus sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros. Compromete la capacidad de luchar por los propios derechos y expresar pensamientos y creencias en forma directa y apropiada, sin violentar los derechos de los demás.

Ciertamente dichos aspectos ratifican a las conductas asertivas como expresión manifiesta del individuo en sus relaciones siempre que formen parte del contenido de su comportamiento y del otro con quien interactúa.

La asertividad es expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las demás personas. El individuo tiene que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en la situación y qué consecuencias resultan de la expresión de sentimientos

En consecuencia con lo anterior, Castanyer (1996) analiza el término en cuestión como una habilidad de comunicación interpersonal. Considera que ...*está ligada al cariño y al respeto por uno mismo,*

una persona que tiene la autoestima alta y tiene la habilidad de ser asertivo, es capaz de relacionarse sanamente con las otras personas, se expresa de manera clara, con mayor libertad y seguridad en las diferentes situaciones en las que se puede encontrar, defiende sus derechos y respeta los derechos de los demás.

Según Pérez (2000, citado a Bishop, 2000) *significa que las personas asertivas tienden a ser equilibradas en sus relaciones interpersonales y sociales en su vida cotidiana, pues tienen desarrollada esta habilidad social. Ser asertivo quiere decir ser capaz de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores.*

Otro especialista que hace referencia al término objeto de estudio es Satir (2012) al interpretarlo como *el tener una comunicación balanceada, como un proceso dual de comunicación que incluye el propio yo y el yo del otro.*

Para Aras Parra (2016) la asertividad puede considerarse como *“...una acción interpersonal en la cual siento y expreso de manera directa, honesta y adecuada (...), quedándome satisfecho”*

Analizando la diversidad y unidad de criterios de dichos especialistas, el presenta trabajo asume que la persona asertiva se comporta adecuadamente durante una situación determinada con el otro, lo respeta y se respeta a sí mismo, es directa en sus relaciones al expresar sus sentimientos, creencias, necesidades; es clara y honesta; emplea en su comunicación un tono de voz sereno y observa directamente al rostro del otro. En su propia comunicación expresa correspondencia del mensaje con su lenguaje corporal.

También asume que de no ocurrir lo anterior pueden aparecer conductas no asertivas como la agresividad, pasividad o la huida. Todos los aspectos abordados hasta aquí, constituyen aperturas para una comunicación asertiva.

Principios básicos de la asertividad

- Respeto por los demás y por uno mismo
- Ser directo
- Ser honesto
- Ser apropiado

Al establecer relaciones interpersonales y sociales, cada persona tiene derechos que debe hacer valer en todo momento y que la debe caracterizar; estos son derechos asertivos.

Son varios los estudiosos del tema asertividad que hacen referencia a los derechos. En este caso se hará referencia a los que plantean Aguilar. M y Vargas. Mendoza, (2010).

Derechos asertivos

- A ser el primero
- A cometer errores
- A ser el juez último de sus sentimientos y aceptarlos como válidos.
- A tener sus propias opiniones y convencimientos.
- A criticar y a protestar por un trato injusto
- A interrumpir para pedir una aclaración
- A intentar un cambio
- A pedir ayuda o apoyo emocional
- A expresar y sentir dolor
- A ignorar a los demás
- A recibir el reconocimiento formal por un trabajo bien hecho.
- A decir “no”
- A estar solo aun cuando los demás deseen su compañía
- A no justificarse ante los demás
- A no anticiparse a las necesidades y deseos de los demás
- A no estar pendiente de la buena voluntad de los demás
- A responder o no hacerlo

La asertividad puede disminuir a causa de comportamientos o actitudes como la necesidad de sentirse indispensable, apreciado más que respetado: la necesidad de ganar aprobación y la de ser compadecido. La carencia de asertividad implica que la persona no sea capaz de infundir respeto en la interacción con los otros, en ocasiones puede generar desequilibrios y hasta desajustes emocionales.

Un caso diferente es el exceso, este conlleva al menosprecio de las necesidades de los demás; a la agresividad y negatividad del que intenta comunicarse, la huida; entre otros componentes no asertivos.

Características de la persona asertiva

- Libertad de expresión
- Comunicación directa, adecuada, abierta y franca
- Facilidad de comunicación con toda clase de persona
- Comportamiento respetable y acepta sus limitaciones

Como ya se declaró, cuando se establece la comunicación entre los hombres los contenidos son expresados mediante el lenguaje verbal y el extraverbal. La forma peculiar en que cada persona lo utiliza pone a la luz, características que revelan si es o no asertiva en su comunicación.

COMUNICACIÓN Y ASERTIVIDAD

Aunque se conoce que la asertividad no es un rasgo de la personalidad del ser humano, existe una estrecha relación entre este término y la comunicación. La comunicación le da sentido a la comunicación interpersonal de mensajes.

La asertividad es considerada una habilidad que como ya se refirió en el epígrafe anterior, se puede transformar positivamente. De esta manera incide de forma acertada en las relaciones de las personas en cualquier contexto.

Todos los seres humanos sienten la necesidad de comunicarse y pueden compartir de los beneficios que este proceso les ofrece, pues la comunicación es una característica que los distingue como personalidad, es esencialmente humana.

La comunicación entre los hombres conlleva al desarrollo de las sociedades, a la evolución y la construcción de relaciones. Es un proceso mediante el cual se transmite y recibe información, se comparten vivencias, pensamientos y emociones; es el elemento que distingue y/o determina el tipo de relación interpersonal que se vaya a tener.

La palabra comunicación se desprende de latín “comunicatio” y se origina de la palabra “comunic, raíz castellana de la palabra comunidad, que expresa la relación o interrelación entre individuos. Este término como muchos otros ha transitado años en el discurso de su definición por parte de disímiles especialistas. En este trabajo es referencial el aporte que ofrece L.S. Vigotsky al plantear que es el intercambio de pensamientos, sentimientos y emociones.

Si bien la comunicación está integrada por los sustantivos aquí enunciados, la asertividad se compenetra con la comunicación. En la construcción de ambas definiciones se incorporan elementos comunes; en la anterior conforman la personalidad, es la personalidad, sujeto de la comunicación.

En el otro caso la asertividad es expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones. Son estas actitudes que tienen que ver con las emociones. Es, a criterio personal de la autora de este trabajo, la expresión de la comunicación de la persona de forma adecuada. Pues toda comunicación, involucra al menos dos personas y ocurre en un contexto singular, en tanto la comunicación asertiva necesita de un espacio, un tiempo, un grado de firmeza, una frecuencia, Cuando se comunican sentimientos, creencias y necesidades directamente y de forma clara, se es asertivo en la comunicación.

Precisamente para el docente es una habilidad que contribuye a una comunicación de calidad, efectiva, confiable y segura. Pues la dialéctica de este par de términos los fortifica, los hace eficientes, claros y congruentes; posibilita una comunicación abierta sin tabúes ni obstáculos, decorosa y respetuosa entre el docente, sus colegas, alumnos y demás personas con las que interactúa y se relaciona sin importar la jerarquía.

COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL DOCENTE CUBANO

Toda persona necesita estar integrada e interactuar con sus semejantes para ser eficaz, y esta integración no sólo se refiere a la integración personal sino a la social. Dicha interacción es, ante todo, un espacio de aprendizaje. A través de las relaciones, se asimilan múltiples aspectos de las reglas sociales. Las personas con las que cada uno se relaciona, a través de sus elogios, sus críticas, sus valoraciones, etc., imitan esos comportamientos.

En el caso específico del docente cubano, el adecuado desempeño de su labor, depende, en gran medida del manejo de habilidades psicológicas, en particular, de habilidades sociales, de comunicación, autocontrol y solución de problemas. Tiene un papel decisivo en el proceso formativo y humano.

Desde los postulados éticos universales, territoriales y locales, el docente debe caracterizarse por ser un modelo de comportamiento, respetando, evitando menospreciar, insultar o atribuir erróneamente; siendo un ejemplo de control emocional, sobre todo en los momentos más críticos con todas las personas con quien se relaciona e interactúa.

Igual debe mantener una actitud equilibrada ante las adversidades, sin acentuarlas demasiado; mostrar interés por su trabajo, ser generoso en su esfuerzo y dedicación y disfrutar con lo que hace; apoya y ayudar al crecimiento personal de sus estudiantes, con una actitud constructiva y positiva.

Exigirá, además, esfuerzo y rendimiento y ajusta expectativas; enseña el respeto al compañero; enfatiza en la importancia de la cooperación y la comunicación, y concreta las responsabilidades individuales en favor del colectivo.

De lo que no hay dudas, es que sus decisiones y comportamiento tienen una enorme influencia, por tal motivo debe prepararse para poner en juegos sus emociones y crear un buen clima en sus relaciones que favorezca, por un lado, el mejor aprendizaje posible de todos y, paralelamente, el desarrollo de pautas, creencias y valores que contribuyan a la formación integral como personas para generar satisfacción y bienestar. La asertividad es la dimensión que hace referencia a la emoción.

La unidad entre la comunicación y la asertividad en los docentes como en cualquier ser humano, hace que estos sientan importancia por su desempeño profesional, los motiva para ser mejor y crecerse cada día en su labor y actividades que realizan; puede hasta llegar a convertirse en una cualidad, en un valor intrínseco.

El docente durante su desempeño profesional debe crear lazos que trasciendan lo personal. A partir del establecimiento de una comunicación asertiva, en la institución educativa demuestra con su actuación la importancia de la asertividad en la comunicación. El fin de este tipo de comunicación según Rengifo. A (2014), es mejorar las relaciones sociales, intergrupales, interpersonales y jefe-subordinado

Está claro que los docentes deberían tener desarrollada entre sus competencias, la asertividad y la comunicación como una sola habilidad para poder expresar en su modo de actuación profesional, todo el cúmulo de componentes que ambas integran. En la comunicación con su entorno educativo deben defender sus derechos sin poner en peligro o en cuestionamiento los de los demás, decir no cuando sea menester sin poner excusas ni disfrazar el motivo para que acepte críticas y critique, que llegue a acuerdos, ofrezca alternativas, pida y de información, que sepa hacer y recibir cumplidos.

La asertividad es situacional y contextual. En el tránsito hacia ella los sujetos tratan ser firmes todo el tiempo. Puede haber casos en los que ser asertivo no lleva a ninguna parte y tomar una postura más agresiva o pasiva es la mejor opción. En disímiles ocasiones es necesario ocultar los sentimientos. Pero, aprender a expresar las opiniones, y lo más importante, a respetar la validez de esas opiniones y deseos, le ofrecerá mayor confianza. El resultado de una acción asertiva puede llevarle a conseguir

exactamente lo que quiere, o un compromiso, o tal vez un rechazo, pero independientemente del resultado, dará lugar a que se sienta más cerca de controlar su propia vida.

De acuerdo con especialistas de Mayo Clinic (salud180), ser asertivo es una habilidad de comunicación, es decir, un sujeto debe expresarse eficazmente para defender sus puntos de vista, respetando los derechos y creencias de los demás.

Es pensamiento de la autora de esta investigación que para algunas personas la comunicación asertiva suele ser una habilidad muy complicada por sus hábitos, por tanto, considera que deben aprender a cómo ser más asertivos y mejorar su calidad de vida como es en el caso de los docentes.

El docente asertivo comunica exactamente lo que quiere, siente o necesita sin necesidad de herir a nadie, de mantenerse agresivo, o de inhibir la conducta para complacer o evitar disgustos en los demás. La comunicación asertiva del docente favorece el respeto, la comprensión y la comunicación en sí, eleva su autoestima. Por tales razones se le ofrecen algunas sugerencias.

SUGERENCIAS DE ALTERNATIVAS PARA LOGRAR LA ASERTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN DEL DOCENTE

- ✓ **Consejos para la comunicación asertiva en ámbito laboral (en la institución educativa)**
 1. Si tienes dudas sobre un asunto determinado, en lugar de suponer o acumular confusión, pregunta al interlocutor.
 2. En el diálogo con tus compañeros de trabajo, utiliza los nombres de esas personas con más frecuencia. Un nombre personaliza y humaniza la conversación porque es una demostración de interés.
 3. En el lenguaje presencial, mira a los ojos porque el contacto visual favorece la confianza.
 4. Utiliza con más frecuencia la palabra “nosotros” porque en el ámbito empresarial el trabajo en equipo es muy importante. Aunque observes tu realidad desde tu punto de vista, es positivo que intentes tener una visión de contexto.
 5. No solo te formes en competencias técnicas porque existen competencias transversales del currículum que son esenciales en cualquier contexto. La comunicación asertiva es un ejemplo de competencia que te abrirá puertas siempre. Por ello, asiste a cursos de formación sobre inteligencia emocional.

- ✓ **Técnicas para ajustar tu nivel de asertividad en el trabajo (en la institución educativa)**

Practica cada una de las técnicas poco a poco para encontrar armonía.

1. Plantéate un objetivo definido

Antes de ser asertivo es crucial que conozcas qué quieres conseguir.

2. No te olvides de los derechos de los demás

Es importante que intentes empatizar con los demás y entender también qué tratan de defender con sus argumentaciones. Solo entonces podrás encontrar puntos en común con tu postura (si los hay) y mostrarte asertivo, pero también comprensivo.

3. Pregunta a tus compañeros cómo te ven

Pide la opinión de los demás compañeros. Acércate a aquellas personas con las que tienes más confianza (incluso tu superior) y pídeles que de forma honesta describan tu estilo de comunicación.

4. Ve al grano con lo que quieres comunicar

Evita dar información adicional innecesaria. Lo único que logra es que los demás dejen de prestar atención a lo que realmente quieres decir o incluso se aburran.

5. Usar la comunicación subjetiva: Significa expresar las cosas como tú las sientes sin culpabilizar a nadie. No implica que debas abrir tu corazón y exponer tus emociones desnudas, sino hablar sin emitir juicios ni personalizar críticas.

6. No disminuyas la importancia de tu mensaje

7. Evita parecer demasiado duro como persona

✓ **Para la solución de conflictos en el ámbito laboral (institución educativa)**

1. Practicar la escucha activa

2. Ofrecer feedback o retroalimentación.

3. Parafrasear.

4. Aprender a decir que NO.

5. Expresa cómo te sientes y cómo te afecta la actitud de la otra persona de la manera más directa y sencilla posible.

6. Acepta la crítica.

7. Acepta las diferencias

8. Termina el diálogo en buenos términos, aún si no llegaron a un acuerdo.

✓ **Consejos para ser asertivo en la comunicación diaria**

1. Comienza con algo pequeño (con situaciones de bajo riesgo)

2. Empieza diciendo no

. Es posible ser firme y decidido con el NO sin dejar de ser considerado. Al principio, decir que no puede hacer que te sientas ansioso, pero con el tiempo llegarás a sentirte

3. Sé simple y directo

No hay necesidad de dar explicaciones elaboradas. Es suficiente con decir cortésmente lo que piensas, sientes o deseas.

4.No te disculpes por expresar una necesidad o deseo

Sólo pídelo educadamente y espera a ver cómo la otra persona responde. Ser asertivo es comunicar.

También debes asegurarte de hablar con claridad y en voz lo suficientemente alta.

7. No tienes que justificar o explicar tu opinión

Si no puedes encontrar una razón suficiente para justificar tu posición, suponen que debes estar de acuerdo con lo que quieren.

8. Sé persistente

9. Mantén la calma: no debes enojarte o ponerte a la defensiva

10. Elige tus contiendas

✓ **Consejos para mejorar la calidad de vida:** <https://www.salud180.com/salud-dia-dia/10-tips-para-ser-mas-asertivo>

1. Analiza tu estilo. ¿Expresas tus opiniones o te quedas callado? Debes analizar tu comportamiento antes de realizar cambios. Esto te ayudará a tomar mejores decisiones.

2. Habla en primera persona. Al utilizar el “yo” en tu diálogo, podrás emitir lo que estás pensando sin culpar a los demás. Por ejemplo, utiliza “yo no estoy de acuerdo” en lugar de la frase “Estás equivocado”

3. Aprende a decir que no. Es válido que rechaces algunas peticiones si en realidad no tienes tiempo para hacerlo. Es mejor expresarlo a llenarte de estrés por querer cumplir con todo.

4. Ensaya tu discurso. Si para ti es difícil expresar tus pensamientos, trata de practicar o de pensar en escenarios parecidos y trata de encontrar solución. Emítelo en voz alta o escríbelo en algún diario.

5. Utiliza el lenguaje corporal. Actúa con confianza. Mantén una postura erguida y haz contacto visual constantemente. Trata de tener una expresión facial neutral o positiva en todo momento.

6. Controla tus emociones. Si sientes que tus sentimientos se pueden apoderar de tus decisiones, espera unos segundos para calmarte y expresar tus pensamientos de una forma coherente y tranquila. Respira profundamente y emite una voz tranquila y firme.

7. Inicia con algo pequeño. Si eres una persona pasiva, intenta modificar este comportamiento en situaciones de bajo riesgo.

8. Conviértete en tu propio defensor. Cuando expresas lo que quieres o necesitas tendrás una vida más feliz y auténtica.

9. Respeta tus valores. No dejes que los demás superen tus ideas o creencias. Hazles entender de forma respetuosa que vales lo mismo que ellos y mereces respeto.

10. Rompe patrones. Si eres de las personas que dejan que los demás decidan por ti, trata de eliminar este comportamiento de forma sutil, por ejemplo: “está perfecto el plan, pero esta vez me encantaría hacer...”

Recuerda que, si tienes un comportamiento pasivo, es decir, eres demasiado tolerante, a corto tiempo puedes registrar episodios de estrés, resentimiento, ira, sentimientos de victimización o deseos de venganza.

Por ello, nunca dejes de expresar lo que te molesta o incomoda. Siempre hay una forma de expresarlo sin herir los sentimientos de los demás. Si empiezas a realizarlo notarás como tu bienestar se incrementará y estarás más conforme con tus decisiones y estilo de vida.

Conclusiones

La comunicación y la asertividad se encuentran íntimamente relacionadas, de la mano se tornan edificantes, eficientes, claras y congruentes, pero sobre todo hacen que la comunicación sea abierta y honesta incorporando el respeto mutuo entre los participantes.

Muchos docentes creen que están siendo perfectamente asertivos y en realidad son percibidos por los demás como demasiado agresivos o excesivamente dóciles.

Es importante establecer en la institución educativa, métodos de comunicación que permitan crear entre sus integrantes una cultura participativa basada en comunicaciones claras, fieles y eficientes, es decir, que se tornen asertivas, precisas y concretas.

La asertividad no sólo ayuda a reducir el estrés, a mejorar la autoestima y a controlar la ira, también

es un buen método para ganarse el respeto de los demás. Para que la comunicación sea eficaz y las relaciones entre los miembros de la institución sean positivas, es importante que todos los docentes intenten practicarla.

Se recomienda atender la superación personal de los docentes en comunicación asertiva en el contexto del entorno social-profesional donde se desenvuelven, mediante la inclusión de estos temas en los colectivos de año, colectivos de carrera y reuniones de Departamentos.

Referencias

Betancourt, T.J(s.f.) *Comunicación educativa*.

Bach, E., y Forés, A. (2010). *La asertividad para gente extraordinaria*. 4.ª edición. Barcelona: Plataforma Editorial.

Colectivo de autores. (2004). *Psicología educativa: Comunicación en el contexto de las instituciones educativas*. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.

Fernández, A.M., Alvarez, I., Reinoso, C., y Durán, A. (s.f). *Comunicación educativa: Comunicación y educación*. Ciudad de La Habana, Cubas: Pueblo y Educación, versión digital.

Fernández, A.M., Reinoso, C., Alvarez, M.I., Gutiérrez, G., y Domínguez, I. (2002). *Compendio de estrategias y técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa*. Ciudad de La Habana, Cuba: Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona.

<https://www.salud180.com/salud-dia-dia/10-tips-para-ser-mas-asertivo>