

La comunicación asertiva del profesor con los estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la Secundaria Básica

The teacher's assertive communication with students in the teaching-learning process in lower secondary school

Diana Ajo Catalá¹ (dianayamile@nauta.cu) (<https://orcid.org/0000-0003-0254-5568>)

Yannia Torres Pérez² (yanniatp@uho.edu.cu) (<https://orcid.org/0000-0002-3082-4815>)

Clara Yaquelin Iralda Ramírez³ (yaqueliniraldaramirez@gmail.com) (<https://orcid.org/0000-0002-4868-1592>)

Resumen

El presente artículo fue resultado del proyecto Formación psicopedagógica de profesionales como agentes y líderes para el desarrollo local y de la investigación realizada en opción al título de Licenciada en Pedagogía- Psicología. Este se realizó en la Secundaria Básica Atanagildo Cajigal del municipio Gibara, contexto donde se constató la necesidad de realizar un estudio acerca de la comunicación asertiva del profesor con sus estudiantes, al encontrarse esta significativamente afectada. Las necesidades y potencialidades que presentó esta realidad educativa se determinaron a partir de la aplicación de diferentes métodos del nivel teórico como: análisis-síntesis, histórico-lógico, inductivo-deductivo y del nivel empírico la observación y entrevistas. Para ello se formuló como objetivo: elaborar un taller de orientación educativa dirigida a los profesores para perfeccionar la comunicación asertiva con sus estudiantes en el proceso de enseñanza aprendizaje de la Secundaria Básica. Como resultado se cuenta con un taller de orientación educativa que consta de siete sesiones de gran valor para los psicopedagogos y directivos que deseen potenciar la comunicación asertiva del profesorado con el estudiantado.

Palabras clave: asertividad, comunicación, comunicación asertiva.

Abstract

This article was the result of the project Psychopedagogical training of professionals as agents and leaders for local development and of the research carried out in option to the degree of Licentiate in Pedagogy-Psychology. This was carried out in the Basic Secondary School Atanagildo Cajigal of the municipality of Gibara, context where it was found the need to carry out a study about the assertive communication of the teacher

¹ Licenciada en Educación Pedagogía Psicología. Secundaria Básica Atanagildo Cajigal. Miembro del Gabinete de Orientación Educativa. Universidad de Holguín. Cuba.

² Máster en Ciencias de la Educación. Licenciada en Psicología. Profesora Auxiliar del Departamento Pedagogía-Psicología. Responsable del Gabinete de Orientación Educativa. Universidad de Holguín. Cuba.

³ Máster en Urgencias Médicas. Licenciada en Enfermería. Profesora Auxiliar del Departamento de Formación académica. Miembro del Gabinete de Orientación Educativa. Universidad de Holguín. Cuba.

with his students, since it was significantly affected. The needs and potentialities presented by this educational reality were determined from the application of different methods from the theoretical level such as: analysis-synthesis, historical-logical, inductive-deductive and from the empirical level observation and interviews. The objective was formulated as follows: to elaborate an educational orientation workshop aimed at teachers to improve assertive communication with their students in the teaching-learning process of Basic Secondary School. As a result, there is an educational orientation workshop consisting of seven sessions of great value for psychopedagogues and directors who wish to enhance the assertive communication of teachers with their students.

Key words: assertiveness, communication, assertive communication.

La comunicación asertiva del profesorado, aciertos e insuficiencias

El trabajo pedagógico exige una práctica comunicativa de excelencia que haga posible la formación de la personalidad del estudiantado. Para lograr este fin, los profesores requieren adecuada preparación, conocimientos y habilidades sociales con el propósito de que el proceso de enseñanza- aprendizaje sea desarrollador. Ser un buen comunicador es una condición esencial para el logro de este propósito y una de las maneras en que los docentes pueden lograrlo es siendo asertivos en el aula de clases.

Las investigaciones realizadas sobre el tema como las de: Almeida (2017), Cortez (2018), Ortiz (2017), Sarría (2016) y Solorzano (2018), expresan que la comunicación asertiva es básica para el funcionamiento armónico del proceso de enseñanza – aprendizaje. Estos autores coinciden en que es un aspecto central en el acto educativo, no sólo dentro del aula, sino también en la relación con otras personas fuera de ella.

Emplear la asertividad en la comunicación con los demás es saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere, respetando los derechos del otro y expresando los sentimientos propios de forma clara. El docente debe ser un ejemplo de control emocional, sobre todo en los momentos más críticos, tener una actitud equilibrada ante las adversidades, sin acentuarlas demasiado ni en un caso ni en otro. Él debe mostrar interés por su trabajo, ser generoso en su esfuerzo y dedicación y disfrutar con lo que hace. Es necesario que apoye y ayude a sus estudiantes para que progresen, con una actitud constructiva y positiva.

En el proceso de enseñanza- aprendizaje una comunicación asertiva puede dar lugar a la aceptación del profesor como modelo de actuación, eliminando barreras en el orden psicológico y permitiendo un clima sociopsicológico favorable. Además, se favorece el aprendizaje desarrollador en el cual se establece un intercambio de conocimientos entre el profesor y los estudiantes que enriquecen los contenidos de las asignaturas. En este sentido resulta valiosa la preparación que recibe el profesorado para el desarrollo de su comunicación asertiva.

Con esta finalidad, la formación inicial de los licenciados en educación contempla los contenidos de las asignaturas como Pedagogía, Psicología y Didáctica mediante las cuales se les prepara para una comunicación asertiva en el aula. Una vez ya graduados, en las escuelas, se les continúa preparando a través de talleres metodológicos que abordan este tema. Sin embargo, en entrevistas realizadas a profesores, estudiantes y observaciones a clases de la Secundaria Básica Atanagildo Cajigal, se pudo constatar que existen insuficiencias en la comunicación asertiva del profesor con sus estudiantes durante el proceso de enseñanza- aprendizaje, en este sentido se aprecia que:

- Los profesores no perciben que tienen problemas en la comunicación con los estudiantes.
- Los profesores les gritan a los estudiantes, los ofenden y los tratan mal.
- Los estudiantes en ocasiones se sienten agredidos por parte de los profesores.

A tenor de las insuficiencias detectadas, se propone como objetivo: elaborar un taller de orientación educativa dirigida a los profesores para perfeccionar la comunicación asertiva del profesor con sus estudiantes en el proceso de enseñanza aprendizaje de la Secundaria Básica Atanagildo Cajigal.

La propuesta se constituye una vía para la orientación educativa del profesorado que puede ser empleada por psicopedagogos y directivos para el desarrollo de la comunicación asertiva de docentes en los diferentes subsistemas educativos de enseñanza, de ahí su valor práctico. Esta se adscribe a la corriente integrativa de la orientación.

En Cuba ha surgido y se desarrolla la Tendencia Integrativa de la orientación, la cual busca una mayor vinculación de la orientación con la institución escolar y otras instituciones sociales. Para Del Pino (1998) "la orientación es una relación de ayuda profesional que puede establecer un profesional con otra persona que es objeto de su ayuda" (p. 25).

Los orientadores y los docentes, desde distintos roles, necesitan establecer este tipo de relación para cumplir sus funciones sociales. El proceso de orientación se desarrolla a partir de diferentes modalidades, reconocidas estas como las herramientas u opciones que puede utilizar el orientador en dependencia de la situación de orientación, se identifican como tal: las alternativas, las estrategias, los talleres, los programas de orientación y la tutoría.

Según del Pino (1998), hay tres regularidades esenciales que distinguen la Tendencia Integrativa de la orientación:

- Mayor integración de la orientación con la institución escolar y otros factores sociales, ampliando además el número de profesionales que desde sus funciones pueden realizar acciones de orientación
- Integración de los aspectos positivos de las demás corrientes.

- Carácter pedagógico de las intervenciones al concebirse desde el centro educacional y considerando sus potencialidades. (p.28)

El Enfoque Histórico Cultural sustenta la concepción de la orientación que se asume en el presente artículo. Se toma en consideración la incidencia del grupo en la formación y educación de la personalidad la cual se encuentra en constante desarrollo. Las transformaciones que ocurren en el ser, suceden en la interacción con los que le rodean, en una relación de interdependencia, en la que se va logrando mayor autonomía y autodeterminación, a partir de las ayudas que solicita y recibe de los otros.

Para la orientación educativa es elemental la teoría Histórico-Cultural, que se conforma desde el enfoque de Vigotsky y sus seguidores. Entre sus postulados son esenciales: la Ley genética general del desarrollo, con énfasis en los conceptos interiorización y exteriorización, Zona de Desarrollo Próximo, el papel de las vivencias en el desarrollo de la personalidad, los niveles de ayuda y la unidad de los procesos cognitivos y afectivos.

La comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje

Para una mejor comprensión del tema, se parte del análisis del binomio comunicación-educación. Estas categorías se relacionan estrechamente entre sí con el fin de lograr el desarrollo de la personalidad de los sujetos, ya sean estos profesores, estudiantes o sus familiares. Se puede afirmar que todas las formas organizativas que adopta el proceso de enseñanza- aprendizaje dentro de la escuela requieren de la comunicación profesor- alumno. A su vez el propio proceso comunicativo posee en sí un valor y efecto educativo.

En este sentido, la carga educativa que posee la comunicación radica en que las personas que intervienen en ella reciben la posibilidad de transmitirse entre sí toda su realidad psicológica, los valores sociales, conocimientos y habilidades para la interacción exitosa con otras personas, lo que repercute en el perfeccionamiento de la personalidad. El principio psicológico de la unidad personalidad- actividad - comunicación es un fundamento esencial para comprender y utilizar la comunicación en la educación del hombre.

El proceso comunicativo resulta indispensable para la coordinación del esfuerzo de los miembros que la integran a fin de lograr los objetivos preestablecidos en todas las instituciones educativas del mundo. Por lo tanto, es esencial que exista una comunicación asertiva adecuada para mantener óptimas condiciones de trabajo y al mismo tiempo adaptarse a las circunstancias cambiantes que le exige el subsistema de educación en el cual se desarrolla el proceso educativo.

Téllez, González y Sánchez (2019) afirman que: “La comunicación asertiva no solo permite una transferencia adecuada de emociones e ideas, sino que esgrime los preceptos de la ética y la responsabilidad humana, desarrolla la inteligencia emocional y contribuye a la configuración y establecimiento de una personalidad madura” (p. 111).

Particularmente, Tasso y Luna (como se citó en Aguilarte, Culcurian y Ramírez 2010), definen a la comunicación asertiva en la escuela, como una forma de comunicarse e interactuar con el estudiante que permite ejercer un control disciplinario con firmeza y en forma directa, pero sin agredirlo y humillarlo. De manera tal, que podamos sentirnos bien con nosotros mismos, sin albergar sentimientos de culpa, rechazo, decisiones, establecer límites o negar una cierta solicitud. Permite la expresión adecuada de las emociones diversas a las que suele enfrentarse el profesor, pero a través de un comportamiento equilibrado, es decir sin ofender ni permitir ser ofendido. Parte del principio de respeto a la persona, empezando por respetarse a sí mismo.

No siempre estudiantes y profesores logran el nivel de autorregulación emocional esperado ante las situaciones de estrés, por lo cual afloran indeseables agresiones verbales entre sí. El profesor lidia con comportamientos que influyen en el aprendizaje del estudiante tales como: la distracción, habla continua dentro del aula, aislamiento social, impulsividad y el incumplimiento de las normas. Todos ellos requieren de la comunicación asertiva para que el proceso de enseñanza- aprendizaje se desarrolle con la calidad a la que se aspira.

La discusión o debate, la Gynkana, Philips 6.6, la rejilla, son técnicas de aprendizaje basadas en la comunicación asertiva. Todas ellas favorecen el desarrollo del espíritu reflexivo en el estudiantado. Estas técnicas unido al método OPLER y el uso de recursos didácticos digitales (TIC) confluyen en el sustento de la bi-direccionalidad del aprendizaje, que a su vez forma parte de las competencias profesionales que debe desarrollar el docente (Solórzano, 2018).

Es el espacio del aula, sin dudas, en el cual se logran los principales aprendizajes asertivos. Durante la clase se recomienda que el profesor haga uso de un lenguaje ameno que favorezca el clima sociopsicológico en el aula de clases y propicie el intercambio entre estudiantes y con él mismo. La comunicación necesita ser distendida, con un estilo democrático, mediante el cual se intercambien objetivos, conceptos, contenidos y promueva el desarrollo de competencias. Todo lo cual exige que el docente posea como característica personal la asertividad.

Torres, Santos y Cárdenas (2021) afirman que “ser asertivos es una cualidad que influye positivamente para que se cumpla la función reguladora de la comunicación. En ella inciden, la tolerancia, la paciencia con que escuchemos el mensaje del emisor y brindemos respuestas basadas en la ética y el respeto al otro” (p. 142).

El desconocimiento de la comunicación asertiva por parte de los profesores influye en su desenvolvimiento social ya que se expresa por baja autoestima o inseguridad en sí mismos. Estas son algunas de las problemáticas con las que diariamente se producen comportamientos agresivos en el aula. Estudios realizados por Torres, Santos y Cárdenas (2021) pudieron constatar cifras que develan insuficiencias en este sentido, ya que casi la mitad de los sujetos muestreados presentan dificultades en su

comunicación con los interlocutores. “El nivel de enseñanza que más incidencia tuvo respecto a esto es el de secundaria básica” (p. 142)

La conducta del estudiante hacia el proceso de enseñanza- aprendizaje, sus reacciones respecto a los contenidos de la asignatura y el modo de comportarse con el profesor constituye a veces una fuente de estrés al docente. Este al sentirse frustrado reacciona no siempre de la mejor manera, incluso ser agresivo física o verbalmente con el o los discípulos.

Los profesores son los responsables de dicha problemática ya que se ha observado en ellos, la forma de interactuar y comunicarse con sus estudiantes durante la clase y esta muchas veces no es la más adecuada. En repetidas ocasiones los profesores elevan su tono de voz o en algunas el tono de voz es muy bajo, no es claro e incluso la comunicación corporal no es correcta ya que lo que expresan verbalmente no corresponde con sus gestos.

La comunicación asertiva entre el profesor y el estudiante debe de ser clara, el primer paso para comunicarse con los discentes es escuchar atentamente lo que dicen. Al profesor le corresponde ser un facilitador del proceso de aprendizaje de los estudiantes, puesto que su papel es de acompañante cognitivo durante el proceso en que los estudiantes se apropien de los conocimientos que tendrán al concluir un ciclo de aprendizaje.

La función del profesor no solo es enseñar, o ejercer autoridad dentro del aula, necesariamente se tienen que relacionar y comunicar con los estudiantes. También brindarles afecto y seguridad, y todas estas acciones tienen un significado en el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Exigencias a la personalidad del profesor de Secundaria Básica como comunicador profesional

Los contenidos teóricos que se ofrecen a continuación parten de la concepción del investigador Emilio Ortiz, quien plantea un grupo de exigencias a los profesores como comunicadores profesionales. Estas al ser cumplidas por ellos, favorecen la comunicación asertiva del profesorado con sus estudiantes durante el proceso de enseñanza- aprendizaje (Ortiz, 2017).

Exigencias socio-psicológicas:

- Poseer la capacidad perceptiva para detectar las imágenes que se forman los discentes de él, mantenerse ecuánime y reflexionar si la misma no es lo que se espera.
- Comunicarse asertivamente con los estudiantes en la clase y fuera de ella. Comprometerse afectivamente con ellos, brindarles cariño, confianza y seguridad en el trato, así como un buen modelo comunicativo.

- Tener en cuenta que la comunicación es irreversible y una vez dicho algo, ya no hay vuelta atrás, por lo cual el profesor debe codificar correctamente su mensaje.
- Responder de forma serena y adecuada a sus estados de ánimo, sin lastimar, humillar y ofender. Reprimir cualquier sentimiento de hostilidad y valorar sin prejuicio sus problemas.
- Explotar, junto con la comunicación oficial (formal), la informal (o no oficial), en dependencia del contexto en que se desarrollan las relaciones interpersonales.
- Abordar temas de conversación disímiles con repercusión educativa, y que trasciendan los marcos de la clase, en función de los intereses de los estudiantes, sus necesidades, motivaciones, y el lenguaje propio de la situación social del desarrollo de la etapa por la cual transitan.
- Evitar la tendencia a evaluar constantemente y juzgar la conducta de los alumnos, aprender a escucharlos y tratar de "ponerse en su lugar" (empatía). Considerar el error como un elemento inherente al proceso comunicativo, el cual es una respuesta al propio método de enseñanza planteado. Ser tolerante con las equivocaciones de los discentes y demostrarles dónde estuvo la falta.
- Propiciar una atmósfera de respeto y de espontaneidad en la comunicación. Preocuparse por una imagen externa sobria y favorable para la actividad docente. El descuido de la apariencia física distrae la atención del auditorio y le resta efectividad a la comunicación.
- Cuando se produzca la distracción del estudiantado o se quiera concentrar o cambiar su atención, usar recursos lingüísticos y paralingüísticos discretos, sin golpear ningún objeto ni alzar la voz.
- Usar la sonrisa como señal que actúa disminuyendo las tensiones y el nivel de ansiedad de los estudiantes.
- Utilizar los recursos de la persuasión y sugestión y evitar en todo momento la imposición de las ideas que trasmite.

Exigencias didácticas:

- Estimular en los estudiantes la reflexión individual, la creatividad, el ejercicio de criterios personales y la búsqueda de lo novedoso, lo inusual y lo no convencional en las clases y demás actividades.
- Promover el desarrollo de clases activo- productivas que motiven al diálogo, a la polémica con los estudiantes a través de situaciones problemáticas planteadas en estrecha relación con su experiencia personal y con la vida cotidiana.
- Plantear interrogantes en el transcurso de la clase que exijan repuestas con argumentos y no monosílabos, que hagan pensar.

- Combinar el rigor del razonamiento lógico del contenido con la anécdota y la aparente digresión que permita disminuir la tensión en el auditorio, para retomar posteriormente el hilo conductor de la clase.
- Partir de los conocimientos previos adquiridos por los estudiantes y el contenido de su comunicación para construir el diálogo educativo.
- Combinar armónicamente la preparación previa para exponer la clase con la improvisación que exige el propio carácter creador que tiene la actividad pedagógica en la situación comunicativa del aula.
- Incitar la realización de discusiones formales para la toma de decisiones grupales, de forma que se desarrollen secuencias ordenadas de pasos y se practique el pensamiento reflexivo.
- Promover en los estudiantes el desarrollo de la habilidad argumentar en las discusiones sobre diferentes temas, de acuerdo con los problemas actuales sobre la didáctica de la argumentación en la escuela.
- Explotar todas las coyunturas que permitan un enfoque humorístico del contenido o de la interacción comunicativa, sin que se desvirtúe la clase ni se le falte el respeto a los alumnos.
- Delimitar bien que el proceso de enseñanza-aprendizaje es un acto discursivo peculiar y diferente de otros actos de oratoria. En su desarrollo requiere de la reiteración, redundancia, detenimiento en los aspectos esenciales del contenido, y el intercambio verbal constante con los estudiantes, cambios en el ritmo de las explicaciones, valoraciones, descripciones, así como del silencio en algunos momentos.
- Mantener una continuidad temática en el discurso oral en el aula, ser reiterativo y retórico, con apoyos constantes para evitar una densidad semántica impropia.
- Indicar de qué se va a hablar a través de señales e identificaciones de temas, apoyar las ideas de mayor importancia, recapitular esas mismas ideas y que la evaluación guíe esas ideas globales.

En este orden de ideas Sarría (2016) expresa que se facilita el aprendizaje y la comunicación con los estudiantes cuando:

Al desarrollar la clase: Hablar con claridad, con entusiasmo (motivar, elogiar, etc.) y enfocar los mensajes en lo positivo y no en los errores o fallas que puedan tener los estudiantes o el propio profesor. Ejemplos: “me alegro que hayas aprendido a multiplicar” “te felicito”, “me gustaría que fueran buenos colaboradores en mantener la disciplina. La mayor parte de las veces lo son”, “esto no es fácil de aprender, pero si ponemos empeño será más comprensible”, “el ejercicio no está del todo bien, intenta nuevamente, tú lo puedes hacer bien”, etc.

Al señalarlos: Propiciamos una comunicación dirigiéndonos por su nombre, no por apellido o número de orden.

Al intentar fijar su atención: Establecemos un contacto visual con ellos y mostramos una expresión facial receptiva, desplazándonos permanentemente en el aula.

Al aclarar alguna idea: Fomentamos la participación del educando, haciendo preguntas en relación al cuestionamiento o idea planteada. Aceptando su participación con expresiones de aprobación: “gracias”, “eso me gusta”, “bien pensado” “eso es interesante”, etc.

Ante su distracción: Nos acercamos a su ubicación mientras estamos explicando la clase y entablamos una comunicación ocular y si persiste iniciamos la comunicación verbal, A través de ella le indicamos que debe cambiar de conducta, llamándole la atención en forma breve, benigna y positiva. Por ejemplo, si ha estado bromeando con sus compañeros, haciendo ruido o cualquier otro desorden, bastaría que se le ordene portarse bien, para ello nos podríamos servir de frases como las siguientes: “basta Jesús”, “muy gracioso Dante, pero ya deja de jugar” (dicho todo ello en tono enérgico), luego se prosigue con la clase.

Al dar alguna sanción: Propiciamos un acercamiento hacia quien ha cometido la falta y se le invita a una conversación en privado. En ella se le recrimina y se provoca una reflexión en relación a la falta cometida. En este contacto personal son siempre eficaces unas palabras de ánimo y mensajes referidos a la confianza que tenemos en la posibilidad de su rectificación. En ella se evita el sarcasmo y la comparación.

A partir de los presupuestos teóricos antes referidos se determinaron las dimensiones e indicadores del presente estudio de la comunicación asertiva de los profesores con los estudiantes en el proceso de enseñanza aprendizaje en la Secundaria Básica Atanagildo Cajigal.

Dimensiones e indicadores utilizados para la elaboración del diagnóstico de la comunicación asertiva de los profesores muestreados:

1. Conocimientos alcanzados por los profesores acerca del tema de la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
 - Conocimiento teórico que poseen de la comunicación asertiva.
2. La metodología de cómo llevarlo a la práctica en la clase.
 - Expresa sus criterios y argumentos a los alumnos sin lastimar, humillar u ofender.
 - Actúa de forma que se respeta a sí mismo: acepta si se equivoca o no sabe dar respuesta inmediata a una pregunta de sus alumnos, sin embargo conserva su autoestima.
 - Comportamiento externo-conversación fluida, seguridad, contacto ocular frecuente con sus alumnos.

- Sentimientos/emociones-buena autoestima, no se sienten inferiores ni superiores a los alumnos.
3. Comunicación no verbal asertiva
- El tono firme y convincente, aunque nunca hostil.
 - Empleo de un volumen de voz audible, ni demasiado elevado ni demasiado bajo.
 - La articulación clara de las palabras, sin titubeos.
 - El ritmo del lenguaje: tranquilo, sin acelerarse.
 - Pausas largas cuando se desee que el interlocutor pase a tomar la palabra.
 - Uso de gestos con la cabeza, la cara, los brazos, y las manos que enfatizan el discurso asertivamente.
 - Postura del cuerpo erguido pero relajado. La cabeza recta, mirando al interlocutor.

Características de la comunicación asertiva de los profesores de Secundaria Básica con los estudiantes

Para caracterizar se escogieron 20 profesores de la Secundaria Básica Atanagildo Cajigal, los cuales imparten diferentes asignaturas en varios grupos de estudiantes de este centro escolar.

En entrevista individual a los profesores se pudo constatar que todos conocen el significado de la comunicación, mientras que 15 (75%) han escuchado sobre la comunicación asertiva, pero solo 7 (35%) dominan el significado del término asertividad. Se pudo constatar que solo 6 (30%) profesores son asertivos en el aula de clases debido a que 10 (50%) profesores gritan, 5 (25%) expresan los criterios a sus alumnos en buena forma y 8 (40%) de peor manera.

Cuando los profesores desconocen las respuestas a las preguntas que le hacen los estudiantes, 4 (20%) reaccionan de manera adecuada: adoptan una actitud agradable, buscan información y 16 (80%) de manera inadecuada: ofenden a los alumnos, ponen mala cara. Cuando el profesor explica los contenidos en el aula, 18 (90%) lo hacen bien, mientras que a 2 (10%) no se les entienden. Los alumnos evalúan la comunicación asertiva en el aula de regular en 13 (65%) profesores, mientras que en 5(25%) es buena y 2(10%) mala.

En la observación realizada a los docentes durante su desempeño profesional en el aula de clases se pudo constatar que 10(50%) utilizan un tono de voz firme y convincente, pero en 13(65%) profesores llega a ser hostil. Trece emplean un volumen de voz audible, pero de ellos doce demasiado alto. Cinco profesores usan un ritmo del lenguaje tranquilo sin acelerarse.

Con el ánimo de perfeccionar la comunicación asertiva de los profesores con sus estudiantes en la muestra estudiada se propone un taller de orientación educativa cuyos presupuestos teóricos y metodológicos se presentan a continuación.

Organización del taller de orientación educativa para desarrollar la comunicación asertiva de los profesores

A partir de las consideraciones teóricas y metodológicas del taller de orientación educativa se propone el siguiente para desarrollar la comunicación asertiva de los profesores en el proceso de enseñanza-aprendizaje. El mismo consta de 7 sesiones, con una duración de 45 minutos cada uno. Las sesiones se programaron para realizarse una por semana, de manera que los profesores tuvieran la oportunidad de reflexionar y poner en práctica lo aprendido. El taller de orientación educativa se estructura de la siguiente manera: tema, objetivo general, momento inicial, planteamiento temático, elaboración y cierre.

Según criterios de Torres, Naranjo y Sánchez (2020)

el objetivo es el elemento rector, en él está implícita una gama de conocimientos, habilidades, destrezas, que coadyuvan un aprendizaje desarrollador en los estudiantes, así como al desarrollo de capacidades. El contenido de los talleres, en dependencia de los objetivos que se propongan, constituyen el componente primario del proceso enseñanza-aprendizaje. (p.121)

En cada sesión guiada por su objetivo general y específico, se aplican técnicas de motivación, de contenido y de cierre que permiten la implicación afectiva de los profesores con el tema, la asimilación de conocimientos y el desarrollo de habilidades profesionales. Estas técnicas permiten no solo el conocimiento de los intereses y necesidades de los participantes con respecto al perfeccionamiento de su trabajo, sino que también estimulan la reflexión sobre sí mismos, la retroalimentación y un mayor conocimiento mutuo (Naranjo, 2018)

Los ejes orientacionales que guiarán las sesiones del taller de orientación educativa son:

- Aprender a conocer: definición de la comunicación asertiva, características de la persona que se comunica de esta forma, utilización de los componentes no verbales en este tipo de comunicación, algunas estrategias para hacer más eficaces las respuestas asertivas. Derechos básicos de la asertividad y la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Aprender a ser: que los profesores se sientan libre de manifestarse como son, que puedan comunicarse con las personas de cualquier nivel: estudiantes, familia y directivos. Que los profesores logren una comunicación abierta, directa, sincera y apropiada. Actúen de forma que se respeten así mismo y acepten sus limitaciones conscientemente. Además, tenga un comportamiento externo—conversación fluida, seguridad, contacto ocular directo, pero no desafiante, comodidad en la postura, defensa sin agresión.

- Aprender a hacer: competentes en la comunicación asertiva durante el proceso de enseñanza aprendizaje, aunque vivencien frustraciones debido al mal comportamiento de sus estudiantes, bajo rendimiento académico de los mismos, expresiones verbales inadecuadas e incumplimiento de sus deberes escolares

Los contenidos de orientación educativa que se trabajan son:

- Definición de la comunicación asertiva y su importancia en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Características de la persona asertiva y cómo lograrlo en la educación de la personalidad.
- Componentes no verbales en la comunicación asertiva, algunas estrategias para hacer más eficaces las respuestas a los estudiantes durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Derechos básicos de la asertividad y cómo cumplirlos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las sesiones del taller de orientación deben transcurrir de la siguiente manera:

En la primera sesión o encuadre se realiza la presentación de la coordinadora y los profesores presentes a través de la técnica "Presentación en Pareja", para lograr establecer el rapport. En el planteamiento temático los participantes deben alcanzar la sensibilización sobre el tema mediante una breve explicación sobre el concepto de asertividad y como ser asertivos de manera que los profesores puedan comprender que la comunicación asertiva es de vital importancia para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y así adentrarnos en el tema el cual será el principal eje de orientación del taller.

Se le dará lectura a una frase de Mario Benedetti y se leerá una parte del poema me sirve-no me sirve lo cual contribuye al debate de la sesión del taller. Culmina el encuentro con la técnica PNI que permite explorar qué tanto ha sido del agrado el encuentro, así como el nivel de motivación y aceptación del tema.

En el posterior encuentro inicia con una ronda de conversación inicial, en la que se retoman los contenidos de la sesión anterior y como motivación de la misma se realiza un juego llamado "teléfono descompuesto". Continúa la actividad a través de la presentación de un número de diapositivas con el contenido a tratar las cuales nos servirán de apoyo mientras se realiza el intercambio con los profesores. Luego se realizan varias preguntas a modo de reflexión para que los profesores tomen conciencia de cómo respetar el espacio de sus estudiantes escuchándolos. Para cerrar la actividad se utilizará la técnica "Con una palabra" con el objetivo de recoger opiniones de cómo se sintieron en la sesión.

En la sesión número tres se pretende demostrar la importancia del comportamiento asertivo para la dirección del proceso pedagógico a partir del análisis de sus

características para contribuir al desarrollo de habilidades comunicativas. Se comienza la sesión haciendo una relatoría del encuentro anterior, seguidamente se aplica la técnica de las "3I" para promover el conocimiento de los integrantes del grupo y a la vez el autoconocimiento de cada uno de ellos. Luego se les leerá la historia de "El martillo y los clavos" para realizar un debate y llegar a la moraleja que les deja la historia.

En la cuarta sesión se espera que los profesores eleven su nivel de conocimiento de manera que se propicie una adecuada comunicación asertiva dentro del aula. Para ello se realizará una actividad la cual consiste en ir escuchando algunas de las problemáticas que se dan dentro y fuera del aula de clases. Se tratará de favorecer la reflexión para que los profesores expresen su sentir respecto a cuándo se tiene que tomar una decisión rápidamente y como la toman.

En la quinta sesión se dará a conocer los derechos asertivos para que los profesores lo integren a su vida cotidiana y lo trabajen en el aula con sus estudiantes. Para ello el grupo se organizará de dos a tres equipos donde se les entregará un material llamado "Derechos asertivos" con el cual se hará una valoración personal.

En la sexta sesión se valorará la importancia de la comunicación asertiva a través de la visualización de un video para contribuir a la formación de una personalidad sana, madura y eficiente en los estudiantes. Como principal medio se empleará la visualización del video titulado "Ejemplos de comunicación asertiva" con el cual se realizará un debate.

En el último encuentro se les hará reflexionar sobre la importancia de comunicarse asertivamente, a través de situaciones prácticas donde se exprese lo que piensa y se siente para ello se utilizará la técnica "Diálogos de sordos". Para finalizar la sesión se aplica la técnica de cierre "Integración, evaluación y cierre" la cual consiste en ubicar 3 sillas frente al grupo que representan tres momentos diferentes. Cada silla es una pregunta, la primera es ¿cómo llegué?, la segunda ¿cómo sentí mi proceso? y la última ¿cómo me voy?

Evaluación del taller de orientación educativa

Para evaluar la efectividad del taller de orientación educativa deben emplearse métodos empíricos que permitan conocer su valía en relación con la problemática que atenúa. Al respecto se recomienda lo siguiente:

Etapas de control y evaluación: Se lleva el registro de todas las actividades desarrolladas en el taller de orientación educativa, a fin de garantizar la ejecución y valorar el alcance obtenido en la implementación de las actividades.

Objetivo: Evaluar el resultado de las actividades realizadas durante la realización del taller de orientación educativa mediante la utilización del testimonio focalizado.

Actividad número uno: El testimonio focalizado.

Objetivo: Valorar el resultado de la implementación de la propuesta.

Para realizar la valoración del resultado de la implementación de la propuesta se aplica a la totalidad de la muestra el Testimonio focalizado, para ello se entrega una hoja de papel en blanco y se les pide que coloquen en la parte superior izquierda las iniciales de sus nombres y apellidos, separados por un punto y se les ofrecen de manera frontal, escritos en una pizarra los indicadores que siguen (Naranjo, 2018):

1. Importancia del taller de orientación educativa realizado.
2. Valor que le atribuye a la comunicación asertiva.
3. Algunas sugerencias que puedas ofrecer para enriquecer el taller de orientación educativa.

Actividad número dos: Mis vivencias antes y después... (Naranjo, 2018)

Objetivo: Valorar el resultado de la implementación del taller de orientación educativa.

Se le ofrece a la totalidad de la muestra una hoja que contiene una tabla con dos columnas en la primera columna se encuentran frases que reflejan el estado de sus vivencias antes de la implementación de los talleres, en la segunda columna después de la implementación. Se les pide que marquen con una x, las frases que se correspondan.

Consideraciones finales

El estudio y análisis realizado en el proceso de investigación posibilitó la determinación de los fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan la comunicación asertiva del profesor con sus estudiantes. Permitted considerar su valor en el proceso de enseñanza aprendizaje por lo que se evidencia en el ámbito educativo que es insuficiente el desarrollo de la comunicación asertiva por parte de los profesores. Los resultados obtenidos con la aplicación de métodos y técnicas empleados en el diagnóstico del objeto de investigación indicaron que se encuentran carentes de preparación para desarrollar la comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje. A partir del estudio realizado se cuenta con un taller de orientación educativa que permitirá obtener cambios en el comportamiento de los profesores, uno de estos puede ser mayor interés por aprender y comunicarse asertivamente, favoreciendo este tipo de comunicación en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Referencias

Aguilarte, I., Calcurian, I. y Ramírez, Y. (2010). *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes* (tesis doctoral inédita). Universidad Central de Venezuela. Facultad de Humanidades y Educación.

- Almeida, M. (2017). *El desarrollo de la comunicación asertiva en la formación inicial del licenciado en comunicación de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador* (tesis doctoral inédita). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador.
- Cortez, A. D. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje* (tesis de maestría inédita). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Del Pino, J. (1998). *La orientación profesional en los inicios de la formación superior - pedagógica: una perspectiva desde el enfoque problematizador* (tesis doctoral inédita). Universidad de La Habana. La Habana.
- Naranjo, A. (2018). *La preparación de los profesores de secundaria básica para la realización del trabajo preventivo con estudiantes en situación de desventaja social* (tesis de diploma inédita). Universidad de Holguín. Holguín.
- Ortiz, E. (2017). *¿Cómo desarrollar la competencia comunicativa del maestro?* Material docente. Universidad de Holguín: Conciencia.
- Sarría, A. (2016). *Aprendizaje y comunicación en la relación educativa*. Recuperado de <http://www.psicopedagogia.com/relacion-educativa>
- Solórzano, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje auto dirigido de los estudiantes. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 187-194. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202018000100187&lng=es&nrm=iso
- Téllez, M., González, M. y Sánchez, A. (2019). Enfoque axiológico y ético en el desarrollo de la comunicación asertiva en entrenadores de deportes con pelotas. *Opuntia Brava*, 11(1), 108-116. Recuperado de <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/701>
- Torres, Y., Naranjo, A. y Sánchez, G. (2020). El trabajo preventivo con estudiantes en situación de desventaja social. *Opuntia Brava*, 12(1), 113-129. Recuperado a partir de <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/>
- Torres, Y. Santos, Y. y Cárdenas, M. (2021). La competencia comunicativa en profesionales de diferentes niveles de educación en la provincia Holguín. *Opuntia Brava*, 13(2), 130-142. Recuperado de <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1152>