

# 05 [ Comunicación Asertiva en la Comunidad Educativa entre docentes, con estudiantes y sus familias ]

Dra. C. Isis Angélica Pernas Álvarez<sup>1</sup>

isis.pernas@ucuenca.edu.ec

## DESARROLLO

**L**a realidad que estamos viviendo es muy paradójica: altos niveles de violencia, bajos de paz; altos niveles científicos-tecnológicos, bajos en afectividad; es una llamada urgente a los seres humanos a rescatar la sensibilidad y la comunicación a través del amor, cómo lo hagamos, es parte de esto.

**Motivación:** *Un nudo en la sábana...* “En una junta de padres de familia de cierta escuela, la directora resaltaba el apoyo que los padres deben darle a sus hijos. También pedía que se hicieran presentes el máximo de tiempo posible. Ella entendía que, aunque la mayoría de los padres de la comunidad fueran trabajadores, deberían encontrar un poco de tiempo para dedicar y entender a los niños, en especial la atención y apoyo emocional por su repercusión en las calificaciones y el comportamiento de los estudiantes. Sin embargo, la directora se sorprendió cuando uno de los padres se levantó y explicó, en forma humilde, sincera y muy sensible, que él no tenía tiempo de hablar con su hijo durante la semana. Cuando salía para trabajar era muy temprano y su hijo todavía estaba durmiendo. Cuando regresaba del trabajo era muy tarde y el niño ya no estaba despierto. Explicó, además, que tenía que trabajar de esa forma para proveer el sustento de la familia. Dijo también que el no tener tiempo para su hijo lo angustiaba mucho e intentaba reemplazar esa falta, yendo a besarlo todas las noches cuando llegaba a su casa y, para que su hijo supiera de su presencia, él hacía un nudo en la punta de la sábana. Eso sucedía religiosamente todas las noches cuando iba a besarlo. Cuando el hijo despertaba y veía el nudo, sabía, a través de éste, que su papá había estado allí y lo había besado. El nudo era el medio de comunicación entre nosotros. La directora se emocionó con aquella singular historia y se sorprendió aún más cuando constató que el hijo de ese padre, era uno de los mejores alumnos de la escuela”

<sup>1</sup> Docente facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca

De esto se trata: darse o dejarse mensajes afectivos y efectivos entre los miembros de la familia, entre los compañeros de trabajo, con nuestros estudiantes y sus familiares. El título de esta plática encierra 6 mega-categorías que sí se analizan por separado pueden constituir temas doctorales, pero cuando los integramos se pueden resumir en contribuir con un granito de arena a ser felices en la comunidad educativa; que según la UNESCO (2011), es aquella conformada por director, docentes, estudiantes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, la comunidad local, etc. Todos ellos, según su competencia, deben participar en el diseño, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional y en la buena marcha del respectivo establecimiento educativo.

Para lograrlo "...es necesario un clima de relaciones humanas donde primen el respeto, la tolerancia y la equidad" (UNESCO, 2011, p. 41).

### *Y, ¿quiénes la integran?, ¿quiénes son esos estudiantes, educadores, familias, etc.?*

Seres sociales, por ende, comunicativos y afectivos por naturaleza en constante desarrollo y perfección de su ser porque no vivimos aislados, vivimos en sociedad. Con una "*buena tribu*", entiéndase maestros, padres, familia, amigos, comunidad, grupos o redes de apoyo, grupos de ayuda mutua, se desarrolla el *ser*.

El ser feliz y el saber estar, depende mucho de la comunicación adecuada en particular la que se establece entre los padres o los tutores con sus hijos; a los padres o tutores es a los que les llama Klaric (2014) *los maestros del ser*, suerte que no todas las personas tienen. Estudios realizados en Biia-Lab, por un equipo multidisciplinario dirigido por Klaric, concluyeron que el 80% de los latinos no han tenido maestros del ser.

## *Entonces, ¿qué le toca a la escuela, que incluye hijos, maestros, familia, contexto?*

Cuando la comunicación humana, entre autoridades y subordinados, entre docentes, y sus estudiantes y, entre éstos y las familias de los educandos; se hace de manera asertiva, afectiva y efectiva; es decir, cuando se logra transmitir un mensaje, una idea, una actitud, un conocimiento, un valor, una emoción o un sentimiento entre todos los miembros de una comunidad educativa; es un buen cimiento lo que se está sentando para la construcción de la zapata del edificio llamado *sociedad*, el cual tributará al buen desarrollo de la personalidad, a su formación integral y por tanto, *a aprender a ser, y aprender a estar*.

Una de las mayores exigencias impuestas por la sociedad al ser humano es la convivencia, por lo que se hace necesario desarrollar una *cultura de paz*. Esto exige el aprendizaje permanente según edades y contextos culturales, deben privilegiarse cada vez más espacios de entrenamiento para vivir en armonía.

Vera (2003), destacaba que ante tales demandas se ha planteado que, si el convivir y el convivir desde el amor, es la exigencia más honda del ser humano, la civilización actual se ha organizado de tal manera que contradice y deforma hasta la exasperación esta exigencia.

¿Qué nos está pasando? Son muchos los factores que influyen, pero sin entrar a polemizar con algunos estudiosos del tema ni hiperbolizar uno de éstos, considero que los mensajes que se elaboran y se envían no son del todo adecuados, y la categoría comunicación es clave en este proceso.

En el libro y documental *El Secreto de Rhonda Byrne* (2006) por solo unos segundos la Madre Teresa de Calcuta y dice: "No me inviten a una peregrinación en contra de la violencia, invítenme a una peregrinación PRO PAZ".

¿Será que los mensajes de comunicación que elaboramos están mal concebidos?, ¿será que nuestras formas de ser feliz están aplastando a otros? ¿Será que aspiramos a ser felices sobre la base de las cosas materiales y hemos dejado a un lado el amor, el humanismo, los afectos? ¿Será que nuestras insatisfacciones nos hacen bien gozando con lo que el prójimo sufre? ¿Será que nuestras posturas físicas y verbales a la hora de transmitir un mensaje se contradice con lo que queremos decir realmente? ¿Será que estamos educados en el ganar-perder y no en un ganar-ganar? ¿Será que no nos prepararon en la vida desde las edades tempranas a comunicar efectiva y afectivamente?

De modo que se debe explicar qué es la *comunicación asertiva* y sus tres estilos.

**1.** Sugerencias: No pida, no exija, seduzca.

**2.** El arte de la persuasión simbólica: Piensa como dama y actúa como hombre.

**3.** Ser consciente del poder de la palabra y la oratoria: Escopeta de dos cañones: cura o mata; alimenta o debilita; enriquece o empobrece; estimula o desploma; avanza o retrocede; apoya o tambalea; felicidad o miedo. Ejemplo de personalidades como: Desmóstenes, Plutarco, Sócrates, Aristóteles, Hitler, Fidel Castro.

El único límite en nuestras vidas es el que te pones por tu propia imaginación. Si lo puedes sostener en tu mente, lo acabarás sosteniendo en tus manos. Haz oír tu voz sin ofender ni gritar, por muy distante que sientas a la otra persona.

Ser asertivo se encuentra justo en medio de ser pasivo y ser agresivo. Estos son los tres clásicos estilos de comunicación.

## Conducta pasiva:

Es aquel estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados, incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones, necesidades y dan un valor superior a las de los demás. No defiende sus intereses. Hace lo que le dicen sin importar lo que piensa. En cuanto a la *conducta no verbal* tiende a tener la mirada hacia abajo, vacilaciones, gestos desvalidos, quita importancia a la situación, risas falsas, volumen bajo de voz, silencios y poca fluidez. Además de poco contacto ocular, postura tensa e incómoda. En cuanto a su conducta verbal, usa términos como: *quizás, te importaría mucho, no te molestes, realmente no es importante, me pregunto si.*

## Efectos:

Irritación, resentimiento, baja autoestima, lástima, disgusto. En cuanto a la parte emocional es deshonesto consigo mismo, inhibido y autonegativo; inseguridad en saber qué hacer y qué decir. Sienten que es necesario ser querido por todos (pacientes, compañeros, etc.). Sensación constante de ser incomprendidos, manipulados y no tenidos en cuenta. Se presentan sentimientos de impotencia, culpabilidad, ansiedad y frustración. Pérdida de autoestima, pérdida de aprecio y/o falta de respeto de los demás.

## Conducta agresiva:

Este estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, caracterizándose por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás.

Piensen que, si no se comportan así, son demasiado vulnerables. Sitúan los patrones de comportamiento en términos de ganar-perder, creen que hay gente que merece ser castigada. Pelea, acusa, interrumpe, amenaza, agrede a los demás sin tener en cuenta sus sentimientos.

### Características

- **Conducta no verbal:** Mirada fija, voz alta, gestos de amenaza, habla rápida y fluida, mensajes impersonales, postura intimidadora. Volumen de voz elevada, poca fluidez, interrupciones. Contacto ocular retador, cara y expresión tensa. Tendencia al contraataque. Conducta verbal: *"Si no tienes cuidado" "deberías." "Harías mejor en..." "Malo." "Debes estar bromeando."*
- **Efectos:** Tensión, descontrol, culpabilidad, mala autoimagen, soledad, hiere a los demás, frustración.
- **Actitud de los demás hacia el sujeto:** Enojo, deseo de venganza, resentimiento, humillación, sienten ansiedad creciente, soledad, sensación de incompreensión, culpa, frustración, baja autoestima y sensación de falta de control.
- **Honestidad emocional:** Expresan lo que sienten y piensan, "no engañan a nadie" Y producen rechazo en los demás.



## Conducta asertiva:

Es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando la postura de los demás.

No tienen por qué coincidir con la opinión ajena. Evitan los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta. No van a ganar, sino llegar a un acuerdo. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente. Expresar, al máximo de nuestras posibilidades, lo que queremos y deseamos de un modo directo, honesto, de forma adecuada, que claramente indica lo que deseamos de la otra persona, pero mostrando respeto por ella, con el mínimo coste emocional, manteniendo una buena relación con las personas implicadas. Discrepa abiertamente, pide aclaraciones, dice “no”, sabe aceptar errores. Defiende sus propios intereses. Expresa opiniones y sentimientos libremente. Expresa sus deseos y necesidades. No permite que las demás se aprovechen. Es capaz de elogiar a las demás. Sabe pedir favores y hacer peticiones. En cuanto a su conducta no verbal, el contacto ocular es directo, habla de manera fluida, su gesto es firme, el mensaje está dirigido en primera persona, sus respuestas son directas y las verbalizaciones son positivas. Conoce sus derechos y los defiende. Es segura, muestra relajación corporal, expresa sentimientos tanto positivos como negativos, se defienden sin agredir. En cuanto a su conducta verbal usa palabras y frases como “*pienso...*” “*siento...*” “*quiero...*” “*hagamos...*”, “¿Cómo podemos resolver esto?” “¿Qué piensas?” “¿Qué te parece?” Efectos: Satisfecha, segura, relajada, auto-control, autovaloración y respeta los derechos de las demás, resuelve los problemas y tiene sensación de control emocional.

## Comunicación asertiva:

Calidad, pertenencia, ambiente respetuoso, sentido de permanencia y productividad.

La palabra asertividad es de origen latín *assertus*, es una habilidad social, según Marshal en 1971, tiene sus raíces en la terapia conductual, sobre todo en el trabajo de Andrew Salter en la década de 1940, quien dio a conocer una definición y las bases para una posterior teoría y práctica de la asertividad al describir

su modelo «excitatorio»; luego Joseph Wolpe y Arnold Lazarus en 1958 dan un concepto de asertividad bastante acabado. Muchos han versado sobre asertividad: Lazarus (1966); Libet y Lewishon (1973); Fensterheim y Baer (1976); Lange y Jakubowaki (1976), Rich y Schroeder (1976); Wolpe (1977); Alberti y otros (1977); Alberty y Emmons (1978); Mac Donald (1978); Carrobles (1979); Rimm y Master (1980); Walter Riso (1988).

Lange y Jakubowaki (1976), plantean que: “La aserción implica defender los derechos y expresar pensamientos y creencias en forma honesta, directa y apropiada, sin violentar los derechos de los demás. La base de la aserción es la comunicación mutua, dar y recibir respeto”.

Alberty y Emmons (1978), la definen como: “La conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros”.

Para que la comunicación sea asertiva y por ende efectiva, se tiene que basar en dos maneras: FORMA Y FONDO.

- **Forma** es la manera en cómo hablamos, la semántica que empleamos, las palabras que utilizamos, el tono de nuestra voz, la velocidad, la postura de nuestro cuerpo, el contexto, el contenido de nuestras palabras, sonidos, gestos (digna, humilde, arrogante, prepotente, dictatoriales), si es fluida, suelta, cómoda, si se emplean las expresiones correctas, oportunas. Emplear palabras positivas y gestos adecuados.
- **Fondo** es lo que tenemos dentro que de alguna manera sale, se hace evidente, si se habla desde el amor, desde la seguridad, desde los afectos, desde la construcción, desde la sabiduría, desde la inteligencia emocional. Cuando hablamos desde nuestro ego, activamos el ego del otro, cuando hablamos desde nuestra agresividad activamos la agresividad del otro.



## Cuatro pasos claves y sencillos para comunicar asertiva y efectiva

1. Reconozcamos al otro, “eres una excelente persona”
2. Hablar desde el sentimiento del amor, empatizar con sensibilidad. Hablar desde lo que siento, lo que me hace sentir. Ver más el lado bueno que el negativo, ser auténtico sino no sale bien.
3. Pedir: Me gustaría..., me encantaría..., adoraré que...; poner límites inteligentes y amorosos, que no dañen o atenten contra necesidades básicas: limpieza, alimentación, dignidad. Los padres y maestros son pilares fundamentales en el desarrollo de esta habilidad.
4. Agradecer, la gratitud es una virtud grandiosa.

“Con cada palabra que le decimos a un niño, sembramos semilla llamada idea y esta puede florecer” (Martha Novoa, Conferencia Online). Puede florecer para bien o para mal, por tanto, lo que se diga, haga, o actúe puede ser un referente que desde las edades tempranas empiece a conformar el *Esquema conceptual referencial y operativo* en una personalidad en formación.

¿Con qué otras áreas de nuestra personalidad se relacionan? Con la autoestima, el autoconocimiento, la autovaloración, la autonomía, la autorrealización, la seguridad, el respeto, carácter, temperamento, prejuicios, estereotipos, emociones, sentimientos, convicciones, madurez emocional, paz interna y felicidad. ¿Se puede entrenar? Sí.



## ¿Cómo ser asertivo? 8 pasos para lograrlo

### 1. Entender la diferencia entre asertividad, agresión y pasividad

- Aprende las características verbales y no verbales de la comunicación asertiva.
- Conoce los pensamientos relacionados con la comunicación asertiva.
- Entiende la comunicación agresiva y la comunicación pasiva.

### 2. Entender mejor tus emociones

- Comienza a escribir un diario: Identifica las situaciones como si filmaras una escena. Identifica las emociones que siente en la situación. Identifica tu conducta al reaccionar a la situación. Identifica los pensamientos que hayas tenido durante esa situación. Califica la intensidad de cada pensamiento. Determina una respuesta más asertiva ante esta situación.
- Vuelve a calificar tus emociones originales.

### 3. Aprender a comunicarte con eficacia.

- Entiende, sé consciente (insight) de los beneficios de ser asertivo.
- Di “no” cuando sea apropiado.
- Mantén la calma y respeta a los demás.
- Utiliza oraciones simples y en primera persona cuando te reafirmes.
- Afirmación básica. Afirmación empática. Afirmación de consecuencia.
- Afirmación de discrepancia. Afirmación de sentimientos negativos.
- Utiliza un lenguaje corporal apropiado.

## 4. Aprender a manejar el estrés.

- Reconoce el estrés en tu vida.
- Prueba la meditación.
- Practica la respiración profunda.
- Prueba la relajación muscular progresiva (tensar y relajar).

## 5. Tomar decisiones con eficacia.

- Utiliza el modelo IDEAL para la toma de decisiones:
  - I: identifica el problema
  - D: describe todas las soluciones posibles
  - E: evalúa las consecuencias de cada solución
  - A: actúa. Elige una solución y pruébala
  - L: lee y aprende. ¿La solución funcionó?
- Toma una decisión oportuna.

## 6. Protege tu espacio físico y emocional. Planifica tus límites.

- Aprende a decir que no. Expresa tus propias opiniones de una manera respetuosa.



## 7. Identifica tus necesidades.

- Sé honesto contigo mismo acerca de lo que quieres. Crea soluciones que satisfagan a ambas partes.

## 8. Evalúa tu nivel de autoconfianza. Confía en el lenguaje corporal.

- Habla de manera clara y deliberada. Mejora tu apariencia.
- Practica lo que vas a decir.
- Visita a un consejero o psicólogo, practica tu asertividad y practica con un amigo de confianza.



## CONCLUSIONES

Entrénate en la habilidad de la asertividad. Busca y estudia sobre el tema. Cada vez que puedan y con quien puedan, hagan un nudo en la sábana.

Vive y actúa de tal manera que cuando tus hijos, estudiantes y compañeros piensen en justicia, cariño, amor e integridad, piensen en ti.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Byrne, R. (2006). El secreto. Editorial Atria Publishing Group. Barcelona.

<http://http://www.cci.health.wa.gov.au/docs/Assertmodule%201.pdf>.

<http://www.cci.health.wa.gov.au/docs/Assertmodule%201.pdf>

<http://www.hr.ubc.ca/health/files/HS-assertiveness-slides.pdf>

Klarić, J. (2014). Hackeando el paradigma del Sistema Educativo. Vídeo recuperado en sitio web <https://www.youtube.com/watch?v=l-ToxG0FqTw> 1:27:49 mts

Murphy, J. (2011). Introduction. In Assertiveness: How to stand up for yourself and still win the respect of others. Kindle Books.

Murphy, J. (2011). Chapter 1: How do you see yourself? In Assertiveness: How to stand up for yourself and still win the respect of others. Kindle Books.

Satir, V. (1998). En contacto íntimo. Cómo lograr una relación auténtica en uno mismo y con los demás. Madrid: Neo Person. p. 8.

Unesco. (2011). Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Ministerio de educación de Perú. 1ra edición. Lance gráfico. Lima.

Vera, A. (2003). La familia y las ciencias sociales. Biblioteca básica de historia y cultura de la familia en Cuba. La Habana: Centro de Investigación y Desarrollo de la Cultura Cubana Juan Marinello.