

**FORMAS DE COMUNICACIÓN PRESENTES EN LAS RELACIONES
INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN JUAN DE LA CHINA
DE IBAGUÉ.**

LUZ EDILMA SANABRIA GÓMEZ

**Trabajo de grado como requisito parcial para optar el título de
Magíster en Educación**

**Directora
GRACIELA GUZMÁN OSORIO
Magíster en Educación**

**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
IBAGUÉ – TOLIMA
2017**



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
PROGRAMA DE MAESTRIA EN EDUCACION



3/3

FORMATO PARA CALIFICACION DE TRABAJOS DE GRADO
(Para uso del Jurado)

FUNCIONES	CALIFICACION ASIGNADA
1. Aspectos de estilo y presentación	4.0
2. Marco teórico y actualización de conocimientos.	4.2
3. Método y técnicas adecuadas o de innovación en la metodología.	4.1
4. Relevancia científica y/o tecnológica e importancia socioeconómica de los resultados y recomendaciones.	4.3
NOTA FINAL	4.2

La calificación numérica equivale a la siguiente escala cualitativa así: Una nota definitiva menor de tres coma cero (3.0) equivale a REPROBADO; Entre tres coma cinco (3.5) y tres coma nueve (3.9) APROBADO, entre cuatro coma cero (4.0) y cuatro coma cuatro (4.4) SOBRESALIENTE, y entre cuatro coma cinco (4.5) cuatro coma nueve (4.9) MERITORIO y cinco coma cero (5.0) LAUREADO.

COMENTARIO DEL JURADO CALIFICADOR

CALIFICACION CUALITATIVA _____

NOMBRE DEL JURADO
LUIS EDUARDO CHAMORRO RODRIGUEZ

FIRMA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE
LUZ EDILMA SANABRIA GÓMEZ

FIRMA

NOMBRE DEL DIRECTOR TRABAJO DE GRADO
GRACIELA GUZMÁN OSORIO

FIRMA

DEDICATORIA

A Dios, a mis hijos por su amor y su apoyo incondicional por quienes todos los días de mi vida me esfuerzo por ser lo que ellos siempre desearon.

AGRADECIMIENTOS

Primero a DIOS por darme el entendimiento, la sabiduría, la inteligencia y el amor por la vocación docente, por permitir haber finalizado la Maestría en Educación cumpliendo todas las metas y propósitos.

A la Universidad del Tolima, mediante el programa de Maestría en Educación, que proporcionó toda la formación teórica y pedagógica por medio de cada uno de los tutores, quienes con sus conocimientos aportaron significativamente a mi formación profesional. De la misma manera quiero agradecer a la Institución Educativa San Juan de la China del Municipio de Ibagué, por permitirme llevar a cabo esta investigación, a los docentes y directivos docentes, quienes fueron los principales implicados en este trabajo donde gracias a su tiempo, facilitaron el proceso de aprendizaje.

Expreso un profundo agradecimiento a mi familia y a cada uno de quien hizo posible este logro, por su paciencia y el apoyo que me brindaron desde un comienzo y a todas aquellas personas que me han brindado la oportunidad de crecer como docente y como ser humano, tanto intelectual como personalmente.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	18
2. OBJETIVOS	19
2.1 OBJETIVO GENERAL	19
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
3. JUSTIFICACIÓN	20
4. ANTECEDENTES	21
4.1 A NIVEL INTERNACIONAL	21
4.2 A NIVEL NACIONAL.....	29
5. MARCO TEÓRICO	34
5.1 CONCEPTO DE LA COMUNICACIÓN	34
5.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	36
5.3 LA ASERTIVIDAD COMO CONCEPTO	37
5.4 CARACTERÍSTICAS DE LA ASERTIVIDAD	38
5.5 PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS QUE IDENTIFICAN LA ASERTIVIDAD EN LAS PERSONAS.....	40
5.6 LA COMUNICACIÓN ASERTIVA: UNA HABILIDAD SOCIAL EN LA ESCUELA	40
5.7 TIPOS DE COMUNICACIÓN.....	43
5.8 LA ASERTIVIDAD Y OTRAS FORMAS DE RESPONDER	45
5.9 OBSTÁCULOS DE LA COMUNICACIÓN.....	48

5.10	RELACIONES INTERPERSONALES.....	52
5.11	AMBIENTE LABORAL	52
6.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	54
6.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	56
6.2	POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	57
6.3	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	57
7.	RESULTADOS	60
7.1	PRESENTACIÓN ACUMULADA DE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS DEL TEST CON SUS DEBIDAS REPRESENTACIONES	60
7.2	TABLA RESUMEN TEST TIPOS DE COMUNICACIÓN CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS	92
7.2.1	Comunicaciones de tipo agresivo:.....	95
7.2.2	Se presentan también respuestas agresivas frente a situaciones que no son de tipo personal, sino también laboral, como en los siguientes casos:	97
7.2.3	Comunicaciones pasivas y asertivas frente a pares.....	97
7.2.4	Comunicación asertiva con figuras de autoridad	98
7.2.5	Respuestas pasivas y asertivas cuando están en posiciones de coordinación.....	99
7.2.6	Lealtad con la figura de autoridad	99
7.2.7	Respuestas pasivas y asertivas cuando los docentes enfrentan puntos de vista diferentes	100
7.2.8	En relación con la expresión corporal.....	101
7.2.9	Respuestas agresivas y asertivas cuando son citados en fin de semana para compartir fuera de la institución responden de forma asertiva y agresiva.....	101
7.2.10	Respuestas agresivas y asertivas cuando se experimentan situaciones injustas	102
7.2.11	Tabla resumen de las guías de observación.	102
7.2.12	Síntesis De Entrevistas Realizadas A Docentes Y Directivos Docentes.	107
7.2.13	Conclusiones Del Taller Conductas Agresivas, Pasivas Y Asertivas.	110

8.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	111
8.1	FORMAS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES..	112
8.2	FORMAS DE COMUNICACIÓN Y AMBIENTE LABORAL	113
9.	CONCLUSIONES	114
9.1	TIPOS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES DOCENTES – DOCENTES	114
9.2	RELACIONES DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES.....	114
9.3	ESTILOS COMUNICATIVOS Y AMBIENTE LABORAL	115
	RECOMENDACIONES.....	117
	REFERENCIAS	118

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Pregunta 1	60
Tabla 2. Pregunta 2	61
Tabla 3. Pregunta 3.	63
Tabla 4. Pregunta 4.	64
Tabla 5. Pregunta 5.	65
Tabla 6. Pregunta 6.	66
Tabla 7. Pregunta 7	67
Tabla 8. Pregunta 8	68
Tabla 9. Pregunta 9.	69
Tabla 10. Pregunta 10	70
Tabla 11. Pregunta 11.	71
Tabla 12. Pregunta 12.	72
Tabla 13. Pregunta 13.	73
Tabla 14. Pregunta 14.	74
Tabla 15. Pregunta 15.	75
Tabla 16. Pregunta 16	76
Tabla 17. Pregunta 17.	77
Tabla 18. Pregunta 18	78
Tabla 19. Pregunta 19.	79
Tabla 20. Pregunta 20.	80
Tabla 21. Pregunta 21	81
Tabla 22. Pregunta 22.	82
Tabla 23. Pregunta 23	83
Tabla 24. Pregunta 24.	84
Tabla 25. Pregunta 25.	86
Tabla 26. Pregunta 26.	87
Tabla 27. Pregunta 27.	88
Tabla 28. Pregunta 28.	89

Tabla 29. Pregunta 29	90
Tabla 30. Pregunta 30	91

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta 1.....	61
Figura 2. Pregunta 2.....	62
Figura 3. Pregunta 3.....	63
Figura 4. Pregunta 4.....	64
Figura 5. Pregunta 5.....	65
Figura 6. Pregunta 6.....	66
Figura 7. Pregunta 7.....	67
Figura 8. Pregunta 8.....	68
Figura 9. Pregunta 9.....	69
Figura 10. Pregunta 10.....	70
Figura 11. Pregunta 11.....	71
Figura 12. Pregunta 12.....	72
Figura 13. Pregunta 13.....	73
Figura 14. Pregunta 14.....	74
Figura 15. Pregunta 15.....	75
Figura 16. Pregunta 16.....	76
Figura 17. Pregunta 17.....	77
Figura 18. Pregunta 18.....	78
Figura 19. Pregunta 19.....	79
Figura 20. Pregunta 20.....	80
Figura 21. Pregunta 21.....	81
Figura 22. Pregunta 22.....	82
Figura 23. Pregunta 23.....	84
Figura 24. Pregunta 24.....	85
Figura 25. Pregunta 25.....	86
Figura 26. Pregunta 26.....	87
Figura 27. Pregunta 27.....	88
Figura 28. Pregunta 28.....	89

Figura 29. Pregunta 29.....	90
Figura 30. Pregunta 30.....	91

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Test.....	123
Anexo B. Guía de observación.....	130
Anexo C. Entrevista.....	132
Anexo D. Taller (Conductas agresiva, asertivas y pasiva)	132
Anexo E. Comparación entre conductas pasivas, asertivas y agresivas.....	134

RESUMEN

El objeto de estudio de la presente investigación fue develar las formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China de Ibagué. Se trata de establecer la relación de las formas de comunicación (asertiva, pasiva, agresiva) y las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes. Se pudo evidenciar en este trabajo que existen dificultades en dicha comunicación que afectan tanto la labor docente como la convivencia institucional.

Los objetivos de esta investigación se enfocaron en obtener conocimientos de carácter específico sobre las formas de comunicación presentes en la Institución Educativa San Juan de la China del Municipio de Ibagué, y su relación con las relaciones interpersonales y el ambiente laboral.

La metodología del presente trabajo se apoyó en el enfoque cualitativo mediante herramientas como la observación, el test, la entrevista y talleres para la recolección de los datos. Todo esto permitió dar cuenta del fenómeno investigado: las formas de comunicación presentes entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China del municipio de Ibagué.

Palabras Claves: comunicación, relaciones interpersonales, docentes, convivencia

ABSTRACT

The object of study of the present investigation is to reveal the forms of communication present in the interpersonal relations between teachers and teaching directors of the Educational Institution San Juan de la China de Ibagué. The aim is to establish the relationship between forms of communication (assertive, passive, aggressive) and interpersonal relationships between teachers and teaching managers. As evidenced, there are difficulties in this communication that affect both the teaching work and institutional coexistence.

That is why the objective of this research was focused on obtaining specific knowledge about (forms of communication present in the San Juan Educational Institution of the Municipality of Ibagué), identify its own elements and characterize the forms of communication present with the In order to investigate what kind of relationships and pedagogical practices can contribute and promote actions for the welfare of the institution.

The methodology of the present work was based on the qualitative approach through tools such as observation, TEST, interview and workshops for data collection. All this made it possible to account for the phenomenon investigated: the forms of communication present between teachers and teaching directors of the Educational Institution San Juan de la China in the municipality of Ibagué.

Keywords: communication, interpersonal relationships, teachers, coexistence

INTRODUCCIÓN

La presente investigación realizada en la Institución Educativa San Juan de la China del Municipio de Ibagué, permitió identificar las formas de comunicación existentes entre los docentes y directivos docentes, y develó que falta la comunicación asertiva entre docentes y directivos docentes dificulta las relaciones interpersonales y afecta el ambiente laboral.

Para el desarrollo de este trabajo se tomaron diversos antecedentes que dan cuenta de investigaciones a nivel internacional, nacional y local. Todos éstos están relacionados con temas como las formas de comunicación, los tipos de comunicación, la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, de manera que relevan la acción de investigar sobre la temática en mención, y le generan confiabilidad y prestigio al trabajo acá realizado.

En éste se logró profundizar y reflexionar sobre los aspectos básicos acerca de las formas de comunicación y la comunicación asertiva, se generaron nuevos conocimientos frente a la temática, se promovieron las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes, a la vez sirvió como insumo para que se expresaran ideas, emociones y sentimientos, dando lugar a nuevas formas de comunicación caracterizadas por el buen trato, la reciprocidad y la convivencia.

Se espera que la presente investigación sea de utilidad no sólo para mejorar la convivencia entre los (las) docentes y los directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China del Municipio de Ibagué, sino también para referenciar teóricamente otros estudios que de éste tipo que se hagan a futuro con el fin de generar muestras de sana convivencia.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación es un aspecto muy importante en el ser humano ya que ésta posibilita la relación entre el emisor y el receptor de forma recíproca, de tal forma que se puedan mejorar las relaciones interpersonales.

Es pertinente encontrar nuevos conocimientos en relación con la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales puesto que la ausencia de comunicación asertiva tiene implicaciones negativas en las relaciones interpersonales que se establecen, bien sean a través de la comunicación verbal o bien a través de la no verbal. Por medio de estas dos formas de comunicación se puede expresar o interpretar sentimientos, emociones y situaciones que posibilitan estar en acuerdo con el (los) otro(s) o en desacuerdo respecto del (de los) otro (s).

En las instituciones educativas a todo nivel la docencia es una práctica necesaria que debe servir como referente para iniciar y fortalecer una comunicación asertiva, pues ésta es imprescindible si de lo que se trata es lograr el desarrollo de un ser social y fomentar el libre desarrollo de la personalidad. De ahí que esta problemática (la inexistencia de asertividad) se muestre como algo relevante que requiere ser objeto de análisis en tanto que influye en la formación integral de los niños, quienes imitan las actitudes y las formas de comunicación de sus docentes.

La comunicación constituye una de las bases fundamentales para las relaciones del ser humano, quien es capaz de sostener una excelente comunicación asertiva e interpersonal y cooperar con el bienestar social y de sí mismo. Por lo tanto, el sector educativo no está lejos de esta realidad y cotidianamente se ve involucrado en circunstancias en las cuales la comunicación no es la más adecuada.

Teniendo en cuenta que la comunicación es el eje vertebral para las relaciones en todas las instituciones, se optó por reflexionar sobre aquella en el contexto de la Institución

Educativa San Juan de la China dado que ésta reúne una serie de factores como la comunicación poco adecuada, pasiva y agresiva entre los docentes y directivos docentes, que motivaron para realizar esta investigación. Uno de estos factores está referido a la desmotivación sentida por los docentes a la hora de realizar sus labores académicas, fenómeno visible en la carencia de empatía al momento de desarrollar las clases.

En el caso concreto de la Institución Educativa San Juan de la China, objeto del presente estudio, a diario se observan obstáculos (intolerancia, crítica destructiva, comunicación inapropiada, falta de escucha, juzgamiento, entre otros) que impiden el desarrollo de una convivencia sana y afectan las relaciones interpersonales. Algunos de estos perjudican la armonía que se desea alcanzar en toda interacción

Debe sumarse que en la Institución Educativa San Juan de la China del Municipio de Ibagué aún no se ha implementado estrategias para optimizar la comunicación y las relaciones interpersonales, lo que hace en cierta forma que el clima escolar desfavorezca el vínculo o las relaciones que se establecen entre docentes y directivos docentes. Por esto se hace indispensable develar las formas de comunicación presentes entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China del municipio de Ibagué.

Para esto se requiere describir cómo se perciben y se manifiestan las formas de comunicación en dicha institución. Con la intención de determinar y alcanzar los objetivos de este estudio se acudió a la observación, a un test de treinta preguntas, a una encuesta preliminar semiestructurada, se realizaron dos talleres a diez docentes de primaria y bachillerato, y también a dos directivos docentes (ver anexos).

Frente a la anterior problemática encontrada surge la siguiente pregunta de investigación:

1.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las formas de comunicación presentes entre los docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China del municipio de Ibagué y cómo inciden en tales formas de comunicación en las relaciones interpersonales y la convivencia?

2. OBJETIVOS

Los objetivos que orientan la siguiente investigación son:

2.1 OBJETIVO GENERAL

Develar las formas de comunicación presentes entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China del municipio de Ibagué.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Caracterizar las formas de comunicación presentes entre los docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China del municipio de Ibagué.
- ❖ Identificar algunas relaciones entre las formas de comunicación y las relaciones interpersonales entre los docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China del municipio de Ibagué.
- ❖ Dar cuenta de la incidencia que tienen las formas de comunicación, en la convivencia y el ambiente laboral de los docentes y directivos de la Institución Educativa San Juan de la China del municipio de Ibagué.

3. JUSTIFICACIÓN

Este estudio nace como resultado de la experiencia propia vivida como docente de la institución antedicha, en la cual se ha logrado observar que la comunicación no es totalmente clara y eficaz. La identificación de matices de una comunicación deteriorada, no asertiva, conlleva a conflictos entre las personas que comparten el escenario educativo, es decir, entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China del municipio de Ibagué.

Este trabajo es importante porque permite develar las formas de comunicación presentes entre los docentes y directivos docentes de la institución, ya que la comunicación es un tema que requiere ser tenido en cuenta en diversos campos (laboral, social o personal,...). Es importante porque permite una mirada hacia el fenómeno de la convivencia, la comunicación y las relaciones interpersonales.

El tema de comunicación presente en este trabajo es novedoso por varias razones. En primera instancia, porque busca concientizar a los involucrados sobre la incidencia y la importancia de las formas de comunicación a través de la reflexión propia. También por cuanto a nivel institucional no se cuenta con proyectos que estén enfocados a mejorar la convivencia y las relaciones interpersonales entre pares. En tercera medida, porque evidencia el interés por investigar acerca de temas esenciales en el campo laboral docente y en la convivencia de la institución.

Este trabajo de investigación pretende ser de impacto en la Institución Educativa San Juan de la China del municipio de Ibagué porque acerca a los involucrados a cuestionarse sobre sus prácticas comunicativas, también porque no solo se puede llevar a cabo en dicha institución sino que sirve como ejemplo para indagar en otras instituciones acerca de las formas de comunicación entre docentes y directivos docentes. Y, por último, es de impacto porque genera nuevos conocimientos y aporta al crecimiento personal, al espíritu investigativo de quien realizó la investigación

4. ANTECEDENTES

Para abordar la temática de este trabajo de investigación acerca de las formas de comunicación presentes entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China del Municipio de Ibagué, se hace necesario la revisión de antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales que dan cuenta de estudios recientes realizados. La pretensión es informar, comparar y relevar la importancia de la comunicación en el quehacer diario de los educadores. Estos antecedentes permiten también orientar a la investigadora en el camino a recorrer.

4.1 A NIVEL INTERNACIONAL

Se encontró que Mena (2013) realizó un trabajo de investigación denominado La relación interpersonal docente-docente en la educación para obtener su título en la Universidad de Málaga, en España. El objetivo de esta investigación consistió en indagar acerca del comportamiento interpersonal entre docentes en el contexto laboral, también sobre aquellos factores en los que, directa o indirectamente, los docentes pueden incidir y que influyen en las acciones de la convivencia y en el clima laboral.

Este trabajo se centró fundamentalmente en aquellas conductas que, consciente o inconscientemente, realiza el docente y que pueden favorecer o no una sana convivencia. La metodología utilizada en este trabajo de investigación se desarrolló en diferentes fases y los instrumentos utilizados fueron la encuesta Questionnaire on Teacher Interaction (QTI-Q), que se compone de 8 escalas o sectores interpersonales como: Liderazgo, Apoyo, Comprensión, entre otros. Se tomaron como muestra a los docentes de la Universidad de Málaga.

Esta investigación arrojó como resultado que las escalas más representativas en los docentes en cuanto a relación son Liderazgo, Apoyo y Comprensión; mientras que las menos representativas son Incertidumbre, Insatisfacción y Sanción. Otro resultado que

arrojó apunta a que los (las) docentes mantienen buenas relaciones interpersonales, muestran interés, se comportan con cordialidad y familiaridad.

Por último, esta tesis remarca en la importancia de las relaciones interpersonales y en la forma como la comunicación inapropiada afecta la convivencia debido a la insatisfacción laboral entre los docentes, la cual influye en el clima de trabajo.

En su artículo titulado Factores de éxito en la comunicación entre docentes de secundaria, Pérez et al. (2006), en el que da cuenta de la investigación que lleva el mismo nombre, concluye que los docentes mantienen óptimas relaciones interpersonales con sus compañeros, mostrándolos como figuras de apoyo para generar un clima de confianza. Otro hallazgo importante en su artículo tiene que ver con la definición del proyecto de vida de los docentes participantes. La investigación realizada entre los años 2006 y 2007 se muestra como un estudio de tipo descriptivo y exploratorio y sus resultados son afines a este tema de investigación factores de éxito, en la cual los docentes mantienen excelentes relaciones personales. Para él se utilizaron técnicas cuantitativas y cualitativas y los hallazgos más importantes permiten concluir que, al ingresar a la institución, los docentes manifiestan tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.

Esta investigación aporta al presente proyecto la importancia de la comunicación y las relaciones interpersonales que se deben mantener en las instituciones educativas entre los docentes.

Por otra parte, en la investigación "Comunicación en la prevención del conflicto en instituciones educativas de media, diversificada y profesional" Arellano (2006) se trazó como objetivo el de identificar las barreras en la comunicación no verbal existentes entre docentes y estudiantes de las instituciones educativas objeto de estudio. Esta investigación fue de tipo descriptivo y se basó en los aportes teóricos de Bounds, Woods, Ghio, Hechim, Gordon, Garagorri, Gibson, entre otros. En los resultados que se analizaron a través de la estadística descriptiva se destacó la presencia de barreras

comunicacionales no verbales que interfieren para una comunicación efectiva entre docente—estudiante, haciéndose necesario el desarrollo de un programa de adiestramiento para directivos y docentes en comunicación. Con esto se visona impulsar proyectos educativos que formen para la convivencia, la comunicación asertiva, la participación, la solidaridad y el compromiso.

De igual forma se hace necesario impulsar acciones de reflexión sobre las barreras de la comunicación y su incidencia en las relaciones docentes, generando un clima escolar en el que se analice el papel de los sujetos de la acción, es decir docentes y docentes.

La autora de la investigación resalta el valor que se le debe asignar a los docentes y directivos para unas adecuadas comunicaciones interpersonales, teniendo en cuenta la comunicación no verbal como manera de cultivar y desarrollar la convivencia y la asertividad entre estudiantes y docentes, entre docentes y entre estudiantes.

Este estudio es un aporte valioso para la presente investigación, ya que la mayoría de los estudios que se han realizado respecto a la comunicación, pocos se han hecho con docentes en las instituciones educativas en las cuales sería pertinente para prevenir el conflicto y mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y directivos docentes.

En otro documento académico titulado Manifestaciones clínicas de falta de asertividad Sánchez (2003) determinó que algunas expresiones (corporales, verbales y gestuales) representan una barrera para lograr con éxito una relación eficiente con los demás y define la asertividad como “la capacidad para transmitir hábilmente opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos” (pag 25).

Aplicando como metodología investigativa la observación directa, la autora concluye que un estilo asertivo de conducta permite comunicar tranquila y eficazmente el propio punto de vista; además de dar a conocer y perseguir los propios objetivos respetando los derechos de los demás. De ahí que la autora en mención sugiera un aspecto relevante

en la comunicación asertiva: tomar en consideración el punto de vista de la otra persona, es decir, saberla escuchar para así hacer más efectivo el intercambio.

Este estudio aporta al presente proyecto, en el sentido que algunas expresiones (corporales, verbales y gestuales) son parte de la comunicación, que permiten o no, lograr con éxito una comunicación asertiva. Así mismo enfatiza en la importancia de escuchar al otro y tener en cuenta su punto de vista, con el fin de lograr un intercambio efectivo y lograr una comunicación asertiva.

Así mismo, en el trabajo de tesis doctoral intitulado El clima social y emocional para la convivencia y aprendizaje en el aula de Molina (2005) se formulan teorizaciones y reflexiones en relación con el clima social y emocional para la convivencia y el aprendizaje en el aula.

Mientras que los fundamentos y conocimientos se ubicaron en la perspectiva interpretativa, fenomenológica y humanista, la metodología fue etnográfica. En el escenario (un aula de octavo grado de Educación Básica) en donde se hallaban los informantes (el docente y seis estudiantes) se acogieron técnicas de recolección de datos como la observación participante, la entrevista a profundidad y la entrevista grupal, así como el análisis de contenido. Producto de los resultados se formularon las teorizaciones pertinentes que indican que el clima social y emocional encontrado no era adecuado para la convivencia ni el aprendizaje de los estudiantes; de ahí que la docente exprese impotencia y manifieste dificultades para la gestión de dicho clima.

Esta investigación es de gran aporte a este trabajo ya que enfatiza en que una relación negativa entre docentes y directivos docentes genera un clima social y emocional inestable que influye en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Por su parte, en el estudio denominado La comunicación asertiva, Yagosky (2005), se traza como objetivo suministrar herramientas para alcanzar una comunicación adecuada que permita establecer vínculos satisfactorios y efectivos. Para alcanzar el objetivo,

define la comunicación asertiva como “una forma de comunicación basada en el respeto por uno mismo y por los demás. Implica poder expresar de manera clara, directa y honesta aquello que se considera justo para cada uno y que obedece a lo que se siente y desea realmente” (p. 32).

Este estudio es importante para el presente proyecto ya que teniendo en cuenta lo que menciona el autor al final, se puede reconocer que el empleo de algunas herramientas para mejorar la asertividad proporciona diferentes beneficios que permiten el fortalecimiento de la autoconfianza, la forma de expresar los sentimientos con autenticidad y sinceridad. Además la comunicación asertiva releva las relaciones interpersonales, minimiza las acciones negativas y los malos entendidos.

Garcés (2011), en “Comunicación asertiva y Planificación del docente”, determina que la relación entre la asertividad y las relaciones interpersonales, genera parámetros que estimulan las relaciones entre docentes y directivos docentes, permite una buena planificación y trabajo en grupo. Esta investigación fue realizada en la Unidad Educativa Nacional Básica, profesor Armando Colina, en la Facultad de Humanidades y Educación de la universidad de Zulia, Venezuela.

Si bien los objetivos de esta investigación fueron dos, se hará énfasis en solo uno que tiene gran importancia para la presente tesis: determinar la relación entre la comunicación asertiva y la planificación del docente en la Unidad Educativa Nacional Básica Profesor Armando Colina.

Para el logro de este objetivo se estableció una metodología descriptiva con un diseño no experimental para una población de treinta y cinco (35) docentes. Dentro de las técnicas utilizadas para el desarrollo de esta investigación se destacó la observación directa y el test. Algunos factores importantes (Concisión, claridad, coherencia y definición) de una comunicación asertiva permitieron realizar una ilustración acerca del objetivo que se pretendió lograr en esta investigación; en la cual se evidenció también que los docentes hacen caso omiso frente a acciones que fortalecen las buenas prácticas

y respeto en las relaciones interpersonales; se encontró que la comunicación asertiva necesita ser fortalecida y requiere de una reflexión a fondo para lograr una sana convivencia, una comunicación eficaz y una relación basada en los valores y la relación del otro.

De la misma manera, el análisis sobre dicha investigación se realizó interpretando las respuestas obtenidas del test aplicado; éste se presentó por indicadores, dimensiones y variables que permitieron que la investigadora soportara sus juicios a través de bases teóricas analizadas. Finalmente, lo anterior condujo a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones como parte de la investigación. Los resultados ilustran que no existe un respeto sólido por parte de los docentes en su proceso de comunicación y que las conductas no verbales le permiten al maestro interactuar con los compañeros. También se destaca que en algunos momentos se presentan conversaciones que le permiten compartir aspectos de su vida y trabajo.

Esta investigación es pertinente para el presente proyecto pues proporciona información sobre la asertividad y el trabajo en grupo y propone estrategias a aplicar y pautas para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes en las instituciones educativas.

En el proyecto de investigación denominado Influencia en la asertividad en el estilo comunicacional de los miembros de parejas entre uno y cinco años de convivencia en la ciudad de Rosario, realizado en la Universidad Abierta Interamericana de Argentina, De Sosa (2011) se propone investigar qué tipo de relación existe entre la asertividad de cada uno de los integrantes de la pareja y el estilo comunicacional que ésta adquiere. Al respecto conviene decir que, para que haya una buena comunicación en una relación interpersonal, es necesario que los individuos puedan tener estilos comunicacionales asertivos.

Para la comprobación de la hipótesis de la investigación se utilizó un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron el Método Gráffar, que se utiliza para establecer el estrato

socioeconómico; otro fue la entrevista psicológica semiestructurada; también se recurrió al inventario de asertividad de Rathus, que mide la asertividad de las parejas con 30 ítems donde el candidato escoge entre 6 alternativas; y la escala de ajuste Diádico, que es un test que evalúa la calidad de relaciones de pareja. Para la aplicación de los instrumentos se necesitaron 10 parejas heterosexuales que llevaban entre 1 y 5 años de convivencia.

Uno de los resultados de esta investigación arrojó que las parejas asertivas se comunican mejor entre sí y esto deriva a una mejor calidad en las relaciones interpersonales. Otro dato especial es que, entre mayor sea la diferencia comunicacional de las parejas, más baja es la calidad de comunicación entre ellos, algo que también ocurre en parejas que son agresivas o pasivas. De ahí que la asertividad de cada uno de los miembros de la pareja sea muy importante a la hora de comunicarse entre ellos, ayuda a solucionar problemas, a llegar a acuerdos y a manejar un habla cortés.

Además, la asertividad es primordial en el desarrollo de la humanidad y de la vida, es la habilidad para expresar sentimientos y pensamientos, reivindica el respeto a la escucha y a la opinión de los demás, motivo por el cual la deben introducir en su bagaje los docentes. Esto no significa que los seres humanos nazcan asertivos sino que pueden aprender a serlo en el camino dado que resulta crucial para la solución de conflictos en un ámbito laboral como el educativo. En ello radica su aporte a esta investigación.

Esta investigación es de gran relevancia para este proyecto ya que aporta información sobre la influencia de la asertividad en cada uno de los miembros de pareja en la convivencia. Además permite establecer la importancia de la comunicación asertiva en el desarrollo del el ámbito laboral.

Finalmente, en el trabajo de grado La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes, Aguilarte, Calcurian y Ramírez (2010) de la Facultad de Humanidades y Educación (Universidad Central de Venezuela) abordan la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones

interpersonales entre los docentes. En él se evidenciaron que en la institución del estudio existen ciertas barreras comunicacionales entre los (las) docentes, de modo que las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de éstos(as) se ve afectado. Es por ello que el objetivo y motivo de la investigación fue motivar a los docentes que laboran en la institución.

Esta investigación es de gran importancia para este trabajo, ya que proporciona información sobre la comunicación asertiva como herramienta fundamental para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes, y evitar conflictos que afectan el desempeño laboral.

Del mismo modo, el proyecto Formulación, aplicación y evaluación del plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales de docentes elaborado por Méndez (2010) en la Universidad Andina Simón Bolívar (sede Ecuador) se propone, entre otras cosas, dar respuestas válidas a la problemática generada por el manejo inapropiado que se hace de las relaciones interpersonales por parte de los docentes que integran la institución escolar. La indagación muestra las falencias que se encuentran presentes en la escuela deportiva de concentración Pichincha en el Ecuador, institución en la que se percibe un ambiente de intolerancia entre los docentes debido a la carencia de buenas interrelaciones. Se recalca que tales problemáticas que se presentan a diario en el trabajo institucional pueden llegar a perjudicar tanto la enseñanza de los docentes como el aprendizaje de los niños. De ahí que se requiera la reflexión por parte de los docentes, el reconocimiento de sus errores y la voluntad para cambiarlos.

En conclusión, este trabajo fue de gran ayuda para hacer un acercamiento a la situación que ocurría en la Escuela de Concentración Deportiva de Pichincha. La información recolectada permitió percibir dificultades en varios aspectos de la convivencia del personal docente: falencias en las relaciones interpersonales, en la comunicación, actitudes de intolerancia y confrontación, incumplimiento de obligaciones, baja autoestima, por mencionar algunos de ellos.

Estos problemas comunicacionales y relacionales se trataron de evitar prontamente para

que no condujeran a Tablas insostenibles de agresividad e intolerancia o a violencia entre los miembros de la institución. La utilización de la información permitió construir el perfil de entrada de las manifestaciones conflictivas que se presentaban en los docentes de la Escuela de Concentración Deportiva de Pichincha con el espíritu de asentar la base para la aplicación de la capacitación de acuerdo con las opiniones vertidas por el personal docente del plantel. La evaluación del plan de capacitación permitió la ayuda adecuada para detener esta situación que se presentaba en el grupo docente, con lo que se logró contribuir al mejoramiento de las diferentes formas de interacción dentro el plantel.

4.2 A NIVEL NACIONAL

En Colombia, Ávila, Medina y Castillo (2016) presentaron un trabajo de tesis sobre las relaciones interpersonales titulado Influencia de los valores como elementos de la cultura en las relaciones interpersonales entre directivos y docentes, desde la dimensión individualismo vs colectivismo de Hofsten en tres instituciones Educativas de Bogotá.

La investigación realizada por ellos tuvo como objetivo diseñar una propuesta de intervención basada en los valores como elementos de la cultura, con el fin de evidenciar y describir las relaciones interpersonales entre docentes y directivos de los colegios. Para llegar al propósito, se utilizó una metodología con un enfoque cualitativo descriptivo, en tanto que se pretende captar la percepción de la realidad del contexto escolar, principalmente de las relaciones interpersonales entre docentes y directivos de las instituciones oficiales.

El trabajo buscó identificar los valores incluidos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) de cada institución objeto de estudio, para contrastarlos con aquellos que se vivencian en la realidad escolar y así determinar su influencia en las relaciones interpersonales. Esto se pretendió reconociendo la relación entre el clima escolar y las relaciones interpersonales que establecen directivos docentes y docentes.

Para la realización de este trabajo se contó con la participación de 51 docentes de primaria y 9 directivos, a quienes se les aplicó un instrumento de recolección de

información validado por pares académicos. Para la recolección de los datos se aplicaron encuestas con preguntas abiertas enfocadas a indagar sobre la percepción del trabajo en equipo, el compromiso y los valores, subcategorías de las relaciones interpersonales. Además se optó por una entrevista que fue diseñada después de una revisión de diferentes textos y que está basada en el modelo de las cinco dimensiones para identificar patrones culturales de cada grupo.

Para el empleo de los instrumentos se reunió a los docentes de primaria y a los directivos de cada institución en la denominada hora franja (a medio día, en la transición de las jornadas mañana y tarde). Se explicó y entregó en papel impreso a cada docente y directivo, quienes respondieron a las preguntas de la entrevista de forma voluntaria y la devolvieron diligenciada.

Cabe mencionar que esta tesis tiene antecedentes muy relevantes que aportan y se relacionan con la investigación en cuanto menciona que las relaciones interpersonales entre los docentes sí afectan en los resultados escolares. Se basan en estudios realizados por Tschannen, Bates, Talsma & Guo (citados por Ávila, Medina y Castillo, 2016). Éstos reconocen que han hecho falta investigaciones que reconozcan que un buen clima laboral facilita los procesos de aprendizaje y de enseñanza en las instituciones educativas.

Adicionalmente, es necesario entender que, cuando se presentan relaciones interpersonales marcadas por la desconfianza, el miedo, la apatía, la indiferencia, la exigencia en el cumplimiento de las normas, etc., se reducen las opciones para fomentar un diálogo fluido, una comunicación asertiva y un reconocimiento de la contribución de las personas al éxito colectivo. Esto se ve reflejado en la exigencia recurrente de mayores espacios de participación en la vida institucional, en aspectos pedagógicos, curriculares, organizativos y administrativos.

La investigación permitió observar una revisión bibliográfica detallada durante los últimos diez años sobre la comunicación asertiva alrededor de países de idioma español. En los

documentos estudiados se observa una amplia tendencia hacia la fundamentación teórica, contando con diecisiete (17) textos que realizan dicho desarrollo. Por otra parte, se evidenció que en los trabajos hay una inclinación hacia el enfoque cualitativo ya que veinte (20) documentos se desarrollaron desde esta perspectiva, mientras que doce (12) trabajos acogieron el enfoque cuantitativo y sólo un (1) documento se abordó desde el enfoque mixto.

Lo anterior planteó la necesidad de ampliar las opciones de búsqueda a través de categorías relacionadas tales como comunicación, educación-comunicación, relaciones interpersonales y habilidades sociales, logrando así tener una visión más amplia de la investigación sobre comunicación asertiva. En los cincuenta textos revisados se observa una correlación entre la práctica de una comunicación asertiva y su influencia en los procesos de enseñanza y aprendizaje, en la convivencia escolar y en el establecimiento de relaciones interpersonales.

Los documentos consultados presentan características en común relacionadas con cada una de las categorías antes mencionadas: relaciones interpersonales, procesos de enseñanza y aprendizaje, y convivencia escolar. Frente a lo anteriormente mencionado se evidencian aportes significativos referidos al desarrollo conceptual de la comunicación asertiva. Sin embargo, es necesario ampliar el número de investigaciones que ayuden a fortalecer este tema. También se considera importante la necesidad de tomar una posición crítica y argumentada en el proceso comunicativo. Por otra parte, en las investigaciones de los últimos diez años, se pueden observar los siguientes elementos en los textos referenciados: el país con mayor porcentaje de investigaciones en comunicación asertiva es España, seguido de Colombia y México, junto con otros países Latinoamericanos.

Así mismo Macías y Camargo (2013), en su investigación denominada Comunicación Asertiva entre docentes en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, considera que el estudio de la comunicación asertiva procura establecer un estado de conocimiento en los procesos de comunicación entre docentes y estudiantes, haciendo énfasis en la

comunicación asertiva, el objetivo general de este trabajo tenía como propósito realizar una revisión bibliográfica que permitió develar las investigaciones que se han realizado acerca de la comunicación asertiva entre docentes. Esta investigación se enmarca dentro de un espacio de tipo textual que identifica los campos de conocimiento de la asertividad y profundizar en formas de comunicación y manejo de la convivencia en las futuras generaciones.

La metodología que se utilizó fue un recorrido por los estudios existentes frente al tema abordado. Así mismo, en el trabajo se desarrollaron cuatro fases: fase preparatoria, de análisis de la información, fase de producción y de socialización. Los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron una matriz documental brindada por la docente tutora, un Tabla que se denominó Matriz de análisis de categorías y se elaboró a partir de la información recogida y analizada en el Formato I. Para ampliarlo se tuvo en cuenta la elaboración de un trabajo a partir de categorías específicas: comunicación, comunicación - educación, comunicación asertiva, relación docente – estudiante y relaciones interpersonales, a las cuales se les dio un código para facilitar la lectura y clasificación de los documentos trabajados.

Por otro lado, se tuvieron en cuenta circunstancias tales como el tiempo, el espacio físico y los acontecimientos en aras de facilitar la comprensión de la información de naciones de habla hispana que han realizado investigaciones sobre la comunicación asertiva. Esto se hizo a través de un documento en el cual se analizaron diferentes países suramericanos y uno europeo (España), las poblaciones concretas y el año respectivamente. Estas circunstancias mencionadas anteriormente fueron parte fundamental para la investigación, sirvió para realizar una observación minuciosa y directa con el fin de comprender que aspectos o factores influyeron en las investigaciones de la comunicación asertiva en los países mencionados.

Finalmente, el desarrollo de la investigación se dio gracias a la trayectoria profesional de los autores de la tesis, un trabajo en el que se logró observar que la comunicación, cuando no es clara, eficaz y cuando soslaya o desconoce los diferentes matices propios

de una comunicación asertiva, es proclive a generar conflictos entre las personas que comparten un escenario o contexto. Ésta situación llevó a profundizar en el estudio de las relaciones interpersonales entre los docentes y a remarcar en la importancia de asumir una actitud abierta, reflexiva y crítica frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje para mejorar las interacciones que se dan entre los diferentes miembros de una institución educativa.

Este trabajo aporta elementos importantes al presente proyecto en el sentido de que da cuenta de la estrecha relación entre comunicación y educación, la cual se favorece si está presente la comunicación asertiva.

En definitiva, los antecedentes anteriormente planteados establecen una conexión entre los conceptos de comunicación asertiva y relaciones interpersonales en aras de dar una respuesta a los problemas que se presentan en los climas laborales. En estos se denota que la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales son factores importantes en el desarrollo habitual entre los docentes en las instituciones educativas.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 CONCEPTO DE LA COMUNICACIÓN

Según la RAE, “la comunicación desde su etimología deriva del latín *comunicare*, que significa compartir algo, poner en común” (párr. 1). La comunicación ha estado estrictamente ligada al hombre desde el comienzo de los tiempos de la humanidad utilizándose de formas simples y primitivas para comunicarse, formas que se fueron mejorando con el paso del tiempo. La comunicación implica que una persona comparta algo de sí misma con el otro, es una casualidad racional y emocional específica del hombre que surge por la necesidad de ponerse en contacto con los demás cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes.

Según Teixidó (1999), “a través de la comunicación las personas reciben datos del contexto, los procesan, los interpretan y les asignan significado, comprenden por qué pasan las cosas y, en consecuencia, regulan sus actividades a raíz de los resultados de este proceso” (p. 8).

La comunicación en los centros educativos es de vital importancia, constituye un factor primordial en la organización de las tareas a realizar. Una comunicación asertiva, como un cambio de horario de clases, hasta una comunicación para la entrega de boletines, son informaciones que si no se distribuyen correctamente a todos los actores de la educación, afectan el proceso normal de una labor rutinaria.

De acuerdo con Ferrer (1994), la comunicación consiste en “la creación de significados compartidos a través de procesos simbólicos” (p. 15). Por su parte, Sullivan (1996) afirma que “la comunicación es el encuentro de un organismo viviente con su medio ambiente o entorno cuando se entiende por dicho encuentro la recepción de

informaciones sobre el mundo circundante y una reacción a la información recibida” (p. 12).

Según Schramm (1963), “la comunicación es un proceso fundamental, sin ella no existirían los grupos humanos y las sociedades, ella ha sido un estudio complementario necesario para la comprensión de la conducta humana y social”.(P. 13)

Para Habermas (1989), en la comunicación se entiende que “el cambio social debe darse en un ámbito simbólico, en el ámbito de la comunicación y el entendimiento entre los sujetos” (parr. 12) De ahí que la comunicación, aplicada al aprendizaje, se convierta en pilar fundamental para el avance de los procesos que se pretenden implementar en las aulas. Para el filósofo alemán, la acción comunicativa es definida como una interacción mediada por símbolos de al menos dos sujetos que entablan una relación interpersonal (Habermas, 1989). De esta manera el autor entrega una definición de lo que para él es la acción comunicativa, herramienta fundamental para la interacción de los individuos que, en este caso particular, son los docentes.

Navas (1987) afirma que: “La comunicación es uno de los procesos de más importancia para que una unidad de información pueda llevar un servicio de excelencia y conserve un ambiente organizacional agradable” (p. 43”).

Según Shannon (1949), “en algunas ocasiones el proceso [comunicativo] puede verse interferido por factores externos como lo son el ambiente o el ruido, estos dos elementos pueden provocar que el mensaje enviado arribe a su destino de forma inexacta o errónea” (p. 87). De acuerdo con lo que expresa el autor, se puede inferir que en un mundo cambiante, en el que trasciende lo inesperado, la comunicación no se puede marginar y es un proceso muy relevante para los seres humanos dado que brinda códigos para una comunicación con el fin de mejorar las relaciones interpersonales.

Para Birdwhistell (1979), la comunicación refiere a “un proceso en el que todos los participantes están en continua interacción, aportan mensajes de dimensiones diversas y superpuestas por uno o más canales (tales como el movimiento, el lenguaje y el olor) referencia extraída de la comunicación no verbal”. (p. 25)

De acuerdo con Ramírez, Calcurián y Aguilarte (2010).

“La comunicación asertiva no es sólo transmitir información sino expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor) como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas se tiene que dar un intercambio mutuo”. Es importante tomar en cuenta que en el proceso de la comunicación la escucha activa ocupa un lugar primordial; para poder dar una respuesta asertiva es indispensable escuchar al interlocutor. Saber conversar es sinónimo de saber escuchar. (p. 5)

5.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA.

En el libro Relaciones humanas en el núcleo familiar Satir (1986, citado por Sánchez & Díaz 2003), afirma que: “La comunicación es un proceso simbólico y transaccional, es decir, un trayecto en donde la conducta verbal y no verbal funcionan como símbolos creados, los cuales permiten compartir significados, interactuar, al mismo tiempo profundizar en el conocimiento propio y de otras personas”. (p. 24)

De acuerdo con la cita anterior se puede inferir que la comunicación asertiva es la habilidad de expresar ideas (tanto positivas como negativas) y sentimientos de una manera abierta, honesta y directa, en aras de validar tanto los derechos del hablante como los del otro. Por otra parte, la asertividad en la comunicación permite asumir la responsabilidad de las acciones sin juzgar ni culpar a otras personas, y posibilita afrontar de manera constructiva y encontrar una solución satisfactoria en el(los) conflicto(s) existente(s).

La comunicación asertiva permite escuchar al otro, intercambiar ideas, expresar emociones y sentimientos, mostrando respeto por la decisión y opinión de su interlocutor y facilita la interpretación de las ideas, conlleva a la solución de los conflictos y mejora las relaciones interpersonales.

5.3 LA ASERTIVIDAD COMO CONCEPTO

Según Salter (1949), en su libro *Conditioned Reflex Therapy* “la asertividad es un concepto que nace en el seno de la Psicología en el año de 1940 en los Estados Unidos”. Son varias las definiciones alrededor de la asertividad que parten de su naturaleza comunicativa. Algunas de ellas la reconocen como una habilidad personal, un tipo de conducta, otras la reconocen como un punto medio entre la pasividad y la agresividad para lograr expresar pensamientos y emociones.

Es en la década de los años setenta que varios actores se interesan por el concepto. Según Flores (2002), este interés se hermana con “enfoques como el humanista, conductual y cognoscitivo”. Para este autor, desde la perspectiva del enfoque humanista la asertividad es vista como una técnica para la realización del ser humano, en el conductual la asertividad enfatiza en el aprendizaje social, mientras que en el cognoscitivo se relaciona con la alteridad y la importancia de la práctica.

El psicólogo estadounidense Richard Lazarus (1986), uno de los teóricos más reconocidos en la fundamentación teórica del campo, afirma que “la esencia de la conducta asertiva puede ser reducida a cuatro patrones específicos: la capacidad de decir ‘no’; la de pedir favores y hacer requerimientos; la facultad de expresar sentimientos positivos y negativos; y la de iniciar, continuar y terminar conversaciones” (parr. 4). Además de lo propuesto por Lazarus (1986) sobre el desarrollo del concepto, surgen otras perspectivas complementarias que permiten entender la comunicación asertiva como la respuesta oportuna y directa que respeta la decisión propia y la de los demás.

Para Castanyer (2010), afirma en su libro *La asertividad expresión de una autoestima* “la asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”. (P. 23) Garcés (2011) añade que “los estudios sobre comunicación asertiva surgieron como una forma de solución ante la búsqueda de procesos no convencionales que favorecieran la calidad de las relaciones” (p. 25). Adicionalmente, Naranjo (2008) refiere a la comunicación asertiva como “una habilidad social que se puede trabajar para así lograr mejorar la relación con uno mismo y con los demás” (p. 63). Ésta última autora hace referencia a la asertividad en tanto habilidad para expresar sentimientos y emociones de una manera mejor, y sostiene que las características de la comunicación asertiva son control emocional, conducta respetuosa por sí mismo y por los demás.

Se puede precisar que la asertividad es una habilidad personal que permite dar a conocer los propios derechos, ideas, expresiones de sentimientos positivos y negativos en el proceso comunicativo consigo mismo y con los demás los demás.

5.4 CARACTERÍSTICAS DE LA ASERTIVIDAD

A propósito de las características de la asertividad, Conry (1989) plantea que “la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas” (parr .4) y defiende la noción de realidad. Por tal razón afirma que se deben narrar los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones, autoalabanzas o vanaglorias; esto obedece a que la base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo, no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras personas.

Para Güell y Muñoz (2000), “La asertividad logra una persona libre de manipulación goza de una alta autoestima, autocontrol, control emocional, una conducta impecable en las relaciones interpersonales y en las formas de comunicación hacia los demás” (p. 23).

Estos autores consideran que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la práctica, pues muchas veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan conductas agresivas. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica que el ser humano se conduzca de manera contraria a como sucede a partir de los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

Para estos autores las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y escuchan con respeto las reclamaciones o ideas que manifiestan las demás personas.

Pérez (2013) propone la utilización de la comunicación generativa como una estrategia para consolidar la comunicación entre docentes. Define a aquella como la “que facilita la creación de significado, la transformación de las relaciones, sus contextos y posibilidades futuras; y, de esta manera, [la comunicación generativa hace] notoria la estrecha relación que existe entre la educación y la comunicación” (p. 27). Para ello, el autor hace un paralelo entre la comunicación asertiva y la comunicación generativa.

Puede apreciarse entonces la importancia que tienen todos los agentes participantes en una comunicación y la necesidad de fortalecer las habilidades personales para facilitar la fluidez a la hora de interactuar. Principalmente, se requiere un conocimiento de sí mismo y de las herramientas que se poseen para expresar una idea o manifestar una opinión con honestidad y certeza. Lo anterior es necesario para que los otros compartan sus sentimientos y emociones, y para establecer un diálogo con base en el respeto y el sentido de alteridad.

Aunque la asertividad se concentra en el desarrollo de las capacidades de comunicación individual, es claro que su éxito condiciona la actuación eficaz de los sujetos a nivel social. Para Hurtado (2012), “la asertividad es un modelo de relación interpersonal que

consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás” (p. 6), lo que sugiere una intención de defensa de las propias convicciones antes de salir a dialogar con el mundo.

5.5 PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS QUE IDENTIFICAN LA ASERTIVIDAD EN LAS PERSONAS

Las personas asertivas escuchan activamente, tienen en cuenta lo que expresa el otro, mira fijamente a la persona sin interrumpir, validando a su interlocutor confirmando que recibe la información verbal, gestual de la mejor manera; respetan la opinión de los demás así no estén de acuerdo, entienden que cada uno opina de forma diferente. Tienen confianza en sí mismos, se muestran tal como son, no están a la defensiva; validan las emociones del otro, comprende que es un proceso de aprendizaje, de expresión y de aceptación de la experiencia emocional de los demás; se conocen a sí mismos, conocen sus limitaciones, se aceptan incondicionalmente, saben regular sus emociones, esto les permite manejar de forma adecuada sus sentimientos y arreglan sus conflictos de la mejor manera, esto les hace ser más exitosos en su vida.

Teniendo en cuenta que no todas las personas se comunican de manera asertiva, se pueden generar malos entendidos y conflictos a nivel personal y laboral, los cuales podrían evitarse si se aplican algunas características de la asertividad como la expresión de sentimientos positivos, negativos y la autoafirmación.

5.6 LA COMUNICACIÓN ASERTIVA: UNA HABILIDAD SOCIAL EN LA ESCUELA

Según Güel (2006), “en la medida en que la expresión de las ideas y pensamientos se comparten respetando la integridad y los puntos de vista de los demás, esto se convierte en comunicación asertiva”. De lo anterior se puede decir que, aunque la noción de comunicación asertiva es comúnmente asociada a los contextos organizacionales desde la Psicología, también es aplicable a otros campos disciplinares puesto que el factor humano y la interacción están presentes en todos los ámbitos de la vida. La asertividad

se considera una habilidad social que le permite a una persona decir ‘esto es lo que yo pienso, creo u opino respecto de un tema o situación’, manifestando una posición clara, segura y auténtica. Otro de los aspectos en el que se centra la asertividad consiste en que se exprese lo que se siente y en que se piense de forma apropiada, esto es, teniendo en cuenta el contexto y la cultura para evitar los malentendidos o disensos.

Por otro lado Aguilarte (2010), Considera que “ La escuela es un eje central de espacio en el cual los docentes no solo aprenden, se comunican y proponen, sino también es un lugar en el cual aprenden a relacionarse y comprenden el bien común o individual de un grupo”.

Para Narváez y Muñoz (2013) “el disenso, visto desde la democracia, construye y genera puntos de encuentro; sin embargo, comunicarse asertivamente implica posibilitar el equilibrio de las posturas en juego para evitar el conflicto” (p. 21). Llevando esto al contexto educativo, la interrelación asertiva en los procesos de enseñanza y de aprendizaje tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectiva o e intelectual de los estudiantes. Por ello, aquella interrelación va más allá de una relación armoniosa con profesores y compañeros, se orienta a la articulación de acciones en beneficio de la praxis educativa. La asertividad, a su vez, está ligada a otros elementos (posturas, movimiento corporal, miradas, expresión facial y gestos, distancia corporal). Que hacen parte del estudiante y desempeñan un papel crucial en las diferentes etapas de su desarrollo como persona.

Por otro lado, la autoestima, la autoeficacia, la valoración de sí mismo y de las propias acciones, y la manera como se tejen lazos de compañerismo, constituyen el bienestar emocional del educando. Incluso, el mismo rendimiento académico está ligado al éxito o no de sus relaciones interpersonales y su vocación asertiva, como lo indican Anaís y Revellino (2010). Para estos el desempeño es favorecido si se cuenta con competencias comunicacionales y sociales que actúen como catalizadoras para el desarrollo del individuo, de forma tal que al tener una adecuada interacción con quienes lo rodean, el

medio se convierte en una influencia positiva para la construcción del autoconcepto y la proyección a futuro.

Dada la importancia de la comunicación asertiva en el desenvolvimiento en las relaciones interpersonales del estudiante, el docente está llamado a proporcionar mecanismos de motivación y sana interacción que les permitan a sus educandos modelar una conducta asertiva. El papel del profesor debe enmarcarse, ante todo, en la línea ética como fuente de construcción de la asertividad, al tener como pilar el respeto por el otro.

A este respecto Orellana et al., (2013) expresa la necesidad de “facilitar a los estudiantes un punto de vista más amplio que incluya —además de las normas y reglamentos y la obediencia debida a ellos— los principios éticos universales que deberían sustentar dichas normas” (p. 25). De esta manera se evidencia lo significativo que resulta el desarrollar relaciones interpersonales con base en la comunicación asertiva dentro del contexto escolar.

No obstante, esto implica revisar la manera como el docente y el estudiante se han relacionado tradicionalmente en la escuela, fundando relaciones de frontera y jerarquización, en la que el primero se toma como experto y el segundo como aprendiz. Como se expresa en la cita del párrafo anterior, no basta con conocer la norma, es decir, el profesor debe indicar como norma el llevar relaciones asertivas, pero ilustrar por qué es aconsejable hacerlo, cuál es su importancia en la vida cotidiana y no sólo en el aula de clase.

Lo anterior implica retomar algunas nociones teóricas que reinventan la educación misma y sus esquemas. Con autores como Paulo Freire, Estanislao Zuleta y Shirley Grundy, la educación pasa a pensarse como un escenario de posibilidad para construir procesos de transformación tanto en el profesor como en el estudiante, con vías al logro de la autonomía y la emancipación. Estas pueden considerarse como las bases para pensar en una comunicación asertiva, es decir, sólo cuando se piensa en otro tipo de relación

libre del esquema del poder sobre, es que puede garantizarse un ambiente propicio para el diálogo y la interacción eficaz.

En conclusión, podría afirmarse que la comunicación asertiva se da en la medida en que los puntos de vista y las expresiones se transmiten respetando la opinión y la integridad del otro, teniendo en cuenta que la comunicación y la asertividad se relacionan, hace que esta sea abierta que se torne ejemplar, que sea eficiente, clara y eficaz, pero sobre todo que sea honesta a la hora de comunicarse con los demás.

5.7 TIPOS DE COMUNICACIÓN

A propósito de los tipos de comunicación, Navas (1987) afirma que “la comunicación se debe llevar de forma directa, clara, precisa y honesta” (p. 44), es uno de los procesos de mayor relevancia para que una unidad de información pueda llevar un servicio de excelencia y conserve un ambiente organizacional agradable.

Por otro lado, se encuentran diferentes tipologías de comunicación en las organizaciones educativas que se mencionarán en el siguiente **Tabla** en el cual, dicho se da paso, se anexan los niveles de comunicación anteriormente planteados.

Tabla 1. Tipologías de comunicación en los centros de educación.

Según la amplitud	➤	Intrapersonal
	➤	Interpersonal
	➤	Grupos pequeños
	➤	Intergrupar
Según el grado de estructuración	➤	Formal
	➤	Informal
Según el grado de participación	➤	Unidireccional/Lateral
	➤	Bidireccional/Recíproca
Según la dirección	➤	Ascendente
	➤	Descendente

Según la relación del contexto	➤	Interna
	➤	Externa
Según el canal utilizado	➤	Oral
	➤	Escrito
	➤	Gestual

Fuente: Teixidó (1999), (p. 45.)

Otro tipo de comunicación es la Comunicación interpersonal, la cual se produce entre dos individuos que se presentan mutuamente, quienes utilizan canales de comunicación para posibilitar las relaciones humanas en las que tienen importancia las primeras impresiones, expectativas, actitudes y habilidades de relación. Debe mencionarse también la Comunicación intrapersonal que permite interpretar los mensajes que llegan de las demás personas, y a la vez posibilita diseñar y desarrollar lo que se quiere emitir; en relación con los docentes se presenta una relación intrapersonal en el instante en que un maestro piensa de qué manera planeará una determinada cuestión en una reunión de ciclo para no herir susceptibilidades entre los compañeros.

Por su parte, la Comunicación de grupos pequeños se determina por el número de personas que intervienen: mayor de dos y con un límite superior variable, según las posibilidades de hacer coincidir en el espacio y tiempo un número de personas dispuestas a participar e implicarse activamente en una conversación grupal; es una comunicación más compleja que la interpersonal, porque la relación grupal consta de múltiples relaciones interpersonales y la cantidad de integrantes incide decisivamente; sobre esta cuestión debe mencionarse que, al aumentar el número de interlocutores, se incrementa la complejidad comunicativa. Finalmente se tiene la Comunicación intergrupala que tiene lugar dentro de un sistema social formado por diversos grupos; estos han de relacionarse a fin de conseguir objetivos que reconocen como comunes. En algunos establecimientos educativos donde la cantidad de docentes es bastante, la comunicación interpersonal puede verse afectada o permeada por acciones inadecuadas en las cuales se deben utilizar los canales de comunicación existentes.

El Departamento de Salud de Rhode Island (2006) estableció que existen diferentes tipos de comunicación. La primera de ellas es la Comunicación pasiva, relacionada con la persona que no expresa necesidades, posturas ni opiniones, que normalmente está de acuerdo con los otros aunque vaya en contra de sus propias creencias. La Comunicación asertiva es la relacionada con aquella persona que expresa sus necesidades, deseos y opiniones, toma postura en situaciones y trata de entender a la otra persona antes de manifestar sus propios sentimientos. La Comunicación agresiva es aquella que se relaciona con la persona que expresa necesidades, deseos u opiniones hostilmente; normalmente trata de imponer sus forma de pensar a los demás e ignora todo sentimiento o postura que sea contraria a la propia. La Comunicación pasivo-agresiva es una combinación de ambos estilos y normalmente se puede conocer como agresión oculta; Navas (1997) expone a propósito de ésta que la persona que utiliza este estilo de comunicación puede expresar indirectamente la hostilidad en formas socialmente aceptables y con una motivación aparentemente amistosa.

5.8 LA ASERTIVIDAD Y OTRAS FORMAS DE RESPONDER

A. La asertividad:

La asertividad en la comunicación es sinónimo eficacia, es decir, permite que el mensaje llegue del emisor al receptor de manera adecuada, lo cual es fundamental en todos los procesos dialógicos, en este sentido la página virtual “fe.pasosdejesús.org” establece La respuesta asertiva es apropiada en contextos en los que la expresión personal es importante (por ejemplo, en la familia) y ofrece ventajas:

- Edifica la autoestima del (de la) otro(a) y la mía.
- Es directa, así que ayuda a resolver los conflictos en los tiempos apropiados.
- Produce satisfacción.
- Es honesta, promueve un pensamiento crítico y reduce ansiedad.
- Promueve buenas relaciones interpersonales y mejora comprensión.
- Incrementa el auto respeto.
- Fomenta la toma de decisiones propias.

- El receptor se siente respetado, valorado y apreciado.

La respuesta asertiva libera de resentimientos y toma tiempo para clarificar el mensaje. Al expresar sentimientos y verbalizar muy bien lo que se quiere decir es necesario ser explícitos en

- Manifestar primero las cualidades del otro.
- Mencionar la situación que nos ha molestado.
- Expresar cómo nos sentimos. La expresión de sentimientos debe ser clara, directa, honesta, haciéndonos responsables de nuestros sentimientos y no culpando a los demás por estos. En ese sentido es recomendable cambiar frases como “Me hiciste sentir” por “Me siento [...] cuando tu [...]”.
- Expresar consecuencias positivas para el otro inicialmente y de requerirse pasar a las consecuencias negativas.

Una comunicación asertiva requiere cuidado en la comunicación no verbal. Se deben tener en cuenta aspectos como:

- Contacto visual: mirar de frente y a los ojos de la otra persona
- Gestos del cuerpo: relajado y moderado
- Expresión facial: de acuerdo con lo que siente y expresa
- Tono y volumen de la voz: pausado, firme, de acuerdo con lo que quiere comunicar.
- Postura: cabeza y cuerpo derecho, distancia prudente.

Una vez comienza la comunicación, eventualmente, puede mejorarse con alguna de las siguientes técnicas:

- Tiempo fuera de juego: interrumpir discusión si no hay claridad.
- Disco rayado: no responder a nada que se salga del tema de discusión.
- Repetir o parafrasear lo que el otro dice para verificar qué se entiende.
- Inversión: no usar “estás muy desordenado” sino mencionar primero lo positivo y después con precisión lo que quiere que haga.
- Fraccionar interrupciones: no defender las acciones hasta que el mensaje que se va a emitir sea totalmente claro.

- Privación de cólera: si la otra persona está de mal genio, tratar de proporcionarle mínima información no muy explícita y luego utilizar la técnica de “Disco rayado”.
- Banco de niebla: cuando es cierto aceptar que el otro tiene razón pero se muestra una causa mayor que implica cambio. (párr.. 20-24)

B. Formas de responder

En relación con lo dicho con antelación es de precisar que la asertividad es el ideal de respuesta en los procesos de comunicación, no obstante hay otras maneras de responder que pueden bloquear dichos procesos, en este sentido resulta interesante retomar nuevamente los apuntes de la página virtual “fe.pasosdejesús.org”, en la cual se señalan dos formas de respuesta

Formas pasivas

- Indiferencia: como quien no tiene que ver.
- Huida permanente: aunque en ocasiones retirarse momentáneamente puede ser buena opción, huir reiterativamente para evitar el conflicto sólo lo aumenta.
- Capitulación: la persona decide rendirse y usar una máscara expresando que “todo está bien”, pero con el tiempo estalla.
- La respuesta pasiva (indiferencia, capitulación, huida) es emocionalmente deshonesto, produce ansiedad, frustración, cólera y dolor en quien la da, en el receptor puede producir culpa (o superioridad) e irritación (o pena) contra quien da la respuesta pasiva.

Formas agresivas

- Agresividad: expresa arrogancia y, en muchos casos, machismo o feminismo. Puede ser resultado de la historia propia, de la forma como cada quien es educado.
- Chisme, ironía y sarcasmo: es equivalente a la agresividad y daña la personalidad. No es fácil renunciar a la agresividad.

- La respuesta agresiva produce en el receptor cólera, humillación y dolor, en el emisor produce sentimientos de superioridad, desprecio y posteriormente culpa. (párr. 26-28)

5.9 OBSTÁCULOS DE LA COMUNICACIÓN

Muchas de las dificultades que se presentan en el acto de una comunicación eficaz y satisfactoria se deben a que existen diversos obstáculos en el proceso educativo. Si se analiza dicho proceso se podrá entender que estas dificultades tienen su origen en el emisor, el canal en el mensaje o el receptor. Para entender mejor los problemas que se presentan en la comunicación, Rodas (2010), establece dos importantes grupos: el de errores y el de barreras.

ERRORES DE LA COMUNICACIÓN.

Se entiende por errores de comunicación aquellos problemas que deforman el proceso comunicativo. Dentro de ellos se pueden encontrar tres grandes tipos de problemas que generan errores:

1. Problemas derivados del propio mensaje, su manejo y su proceso de transmisión, es decir, dobles sentidos, gazapos, juegos verbales, incorrecciones en la construcción, mensajes incompletos o distorsionados, entre otros.
2. Problemas humanos, personales y relacionados con la interacción; por ejemplo, incomunicación, autocensura, supersticiones, eufemismos, patologías, etc. Dentro de éstos representan un importante papel los llamados errores cognitivos, es decir, aquellos pensamientos automáticos —y por lo tanto difíciles de controlar si no se sabe que existen— que allegan cuando se escucha y elabora el mensaje que intenta transmitir el otro. Entre los errores cognitivos se destacan los siguientes:

a. Filtraje: consiste en tomar y magnificar los detalles negativos más que los positivos de una situación. Por ejemplo, cuando se le explica a un ciudadano que existe un corte de tráfico, aquel tiende a no valorar que se le proporciona un itinerario alternativo.

b. Pensamiento polarizado: en ocasiones se tiende a pensar que no existe término medio, que las cosas o son blancas o negras. En realidad, esto no es así, existiendo múltiples posibilidades entre los dos extremos.

c. Sobregeneralización: consiste en extraer una conclusión general de un simple incidente o parte de la evidencia. Si un agente en una ocasión comete un error al informar a un ciudadano sobre la gestión de las multas de tráfico, se tiende a considerar que el Cuerpo de Policía no está preparado para esas cuestiones.

d. Personalización: cuando la persona cree que todo lo que los demás hacen o dicen es alguna forma de reacción contra ella. Por ejemplo, cuando se piensa que otra persona ha elegido las vacaciones cuando es de interés propio tan sólo por el hecho de causar fastidio.

e. Falacias de control: sentirse constantemente controlado por todo, a la vez que desamparado, como una víctima del destino. Este tipo de error tiene el inconveniente de no afrontar correctamente los problemas ya que se piensa que la solución no está en uno mismo sino en las circunstancias que lo rodean a uno.

f. Falacia de justicia: la persona está resentida porque piensa que conoce qué es la Justicia, pero los demás no están de acuerdo con ella o no están dispuestos a acatar sus normas.

g. Culpabilidad: ocurre cuando se mantiene que los demás son los responsables de nuestros problemas o cuando se toma el punto de vista opuesto a todos los problemas ajenos que (nos) aquejan.

h. Razonamiento emocional: se cree que lo que se siente tiene que ser verdadero automáticamente. Si una cosa se percibe como estúpida y aburrida, debe ser estúpida y aburrida para todos.

i. Problemas psicosociales: en este caso se alude a demandas simultáneas o contradictorias, a desinformación, la censura, etc.

BARRERAS DE COMUNICACIÓN

a. El lugar o momento elegido: a usted no se le ocurre solicitar un turno más cómodo de trabajo inmediatamente después de que su jefe haya realizado un duro servicio. El momento no es el más adecuado. Tendrá en él un obstáculo importante.

b. Los estados emocionales también dificultan la comunicación: cuando un ciudadano se encuentra alterado no es posible persuadirlo de nada; habrá que conseguir que se calme para poder eliminar la barrera de comunicación que su estado supone.

c. No escuchar activamente, es decir, si el interlocutor percibe que no le se le está escuchando esto obstaculizará la comunicación ya que puede hacer pensar al otro que lo que se comunica carece de importancia, por lo que el tono del mensaje o incluso el mismo contenido podría variar de manera sustancial.

d. No empatizar o no ser capaces de situarse en el lugar del interlocutor hace que el mensaje no llegue adecuadamente.

e. La falta de preguntas abiertas o específicas detiene, igualmente, el mensaje que se desea conseguir, reemplazándolo por otro que en realidad no se ha solicitado. Por ello, se debe procurar preguntar de manera clara y sin rodeos lo que se desea conocer.

f. Pretender imponer las cosas hace que el interlocutor, por sistema, no escuche. En lugar de ello, es mejor proceder a la petición de parecer del interlocutor. La razón de esto es que las cosas no son así porque sí, sino que todo tiene un motivo que, si se logra hacer entender al interlocutor, se abrirá a la comunicación.

g. No expresar claramente los propios deseos u opiniones frena la comunicación ya que el interlocutor no responde al no saber qué es lo que debe responder.

h. Emitir mensajes de manera incontrolada no es una estrategia adecuada para abrir canales de comunicación ya que esto pone a la defensiva al interlocutor.

i. La no aceptación de críticas, ni siquiera parcialmente, es un elemento que frena la comunicación. Nadie es perfecto y, aunque cada quien tiene cualidades, la percepción de que somos honestos con nuestro interlocutor se acentúa si somos capaces de reconocer nuestras limitaciones.

j. Cuando no hay adaptación al interlocutor. Es necesario dirigirse a cada persona en función de sus intereses, formación, etc.

k. Cuando no se elogia lo adecuado del interlocutor se produce un cerramiento en la comunicación. En este sentido, es conveniente hacer fijación en los detalles positivos de las cosas que hacen o dicen los otros y comunicárselo a estos para que así vuelvan a repetirse. Es pertinente conocer la regla de las Tres erres: Las Respuestas que se Recompensan se Repiten.

I. Por supuesto, no usar el mismo código o lenguaje que nuestro interlocutor impide establecer comunicación con él; pero no sólo se habla del idioma, sino también de las expresiones que se utilizan. Por ejemplo, si se le dice a un ciudadano “acaba de infringir el artículo X del Reglamento General de Conductores”, es probable que no entienda lo que le se le está diciendo (p.384-396).

5.10 RELACIONES INTERPERSONALES

La comunicación y las relaciones interpersonales permiten que en una institución educativa el ambiente laboral se manifieste de manera tolerante, armoniosa, eficaz, prevalezca la parte humana y que todos los docentes caminen hacia la misma dirección, tanto para las actividades del alma mater como para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Según Medina (1992), “Las relaciones interpersonales forman un esquema de roles y relaciones en gran medida emotivos, estos afectan la conducta de unas personas a otras”. (p. 5).

De acuerdo al postulado anterior es preciso mencionar que el tipo de relaciones interpersonales que se mantienen en un grupo la comunicación depende de gran medida en el fortalecimiento de la convivencia y el clima laboral, en este caso entre docentes y directivos docentes.

5.11 AMBIENTE LABORAL

En el contexto educativo el docente debe revisar la manera cómo actúa en el proceso de enseñanza e identificar cómo concibe al estudiante; esto le permite a aquel reorientar sus prácticas educativas en pro de la reconstrucción de las relaciones con su educando mediante la comunicación asertiva. Para ello, es necesario reconocer igualmente que entre docente y estudiante pervive una relación de opresión, en la que el primero se

considera como el opresor y el segundo como el oprimido, operando sólo bajo la norma. En este sentido, Paulo Freire (2005) señala que no basta con la autoevaluación de los roles y el desear cambiar algunos elementos:

“La liberación auténtica, que es la humanización en proceso, no es una cosa que se deposita en los hombres. No es una palabra más, hueca, mitificante. Es praxis, que implica la acción y la reflexión de los hombres sobre el mundo para transformarlo”. (p. 54).

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 2. Tabla metodológico del proceso de investigación

TITULO	Formas de comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China de Ibagué.
POBLACION TOTAL	20 docentes Preescolar, primaria, Básica y media de la principal y sus sedes
POBLACION MUESTRAL	12 Docentes primaria, básica, media 1 Rector, 1 Coordinador
TIPO DE INVESTIGACION	Cualitativa – cuantitativa
SUBTIPO	Descriptiva –Interpretativa
TÉCNICAS UTILIZADAS	Observación –. Entrevista–Talleres- Test.

Fuente: Autora

Para la validez y confiabilidad de la investigación, el presente trabajo presenta elementos fundamentales como el marco teórico, la revisión de literatura y la triangulación de conceptos. Dentro de estos elementos se mencionan autores, fuentes de información y trabajos relacionados con el tema de investigación.

La comunicación y las relaciones interpersonales permiten que en una institución educativa el ambiente laboral se manifieste de manera tolerante, armoniosa, eficaz, prevalezca la parte humana y que todos los docentes caminen hacia la misma dirección,

tanto para las actividades del alma mater como para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Este trabajo de investigación es de tipo cualitativo, descriptivo e interpretativo porque busca describir e interpretar las formas de comunicación presentes en los docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China (municipio de Ibagué). La metodología incluye los procedimientos y las técnicas que se llevarán a cabo en la indagación, las cuales intentan describir un grupo social a profundidad y en su ámbito natural para comprenderlo desde el punto de vista de quienes están implicados en él. Así mismo se extraen fuentes primarias que aportan datos importantes en esta investigación.

La investigación se desarrolló en tres fases: descriptiva, exploratoria y explicativa. Se basó en estudios de campo, talleres, Tests, entrevistas de tipo cualitativo y cuantitativo. La muestra la conformaron las personas que hacen parte de la institución en el ambiente escolar, contexto en el que se realizó una descripción o reconstrucción de escenarios, grupos culturales intactos y maneras de vivir.

- La fase exploratoria, es considerada el punto de partida de la investigación, en esta se tienen en cuenta las percepciones o puntos de vista que tienen los involucrados, se motiva y se concreta su participación. Se diseñan y validan los instrumentos.
- La fase descriptiva, en la cual se procesa y se organiza la información, se relacionan los datos y se construyen relaciones.
- La fase explicativa, en la cual se procede a dar ilustración a los datos detallados según el objetivo trazado.

Por su parte, Ramírez (1999) afirma que: el enfoque cuantitativo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar la variable. Este tipo de investigación estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”. (p. 53).

Finalmente, como técnicas de recolección de información se consideran la entrevista, el Test de treinta preguntas, los talleres y la observación, herramientas que permitieron medir el nivel de asertividad de los intercambios comunicativos entre docentes y directivos docentes y las formas de comunicación presentes en los estudiantes.

Como lo afirman Tamayo y Tamayo (1992), “se trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta [...]” (p. 73). En el caso de esta investigación la realidad de hecho es el estudio de las formas de comunicación entre los docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China, corregimiento del municipio de Ibagué.

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se considera como investigación descriptiva aquella en la que, como lo afirma Salkind (2006), “se reseñan las características o los rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”. (p. 11). Según Cerda (2007), tradicionalmente se define la palabra describir como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas. Para este autor se deben describir aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, es decir aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás. Adicionalmente, de acuerdo con estos autores, una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de objetos.

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los investigadores al iniciar su actividad investigadora. Para muchos expertos la investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación (intervención, investigación acción participativa).

La investigación es de tipo descriptivo y apela a un enfoque cualitativo, acoge el paradigma interpretativo puesto que se pretende describir, interpretar y comprender los comportamientos de las personas al interior de la institución educativa; la interacción entre las personas y los grupos sociales; los significados que se construyen colectivamente; las regularidades en el comportamiento y en la expresión actitudinal que hacen parte de las situaciones y hechos objeto de estudio y de interpretación por parte de los investigadores.

6.2 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

El estudio se desarrolló en la Institución Educativa San Juan de la China del municipio de Ibagué, ubicada en la zona rural a dos horas del municipio. Como participantes directos se trabajó con doce docentes, uno de Preescolar, cuatro de Primaria, cinco de la Media y dos directivos docentes (Coordinador y Rector)

Esta investigación se ha desarrollado durante dos años consecutivos en los que la muestra no fue cambiada.

6.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Según Arias (1999), “las distintas maneras de obtener los datos que luego de ser procesados, se convertirán en información”. (p. 32).

Como técnica se acudió a la observación no participante. Ésta consistió en centrar la atención sobre el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es fundamental de todo proceso investigativo dado que en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Dentro de esta cabe mencionar la observación participante (cuando el investigador se introduce dentro del grupo de estudio y llega a formar parte de él) y la no participante (en la que el investigador es un sujeto ajeno al objeto de estudio observado). Así mismo, la observación permite hacer una descripción de los acontecimientos, de personas e

interacciones entre ellas, y tiene como una ventaja que permite la evidencia de primera mano. Esto posibilita comprender la situación del grupo durante el proceso de investigación para recolección de información.

Los instrumentos que permitieron recolectar la información se expresan de manera explícita a continuación:

A. Guía de observación institucional: Se hizo uso de la observación orientada por una Guía de observación institucional que pretendió dar cuenta de los aspectos que inciden en las formas de comunicación.

B. Entrevista: La entrevista genera la oportunidad para comprender los puntos de vista de los participantes en la investigación acerca de sus mundos, tal como son descritos en sus propias palabras. En el caso de la entrevista cualitativa esta abarca desde una aproximación no estructurada a una semi-estructurada. Este instrumento se implementó con el rector, el coordinador disciplinario y algunos de los docentes directivos del curso de básica secundaria (jornada mañana) y permitió la reflexión permanente a lo largo del proceso, tal como está caracterizada. La entrevista se realizó a docentes y directivos docentes para identificar las actitudes y situaciones de interacción que inciden en las formas de comunicación.

C. Test de 30 preguntas: Test aplicado con el fin de identificar las formas de comunicación presentes en la institución educativa San Juan de la China, el cual se aplicó a los docentes y directivos docentes.

D. Taller: Se hace referencia al taller implementado con docentes y directivos docentes. Mientras el primero se denomina Comparación entre conductas pasivas, asertivas y agresivas (sociodrama) El taller se basó en la observación para dar cuenta de la importancia de las formas de comunicación (asertiva, agresiva y pasiva) presentes en la institución. Desarrollado con tres parejas que representaron los tipos de

comunicación presentes (Asertiva, agresiva y pasiva). Cada pareja dramatizó ante el grupo de compañeros docentes.

7. RESULTADOS

Los resultados que se presentan a continuación se harán de acuerdo a los instrumentos utilizados para alcanzar los objetivos planteados en este trabajo de investigación. El orden de presentación de resultados es el siguiente:

- Presentación acumulada de cada una de las preguntas del test con sus debidas representaciones
- Tabla resumen del test tipos de comunicación con sus respectivos análisis
- Formato guía de observación tipos de comunicación
- Tabla resumen de las guías de observación y su análisis
- Formato de entrevista realizada a docentes y directivos docentes
- Síntesis de entrevistas realizadas a docentes y directivos docentes
- Taller (Comparación entre conductas pasivas, asertivas y agresivas)
- Conclusiones del taller

7.1 PRESENTACIÓN ACUMULADA DE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS DEL TEST CON SUS DEBIDAS REPRESENTACIONES

- **Pregunta 1.** Cuando otro docente te pide hacer una tarea que no te corresponde realizar...

-

Tabla 1. Pregunta 1

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Le digo con cortesía que esa no es mi función.	2	16,7	16,7
Le respondo que hay que cumplir con las propias responsabilidades y que esa tarea no es función mía.	10	83,3	100

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
	0	0,0	100
Le invento una excusa.			
Total	12	100	

Figura 1. Pregunta 1



Fuente: autor

Cuando a un docente se le pide hacer una tarea que no le corresponde, mientras que el 83% de ellos responde que hay que cumplir con las propias responsabilidades el 17% respondería con cortesía que esa no es su función.

- **Pregunta 2.** En las reuniones de profesores que se llevan a cabo en la institución, a la hora de expresar tu opinión...

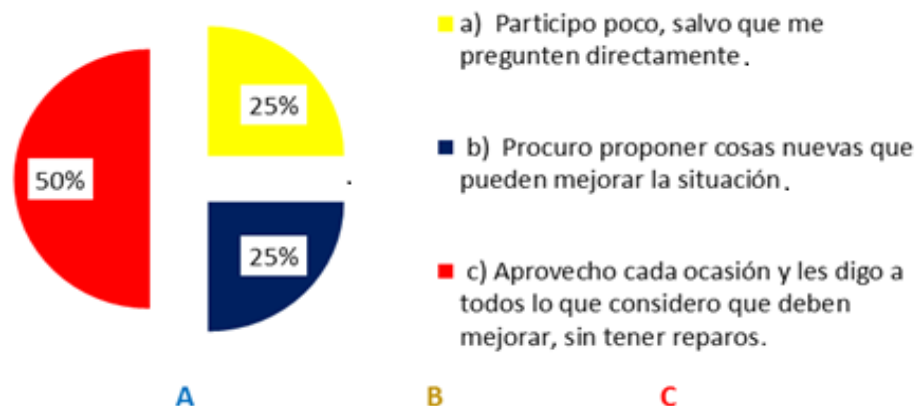
Tabla 2. Pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Participo poco, salvo que me pregunten directamente.	3	25	25
Procuro proponer cosas nuevas que pueden mejorar la situación.	3	25	50

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Aprovecho cada ocasión y les digo a todos lo que considero que deben mejorar, sin tener reparos.	6	50	100
Total	12	100	

Figura 2. Pregunta 2

2. En las reuniones de profesores, a la hora de expresar tu opinión...



Fuente: autor

Cuando un docente debe expresar su opinión en una reunión, mientras que el 50% de los encuestados afirmó que aprovecharía cada ocasión para decirles a todos lo que deben mejorar, el 25% preferiría participar poco o proponer cosas nuevas que mejoren la situación.

Pregunta 3. Cuando te niegan algo a lo que tienes derecho...

Tabla 3. Pregunta 3.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
No tengo reparo en decirles a los otros lo que considero necesario.	7	58,3	58,3
Me limito a guardar silencio para evitar conflictos.	1	8,3	66,7
Busco la mejor manera de defender mis derechos, dependiendo de lo que sea más adecuado para el caso.	4	33,3	100
Total	12	100	

Figura 3. Pregunta 3



Fuente: autor

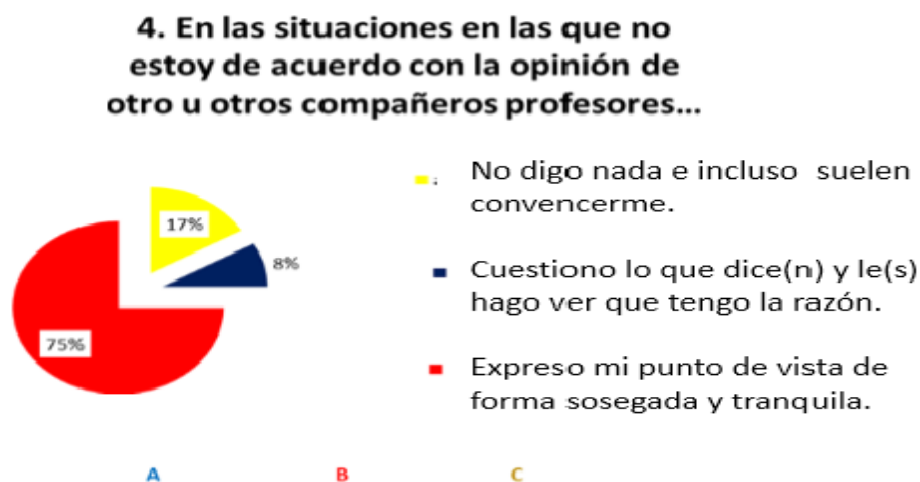
Cuando a un docente le niegan algo a lo que tiene derecho, el 59% de los docentes no tiene reparo en decirles a los otros lo que considera necesario; el 33% busca la mejor manera de defender sus derechos; mientras que el 8% de los docentes guardan silencio.

- **Pregunta 4.** En las situaciones en las que no estoy de acuerdo con la opinión de otro u otros compañeros profesores...

Tabla 4. Pregunta 4.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
No digo nada e incluso suelen convencerme.	2	16,7	16,7
Cuestiono lo que dice(n) y le(s) hago ver que tengo la razón.	1	8,3	25
Expreso mi punto de vista en forma sosegada y tranquila.	9	75	100
Total	12	100	

Figura 4. Pregunta 4



Fuente: autor

El 75% de los docentes afirmaron que expresarían su punto de vista de forma tranquila en caso de estar en desacuerdo con la opinión de otro compañero, el 17% no diría nada, mientras que el 8% cuestionaría a los otros y les haría entender que tiene la razón.

- **Pregunta 5.** Cuando un compañero no te devuelve algo que le has prestado...

Tabla 5 Pregunta 5.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Se lo recuerdo de forma amable pero firme.	5	41,7	41,7
Prefiero no decirle nada.	2	16,7	58,3
Se lo digo de manera contundente para lograr que me lo devuelva.	5	41,7	100
Total	12	100	

Figura 5. Pregunta 5



Fuente: autor

Cuando un docente no te devuelve algo prestado, el 42% expresa que se lo diría de manera contundente para lograr que se lo devuelva, el 41% se lo recordaría de forma amable, mientras que el 17% planteó que no diría nada.

- **Pregunta 6.** Si te enteras de que alguien comenta a tus espaldas acerca de las clases que orientas...

Tabla 6. Pregunta 6.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Dialogo con esa persona sobre mis clases y le solicito que cuando tenga que decir algo me lo diga personalmente.	5	41,7	41,7
Me enfado y se lo digo mostrando mi enojo abiertamente.	1	8,3	50
No le digo nada, aun cuando eso me fastidie.	6	50	100
Total	12	100	

Figura 6. Pregunta 6



Fuente: autor

Cuando un docente se enteras de que alguien comenta a sus espaldas, el 50% opta por no decir nada; el 42% dialoga con esa persona, mientras que el 8% se enfada y lo demuestra abiertamente.

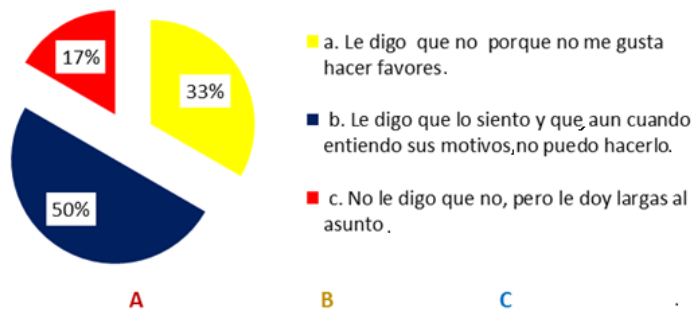
- **Pregunta 7.** Si alguien te pide un favor que no estás dispuesto a hacer...

Tabla 7. Pregunta 7

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Le digo que no porque no me gusta hacer favores.	4	33,3	33,3
Le digo que lo siento y que, aun cuando entiendo sus motivos, no puedo hacerlo.	6	50	83,3
No le digo que no, pero le doy largas al asunto.	2	16,7	100
Total	12	100	

Figura 7. Pregunta 7

7. Si alguien te pide un favor que no estas dispuesto a hacer...



Fuente: autor

El 50% de los docentes encuestados respondió que sienten afectación cuando alguien les pide realizar un favor para el cual no está dispuesto, el 33% informó que no le gustaría hacer favores, mientras que el 17% dijo que no expresaría nada si alguien le pidiese un favor que no está dispuesto a hacer.

- **Pregunta 8.** Si tu rector te hace un llamado de atención que consideras injusto...

Tabla 8• Pregunta 8

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Dada su experiencia, pienso que puede tener la razón y que soy yo el que falla.	3	25	25
Lo escucho con atención y después le aclaro la situación sin alterarme.	8	66,7	91,7
Le respondo que está mal informado y que no acepto su llamado de atención.	1	8,3	100
Total	12	100	

Figura 8. Pregunta 8



Fuente: autor

En caso de que un rector haga un llamado de atención considerado como injusto, el 67% de los docentes declaró que lo escucharía con atención y después aclararía la situación sin alteraciones, el 25% piensa en mantener la convicción de que tiene la razón, mientras que el 8% no aceptaría el llamado de atención.

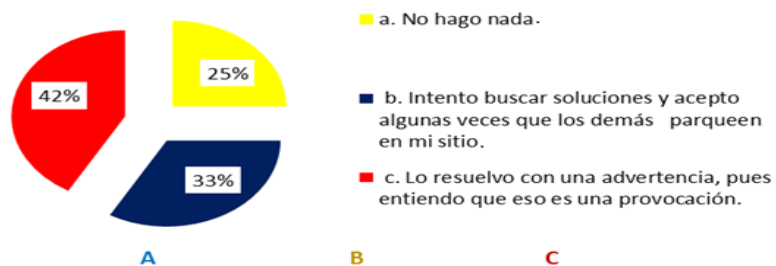
- **Pregunta 9.** Cuando un compañero parquea en tu sitio...

Tabla 9• Pregunta 9.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
No hago nada.	3	25	25
Intento buscar soluciones y acepto algunas veces que los demás parqueen en mi sitio.	4	33,3	58,3
Lo resuelvo con una advertencia, pues entiendo que eso es una provocación.	5	41,7	100
Total	12	100	

Figura 9. Pregunta 9

9. Cuando un compañeros parquea en tu sitio...



Fuente: autor

Cuando un compañero parquea en tu sitio, el 42% de los docentes encuestados expresó que lo asumiría como una provocación, el 33% aceptaría que esto pase tan solo algunas veces, mientras que y el 25% no haría nada al respecto.

- **Pregunta 10.** En los eventos culturales que se realizan en el colegio...

Tabla 10. Pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Me relaciono bien con los demás maestros y colaboro de la mejor manera.	5	41,7	41,7
Preferiría que no hubiera ese tipo de eventos. No me siento cómodo(a) participando en ellos.	2	16,7	58,3
Soy un(a) líder nato(a). Me siento cómodo(a) en esos eventos, pues todo me sale bien.	5	41,7	100
Total	12	100	

Figura 10. Pregunta 10



Fuente: autor

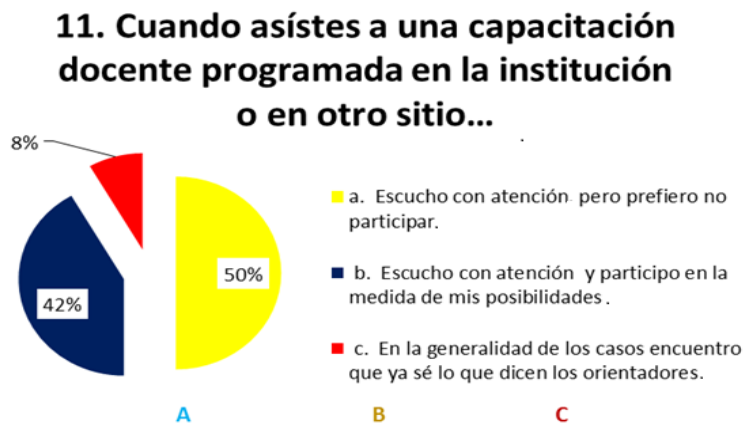
En los eventos culturales que se realizan en los colegios, el 42% de los docentes encuestados se consideran líderes natos y declararon que se sienten cómodos en dichos eventos pues en ellos todo sale bien, el 41% de la población encuestada percibe relacionarse bien con los demás en los eventos culturales que se realizan en el colegio, mientras que el 17% preferiría que no hubieran este tipo de eventos.

- **Pregunta 11.** Cuando asistes a una capacitación docente programada en la institución o en otro sitio...

Tabla 11. Pregunta 11.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Escucho con atención pero prefiero no participar.	6	50	50
Escucho con atención y participo en la medida de mis posibilidades.	5	41,7	91,7
En la generalidad de los casos encuentro que ya sé lo que dicen los orientadores.	1	8,3	100
Total	12	100	

Figura 11. Pregunta 11



Fuente: autor

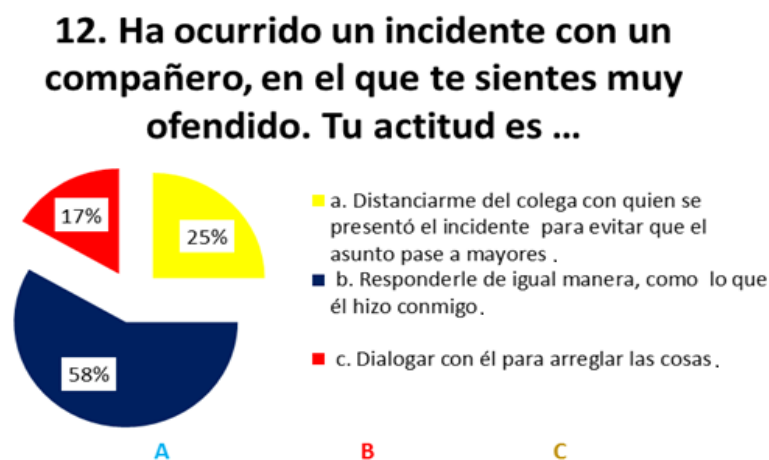
Cuando los docentes encuestados asisten a una capacitación a otro sitio, el 50% de los encuestados opta por escuchar con atención sin participar, el 42% escucha con atención y participa en la medida de sus posibilidades, mientras que el 8% declaró creer saber lo que dicen los orientadores.

- **Pregunta 12.** Cuando ha ocurrido un incidente con un compañero en el que te sientes muy ofendido, tu actitud es...

Tabla 12. Pregunta 12.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Distanciarme del colega con quien se presentó el incidente para evitar que el asunto pase a mayores.	3	25	25
Responderle de igual manera, como lo que él hizo conmigo.	7	58,3	88,3
Dialogar con él para arreglar las cosas.	2	16,7	100
Total	12	100	

Figura 12. Pregunta 12



Fuente: autor

Ante un incidente en el cual un compañero docente se siente ofendido, mientras que el 58% le respondería de igual manera, el 25% se distanciaría del colega y el 17% dialogaría para arreglar las cosas.

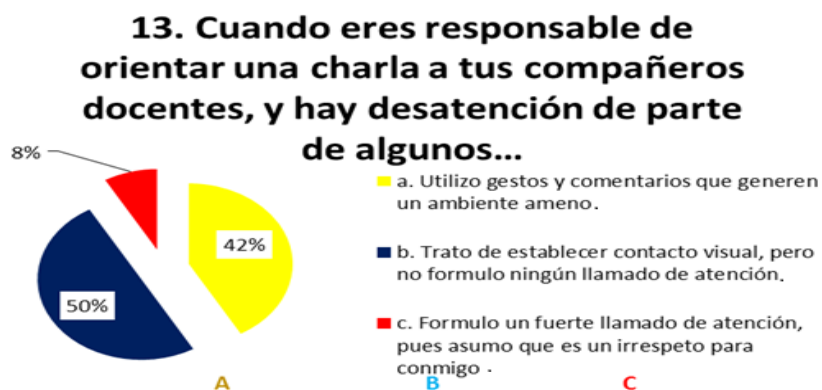
- **Pregunta 13.** Cuando eres responsable de orientar una charla a tus compañeros docentes y hay desatención por parte de algunos...

a) Utilizo gestos y comentarios que generen un ambiente ameno para ganar la atención de todos.

Tabla 13. Pregunta 13.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Utilizo gestos y comentarios que generen un ambiente ameno para ganar la atención de todos.	5	41,7	41,7
Trato de establecer contacto visual, pero no formulo ningún llamado de atención.	6	50	91,7
Formulo un fuerte llamado de atención, pues asumo que esos comportamientos son irrespetuosos para conmigo.	1	8,3	100
Total	12	100	

Figura 13. Pregunta 13



Fuente: autor

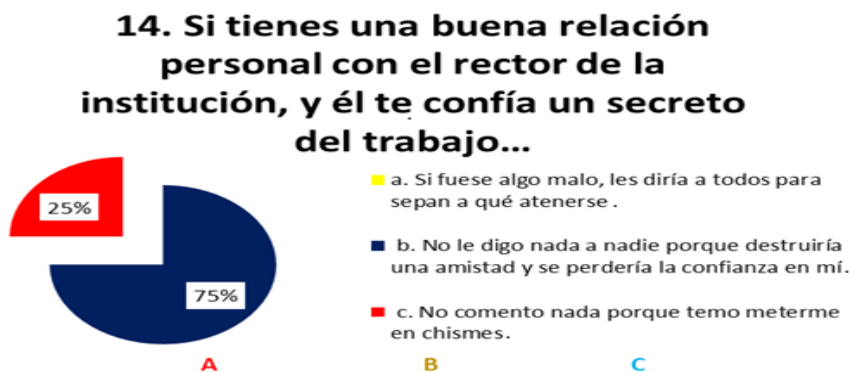
Cuando un docente orienta una charla ante sus compañeros y algunos desatienden, el 50% del total de los encuestados expresó que trataría de establecer contacto visual, el 42% de la muestra utilizaría gestos y comentarios que generen un ambiente ameno, y el 8% llamaría fuertemente la atención.

- **Pregunta 14.** Si tienes una buena relación personal con el rector de la institución, y él te confía un secreto del trabajo:

Tabla 14. Pregunta 14.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Si fuese algo malo, les diría a todos para sepan a qué atenerse.	0	0	0
No le digo nada a nadie porque destruiría una amistad y se perdería la confianza en mí.	9	75	75
No comento nada porque temo meterme en chismes.	3	25	100
Total	12	100	

Figura 14. Pregunta 14



Fuente: autor

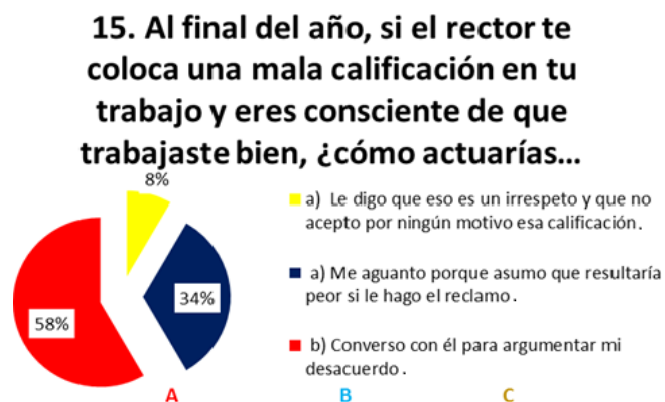
Si el rector le confía un secreto a un docente, éste opta por no decirle nada a nadie para no destruir la amistad; el 25% restante no comenta nada por miedo a los comentarios malintencionados.

- **Pregunta 15.** Al final del año, si el rector te coloca una mala calificación en tu trabajo y eres consciente de que trabajaste bien, cómo actuarías para que te corrija la nota:

Tabla 15. Pregunta 15.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Le digo que eso es un irrespeto y que no acepto por ningún motivo esa calificación.	1	8,3	8,3
Me aguanto porque asumo que resultaría peor si le hago el reclamo.	4	33,3	41,7
Converso con él para argumentar mi desacuerdo.	7	58,3	100
Total	12	100	

Figura 15. Pregunta 15



Fuente: autor

Ante la mala calificación hecha a un docente al final del año por parte del rector, el 58% de los encuestados conversaría con él para argumentar el desacuerdo, el 34% se aguantaría, mientras que el 8% respondería que es un irrespeto y no aceptaría tal situación.

- **Pregunta 16.** En las reuniones con los docentes

Tabla 16. Pregunta 16

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Participas poco, generalmente te quedas callado.	8	66,7	66,7
Eres un buen comunicador, expresas todo lo que piensas.	3	25	91,7
Impones casi siempre tu punto de vista.	1	8,3	100
Total	12	100	

Figura 16. Pregunta 16



Fuente: autor

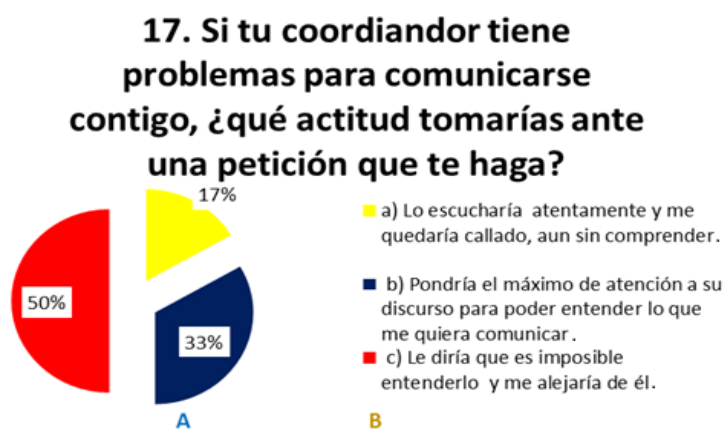
En las reuniones entre docentes, el 67% de los encuestados opta por participar poco, el 25% expresa sus sentimientos, mientras que el 8% trata de imponer su punto de vista.

- **Pregunta 17.** Si tu coordinador tiene problemas para comunicarse contigo, ¿qué actitud tomarías ante una petición que te haga?

Tabla 17. Pregunta 17.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Lo escucharía atentamente y me quedaría callado, aun sin comprender.	2	16,7	16,7
Pondría el máximo de atención a su discurso para poder entender lo que me quiera comunicar.	4	33,3	50
Le diría que es imposible entenderlo y me alejaría de él.	6	50	100
Total	12	100	

Figura 17. Pregunta 17



Fuente: autor

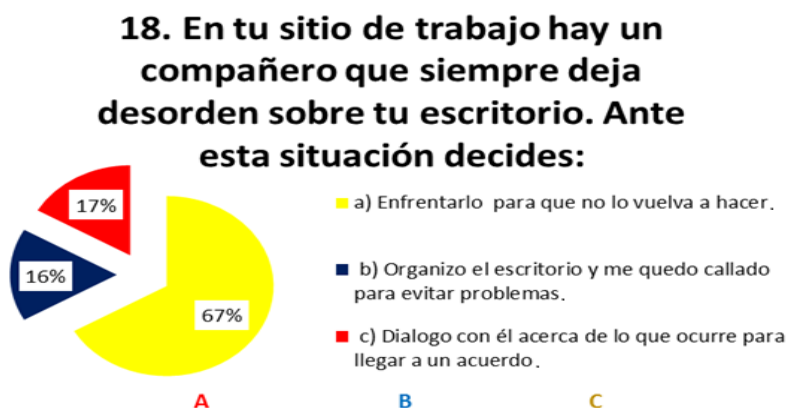
Si el coordinador tiene problemas para comunicarse con los docentes, el 50% de los encuestados le diría que es imposible entenderlo y se alejaría de él, el 33% pondría más atención para entenderlo, mientras que el 17% lo escucharía y no diría nada al respecto.

- **Pregunta 18.** En tu sitio de trabajo hay un compañero que siempre deja desorden sobre tu escritorio. Ante esta situación decides:

Tabla 18. Pregunta 18

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Enfrentarlo para que no lo vuelva a hacer.	8	66,7	66,7
Organizo el escritorio y me quedo callado para evitar problemas.	2	16,7	83,3
Dialogo con él acerca de lo que ocurre para llegar a un acuerdo.	2	16,7	100
Total	12	100	

Figura 18. Pregunta 18



Fuente: autor

Cuando un compañero le deja desorden a otro docente, el 67% de los encuestados lo enfrentaría para que deje de hacerlo, el 17% dialogaría con él, mientras que el 16% organizaría el desorden y se quedaría callado.

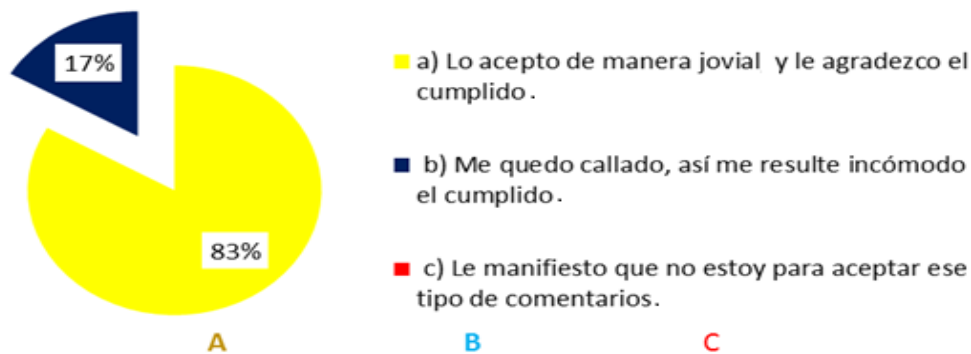
- **Pregunta 19.** Cuando un compañero quiere expresarte un sentimiento o una emoción favorable a ti, tu actitud es:

Tabla 19. Pregunta 19.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Lo acepto de manera jovial y le agradezco el cumplido.	10	83,3	83,3
Me quedo callado, así me resulte incómodo el cumplido.	2	16,7	100
Le manifiesto que no estoy para aceptar ese tipo de comentarios.	0	0	100
Total	12	100	

Figura 19. Pregunta 19

19. Cuando un compañero quiere expresarte un sentimiento o una emoción favorable a ti, tu actitud :



Fuente: autor

Cuando un docente le expresa un sentimiento favorable a otro, mientras que el 83% lo acepta de manera jovial y agradece el cumplido el 17% restante se queda callado, así le resulte incómodo.

- **Pregunta 20.** Si un compañero de trabajo usa palabras soeces o inadecuadas para comunicarse contigo, tu actitud es:

Tabla 20. Pregunta 20.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Le escucho todo su discurso pero no digo nada, así me desagrada.	2	16,7	16,7
Le digo de manera enfática pero cortés que utilice otro lenguaje al comunicarse conmigo.	3	25	41,7
Le respondo de igual forma.	7	58,3	100
Total	12	100	

Figura 20. Pregunta 20

20. Si un compañero de trabajo usa palabras soeces o inadecuadas para comunicarse contigo, tu actitud es:



Fuente: autor

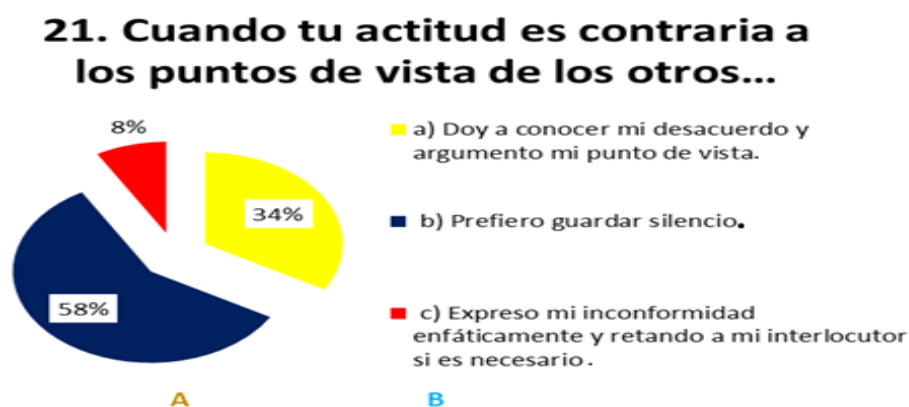
Ante las palabras soeces de un docente hacia otro compañero, el 58% de los encuestados expresó que le respondería de igual manera, el 25% le diría de manera cortés que cambie su vocabulario, y el 17% lo escucharía sin decir nada.

- **Pregunta 21.** Cuando tu actitud es contraria a los puntos de vista de los otros...

Tabla 21. Pregunta 21

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Doy a conocer mi desacuerdo y argumento mi punto de vista.	4	33,3	33,3
Prefiero guardar silencio.	7	58,3	91,7
Expreso mi inconformidad enfáticamente y retando a mi interlocutor si es necesario.	1	8,3	100
Total	12	100	

Figura 21. Pregunta 21



Fuente: autor

Cuando la actitud de un docente es contraria a los puntos de vista de los demás, el 58% de los compañeros prefieren guardar silencio, el 34% declararon optar por dar a conocer

su desacuerdo y lo argumentarían, mientras que el 8% restante de los encuestados expresarían enfáticamente su desacuerdo en caso de que su actitud sea contraria a los puntos de vista de los otros.

- **Pregunta 22.** Cuando expresas tus ideas frente a los demás, en tu expresión corporal generalmente...

Tabla 22. Pregunta 22.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Me mantengo a distancia para que no se note mi incomodidad.	3	25	25
Me muestro cómodo y relajado.	8	66,7	91,7
Mi apariencia es rígida y severa para lograr aceptación de lo que digo.	1	8,3	100
Total	12	100	

Figura 22. Pregunta 22



Fuente: autor

De acuerdo con la anterior figura, el 67% de los docentes encuestados expresaron que, a la hora de comunicar sus ideas frente a los demás, la expresión corporal sería cómoda y relajada, el 25% mantendría distancia respecto de los otros, mientras que en el 8% restante la expresión corporal se caracterizaría por ser rígida y severa para lograr aceptación.

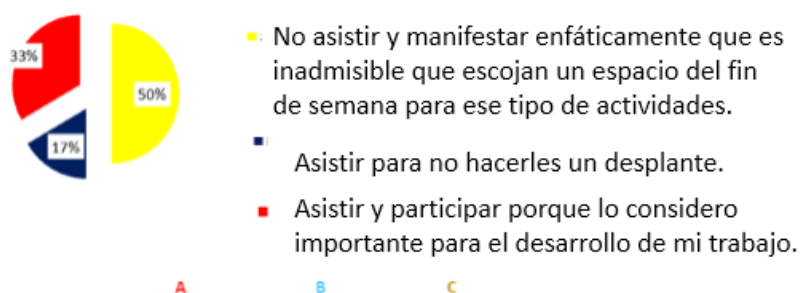
- **Pregunta 23.** Si eres invitado por un grupo de compañeros a compartir una tarde de fin de semana para charlar sobre temas institucionales decides:

Tabla 23. Pregunta 23

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
No asistir y manifestar enfáticamente que es inadmisibles que escojan un espacio del fin de semana para ese tipo de actividades.	6	50	50
Asistir, aunque no esté interesado, para no hacerles un desplante.	2	16,7	66,7
Asistir y participar porque considero que cualquier tema que tenga que ver con la institución es importante para el desarrollo de mi trabajo.	4	33,3	100
Total	12	100	

Figura 23. Pregunta 23

23. Eres invitado por un grupo de compañeros a compartir una tarde de fin de semana para charlar sobre temas institucionales, por lo cual...



Fuente: autor

Si a un docente lo invitan un fin de semana para charlar sobre temas institucionales, la mitad (el 50%) decidiría ausentarse dado que no es horario laboral, el 33% de los encuestados asistiría y participaría, mientras que el 17% de ellos asistiría para no hacerles un desplante a sus compañeros.

- **Pregunta 24.** Tus compañeros organizan un almuerzo en el cual se quiere compartir un rato y dialogar acerca de los inconvenientes en el trabajo, por lo cual decides:

Tabla 24. Pregunta 24.

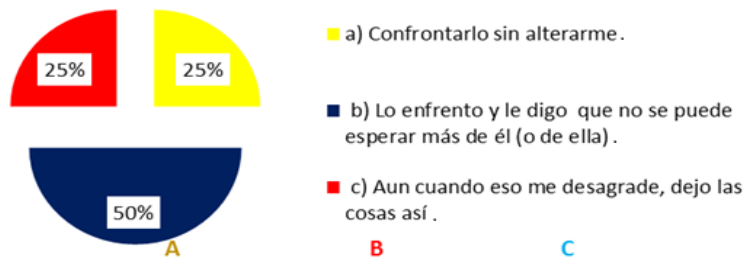
	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Compartir con ellos pero guardar un prudente silencio.	3	25	25
Asistir y aprovechar para decirles de manera ¿? todo lo que pienso.	2	16,7	41,7

Tabla 25. Pregunta 25.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Confrontarlo sin alterarme.	3	25	25
Lo enfrento y le digo que no se puede esperar más de él (o de ella).	6	50	75
Aun cuando eso me desagrada, dejo las cosas así.	3	25	100
Total	12	100	

Figura 25. Pregunta 25

25. Cuando alguien esta siendo sarcástico en sus comentarios sobre ti o sobre otros compañeros de trabajo, tu reacción es:



Fuente: autor

A partir del test, si un docente es sarcástico en sus comentarios con otros colegas el 50% de los encuestados declararon que lo ideal sería enfrentarlo, el 25% optaría por no alterarse, mientras que el otro 25% optaría por dejar las cosas así.

- **Pregunta 26.** Si alguien pide tu opinión sobre algo, aun cuando sabes que

Tabla 26. Pregunta 26.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Le expreso en forma molesta que si no le interesa mi opinión para qué me la pide.	1	8,3	8,3
Me siento lo bastante tranquilo para darla.	5	41,7	50
La digo, aun cuando quisiera mantener silencio al respecto.	6	50	100
Total	12	100	

Figura 26. Pregunta 26



Fuente: autor

Si un docente presiente que su opinión no va a ser tomada en cuenta, el 50% de los encuestados considera que lo mejor es decirlo, el 42% declara que, ante tal situación, lo diría tranquilamente, mientras que el 8% de la muestra encuestada optaría por decirlo de forma molesta.

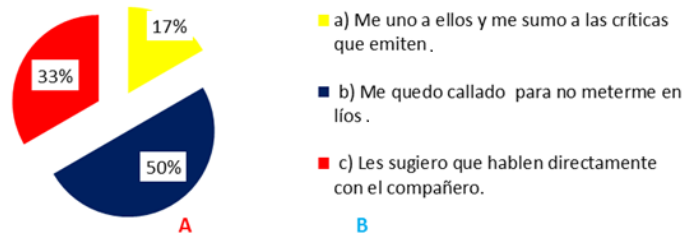
- **Pregunta 27.** Si escuchas un comentario de dos compañeros que hablan despectivamente de un compañero de trabajo, ante ese hecho....

Tabla 27. Pregunta 27.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Me uno a ellos y me sumo a las críticas que emiten.	2	16,7	16,7
Me quedo callado para no meterme en líos.	6	50	66,7
Les sugiero que hablen directamente con el compañero.	4	33,3	100
Total	12	100	

Figura 27. Pregunta 27

27. Escuchas un comentario de dos compañeros que hablan despectivamente de un compañero de trabajo. Ante ese hecho...



Fuente: autor

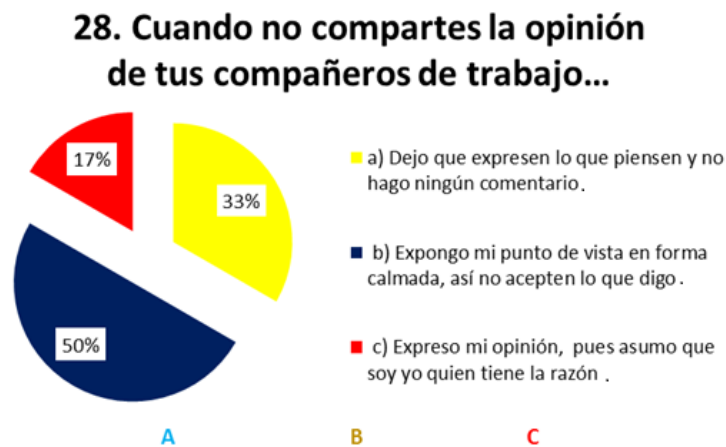
Si un docente escucha un comentario despectivo hacia otro colega, la mitad de los encuestados (el 50%) declaró que optaría por quedarse callado, el 33% le sugeriría que hable directamente con el implicado, mientras que el 17% de la muestra expresó que se uniría a ellos y aceptaría lo que dicen.

- **Pregunta 28.** Cuando no compartes la opinión de compañeros de trabajo...

Tabla 28. Pregunta 28.

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Dejo que expresen lo que piensen y no hago ningún comentario.	4	33,3	33,3
Expongo mi punto de vista en forma calmada, así no acepten lo que digo.	6	50	83,3
Expreso mi opinión, pues asumo que soy yo quien tiene la razón.	2	16,7	100
Total	12	100	

Figura 28. Pregunta 28



Fuente: autor

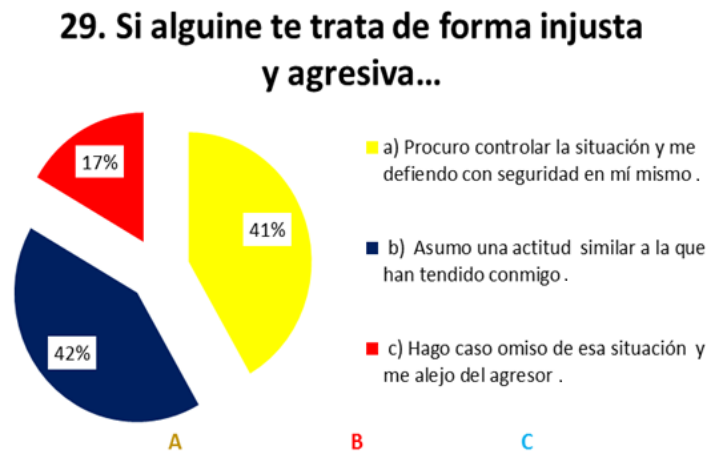
Si un docente no comparte la opinión con sus demás colegas, lo ideal sería exponer el punto de vista propio de forma calmada según el 50% de los encuestados, el 33% no haría ningún comentario, y el 17% asumiría que tiene la razón.

- **Pregunta 29.** Si alguien te trata de forma injusta y agresiva...

Tabla 29. Pregunta 29

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Procuro controlar la situación y me defiendo con seguridad en mí mismo.	5	41,7	41,7
Asumo una actitud similar a la que han tendido conmigo.	5	41,7	83,3
Hago caso omiso de esa situación y me alejo del agresor.	2	16,7	100
Total	12	100	

Figura 29. Pregunta 29.



Fuente: autor

Si tratan de forma injusta y agresiva a un docente, el 42% de la población asumiría una actitud igual, el 41% de los encuestados procurarían controlar la situación, mientras que el 17% haría caso omiso y optaría por alejarse.

Pregunta 30. Si tengo motivos para creer que los directivos tienen actitudes injustas para conmigo...

Tabla 30. Pregunta 30

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Lo hago notar y solicito que cambien esa actitud	6	50	50
Me altero y reclamo expresando mi punto de vista	1	8,3	58,3
Dejo las cosas así para evitar males mayores.	5	41,7	100
Total	12	100	

Figura 30. Pregunta 30

30. Si tengo motivos para creer que los directivos tienen actitudes injustas para conmigo...



Fuente: autor

Si un docente cree que un directivo es injusto con él, el 50% de los encuestados declaró que lo correcto sería hacerlo notar y solicitar que cambie de actitud, el 42% dejaría las cosas así, y el 8% se alteraría y lo expresaría abiertamente.

7.2 TABLA RESUMEN TEST TIPOS DE COMUNICACIÓN CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS

Tabla 3. Tabla de resumen test tipos de comunicación.

Pregunta 3	Cuando te niegan algo a lo que tienes derecho...	Agresivo	Asertivo	Pasivo
		58 %	33 %	8, 3 %
Pregunta 6	Cuando cometan a tus espaldas acerca de las clases...	Agresivo 8, 3%	Asertivo 41, 7 %	Pasivo 50 %
Pregunta 19	Frente a la expresión de sentimientos (Actitud)	Agresivo 0 %	Asertivo 88, 3 %	Pasivo 16, 7 %
Pregunta 14	Si tienes una buena relación personal con el rector de la institución, y él te confía un secreto del trabajo...	Agresivo 0 %	Asertivo 75 %	Pasivo 25 %
Pregunta 1	Cuando otro docente te pide hacer una tarea que no te corresponde realizar...	Agresivo 83, 3 %	Asertivo 16, / %	Pasivo 0 %
Pregunta12	Ha ocurrido un incidente con un compañero en el que te sientes muy ofendido, tu actitud es...	Agresivo 58,3 %	Asertivo 16,7 %	Pasivo 25 %
Pregunta 17	Si tu coordinador tiene problemas para comunicarse contigo, ¿qué actitud tomarías ante una petición que te haga?	Agresivo 50 %	Asertivo 33, 3%	Pasivo 16, 7%
Pregunta 18	En tu sitio de trabajo hay un compañero que siempre deja desorden sobre tu escritorio. Ante esta situación decides...	Agresivo 66, 7%	Asertivo 16, 7 %	Pasivo 16, 7%
Pregunta 20	Si un compañero de trabajo usa palabras soeces o inadecuadas para comunicarse contigo, tu actitud es...	Agresivo 58, 3%	Asertivo 25 %	Pasivo 16, 7%

Pregunta 3	Cuando te niegan algo a lo que tienes derecho...	Agresivo 58 %	Asertivo 33 %	Pasivo 8, 3 %
Pregunta 28	Cuando no compartes la opinión de compañeros de trabajo...	Agresivo 16, 7%	Asertivo 50 %	Pasivo 33, 3%
Pregunta 2	En las reuniones de profesores que se llevan a cabo en la institución, a la hora de expresar tu opinión...	Agresivo 50%	Asertivo 25 %	Pasivo 25%
Pregunta 4	En las situaciones en las que no estoy de acuerdo con la opinión de otro u otros compañeros profesores...	Agresivo 16, 7%	Asertivo 75 %	Pasivo 16, 7%
Pregunta 8	Si tu rector te hace un llamado de atención que consideras injusto...	Agresivo 8, 3%	Asertivo 66,7%	Pasivo 25%
Pregunta 15	Al final del año, si el rector te coloca una mala calificación en tu trabajo y eres consciente de que trabajaste bien, ¿Cómo actuarías para que te corrija la nota?	Agresivo 8, 3%	Asertivo 58, 3%	Pasivo 33, 3%
Pregunta 21	Cuando tu actitud es contraria a los puntos de vista de los otros...	Agresivo 8, 3%	Asertivo 33, 3%	Pasivo 58, 3%
Pregunta 25	Cuando alguien está siendo sarcástico en sus comentarios sobre ti o sobre otros compañeros de trabajo, tu reacción es...	Agresivo 50 %	Asertivo 25 %	Pasivo 25%
Pregunta 26	Si alguien pide tu opinión sobre algo, aun cuando sabes que dicha opinión no va a ser tenida en cuenta...	Agresivo 8, 3%	Asertivo 41, 7 %	Pasivo 5 0%
Pregunta 27	Escuchas un comentario de dos compañeros que hablan	Agresivo 16, 7%	Asertivo 33, 3 %	Pasivo 5 0%

Pregunta 3	Cuando te niegan algo a lo que tienes derecho...	Agresivo	Asertivo	Pasivo
		58 %	33 %	8, 3 %
	despectivamente de un compañero de trabajo. Ante ese hecho....			
Pregunta 30	Si tengo motivos para creer que los directivos tienen actitudes injustas para conmigo...	Agresivo 8, 3%	Asertivo 50 %	Pasivo 41,7%
Pregunta 5	Cuando un compañero no te devuelve algo que le has prestado...	Agresivo 41, 7%	Asertivo 41,7 %	Pasivo 16, 7%
Pregunta 7	Si alguien te pide un favor que no estás dispuesto a hacer...	Agresivo 33 %	Asertivo 50 %	Pasivo 16, 7%
Pregunta 10	En los eventos culturales que se realizan en el colegio...	Agresivo 41,7 %	Asertivo 41,7 %	Pasivo 16,7 %
Pregunta 11	Cuando asistes a una capacitación docente programada en la institución o en otro sitio...	Agresivo 8,3 %	Asertivo 41,7 %	Pasivo 50 %
Pregunta 16	En las reuniones con los docentes	Agresivo 8,3 %	Asertivo 25 %	Pasivo 66,7 %
Pregunta 23	Eres invitado por un grupo de compañeros a compartir una tarde de fin de semana para charlar sobre temas institucionales, por lo cual decides...	Agresivo 50 %	Asertivo 33,3 %	Pasivo 16,7 %
Pregunta 24	Tus compañeros organizan un almuerzo en el cual se quiere compartir un rato y dialogar acerca de los inconvenientes en el trabajo, por lo cual decides...	Agresivo 16,7%	Asertivo 58,3 %	Pasivo 25%
Pregunta 29	. Si alguien te trata de forma injusta y agresiva...	Agresivo 41,7%	Asertivo 41,7%	Pasivo 16,7%

Pregunta 3	Cuando te niegan algo a lo que tienes derecho...	Agresivo	Asertivo	Pasivo
		58 %	33 %	8, 3 %
Pregunta 13	Cuando eres responsable de orientar una charla a tus compañeros docentes, y hay desatención de parte de algunos...	Agresivo 8,3%	Asertivo 41,7%	Pasivo 50%
Pregunta 22	Cuando expresas tus ideas frente a los demás, en tu expresión corporal, generalmente...	Agresivo 8,3%	Asertivo 66,7%	Pasivo 25 %
Pregunta 9	Cuando un compañero parquea en tu sitio...	Agresivo 41,7%	Asertivo 33,3%	Pasivo 25 %

Fuente: Autora

Para el análisis del test se examinó el acumulado de las respuestas agresivas, pasivas y asertivas de la totalidad del grupo para cada una de las preguntas. Este estudio nos permitió identificar las situaciones o circunstancias en las cuales los docentes y directivos docentes proyectan tipos de comunicación agresiva, asertiva o pasiva. A continuación se presentan estos resultados:

7.2.1 Comunicaciones de tipo agresivo: En relación con las situaciones de índole muy personal en la que los docentes necesitan defenderse de una agresión o de una situación que les incomoda, generalmente optan por respuestas agresivas como puede constatarse en las siguientes preguntas.

En relación con las situaciones de índole muy personal en la que los docentes necesitan defenderse de una agresión o de una situación que les incomoda, generalmente optan por respuestas agresivas como puede constatarse en las siguientes preguntas

Pregunta número 9

- Cuando un compañero parquea en tu sitio...

El 41.7 % de los encuestados responde de forma agresiva: “Lo resuelvo con una advertencia, pues entiendo que eso es una provocación”.

Pregunta número 12

➤ Cuando ha ocurrido un incidente con un compañero en el que te sientes muy ofendido, tu actitud es...

El 58,3 % de los encuestados responde: “De igual manera, como lo que él hizo conmigo”.

Pregunta 18

➤ En tu sitio de trabajo hay un compañero que siempre deja desorden sobre tu escritorio. Ante esta situación decides:

El 66,7 % de los encuestados responde: “Enfrentarlo para que no lo vuelva a hacer”.

Pregunta 20

➤ Si un compañero de trabajo usa palabras soeces o inadecuadas para comunicarse contigo, tu actitud es:

El 58,3 % de los encuestados responde: “Le respondo de igual forma”.

Pregunta 25

➤ Cuando alguien está siendo sarcástico en sus comentarios sobre ti o sobre otros compañeros de trabajo, tu reacción es:

El 50 % de los encuestados responde: “Lo enfrento y le digo que no se puede esperar más de él (o de ella)”.

7.2.2 Se presentan también respuestas agresivas frente a situaciones que no son de tipo personal, sino también laboral, como en los siguientes casos:

Pregunta 1.

- Cuando otro docente te pide hacer una tarea que no te corresponde realizar...

El 83,3 % de los encuestados responde: Le respondo que hay que cumplir con las propias responsabilidades y que esa tarea no es función mía.

Pregunta 2

- En las reuniones de profesores que se llevan a cabo en la institución, a la hora de expresar tu opinión...

El 50% de los encuestados responde: “Aprovecho cada ocasión y les digo a todos lo que considero que deben mejorar, sin tener reparos”.

En la pregunta número 5 se presenta un equilibrio, entre la respuesta agresiva y asertiva.

- El 41,7 % de los encuestados responde: “Se lo recuerdo de forma amable pero firme y el otro 41,7% responde: “Se lo digo de manera contundente para lograr que me lo devuelva”.

7.2.3 Comunicaciones pasivas y asertivas frente a pares

En los eventos en los que se participa con los pares en igualdad de condiciones, se suele tomar mayoritariamente posiciones pasivas y asertivas.

Ejemplo:

Pregunta número 10

- En los eventos culturales que se realizan en el colegio...

El 41,7 % de los encuestados responde: “Me relaciono bien con los demás maestros y colaboro de la mejor manera” y el otro 41,7% “responde: “Soy un(a) líder nato(a). Me siento cómodo(a) en esos eventos, pues todo me sale bien”.

Pregunta 11

- Cuando asistes a una capacitación docente programada en la institución o en otro sitio...

El 50% de los encuestados responde: "Escucho con atención pero prefiero no participar".

Pregunta número 16

- En las reuniones con los docentes...

El 66,7% de los encuestados responde: "Participas poco, generalmente te quedas callado".

En la pregunta número 5 se presenta un equilibrio en las respuestas agresiva y asertiva

Pregunta 5

- Cuando un compañero no te devuelve algo que le has prestado...

El 41,7 % responde: "Se lo recuerdo en forma amable, pero firme" y el otro 41,7% responde: "Se lo digo y no de la mejor manera, para lograr que me lo devuelva".

7.2.4 Comunicación asertiva con figuras de autoridad: Cuando es necesario confrontar las figuras de autoridad o defenderse de sus posiciones los docentes utilizan formas de comunicación asertiva como puede observarse en las siguientes preguntas

Pregunta 8

- Si tu rector te hace un llamado de atención que consideras injusto...

El 67% de los encuestados responde "Lo escucho con atención y después le aclaro la situación, sin alterarme".

Pregunta 15

- Al final del año, si el rector te coloca una mala calificación en tu trabajo y eres consciente de que trabajaste bien, cómo actuarías para que te corrija la nota:

Frente a estas situaciones el 58,3 % responde: “Converso con él para argumentar mi desacuerdo”.

Pregunta 30

➤ Si tengo motivos para creer que los directivos tienen actitudes injustas para conmigo...

Frente a la cual el 50 % de los encuestados responde: “Lo hago notar, y solicito que cambien esa actitud”.

7.2.5 Respuestas pasivas y asertivas cuando están en posiciones de coordinación. Cuando los docentes deben relacionarse con sus compañeros desde posiciones en las que dirigen o coordinan generalmente, asumen actitudes asertivas o pasivas así:

Ejemplo:

Pregunta 13

➤ Cuando eres responsable de orientar una charla a tus compañeros docentes, y hay desatención de parte de algunos...

El 51% optaron por la opción B: “Trato de establecer contacto visual, pero no formulo ningún llamado de atención” y el 41,7 % opción por la opción A: “Utilizo gestos y comentarios que generen un ambiente ameno, para ganar la atención de todos”.

7.2.6 Lealtad con la figura de autoridad

Cuando se pone a prueba la lealtad y confiabilidad de los docentes estos optan en mayoría por respuestas asertivas como el caso de la siguiente pregunta:

Pregunta número 14

➤ Si tienes una buena relación personal con el rector de la institución, y él te confía un secreto del trabajo...

El 75 % de los docentes optan por la opción B, “No le digo nada a nadie porque destruiría una amistad y se perdería la confianza en mí”.

En la relación con la expresión o aceptación de sentimientos los docentes manifestaron responder en forma asertiva como puede evidenciarse en las siguientes preguntas:

Pregunta 19

➤ Cuando un compañero quiere expresarte un sentimiento o una emoción favorable a ti, tu actitud es:

El 88,3 % de los encuestados respondieron de forma asertiva: “Lo acepto de manera jovial, y le agradezco el cumplido”.

Pregunta 6

El 41,7 % de los encuestados respondieron de forma asertiva: “Dialogo con esa persona sobre mis clases y le solicito que cuando tenga que decir algo me lo diga personalmente”.

7.2.7 Respuestas pasivas y asertivas cuando los docentes enfrentan puntos de vista diferentes

Cuando los docentes deben enfrentarse a puntos de vista diferentes a los propios generalmente optan por estilos pasivos y asertivos como se puede observar a continuación:

Pregunta 4

➤ En las situaciones en las que no estoy de acuerdo con la opinión de otro u otros compañeros profesores...

El 75% de los encuestados respondió de forma asertiva: “Expreso mi punto de vista en forma sosegada y tranquila”.

Pregunta 21

➤ Cuando tu actitud es contraria a los puntos de vista de los otros...

El 58,3 % de los encuestados respondió de forma pasiva: “Prefiero guardar silencio”.

Pregunta 28

- Cuando no compartes la opinión de compañeros de trabajo...

El 50 % de los encuestados respondió de forma asertiva: “Expongo mi punto de vista en forma calmada, así no acepten lo que digo”.

7.2.8 En relación con la expresión corporal.

Pregunta 22

- Cuando expresas tus ideas frente a los demás, en tu expresión corporal, generalmente...

El 66,7 % de los encuestados respondió de manera asertiva: “Me muestro cómodo y relajado”.

7.2.9 Respuestas agresivas y asertivas cuando son citados en fin de semana para compartir fuera de la institución responden de forma asertiva y agresiva

Pregunta 23

- Eres invitado por un grupo de compañeros a compartir una tarde de fin de semana para charlar sobre temas institucionales, por lo cual decides:

El 50 % de los encuestados respondió de forma agresiva: “No asistir, y manifiesto enfáticamente que es inadmisibles que escojan un espacio del fin de semana para ese tipo de actividades”.

El 33% respondió de forma asertiva: “Asistir y participar porque considero que cualquier tema que tenga que ver con la institución es importante para el desarrollo de mi trabajo”.

Pregunta 24

- Tus compañeros organizan un almuerzo en el cual se quiere compartir un rato y dialogar acerca de los inconvenientes en el trabajo, por lo cual decides:

El 58 % de los encuestados respondió de forma asertiva: “Comparto con ellos, pues encuentro útil dialogar sobre los inconvenientes que se presentan en el trabajo”.

7.2.10 Respuestas agresivas y asertivas cuando se experimentan situaciones injustas: Cuando se experimentan situaciones injustas o agresivas en las que se te niegan los derechos, los docentes responden en forma agresiva y asertiva como se evidencia en las siguientes preguntas:

Pregunta 29

➤ Si alguien te trata de forma injusta y agresiva...

El 41,7 % de los encuestados respondió: “Procuro controlar la situación y me defiendo con seguridad en mí mismo”. Y el otro 41,7 % respondió: “Asumo una actitud similar a la que han tendido conmigo”.

Pregunta 3

➤ Cuando te niegan algo a lo que tienes derecho...

El 58,3 % de los encuestados respondió: “No tengo reparo en decirles a los otros, lo que considero necesario”.

El 33 % de los encuestados respondió: “Busco la mejor manera de defender mis derechos, dependiendo de lo que sea más adecuado para el caso”.

7.2.11 Tabla resumen de las guías de observación: Para el análisis de las guías de observación se categorizó el tipo de comunicación que presenta el protagonista de la situación o incidente. En el apartado de efectos en las relaciones interpersonales se presenta la reacción de la otra persona involucrada en la situación

Tabla 4. Resumen de la guía de observación y su análisis.

No.	SINTESIS DEL INCIDENTE	TIPO DE COMUNICACIÓN			ERROR	BARRERA	EFECTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES
		AGRESIVA	ASERTIVA	PASIVA			
1	Respuesta agresiva de un docente frente a la solicitud de otro docente que pide que le abra la puerta para guardar un pupitre, pero el primero no lo atiende.	X				Ignorar	El otro docente involucrado reacciona en forma pasiva. Se rompe la comunicación y de pueden crear resentimientos.
2	Amenaza de un directivo que afirma que va a entregar a la docente a la secretaría de educación.	X				Amenazar	El otro docente involucrado reacciona en forma pasiva llorando. Hay efectos emocionales en el otro involucrado y no hay posibilidad de dialogar acerca de la situación.
3	Respuesta de un directivo frente a una solicitud respetuosa, una docente le sugiere que no tome decisiones	X			Falacia de justicia		El otro docente actúa de forma pasiva. Esta forma de comunicación impide el dialogo y la posibilidad de ver otro punto de vista.

No.	SINTESIS DEL INCIDENTE	TIPO DE COMUNICACIÓN			ERROR	BARRERA	EFECTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES
		AGRESIVA	ASERTIVA	PASIVA			
	mezclando emociones y sentimientos, el responde que no es su asunto.						Genera mal ambiente laboral.
4	Respuesta de un directivo frente a la Solicitud respetuosa de una docente que le solicita que la transporte en su carro y este le responde en voz alta que no.	X				Ridiculizar Avergonzar	La otra docente se queda callada asumiendo una actitud pasiva. Desmotiva y genera mal ambiente laboral.
5	Respuesta inadecuada frente a la solicitud de una docente que pide que le paguen un dinero adeudado a lo que esta replica que no lo pagará.	X				Ignorar	La otra docente se queda callada asumiendo una actitud pasiva. No hay posibilidad de escucha. Se rompe la confianza. No se soluciona el conflicto.

No.	SINTESIS DEL INCIDENTE	TIPO DE COMUNICACIÓN			ERROR	BARRERA	EFECTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES
		AGRESIVA	ASERTIVA	PASIVA			
6	<p>Respuesta inadecuada frente a un reclamo. El docente le reclama a su compañero porque no paga la deuda en la que fue el fiador y el docente no responde.</p>	X				Ignorar	<p>El otro docente actúa de forma pasiva. No hay escucha, se ignoran los pensamientos y sentimientos del otro. Se genera desconfianza y se rompe la relación.</p>
7	<p>Negación frente a solicitud relacionada con el trabajo. La docente le solicita el préstamo de una grabadora y la otra docente responde que no.</p>	X				Ignorar	<p>El otro docente actúa de forma pasiva. Se rompe la relación porque se asume que solo hay una forma de ver la situación. Se cierra la posibilidad de intercambio.</p>

No.	SINTESIS DEL INCIDENTE	TIPO DE COMUNICACIÓN			ERROR	BARRERA	EFECTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES
		AGRESIVA	ASERTIVA	PASIVA			
8	<p>Respuesta del docente frente a requerimiento laboral justificado, que hace otro docente.</p> <p>El docente se dirige a otra docente para manifestarle que ella no colabora con la disciplina en el descanso.</p>	X				Ignorar	<p>El otro docente actúa de forma pasiva.</p> <p>El docente ignora la solicitud la cual tiene efecto tanto en la relación personal como en lo laboral.</p>
9	<p>Respuesta adecuada frente a solicitud respetuosa.</p> <p>El docente le solicita al otro docente que lo transporte en la moto y esta lo acepta.</p>		X				<p>El otro docente agradece.</p> <p>Se generan relaciones armónicas entre los involucrados.</p> <p>Surge gratitud y confianza.</p>

No.	SÍNTESIS DEL INCIDENTE	TIPO DE COMUNICACIÓN			ERROR	BARRERA	EFECTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES
		AGRESIVA	ASERTIVA	PASIVA			
10	Un directivo hace un llamado de atención público a los docentes sin conocer la situación.	X				Juzgar	Frente a un juicio de parte de un superior las relaciones interpersonales se deterioran porque se pueden generar resentimientos. Se deteriora la relación de autoridad y laboral.
11	El rector informa al docente que ha decidido entregarla a la secretaría de educación.		X				La docente responde en forma pasiva, rompiendo en llanto y creando distanciamiento con el directivo. La docente no reclama, ni pide aclaración.

Fuente: Autora

7.2.12 Síntesis de entrevistas realizadas a docentes y directivos docentes.

Mediante estas entrevistas se quiso detectar la percepción subjetiva que tenían los docentes acerca de: las formas de comunicación de los docentes y directivos docentes y su relación con las relaciones interpersonales y el ambiente laboral.

Pregunta 1.

¿Cómo percibe usted la comunicación entre los docentes y directivos docentes?

No hay unidad de criterio en la forma como docentes y directivos docentes perciben sus formas de comunicación, algunos coincidieron que han mejorado, otros que mala y que existen dificultades porque a veces se evaden situaciones para evitar conflictos. (Comunicación pasiva).

Afirman también que entre docentes es buena, pero con los docentes y directivos docentes es escasa y a veces regular.

Pregunta 2

¿Hay algún tipo de comunicación que ha percibido con mayor frecuencia?

Los docentes afirman que el tipo de comunicación que se presentan con mejor frecuencia son las agresivas y las pasivas, la cual coincide con la información detectada en las guías de observación, parece que frente a la actitud agresiva de algunos integrantes de la comunidad una gran mayoría prefiere optar por posiciones pasivas ya que le evita problemas.

Pregunta 3. ¿Cómo cree que inciden los diferentes estilos o tipos de comunicación en las relaciones interpersonales?

De acuerdo con los docentes los estilos de comunicación inciden en forma positiva o negativa en las relaciones interpersonales, si los estilos son agresivos generan indisposición, mal genio, discordias, se generan malos entendidos que entorpecen la convivencia y afectan el clima laboral.

Pregunta 4

¿Cree que los estilos de comunicación afectan el desempeño laboral?

De acuerdo con las respuestas de los docentes, los estilos de comunicación afectan el desempeño laboral porque una comunicación inadecuada genera desánimo, desmotivación, resistencia a los cambios, los estilos de comunicación inadecuados

impiden conocer el punto de vista de los otros y poder llegar a convencerse que beneficia a todos.

Pregunta 5

¿En qué forma cree que la comunicación entre los docentes de la institución afecta la convivencia escolar?

En relación con esta pregunta los profesores afirman que la comunicación inadecuada entre docentes y directivos docentes, es la que más afecta la convivencia porque se tienen un contacto diario, los docentes consideran que es necesario tener una convivencia sana porque ella es percibida por los estudiantes y cuando “Nos comunicamos bien podemos colaborar para que los estudiantes se sientan en armonía”. Una mala comunicación afecta la convivencia porque cuando la comunicación es inadecuada impide la solución de los conflictos, esto acarrea problemas y más actores en el conflicto.

Pregunta 6

Personalmente y dentro de los últimos años, ¿Ha presenciado alguna situación incómoda por un hecho de mala comunicación?

Frente a esta pregunta todos los docentes están de acuerdo en que en los últimos años han presenciado situaciones incómodas entre los docentes y directivos docentes en los horarios de trabajo, en algunos casos por mala interpretación de la situación.

Pregunta 7.

En general como considera que es la comunicación entre el profesorado de la institución?

Los docentes consideran que la comunicación es regular y precaria porque se presentan actitudes agresivas y pasivas entre los docentes y hay poca asertividad entre los mismos. “lamentablemente hay problemas entre los compañeros y algunos no se hablan o tratan a los otros”.

7.2.13 Conclusiones del taller conductas agresivas, pasivas y asertivas.

Durante el desarrollo del taller los docentes y directivos docentes participaron activamente en las dinámicas y respondieron acertadamente a cada una de las preguntas planteadas, tanto los actores protagonistas de las actividades como los demás participantes mostraron en la plenaria que:

- ❖ Identificaron y diferenciaron claramente los tres tipos de conductas; agresiva, pasiva y asertiva.

- ❖ Diferenciaron las distintas expresiones gestuales, corporales y verbales de las que se valen las personas para transmitir los mensajes.

- ❖ Reconocieron las consecuencias que tienen en las relaciones interpersonales los distintos tipos de conductas; agresiva, pasiva y asertiva.

- ❖ Afirmaron que los ejercicios realizados tienen una estrecha relación con la vida cotidiana y el ambiente laboral.

Llama la atención de que a pesar que los docentes tienen clara la información relacionada con los diferentes tipos de comunicación y de conductas en la práctica, es poco lo que la usan.

8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados y análisis de resultados que se presentan a continuación están categorizados de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación.

En síntesis de acuerdo a los objetivos formulados se encontró que:

En las entrevistas realizadas a docentes y directivos docentes, no hay unidad de criterio en la forma como docentes y directivos docentes perciben sus formas de comunicación, esta percepción se hace evidente en los resultados, algunos coincidieron que han mejorado, otros que la comunicación es mala y que existen dificultades porque a veces se evaden situaciones para evitar conflictos. De igual forma de acuerdo al test los docentes consideran que la comunicación es regular y precaria porque se presentan actitudes agresivas y pasivas entre los docentes y hay poca asertividad entre los mismos. “lamentablemente hay problemas entre los compañeros y algunos no se hablan con los otros”.

Según entrevistas los docentes afirman que el tipo de comunicación que se presenta con mayor frecuencia es la agresiva y la pasiva, la cual coincide con la información detectada en las guías de observación, parece que frente a la actitud agresiva de algunos integrantes de la comunidad una gran mayoría prefiere optar por posiciones pasivas, ya que esto evita problemas posteriores.

Con las situaciones de índole personal en la que los docentes necesitan defenderse de una agresión o de una situación que les incomoda, generalmente optan por respuestas agresivas. En estos casos, se presentan barreras de la comunicación como los juicios, la ridiculización, también se presentan errores como la falacia de justicia en la que el protagonista se considera poseedor de la verdad y la justicia.

Por otro lado la comunicación pasiva y asertiva se presenta en los eventos en los que se participa con los pares en igualdad de condiciones. También en los momentos en que los docentes deben relacionarse con sus compañeros desde posiciones en las que dirigen o coordinan, generalmente asumen actitudes asertivas o pasivas, y cuando enfrentan puntos de vista diferentes a los propios igualmente optan por este estilo de comunicación.

Por otro lado, en el momento que se experimentan situaciones injustas o agresivas en las que se niegan los derechos los docentes respondieron en forma agresiva y asertiva, del mismo modo, cuando son citados en fin de semana para compartir fuera de la institución responden de forma asertiva y agresiva.

De acuerdo a la observación, en las relaciones “docentes – docente”, observadas, el 84 % presentan que las relaciones son de tipo agresivo y el 16 % de las relaciones son de tipo asertivo, en conclusión, las relaciones agresivas entre estos docentes se dan tanto en la esfera laboral como en la personal. En la mayoría de los casos se presentan con el uso de barreras de la comunicación como dar órdenes e ignorar las solicitudes realizadas.

En las relaciones “docentes – directivos docentes” puede observarse que el 80 % de las interacciones son de tipo agresivo y solo el 20 % es de tipo asertivo.

En el mismo sentido, cuando es necesario confrontar las figuras de autoridad o defenderse de sus posiciones los docentes utilizan formas de comunicación asertiva, y cuando se pone a prueba la lealtad y confiabilidad de los docentes estos optan en mayoría por respuestas asertivas.

8.1 FORMAS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES

En las entrevistas realizadas a docentes se concluyó que los estilos de comunicación inciden de forma positiva y negativa en las relaciones interpersonales, ya que cuando los

estilos son agresivos generan indisposición, mal genio, discordias, y malos entendidos que entorpecen la convivencia. Así mismo los docentes afirman que cuando la comunicación es inadecuada entre docentes y directivos docentes, hay mayor afectación en la convivencia porque se tienen un contacto diario. En este orden de ideas los docentes consideran que es necesario tener una convivencia sana. En conclusión la mala comunicación afecta la convivencia porque impide la solución de los conflictos, lo cual acarrea problemas interpersonales y la intervención de más actores en el conflicto.

Las situaciones incómodas se presentan por un hecho de mala comunicación presenciada por los docentes, Según la observación los docentes opinan que en los últimos años han presenciado situaciones incómodas entre los docentes y directivos docentes en los horarios de trabajo, en algunos casos por mala interpretación de la situación. Según esta observación se concluye que los efectos de este tipo de transacciones en las relaciones interpersonales fragmentan la comunicación y se pueden crear resentimientos, no hay posibilidad de escucha, se rompe la confianza, no se soluciona el conflicto, Se cierra la posibilidad de intercambio

El test, dio cuenta que los efectos de la comunicación agresiva en las relaciones interpersonales conllevan a efectos emocionales en el otro involucrado y no hay posibilidad de dialogar acerca de la situación.

8.2 FORMAS DE COMUNICACIÓN Y AMBIENTE LABORAL

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los docentes las formas de comunicación afectan el ambiente laboral, porque una comunicación inadecuada genera desánimo, desmotivación, resistencia a los cambios, de este modo los estilos de comunicación inadecuados impiden conocer el punto de vista de los otros y poder llegar a convencerse que el trabajo colaborativo beneficia a todos. De igual modo según la observación las relaciones agresivas de parte de los directivos docentes se realizan en el área laboral, lo cual afecta grandemente el ambiente de trabajo.

9. CONCLUSIONES

Tanto los instrumentos de tipo cuantitativo como los instrumentos de tipo cualitativo nos permiten llegar a las siguientes conclusiones:

9.1 TIPOS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES DOCENTES – DOCENTES

✓ Del análisis de los diferentes instrumentos puede concluirse que la mayoría de interrelaciones entre los docentes con otros docentes son de tipo agresivo y se dan tanto en situaciones de índole personal como de índole laboral. . En la mayoría de los casos se presentan con el uso de barreras de la comunicación como dar órdenes o ignorar las solicitudes realizadas. Los efectos de este tipo de transacciones en las relaciones interpersonales son: Se rompe la comunicación y se pueden crear resentimientos, no hay posibilidad de escucha, se rompe la confianza, no se soluciona el conflicto, se cierra la posibilidad de intercambio.

✓ Además del tipo de comunicación agresiva predominante en las relaciones entre los docentes se presentan tipos de comunicación pasivas como respuesta a las primeras, las cuales, de acuerdo a los entrevistados, se dan para evitar los conflictos y evitar una mayor confrontación.

✓ Entre los docentes también se presentan en algunos pocos casos respuestas asertivas cuando se trata de asuntos laborales en los que están en igualdad de condiciones, cuando están en posiciones de coordinación o cuando enfrentan puntos de vista diferentes.

9.2 RELACIONES DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES

✓ Las relaciones entre docentes y directivos docentes fluctúan entre las relaciones agresivas y las relaciones asertivas, este tipo de relaciones se dan generalmente en el

campo laboral cuando los docentes consideran que han sido injustos con ellos o que deben defenderse de alguna situación.

✓ Las relaciones agresivas de parte de la dirección en el área laboral, afecta grandemente el ambiente de trabajo. En los diferentes casos las respuestas agresivas se presentan acompañadas de barreras de la comunicación como los juicios y la ridiculización; también se presentan errores como la falacia de justicia en la que el protagonista se considera poseedor de la verdad y la justicia. Los efectos de la comunicación agresiva en las relaciones interpersonales son: los efectos emocionales en el otro involucrado, el impedimento del el dialogo y la posibilidad de ver otro punto de vista, el mal ambiente laboral, la desmotivación y el deterioro de la relación de autoridad.

9.3 ESTILOS COMUNICATIVOS Y AMBIENTE LABORAL

✓ Los estilos de comunicación inciden en forma positiva o negativa en las relaciones interpersonales, si los estilos son agresivos generan indisposición, mal genio, discordias y se generan malos entendidos que entorpecen la convivencia y afectan el clima laboral. Los estilos de comunicación afectan el desempeño laboral porque una comunicación inadecuada genera desanimo, desmotivación y resistencia a los cambios. Los estilos de comunicación inadecuados impiden conocer el punto de vista de los otros y poder llegar a convencerse que los beneficia a todos.

✓ La comunicación inadecuada entre docentes y directivos docentes, es la que más afecta la convivencia porque se tiene un contacto diario. Es necesario tener una convivencia sana porque ella es percibida por los estudiantes y cuando “Nos comunicamos bien podemos colaborar para que los estudiantes se sientan en armonía”.

✓ La Institución Educativa San Juan de la China no es ajena a conflictos que laceran las relaciones interpersonales entre los docentes. Esto afecta la imagen de la institución y de los mismos docentes debido a que, en ocasiones, la comunicación no asertiva se

propicia en frente de los estudiantes. Las relaciones interpersonales inadecuadas entre los profesores no sólo desmotivan, bajan la autoestima y afectan en términos generales todo el clima laboral e institucional, sino que también afectan las iniciativas e innovaciones que los docentes quieran implementar tanto en el establecimiento educativo como en el aula de clases.

RECOMENDACIONES

- ✓ Generar estrategias en la institución para mejorar el proceso comunicativo, que conlleve a optimizar las relaciones interpersonales y de esta manera prevenir inconvenientes que van en contra de la normal convivencia que debe reinar en las instituciones educativas.

- ✓ Diseñar una propuesta de intervención basada en los valores, con el fin de lograr una comunicación asertiva y por ende mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes, aporte relevante para tener en cuenta en futuras investigaciones.

- ✓ Generar procesos formativos que conlleven a la reflexión y auto evaluación tanto de docentes como de directivos, de tal forma que les permitan desarrollar su inteligencia emocional e intrapersonal e interpersonal para así mejorar las relaciones consigo mismo y con los demás.

- ✓ Propiciar un ambiente de autonomía y autocontrol para que la misma comunidad docente evalúe y autocontrole sus estilos comunicativos y hagan coherente sus concepciones con sus prácticas.

REFERENCIAS

- Aguilarte, I. Calcurian, I. y Ramírez, J. (2010). La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes (Tesis de Licenciatura). Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- Anaís, A. y Revellino, M. (2010). Relación entre autoeficacia, autoestima, asertividad y rendimiento académico en estudiantes que ingresaron a terapia ocupacional en el año 2010. *Revista Universidad de San Sebastián*, 7 (2). Recuperado de: <http://www.revistaestudiosarabes.uchile.cl/index.php/RTO/article/viewFile/17775/18555>
- Arellano, N. (2006). Las barreras en la comunicación no verbal entre docente-alumno. *Orbis: Revista de Ciencias Humanas*, 2(4), 3-38.
- Arias, F. (1999). El proyecto de investigación. [On Line]. Disponible en: web.ula.ve/economia/pcc/metodología. Albornoz, O. (1995). *Antropología de la educación*. Madrid: Dykinson.
- Ávila, A. Medina, J. y Castillo, S. (2016). Influencia de los valores como elementos de la cultura en las relaciones interpersonales entre directivos y docentes desde la dimensión individualismo vs colectivismo de Hofstede en tres instituciones educativas de Bogotá (Tesis de Maestría). Colombia: Universidad de la Sabana. Recuperado en: [http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/26334/Ángela%20Yolanda%20Ávila%20Villamil%20\(Tesis\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/26334/Ángela%20Yolanda%20Ávila%20Villamil%20(Tesis).pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castanyer, O. (1996). *La asertividad. Expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Descleé de Brouwer recuperado en: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Escritorio/LIBRO%20LA%20ASERTIVIDAD.pdf>
- De Sosa, M. (2011). Influencia en la asertividad en el estilo comunicacional de los miembros de parejas entre uno y cinco años de convivencia en la ciudad de Rosario (Tesis de Licenciatura en Pedagogía). Argentina: Universidad Abierta Interamericana. Recuperado en:

- <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111883.pdf>
Recuperado en:
http://www.joanteixido.org/doc/comunicacio/comunicacion_centros.pdf
- Flóres, M. (2002). Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán, 221, 34-47. Recuperado de:
<http://www.cirsociales.uady.mx/revUADY/pdf/221/ru2214.pdf>
- Freire, P. (2005). Pedagogía del oprimido. México: Siglo XXI.
- Garcés, Y. (2011). Comunicación asertiva y planificación del docente (Tesis de Maestría). República Bolivariana de Venezuela: Universidad del Zulia. Recuperado en:
<https://es.scribd.com/doc/158051287/tesis-asertividad>.
- Güel, M. (2006). ¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro? Técnicas asertivas para el profesorado y formadores. Barcelona: Graó.
- Habermas, J. (1989). Teoría de la acción comunicativa. Buenos Aires: Taurus.
- Hurtado, S. (2012). Importancia de la comunicación asertiva para lograr un servicio al cliente efectivo (Tesis de Pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca. Recuperado en:
http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/ultimas/38_Garrido_M75.pdf
- Macías, E. y Camargo, G. (2013). Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Recuperado en:
http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/2852/TECE_CamargoReinosoGina_2014.pdf?sequence=1
- Mena, E. (2013). La relación interpersonal docente-estudiante en la educación superior (Tesis doctoral). España: Universidad de Málaga. Recuperado en:
https://scholar.google.es/scholar?q=La+relación+interpersonal+docente-estudiante+en+la+educación+superior+%28tesis+doctoral%29.+España%3A+Universidad+de+Málaga.+&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5

- Méndez, L. (2010). Formulación, aplicación y evaluación del plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales de docentes (Tesis de Maestría). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Molina de Colmenares, Nora. (2005), tesis Doctoral: "El Clima Social y Emocional para la Convivencia y Aprendizaje en el aula". [On Line]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/>.
- Naranjo Pereira, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación" Vol.8, N°1. Enero Abril. Recuperado de <http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/view/153>
- Narváez, J. y Muñoz L. (2013). Espacios imaginarios, una estrategia de fortalecimiento de la convivencia en la escuela. Revista de Psicología de la Universidad de Antioquia, 5 (1). Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S2145-48922013000100005&script=sci_arttext&lng=es
- Orellana, O.; García, L.; Yanac, E.; Rivera, J.; Alvites, J.; Orellana, D.; Perea, J. Araújo, G. y Mendoza, C. (2013). Creencias irracionales y asertividad docente con actos de violencia en escolares. Revista de Investigación en Psicología, 16 (1), 127-144. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3923/3147>
- Pérez, H.; Fernández, S. y Braojos, C. (2010). Metodologías que optimizan la comunicación en entornos de aprendizaje virtual. Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación, (34), 163-171.
- Ramírez, T. (1999). Como hacer un proyecto de investigación. Caracas. Panapo. Págs. 76;150; 152.
- Rogers, C. (1999). El profesor y la libertad de aprender. En P. Juif y L. Legrand, Grandes orientaciones de la pedagogía contemporánea (157- 160). Madrid: Nárcea.
- Sánchez, R., y Díaz, R. (2003). Patrones y estilos de comunicación de la pareja: diseño de un inventario. Anales de Psicología, 19 (2), 257-277.

Schramm, W., y Lara, L. (1963). La ciencia de la comunicación humana. Nuevas orientaciones y nuevos descubrimientos en la investigación de la comunicación (No. C20 1). México, Editorial Roble.

Tamayo y Tamayo, M., (1992). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. D.F., México.

Yagosesky, R. (2005). La comunicación asertiva. [On Line]. Disponible en:

www.laexcelencia.com/htm/articulos.

Recuperado en: <https://sites.google.com/site/asertividadbibliotecaria/tipos-de-comunicacion>

Recuperado en: http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

Recuperado en: <https://sites.google.com/site/asertividadbibliotecaria/tipos-de-comunicacion>

Recuperado en: [file:///C:/Users/Edilberto/Downloads/Tesis%20Crisitna%20Salgado%20Carrillo%20\(1\).p](file:///C:/Users/Edilberto/Downloads/Tesis%20Crisitna%20Salgado%20Carrillo%20(1).p)

Recuperado en:

<https://fe.pasosdejesus.org/?id=view/Transformacion+y+Resolucion+de+Conflictos&version=1>

Recuperado en: https://rodas5.us.es/file/8e71edf4-310f-85d3-f039-d6dfd4980301/1/comunicacion_SCORM.zip/page_06.htm

ANEXOS

Anexo A. Test.

Con el propósito de concretar el tema de investigación de mis estudios de Maestría en Educación y con el fin de que sea de gran apoyo a nuestra institución educativa, comedidamente le solicito responder breve y sinceramente la presente encuesta sobre Formas de comunicación.

1. Cuando otro docente te pide hacer una tarea que no te corresponde realizar...

- a) Le digo con cortesía que esa no es mi función
- b) Le respondo que hay que cumplir con las propias responsabilidades y que esa tarea no es función mía
- c) Le invento una excusa

2. En las reuniones de profesores que se llevan a cabo en la institución, a la hora de expresar tu opinión...

- a) Participo poco, salvo que me pregunten directamente.
- b) Procuo proponer cosas nuevas que pueden mejorar la situación.
- c) Aprovecho cada ocasión y les digo a todos lo que considero que deben mejorar, sin tener reparos.

3. Cuando te niegan algo a lo que tienes derecho...

- a) No tengo reparo en decirles a los otros, lo que considero necesario.
- b) Me limito a guardar silencio, para evitar conflictos.
- c) Busco la mejor manera de defender mis derechos, dependiendo de lo que sea más adecuado para el caso.

4. En las situaciones en las que no estoy de acuerdo con la opinión de otro u otros compañeros profesores...

- a) No digo nada e incluso suelen convencerme.
- b) Cuestión lo que dice(n) y le(s) hago ver que tengo la razón.
- c) Expreso mi punto de vista en forma sosegada y tranquila.

5. **Cuando un compañero no te devuelve algo que le has prestado ...**

- a) Se lo recuerdo en forma amable, pero firme.
- b) Prefiero no decirle nada
- c) Se lo digo y no de la mejor manera, para lograr que me lo devuelva.

6. **Te enteras de que alguien comenta a tus espaldas acerca de las clases que orientas**

- a) Dialogo con esa persona sobre mis clases y le solicito que cuando tenga que decir algo me lo diga personalmente.
- b) Me enfado y se lo digo mostrando mi enojo abiertamente.
- c) No le digo nada, aun cuando eso me fastidie.

7. **Si alguien te pide un favor que no estás dispuesto a hacer...**

- a. Le digo que no, porque no me gusta hacer favores.
- b. Le digo
- c. que lo siento y que aun cuando entiendo sus motivos no puedo hacerlo.
- d. No le digo que no, pero le doy largas al asunto.

8. **Si tu rector te hace un llamado de atención que consideras injusto...**

- a. Dada su experiencia, pienso que puede tener la razón, y que soy yo el que falla.
- b. Lo escucho con atención y después le aclaro la situación, sin alterarme.
- c. Le respondo que está mal informado y que no acepto su llamado de atención.

9. **Cuando un compañero parquea en tu sitio...**

- a. No hago nada.
- b. Intento buscar soluciones y acepto algunas veces que los demás parqueen en mi sitio.

c. Lo resuelvo con una advertencia, pues entiendo que eso es una provocación.

- **En los eventos**

- . En los eventos culturales que se realizan en el colegio...

10. que se realizan en el colegio...

a. Me relaciono bien con los demás maestros, y colaboro de la mejor manera.

b. Preferiría que no hubiera ese tipo de eventos. No me siento cómodo participando en ellos.

c. Soy un líder nato. Me siento cómodo en esos eventos, pues todo me sale bien.

11. Cuando asistes a una capacitación docente programada en la institución o en otro sitio...

a. Escucho con atención, pero prefiero no participar.

b. Escucho con atención, y participo en la medida de mis posibilidades.

c. En la generalidad de los casos encuentro que ya sé lo que dicen los orientadores.

12. Ha ocurrido un incidente con un compañero, en el que te sientes muy ofendido. Tu actitud es...

a. Distanciarme del colega con quien se presentó el incidente, para evitar que el asunto pase a mayores.

b. Responderle de igual manera, como lo que él hizo conmigo

c. Dialogar con él para arreglar las cosas

13. Cuando eres responsable de orientar una charla a tus compañeros docentes, y hay desatención de parte de algunos...

a. Utilizo gestos y comentarios que generen un ambiente ameno, para ganar la atención de todos.

b. Trato de establecer contacto visual, pero no formulo ningún llamado de atención.

c. Formulo un fuerte llamado de atención, pues asumo que esos comportamientos son irrespetuosos para conmigo.

14. Si tienes una buena relación personal con el rector de la institución, y él te confía un secreto del trabajo:

a. Si fuese algo malo, les diría a todos para sepan a qué atenerse.

b. No le digo nada a nadie porque destruiría una amistad y se perdería la confianza en mí

c. No comento nada porque temo meterme en chismes.

15. Al final del año, si el rector te coloca una mala calificación en tu trabajo y eres consciente de que trabajaste bien, cómo actuarías para que te corrija la nota:

a) Le digo que eso es un irrespeto y que no acepto por ningún motivo esa calificación

a) Me aguanto porque asumo que resultaría peor si le hago el reclamo.

b) Converso con él para argumentar mi desacuerdo.

16. En las reuniones con los docentes

a) Participas poco, generalmente te quedas callado

b) Eres un buen comunicador, expresas todo lo que piensas

c) Impones casi siempre tu punto de vista

17. Si tu coordinador tiene problemas para comunicarse contigo, ¿qué actitud tomarías ante una petición que te haga?

a) Lo escucharía atentamente y me quedaría callado, aun sin comprender.

b) Pondría el máximo de atención a su discurso para poder entender lo que me quiera comunicar.

c) Le diría que es imposible entenderlo, y me alejaría de él.

18 En tu sitio de trabajo hay un compañero que siempre deja desorden sobre tu escritorio. Ante esta situación decides:

- a) Enfrentarlo para que no lo vuelva a hacer.
- b) Organizo el escritorio y me quedo callado para evitar problemas.
- c) Dialogo con él acerca de lo que ocurre para llegar a un acuerdo.

19. Cuando un compañero quiere expresarte un sentimiento o una emoción favorable a ti,

Tu actitud es:

- a) Lo acepto de manera jovial, y le agradezco el cumplido.
- b) Me quedo callado, así me resulte incómodo el cumplido.
- c) Le manifiesto que no estoy para aceptar ese tipo de comentarios.

20 Si un compañero de trabajo usa palabras soeces o inadecuadas para comunicarse contigo, tu actitud es:

- a) Le escucho todo su discurso, pero no digo nada, así me desagrada.
- b) Le digo de manera enfática pero cortés, que utilice otro lenguaje al comunicarse conmigo.
- c) Le respondo de igual forma.

21) Cuando tu actitud es contraria a los puntos de vista de los otros...

- a) Doy a conocer mi desacuerdo y argumento mi punto de vista.
- b) Prefiero guardar silencio.
- c) Expreso mi inconformidad enfáticamente y retando a mi interlocutor si es necesario.

22) Cuando expresas tus ideas frente a los demás, en tu expresión corporal, generalmente...

- a) Me mantengo a distancia, para que no se note mi incomodidad.

- b) Me muestro cómodo y relajado.
- c) Mi apariencia es rígida y severa para lograr aceptación de lo que digo.

23) Eres invitado por un grupo de compañeros a compartir una tarde de fin de semana para charlar sobre temas institucionales, por lo cual decides:

- a) No asistir, y manifiesto enfáticamente que es inadmisibile que escojan un espacio del fin de semana para ese tipo de actividades.
- b) Asistir, aun no estando interesado, para no hacerles un desplante.
- c) Asistir y participar porque considero que cualquier tema que tenga que ver con la institución es importante para el desarrollo de mi trabajo

24) Tus compañeros organizan un almuerzo en el cual se quiere compartir un rato y dialogar acerca de los inconvenientes en el trabajo, por lo cual decides:

- a) Comparto con ellos, pero guardo un prudente silencio.
- b) Asisto y aprovecho para decirles de manera todo lo que pienso.
- c) Comparto con ellos, pues encuentro útil dialogar sobre los inconvenientes que se presentan en el trabajo.

25) Cuando alguien está siendo sarcástico en sus comentarios sobre ti o sobre otros compañeros de trabajo, tu reacción es:

- a) Confrontarlo sin alterarme.
- b) Lo enfrento y le digo que no se puede esperar más de él (o de ella).
- c) Aun cuando eso me desagrade, dejo las cosas así.

26) Si alguien pide tu opinión sobre algo, aun cuando sabes que dicha opinión no va a ser tomada en cuenta...

- a) Le expreso en forma molesta que si no le interesa mi opinión para qué me la pide.
- b) Me siento lo bastante tranquilo para darla.
- c) La digo, aun cuando quisiera mantener silencio al respecto.

27) Escuchas un comentario de dos compañeros que hablan despectivamente de un compañero de trabajo. Ante ese hecho....

Me uno a ellos y me sumo a las críticas que emiten.

- a) Me quedo callado, para no meterme en líos.
- b) Les sugiero que hablen directamente con el compañero.

28) Cuando no compartes la opinión de compañeros de trabajo...

- a) Dejo que expresen lo que piensen y no hago ningún comentario.
- b) Expongo mi punto de vista en forma calmada, así no acepten lo que digo.
- c) Expreso mi opinión, pues asumo que soy yo quien tiene la razón.

29) Si alguien te trata de forma injusta y agresiva...

- a) Procuro controlar la situación y me defiendo con seguridad en mí mismo.
- b) Asumo una actitud similar a la que han tendido conmigo.
- c) Hago caso omiso de esa situación, y me alejo del agresor.

30) Si tengo motivos para creer que los directivos tienen actitudes injustas para conmigo...

Lo hago notar, y solicito que cambien esa actitud.

- a) Me altero y reclamo expresando mi punto de vista
- b) Dejo las cosas así, para evitar males mayores.

Anexo B. Guía de observación

Objetivo:

Caracterizar los tipos de comunicación presentes en los docentes de la Institución Educativa San Juan de la China-Ibagué Tolima.

ASPECTOS A OBSERVAR

SITUACIÓN O INCIDENTE:		
DOCENTES INVOLUCRADOS:		
TIPO DE COMUNICACIÓN:		
Asertiva	Pasiva	Agresiva
ERRORES:		
BARRERAS:		
EFFECTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES		

OBSERVACIONES: _____

Fuente: Autora

Anexo C. Entrevista

TEMA: Formas de comunicación

DIRIGIDO A: docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China (Ibagué, Tolima)

1. ¿Cómo percibe usted la comunicación entre los profesores?
2. Hay algún tipo de comunicación que ha percibido con mayor frecuencia?
3. ¿Cómo cree que inciden los diferentes estilos o tipo de comunicación en las relaciones interpersonales?
4. ¿Cree que los estilos de comunicación afectan el desempeño laboral?
5. En qué forma cree que la comunicación entre los docentes de la institución afecta la convivencia escolar?
6. Personalmente y dentro de los últimos años, ¿ha presenciado alguna situación incómoda por un hecho de mala comunicación?
7. En general, como considera que es la comunicación entre el profesorado de la institución?

Anexo D. Taller (Conductas agresiva, asertivas y pasiva)

Objetivo

Demostrar cómo, ante un hecho cotidiano, se reacciona de acuerdo con la forma habitual de comunicación.

Instrucciones

Se escogen seis voluntarios para conformar con ellos tres parejas que van a representar la situación: Incumpliste la cita.

Cada pareja representa la situación teniendo en cuenta que debe utilizar un estilo de comunicación diferente al de las anteriores.

El resto del grupo identifica y caracteriza cada uno de los estilos de comunicación.

Análisis para darse cuenta

¿Cómo se sintieron los actores y los espectadores frente a la representación?

- ¿Qué tipo de mensaje envió cada uno de los actores?, ¿de qué medios se valieron para hacerlo?
- ¿Qué diferencias encontraron entre los distintos estilos?
- . Cuáles son las consecuencias de estas actuaciones en las relaciones interpersonales?
- ¿Cómo podrían modificarse las que no fueron adecuadas?
- ¿Qué relaciones tiene este ejercicio con la vida cotidiana?

Anexo E. Comparación entre conductas pasivas, asertivas y agresivas

COMPARACIÓN ENTRE CONDUCTAS PASIVAS, ASERTIVAS Y AGRESIVAS

	PASIVA	ASERTIVA	AGRESIVA
Expresión de pensamientos y sentimientos	La evita o la hace disculpándose.	Honestamente.	Sin consideración.
Forma de comunicación	Expresiones vagas.	Tacto y humor claro y objetivo.	Usa palabras ofensivas con carga emocional: Rotula, culpa, amenaza.
Actitudes frente a los puntos de vista de los otros	Permite su imposición.	Los elige o nó y entiende el desacuerdo.	Los rechaza negativamente.

- Las personas que lo rodean se sienten

PASIVA	ASERTIVA	AGRESIVA
<ul style="list-style-type: none"> • Culpables, superiores o con rabia 	<ul style="list-style-type: none"> • Valoradas respetadas y libres de expresar sentimientos y opiniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Dolidas, humilladas, despreciadas y con rabia

- Los que lo rodean siente hacia él

PASIVA	ASERTIVA	AGRESIVA
<ul style="list-style-type: none"> • Lastima, irritación, pérdida del respeto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto, confianza. • No son juzgados, la persona es clara. 	<ul style="list-style-type: none"> • A la defensiva y resentidos. • Desconfianza, deseos de venganza y pérdida de respeto.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	Página 1 de 3
		Código: GB-P04-F03
		Versión: 02

Los suscritos:

LUZ EDILMA SANABRIA GÓMEZ	con C.C N°	28689053
_____	con C.C N°	_____
_____	con C.C N°	_____
_____	con C.C N°	_____
_____	con C.C N°	_____

Manifiesto (an) la voluntad de:

Autorizar

No Autorizar Motivo: _____

La consulta en físico y la virtualización de **mi OBRA**, con el fin de incluirlo en el repositorio institucional de la Universidad del Tolima. Esta autorización se hace sin ánimo de lucro, con fines académicos y no implica una cesión de derechos patrimoniales de autor.

Manifestamos que se trata de una OBRA original y como de la autoría de LA OBRA y en relación a la misma, declara que la UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, se encuentra, en todo caso, libre de todo tipo de responsabilidad, sea civil, administrativa o penal (incluido el reclamo por plagio).

Por su parte la UNIVERSIDAD DEL TOLIMA se compromete a imponer las medidas necesarias que garanticen la conservación y custodia de la obra tanto en espacios físico como virtual, ajustándose para dicho fin a las normas fijadas en el Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad, en la Ley 23 de 1982 y demás normas concordantes.

La publicación de:

Trabajo de grado	<input checked="" type="checkbox"/>	Artículo	<input type="checkbox"/>	Proyecto de Investigación	<input type="checkbox"/>
Libro	<input type="checkbox"/>	Parte de libro	<input type="checkbox"/>	Documento de conferencia	<input type="checkbox"/>
Patente	<input type="checkbox"/>	Informe técnico	<input type="checkbox"/>		
Otro: (fotografía, mapa, radiografía, película, video, entre otros)					<input type="checkbox"/>

Fecha Versión 02: 04-11-2016

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	Página 2 de 3
		Código: GB-P04-F03
		Versión: 02

Producto de la actividad académica/científica/cultural en la Universidad del Tolima, para que con fines académicos e investigativos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad del Tolima. Con todo, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia suscribo este documento en el momento mismo que hago entrega del trabajo final a la Biblioteca Rafael Parga Cortes de la Universidad del Tolima.

De conformidad con lo establecido en la Ley 23 de 1982 en los artículos 30 “...**Derechos Morales. El autor tendrá sobre su obra un derecho perpetuo, inalienable e irrenunciable**” y 37 “...**Es lícita la reproducción por cualquier medio, de una obra literaria o científica, ordenada u obtenida por el interesado en un solo ejemplar para su uso privado y sin fines de lucro**”. El artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “**los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores**” y en su artículo 61 de la Constitución Política de Colombia.

- Identificación del documento:

FORMAS DE COMUNICACIÓN PRESENTES EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN JUAN DE LA CHINA DE IBAGUÉ.

- Trabajo de grado como requisito parcial para optar al título de:

MAGISTER EN EDUCACIÓN

- Proyecto de Investigación correspondiente al Programa (No diligenciar si es opción de grado “Trabajo de Grado”):


- Informe Técnico correspondiente al Programa (No diligenciar si es opción de grado “Trabajo de Grado”):

- Artículo publicado en revista:

- Capítulo publicado en libro:

- Conferencia a la que se presentó:


Fecha Versión 02: 04-11-2016

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	Página 3 de 3
		Código: GB-P04-F03
		Versión: 02

Quienes a continuación autentican con su firma la autorización para la digitalización e inclusión en el repositorio digital de la Universidad del Tolima, el:

Día: 22 Mes: AGOSTO Año: 2017

Autores: _____ Firma _____

Nombre:	LUZ EDILMA SANABRIA GÓMEZ		C.C. 28.689.053
Nombre:	_____	_____	C.C. _____
Nombre:	_____	_____	C.C. _____
Nombre:	_____	_____	C.C. _____

El autor y/o autores certifican que conocen las derivadas jurídicas que se generan en aplicación de los principios del derecho de autor.

