



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
UNIDAD UPN 095 AZCAPOTZALCO

“ESTRATEGIAS PARA FAVORECER LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DEL  
DOCENTE DE PREESCOLAR”

Informe de proyecto de innovacion que para obtener el título de  
LICENCIADA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR

PRESENTA:

NOHEMI ZAMORA ALVAREZ

MÉXICO, DF.

NOVIEMBRE 2015



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
UNIDAD UPN 095 AZCAPOTZALCO

“ESTRATEGIAS PARA FAVORECER LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DEL  
DOCENTE DE PREESCOLAR”

NOHEMI ZAMORA ALVAREZ

MÉXICO, DF.

NOVIEMBRE 2015

## **AGRADECIMIENTOS**

A dios que me concedió vida, fortaleza y fuerza para terminar este proyecto.

A mi padre quien siempre estará en mi corazón aunque ya no esté presente físicamente.

A mi madre por darme la vida y darme ánimos para continuar hasta el final.

A mis hermanos por creer en mí, en especial a mi hermana Julia quien siempre está conmigo.

A mis hijos Christian, José Roberto y Juan Diego por siempre estar a mi lado y creer en mí.

A la mejor persona que dios me pudo dar como compañero de vida, mi marido Roberto, gracias por sus palabras, por siempre estar a mi lado por su amor y ayudarme a seguir hasta el final.

A mi confidente, amiga, compañera, comadre quien siempre estuvo y está conmigo acompañándome en todo momento y sin condiciones, Yolanda Pichardo López gracias por ser una persona excepcional.

A mi amiga Lic. Gabriela Natalia López Pérez quien fue la primera persona que creyó en mí y me motivo a seguir adelante, gracias por su amistad.

A Miriam Ivet Sandoval por su amistad y ayuda.

A todas las personas que de una u otra manera me acompañaron en este proyecto para que esto fuera una realidad. Adriana Pichardo López, Ivet Jenifer Delgado Delgado, Andrés Suárez gracias por su amistad y ayuda.

A mi asesora. Lic. Laura Margarita Valdespino Domínguez por su tiempo y paciencia.

Con dedicatoria a todos aquellos que siguen siendo ellos sin olvidarse de su esencia más allá del rol que les toque cumplir permitiéndose aprender, escuchar, crear y ser.

**A TODOS ELLOS GRACIAS.**

## Índice

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| CAPITULO 1. Evaluación diagnóstica de las formas de comunicación de las docentes ..... | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.1 Marco contextual .....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.1.1 Características Históricas Políticas .....                                       | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.2 Contexto Escolar.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.2.1 Visión, misión y objetivo del plantel. ....                                      | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.3 Destinatarios .....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.4 Evaluación Diagnóstica .....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.5 Estrategias Didácticas.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.6 Resultados .....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.7 Planteamiento del problema .....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.7 Justificación .....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| CAPITULO 2.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2. 1 Marco Teórico .....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.1 ¿Qué se entiende por comunicación?.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.1.1 Funciones de la comunicación. ....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.2 Tipos de comunicación .....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.3 La comunicación asertiva.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.3.1 Componentes de la Conducta Asertiva.....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.3.2 Formas de Conducta Asertiva. ....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.3.3 Características de la asertividad.....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 2.3.4 La comunicación asertiva de los docentes .....                                    | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.4 Obstáculos de la comunicación.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.4.1 Comunicación docente-alumno .....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.5 Barreras de aprendizaje en la comunicación docente-alumno..                         | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.5 .1 Tipos de Barreras de comunicación .....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.5.2 Las barreras en la comunicación no verbal entre docente – alumno                  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.5.3 La escucha activa para evitar y/o minimizar las barreras en la comunicación. .... | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| CAPITULO 3.....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 3.1 Aplicación del proyecto y posibles soluciones al problema.....                      | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 3.1.2 ASPECTOS GENERALES DEL TALLER.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 3.1.3 Plan de acción .....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 3.1.4 Objetivos del taller dirigido a las docentes del centro comunitario               | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 3.1.5 Metas.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 3.2 ACTIVIDADES DEL TALLER.....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 3.3 Resultados de las actividades del taller.....                                       | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Conclusiones .....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Recomendaciones .....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Referencias bibliográficas.....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Referencias electrónicas .....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| ANEXOS.....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |

## **Resumen**

El objetivo de este proyecto de intervención primeramente fue el reconocer el nivel de comunicación asertiva que tienen las docentes dentro del Centro Comunitario de Asistencia Infantil (CAIC) Snoopy, el presente trabajo se llevo a cabo con 4 docentes y la directora del centro antes mencionado.

Después se obtuvieron los resultados de la evaluación diagnóstica los cuales muestran que la escuela es un escenario de la vida social donde los procesos educativos de los maestros tienen un profundo carácter comunicativo y no se ha reconocido del todo la importancia que cumple la comunicación en procesos como el desarrollo de la personalidad, socialización y aprendizaje.

De igual forma, se estableció que tanto docentes como alumnos utilizan medios de comunicación indirecta alternos a la verbal, se llevo a cabo un curso taller en donde se obtuvo que se pueden optimizar los canales comunicativos mejorando así el desempeño laboral y su práctica docente en educandos de nivel preescolar.

## **Introducción.**

En el presente trabajo de intervención se aborda la importancia que tiene la comunicación asertiva en el desarrollo del docente dentro de la institución educativa. Esta importancia se denota mediante el trabajo realizado por las docentes del Centro Comunitario de Asistencia Infantil (CAIC) Snoopy en el taller propuesto para mejorar la comunicación asertiva en el trabajo con los niños de dicha institución, ya que la situación que se evidenció en el centro revela ciertas barreras comunicacionales por parte de las docentes hacia sus estudiantes de modo que las relaciones interpersonales y el desarrollo del alumno se ven algunas veces afectados.

La información se recolectó a través de la aplicación de técnicas como la observación directa así mismo los instrumentos aplicados fueron actividades, listas de cotejo y cuestionario. Una vez recolectada la información se constató que las docentes están en la mejor disposición para entablar mejores relaciones interpersonales fundamentadas en la comunicación asertiva para la mejora del desarrollo educativo.

En la construcción del marco teórico del presente trabajo, se escogieron ejes principales de la temática a intervenir, comunicación, asertividad y barreras en la comunicación; los que han sido definidos, diferenciados e incluso relacionados, con el fin de esclarecer y delimitar la temática en lo correspondiente a la comunicación de los educadores y así poder determinar comunicación asertiva que tienen las docentes en la labor escolar.

Al respecto, se definen los aspectos a trabajar en la propuesta: estilos de comunicación asertiva, buscando determinar cómo un adecuado uso de esta influye en el clima laboral de los docentes, viéndose este reflejado en el rendimiento escolar de los alumnos, en la interacción con los demás docentes e incluso en sus relaciones personales.

También se reseñan diversos trabajos en los que se evidencia la relación entre estilos de comunicación asertiva y las barreras en la comunicación.

Con base en lo expresado, el motivo de la intervención, fue diseñar una propuesta de un curso taller para instruir al personal docente, específicamente a las docentes del CAIC Snoopy, el cual es objeto de este estudio, a fin de mejorar principalmente el proceso de enseñanza-aprendizaje y a su vez las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos.

Se aporta una síntesis de los hallazgos obtenidos, así como las sugerencias para la solución de la situación problemática encontrada.

Finalmente, se presenta un listado con las referencias bibliográficas consultadas y los anexos correspondientes.

# **CAPITULO 1. Evaluación diagnóstica de las formas de comunicación de las docentes**

## **1.1 Marco contextual**

### **Contexto Social**

En este apartado se ofrece la caracterización ambiental que rodea a la institución objeto de estudio, en la descripción de aspectos relevantes que explican el panorama del medio en el cual se sitúa el plantel escolar. Para iniciar este delineado, se hace mención de la delegación Gustavo A Madero, por ser la delegación a la que pertenece la Unidad San Juan de Aragón, en donde se ubica “CAIC” (Centro Comunitario de Asistencia Infantil) Snoopy.

El 13 de septiembre de 1857 el Presidente Ignacio Comonfort promulgó decreto por el cual se reconoce la existencia legal del pueblo de Aragón, al cual se le anexó el nombre de San Juan, referido al Santo que se festeja en esa fecha “San Juan Crisóstomo” y se fundó el pueblo llamado San Juan de Aragón. El 7 de diciembre de 1922, se le hace la primera dotación de ejidos al pueblo de San Juan de Aragón con una extensión de 1.074 hectáreas (Senties, 1991). Para ese entonces, lo que llegaría a ser el Bosque de San Juan de Aragón se localizaba en la zona antiguamente utilizada como potrero de la Hacienda de Aragón y al sureste del pueblo que tiene el mismo nombre.

Durante el sexenio de Lázaro Cárdenas (1934-1940), se tomó la medida de crear un campamento de reforestación en la zona desecada del lago (que ya había agotado su reserva salina) para evitar tolvaneras que afectaran a la población aledaña además de brindarles un espacio ambiental en el que pudieran recrearse. La obra fue encargada al ingeniero Loreto Fabela, quien después de una serie de dificultades para acondicionar el terreno para la reforestación, sentaría las bases

de lo que hoy conocemos como el Bosque de San Juan de Aragón. (Senties, 1991).

Debido al crecimiento demográfico en la zona noreste de la ciudad de México, la Regencia del Distrito Federal, encabezada por Uruchurtu, se vio obligada a proveer vivienda a la población que lo necesitaba, las primeras unidades habitacionales recibieron el nombre de Campamento José L. Fabela en reconocimiento al arduo trabajo del ingeniero por reforestar e inducir la aparición del Bosque.

Es interesante destacar que el origen del Bosque no fue ideado como la creación de un Bosque propiamente dicho; más bien, la idea era que las unidades habitacionales que se iban a instalar en esa zona contasen con un parque recreativo. (Senties, 1991).

El 22 de febrero de 1962 se publicó en el Diario Oficial el decreto por el cual se expropiaron 885.39-82 a el ejido de San Juan de Aragón a favor del Departamento del Distrito Federal, mismas que se destinarían a la construcción de aproximadamente 9,937 viviendas económicas en siete unidades habitacionales, así como un campo deportivo, conformado por áreas verdes, lagos artificiales y un zoológico que abastecieran de zonas de esparcimiento a las colonias ya establecidas y a los habitantes de las Unidades Habitacionales en construcción. ([dof.gob.mx/nota\\_to\\_pdf.php?fecha=01/03/1962&edicion=MAT](http://dof.gob.mx/nota_to_pdf.php?fecha=01/03/1962&edicion=MAT))

El 23 de diciembre de 1972 fue inaugurado el Centro de Convivencia Infantil (CCI) Sara Pérez de Madero, cuyo objetivo principal era el desarrollo de diferentes aptitudes en el infante, así como la oportunidad de brindarles un servicio de calidad a los niños que vivían en la zona noreste de la ciudad de México. (<https://sites.google.com/site/salvemoselbosquedearagon/home/historia>)

### **1.1.1 Características Históricas Políticas**

#### Reseña Histórica

En 1828 se da a la Villa de Guadalupe Hidalgo (nombre tradicional de la localidad) el título de ciudad. En 1848, en lo que actualmente es Gustavo A. Madero, se dio la firma del Tratado de Guadalupe-Hidalgo. En 1931 pasa a ser delegación del Distrito Federal con el nombre de Villa de Gustavo A. Madero, que en 1941 cambia al nombre actual de Delegación Gustavo A. Madero. ([www.ammanu.edu.jo/wiki1/es/.../Gustavo\\_A.\\_Madero\\_\(D.F.\)\\_a3a5.html](http://www.ammanu.edu.jo/wiki1/es/.../Gustavo_A._Madero_(D.F.)_a3a5.html)).

Gustavo A. Madero es una de las 16 delegaciones del Distrito Federal de México. Se encuentra ubicada en la parte norte del mismo. Recibe su nombre en honor a Gustavo Adolfo Madero, político participante en la Revolución Mexicana. ([www.ammanu.edu.jo/wiki1/es/.../Gustavo\\_A.\\_Madero\\_\(D.F.\)\\_a3a5.html](http://www.ammanu.edu.jo/wiki1/es/.../Gustavo_A._Madero_(D.F.)_a3a5.html)).

La delegación Gustavo A. Madero, forma parte del territorio del Distrito Federal, está localizada exactamente en la punta norte del mismo DF, además, es la segunda demarcación con más habitantes en el DF, sólo después de Iztapalapa. Aquí se encuentra el centro religioso católico más importante de México y América que es el Santuario de la Virgen María de Guadalupe, uno de los centros religiosos más visitados del mundo. ([www.ammanu.edu.jo/wiki1/es.Gustavo\\_A.\\_Madero\\_\(D.F.\)\\_a3a5.html](http://www.ammanu.edu.jo/wiki1/es.Gustavo_A._Madero_(D.F.)_a3a5.html))

Por otra parte de igual manera, aquí se encuentra en su mayoría las instalaciones y la dirección general del Instituto Politécnico Nacional, que es la segunda institución Superior de México en importancia universitaria. Es una delegación con historia y tradiciones en los barrios y colonias populares. Las colonias más sobresalientes son: Lindavista, Aragón, San Felipe, Acueducto, Insurgentes Norte, Cuauhtepac, Ticomán, entre otras.

La Delegación Gustavo A. Madero se ubica en el extremo noreste del Distrito Federal; ocupa una posición estratégica con respecto a varios municipios conurbados del Estado de México; ya que se encuentra atravesada y/o limitada por importantes arterias que conectan la zona central con la zona norte del área metropolitana, tales como son: Insurgentes Norte, que se prolonga hasta la carretera a Pachuca, el Eje 3 Oriente (Avenida Eduardo Molina), el Eje 5 Norte (Calzada San Juan de Aragón); que conecta con la Avenida Hank González o Avenida Central; en la zona poniente de la delegación se ubican la Calzada Vallejo y el Eje Central Lázaro Cárdenas (Avenida de los Cien Metros).

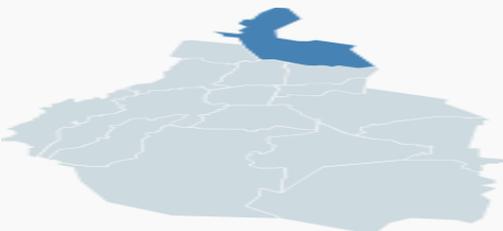
|  |   |
|--|---|
| <b>Gustavo A. Madero</b>   |   |
| <a href="#">Delegación de México</a>   |   |
|    |   |
| Escudo   |   |
|  |   |
| Ubicación de Gustavo A. Madero   |   |
| • <a href="#">Entidad</a>  |  <a href="#">México, D. F.</a> |
| <b>Jefe delegacional</b>   | <a href="#">Víctor Hugo Lobo Román</a>  |
|  |                                |
| <b><a href="#">Gentilicio</a></b>  | Maderense   |

Figura 1. Delegación Gustavo A. Madero, 2015

La delegación Gustavo A. Madero

Según el XII Censo General de Población y Vivienda 2010, la delegación contaba hasta ese año con una población de 1,235,542 lo que equivale al 14.36% de la población del Distrito Federal.

Su población de habla indígena es de 17,023 personas (principalmente náhuatl y otomí). Cuenta con una población económicamente activa de 506,521 habitantes y cuenta con 26,810 casas particulares. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía).

La delegación cuenta con las siguientes instituciones de nivel medio superior:

- Centro Escolar Benemérito de las Américas, de la Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días.
- Escuela Nacional Preparatoria 9 Plantel Pedro de Alba, de la UNAM.
- Escuela Nacional Preparatoria 3 Justo Sierra de la UNAM.
- Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos No. 1 Lic. Gonzalo Vázquez Vela, del Instituto Politécnico Nacional.
- Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos No. 10 "Carlos Vallejo Márquez" del Instituto Politécnico Nacional.
- Centro de Estudios Tecnológicos No. 1 "Ing. Walter Cross Buchanan" del Instituto Politécnico Nacional.

Los puntos de interés cercanos al CAIC.Snoopy se encuentran los siguientes sitios:

Sitios religiosos como:

Basílica de Guadalupe. Santuario de Nuestra Señora de Guadalupe, conjunto que incluye la antigua Basílica de Guadalupe, Templo del Pocito, Cerro del Tepeyac, el Panteón del Tepeyac.



(Méxicodesconocido.com.mx)

Los sitios recreativos cercanos al CAIC.Snoopy

- Deportivo Los Galeana
- Bosque y zoológico de San Juan de Aragón.
- Plaza Adalberto Martínez Resortes, ubicada frente al Mercado Río Blanco.



(ciudadanosenred.com.mx)

Los sitios culturales cercanos al CAIC.Snoopy son:

- Museo de la Cera: Calzada de los Misterios No. 880 Esquina Fray Juan de Zumárraga, Col. Villa de Guadalupe, C.P. 07020.
- Museo de la Basílica de Guadalupe: Basílica de Guadalupe. Plaza Hidalgo No. 1, Col. Villa de Guadalupe, C.P. 07010.
- Pie del Museo de Historia Natural: Interior del Centro de Convivencia Infantil Aragón, Bosque de San Juan de Aragón. Av. José Loreto Favela s/n dentro del Bosque de Aragón Col. San Juan de Aragón 2da. Sección.
- Museo de los Ferrocarrileros: Alberto Herrera s/n col. La Villa Entre Hidalgo y Aquiles Serdán.



[www.mx-df.net/2010/01/museo-de-figuras-de-cera/](http://www.mx-df.net/2010/01/museo-de-figuras-de-cera/)

## **1.2 Contexto Escolar**

El presente trabajo de intervención se realizó en el centro de asistencia infantil comunitario CAIC Snoopy ubicado dentro de la delegación Gustavo A .Madero en el Distrito Federal. Este Centro pertenece al programa de Centros de Asistencia Infantil Comunitarios (CAIC), del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF DF), que atienden a niños y niñas en edad Preescolar.

Los Centros Comunitarios tienen su origen en la década de los años setenta, como resultado de diversos procesos organizativos de la población pobre migrante en la ciudad de México. Su característica principal es haber surgido en una zona popular, atendiendo a población de escasos recursos y sobre todo a madres trabajadoras, que ofrecen un servicio integral de cuidado diario en donde se incluye la salud, nutrición, trato afectivo, estrategias formativas de valores y hábitos positivos de convivencia humana, además de prácticas educativas activas que fortalecen su capacidad de aprendizaje, su capacidad de tomar decisiones, creatividad y compromiso consigo mismo.

En el centro comunitario se atiende la población de niños y niñas en nivel preescolar, de 3 a 5 años de edad, en los siguientes horarios, turno matutino de 9:00 am a 01:00 pm, turno vespertino de 1:15 pm a 5:00 pm, y en un horario extendido de 9:00 am a 5:pm según la necesidad de los padres de familia, ya que la mayoría son madres trabajadoras. También el acuerdo en el que está inscrita la escuela pide que se maneje este tipo de horario, Acuerdo 358 (anexo 1). El Centro tiene 28 años funcionando el cual cuenta con tres aulas preescolar 1, 2 y 3.

La localidad donde se encuentra el CAIC. Snoopy cuenta con todos los servicios, como son: agua, luz, drenaje, pavimentación, teléfono, servicio de transporte, recolección de basura, escuelas, mercados, parques y áreas verdes.

### **1.2.1 Visión, misión y objetivo del plantel.**

**Visión:** Que los adultos valoren escuchen y respeten a los niños y niñas, porque también de los niños se aprende.

**Misión** Luchar por los derechos de la infancia, brindar mejoras duraderas a la vida de los niños en la comunidad.

**Objetivo** Con la participación de la niñez generar y promover una transformación cultural a su favor.

### **1.3 Destinatarios**

Las personas con las que se va a trabajar en el presente proyecto de intervención son: cuatro docentes y la directora del (CAIC) Snoopy.

Primeramente se realizó con ellas la aplicación de dos secuencias didácticas y una entrevista, que sirvieron para reconocer el nivel y forma de comunicación que establecían tanto en sus alumnos como con sus compañeros de trabajo posteriormente, se llevó a cabo un taller llamado “aprendiendo a ser asertivos” consta de cinco actividades y la aplicación nuevamente de la entrevista realizada en el diagnóstico, estas se realizaron en los días de consejo técnico, el taller sirvió para reconocer que la asertividad es una forma de comunicarnos con los demás, sin la preocupación de ofender, humillar o molestar a los demás.

## **1.4 Evaluación Diagnóstica**

El trabajo dentro de la educación preescolar es algo difícil y sobre todo si desconocemos conceptos básicos de la comunicación asertiva, pues esta es un eje fundamental en las relaciones interpersonales de cada persona, pero sobre todo de los docentes ya que entiendo que la comunicación asertiva establece propósitos favorecedores para quienes tienen en sus manos la responsabilidad de llevar el proceso educativo.

Cuando empecé a trabajar con los niños no entendía ciertas conductas en ellos, pero después de una experiencia personal que afectó mi vida y la de algunos de mis familiares, comencé a fijarme como era en esos momentos mi práctica docente y me doy cuenta de mi falta de comunicación asertiva para con los demás, posteriormente observo en algunas de mis compañeras algunas conductas similares a las mías, observo que la comunicación no es del todo buena, de ahí surge la idea de investigar y realizar este proyecto de intervención del cual poco a poco voy entendiendo los procesos de la comunicación asertiva al lado de mis compañeras de trabajo.

Este apartado tiene como finalidad presentar los datos obtenidos mediante dos actividades y una entrevista a las docentes, cuyo objetivo de estas es recabar información sobre el nivel de asertividad de cada una de ellas.

Es bien sabido que el docente tiene que ser asertivo, y saber interactuar de una manera adecuada con el alumno, ya que es en quien deposita su confianza, y por ello espera respeto, el alumno está dispuesto a escuchar sus opiniones y respetarlas. Se dice que una persona es asertiva cuando es capaz de expresar sus deseos y sentimientos personales respetando los derechos y sentimientos del otro. (Roca, 2006).

La comunicación, entre el profesor y el alumno es esencial cuando surge alguna duda, problema o simplemente en el intercambio de información; la forma en la que estos mensajes son enviados influye en el tipo de relación que se creará entre el docente y el alumno, y es en ese momento donde entra la comunicación asertiva. Aguilar (1987), señala la asertividad como la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias y opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa y que además tiene como meta fundamental lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario.

A la mayoría de nosotros nos agrada sentirnos bien, pensar en momentos agradables, proponernos vivir momentos satisfechos desde la perspectiva presente y futura. Puesto que, no siempre ocurre así, porque somos falibles y la realidad se muestra como es, las formas de responder y comportarse de las personas no las podemos controlar. Por otra parte, podemos detenernos a observar y actuar para mejorar lo que tenemos intención de vivir (Rogers, 1990), esto nos lleva a tratar de conocer el nivel y forma de comunicación que emplean las docentes entre ellas y sus alumnos, para esto se llevó a cabo la aplicación de dos secuencias didácticas y un cuestionario a las docentes del (CAIC) Snoopy.

### **1.5 Estrategias Didácticas.**

A continuación se presentan dos estrategias didácticas, estas permitirán reconocer el nivel y el tipo de asertividad en la comunicación de las docentes, para esto se diseñaron y aplicaron dos estrategias didácticas que se evaluaron por medio de una rúbrica, además de un cuestionario compuesto por veinticinco preguntas las cuales se dividieron en cuatro indicadores:

- a) tipo de lenguaje utilizado frente a grupo.
- b) comunicación gestual.
- c) atención de la docente hacia sus alumnos.

d) motivación hacia los niños.

### Estrategia didáctica 1. “La comunicación”

| Objetivo: lograr que las docentes reconozcan la importancia de una clara, efectiva y asertiva comunicación dentro del salón de clases para facilitar el quehacer docente.  |   |   |
|--|---|---|
| Actividad  | Tiempo y materiales   | Evaluación  |
| <p>Orientación y explicación de la actividad por la maestra a cargo.</p> <p>Presentación y análisis de dos videos.</p> <p>“Una mancha de grasa” y “la maestra en Milpilllas”. (<a href="http://www.youtube.com/watch?v=HAalbr8FKdE">http://www.youtube.com/watch?v=HAalbr8FKdE</a> información obtenida 14/05/13)</p> <p>El análisis se llevó a cabo con la participación de todas las docentes mediante una reflexión sobre los videos revisados, tomando en cuenta los comentarios y experiencias de todas.</p> <p>Después de los videos y la reflexión se les realizó a las docentes una pequeña lista de cotejo la cual contestaron individualmente.</p> | <p>El tiempo estimado es de 1 hora a 1 y 1/2</p> <p>*Televisión</p> <p>**DVD</p> <p>*Disco videos con</p> | <p>Esta actividad se evaluó mediante observación específica y la lista de cotejo (ver anexo 2) antes mencionada, con la finalidad de detectar sus debilidades y fortalezas.</p> |

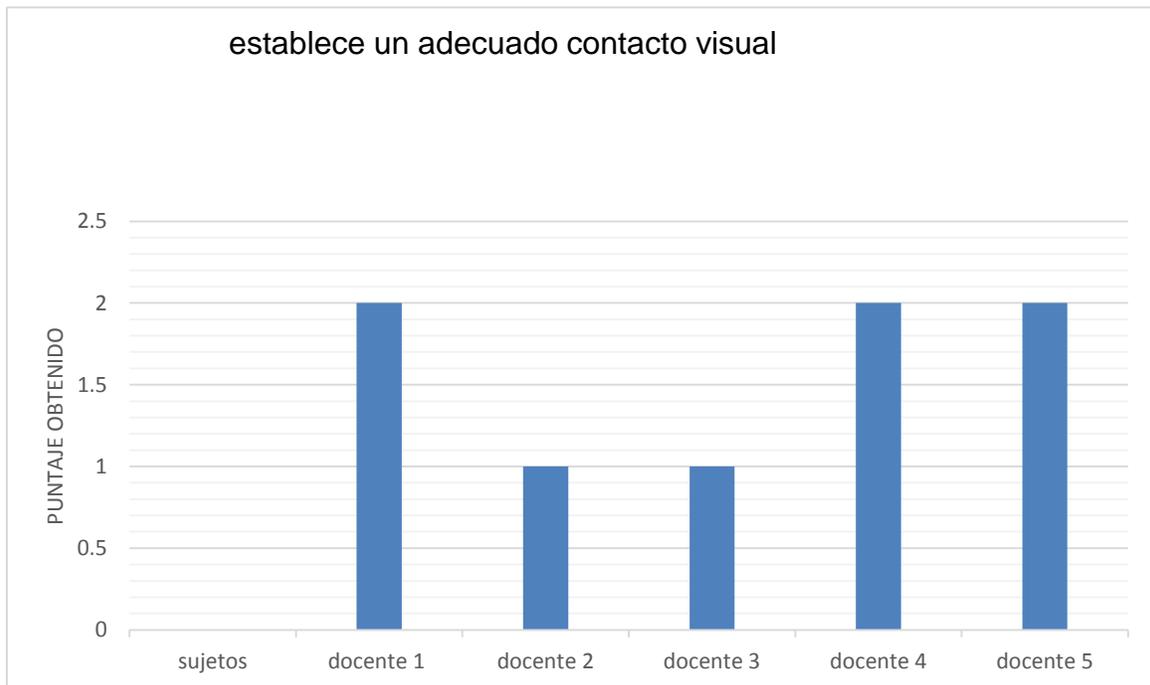
## Estrategia didáctica 2 “Problemas de la incomunicación”

| <p>Objetivo: Compartir experiencias, para lograr una comunicación asertiva primero entre docentes para a su vez lograrlo con los alumnos.</p>   |   |   |
|---|---|---|
| Actividades   | Tiempo y recursos   | Evaluación  |
| <p>Se inició la actividad con la siguiente técnica: Teléfono descompuesto.</p> <p>Al final de la actividad y ya cómodamente sentadas en el salón de tercero se plantearon dos preguntas</p> <p>¿Qué sucede cuando la información que queremos dar es mal interpretada?</p> <p>¿Cuáles son las barreras que impiden que el mensaje llegue a los alumnos y que tenga significado para ellos?</p> <p>Retomando estas preguntas y en grupo las docentes compartieron experiencias que han tenido a través de su práctica docente sobre el tema.</p> <p>Lectura y reflexión sobre “el perfil docente” Aproximación al perfil del docente para la educación preescolar o inicial Educere,(2001). julio-septiembre, 241-244.</p> | <p>Tiempo estimado</p> <p>1hora</p> <p>Materiales.</p> <p>Información escrita acerca del tema de discusión.</p> | <p>Para la evaluación de esta actividad se les pidió a las docentes que plasmaran un cuadro comparativo en el cual que expresaron el deber ser según la lectura y el ser según la realidad de las maestras, se pusieron de acuerdo en quien escribía y las demás retomaban la lectura volviendo a leer algunos párrafos o algunas recordaban lo que decía la lectura, poco a poco se fue formando el cuadro y así cada una apporto algo de lo que entendió o de sus propias experiencias.</p> <p>También se les aplico de manera individual a las docentes una pequeña lista de cotejo con la finalidad de que exista una reflexión y una autoevaluación sobre la práctica docente. (Ver anexo 3)</p> |

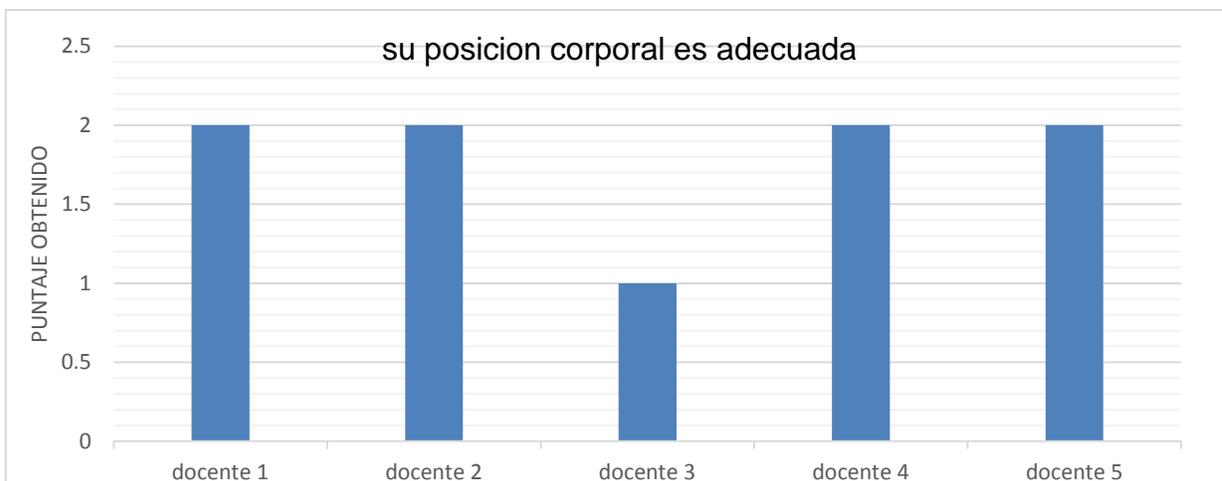
## 1.6 Resultados

Se presentan a continuación los resultados obtenidos de la aplicación de las secuencias didácticas para lo cual se desarrollaron dos listas de cotejo, una para cada actividad

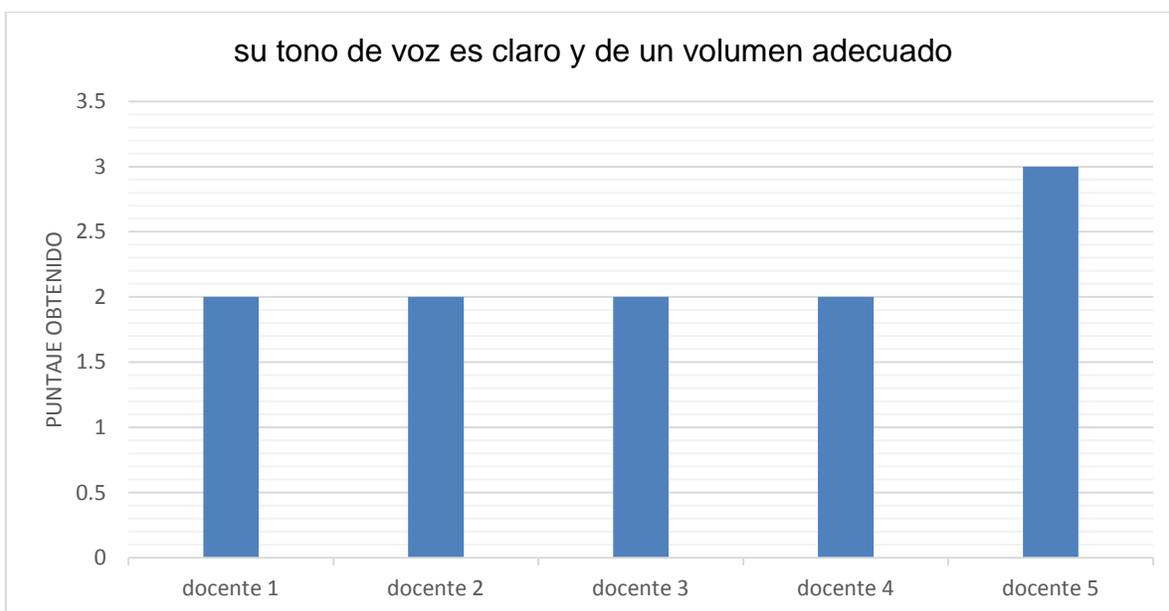
“Asertividad en la comunicación verbal y no verbal”



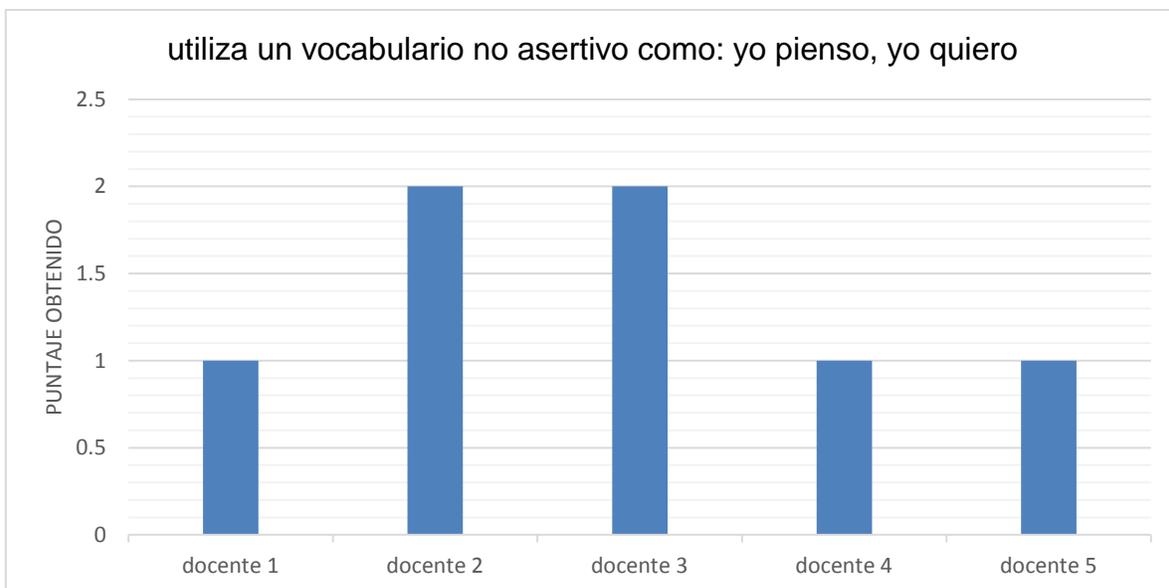
Gráfica 1. Dos de las cinco docentes que representan el 40% no establecen un adecuado contacto visual, además de que ellas comentan que muchas veces no lo toman en cuenta pues piensan que es suficiente con la comunicación verbal, tres de las docentes que representan el 60% necesitan conocer más sobre la importancia de un adecuado contacto visual.



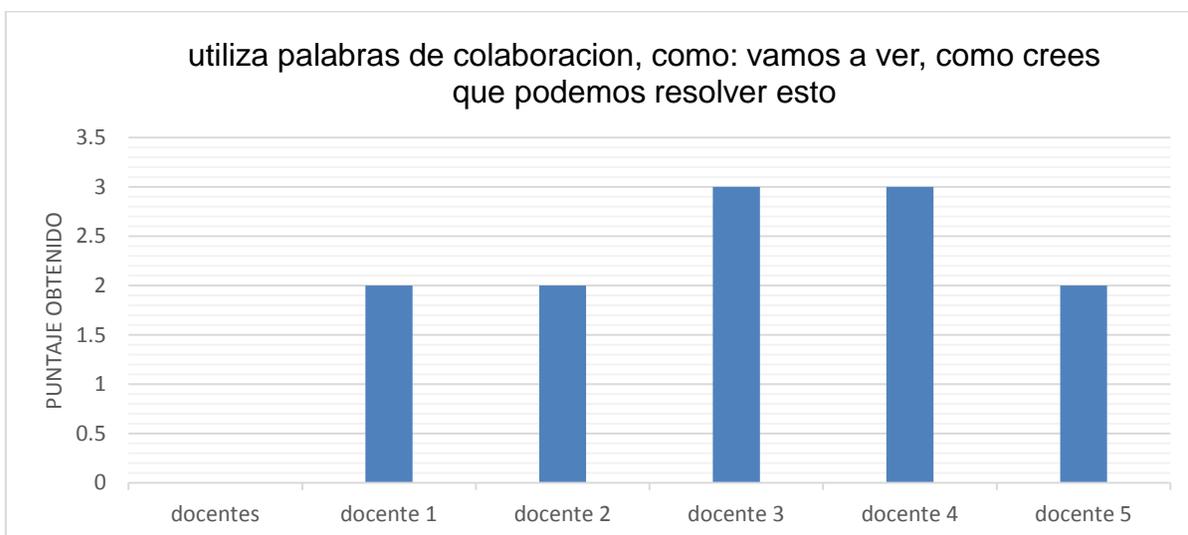
Gráfica 2. Una de las cinco docentes que representa el 20% no tiene una posición corporal adecuada, necesita reconocer la importancia de esto, el otro 80% que son 4 docentes necesitan reforzar más el conocimiento sobre la importancia de la posición corporal.



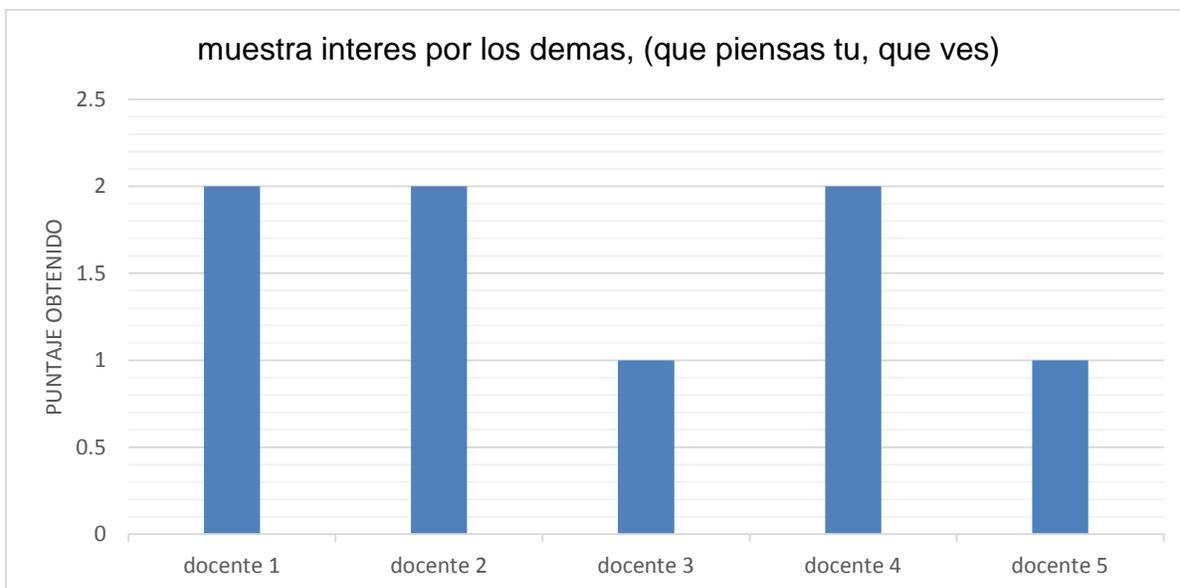
Gráfica 3. Cuatro de las cinco docentes que representan un 80% no tienen una comunicación verbal adecuada, ya que además de la aplicación de la lista de cotejo algunas comentan que necesitan subir mucho el volumen de voz porque de lo contrario los alumnos no ponen atención a las instrucciones, una comenta que ella habla muy bajo pues piensa que puede ser una agresión hacia los demás pero que no la obedecen y una de las docentes que representa el otro 20% cree tener el tono y volumen adecuado cuando se dirige a las personas.



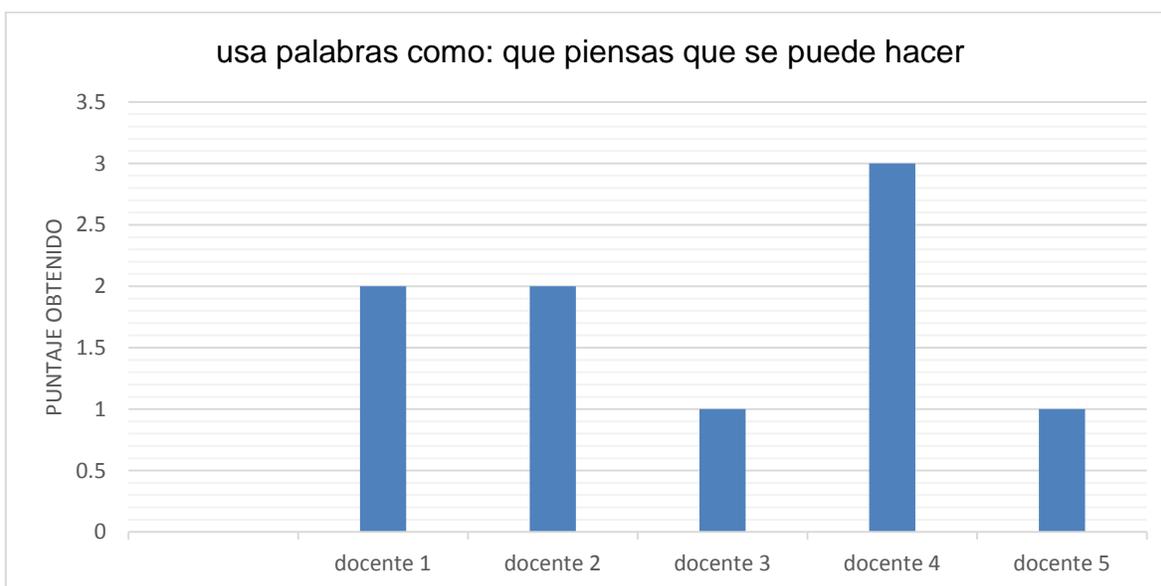
Gráfica 4. El 60% que representan tres de las docentes lo hacen, el otro 40% que representan dos docentes algunas veces lo hacen, ellas comentan que es algo que está mal pero que a pesar de saberlo la mayoría de las veces lo hacen.



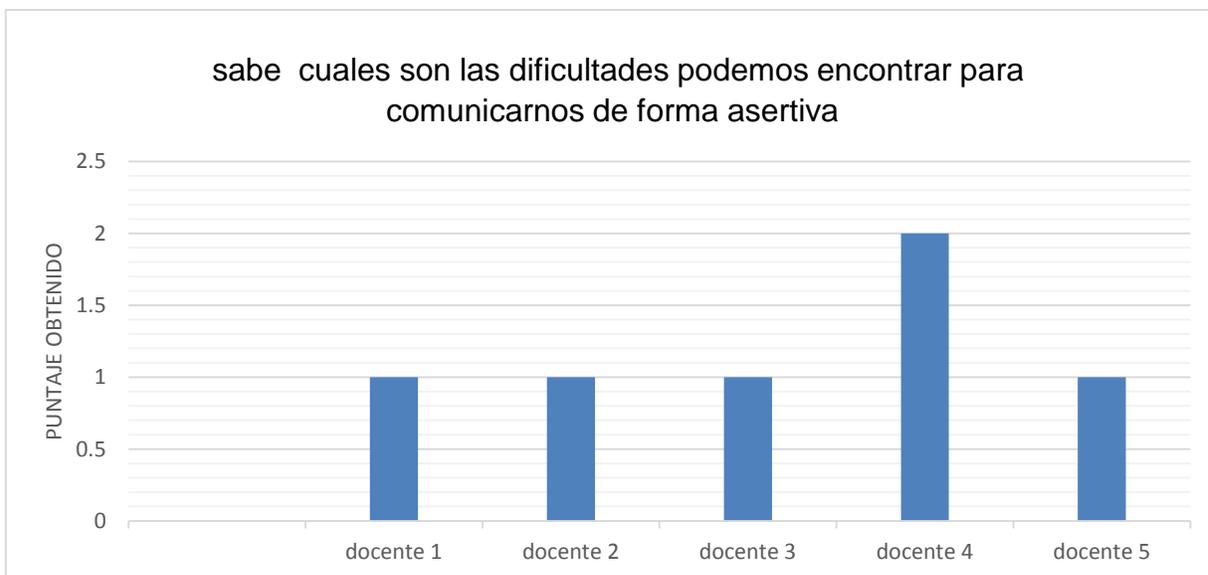
Gráfica 5. El 60% de las docentes a veces utilizan palabras de colaboración el otro 40% las utiliza y comentan que creen que esto es importante, por eso siempre tratan de hacer partícipes a sus alumnos en las actividades o en la resolución de algún conflicto.



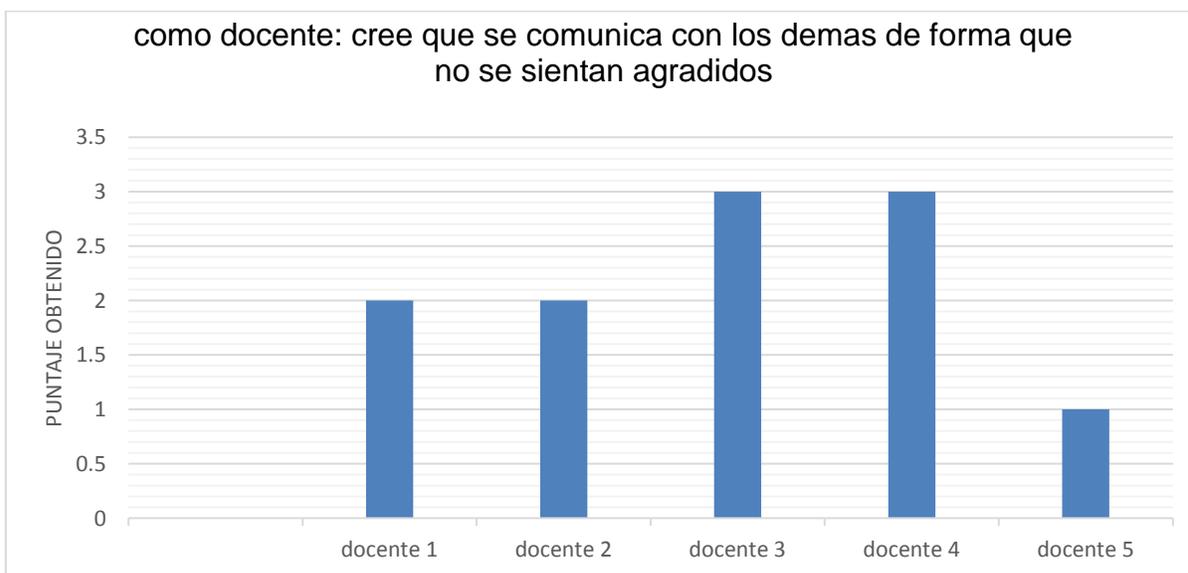
Gráfica 6. El 60% de las docentes a veces muestra su interés por los demás, en la observación las docentes muestran que muchas veces su planeación es lineal y por el poco tiempo que tienen para trabajar no toman mucho en cuenta la opinión de los alumnos. El 20% restante no toman esto en cuenta.



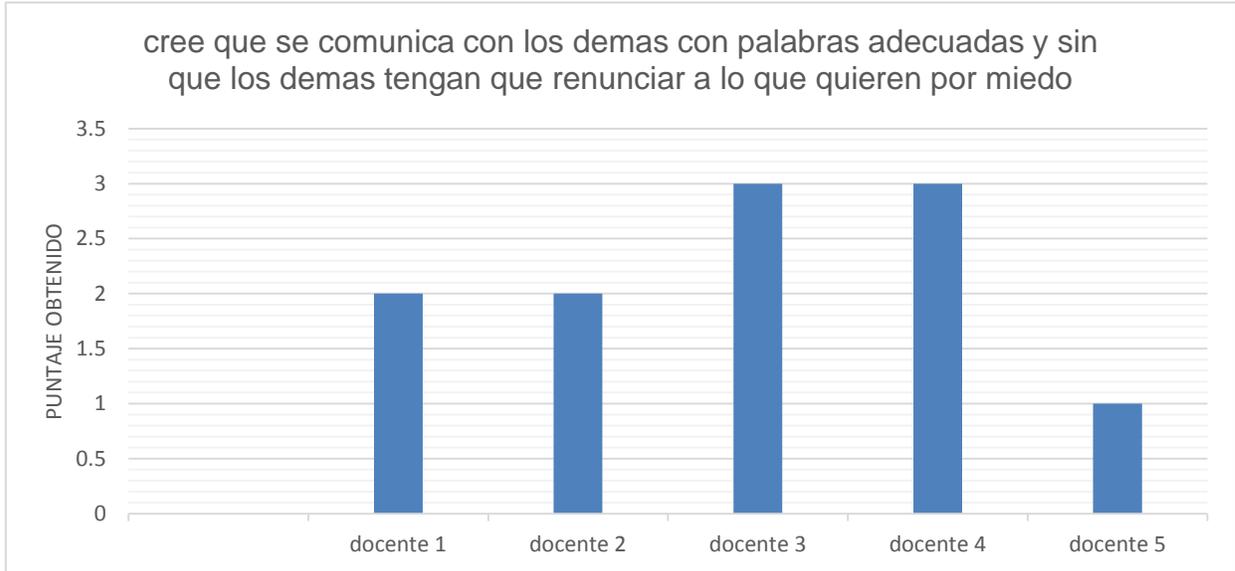
Gráfica 7. El 40% que representa a 2 docentes utilizan palabras de comunicación. El otro 60% que representa a 3 de las 5 docentes utilizan menos estas palabras las docentes comentan que el tiempo es poco y que a veces no se dan ese espacio para esto.



Gráfica 8. Una de las docentes que representa el 20% dice saber cuáles son las dificultades que podemos encontrar para una asertiva comunicación las otras cuatro docentes necesitan informarse sobre cuales dificultades hay para lograr una comunicación asertiva



Gráfica 9. Dos de las docentes que representan el 40% se comunica con los demás de forma adecuada, el otro 60% que representan tres docentes, no tienen una comunicación adecuada sobre todo con sus alumnos.

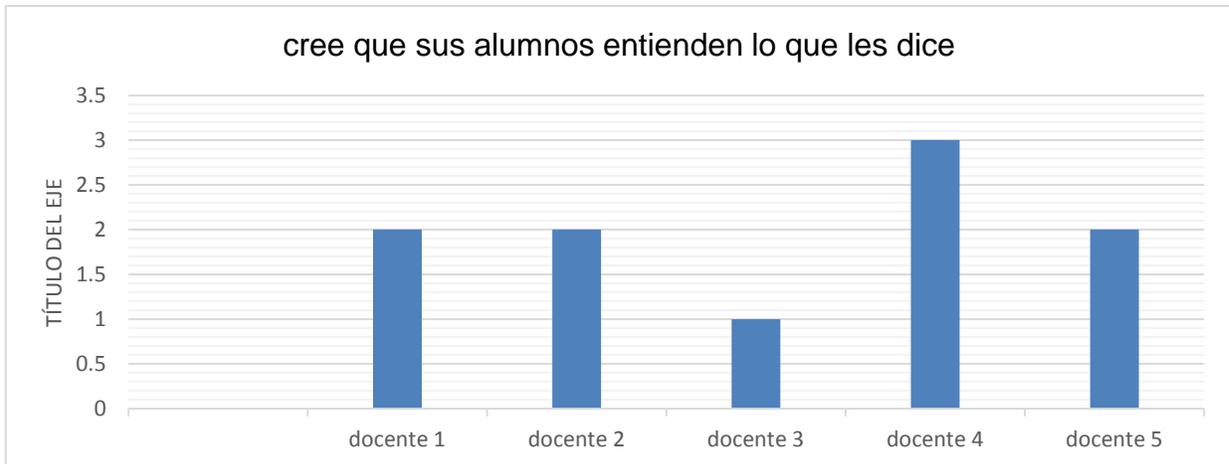


Gráfica 10. Dos de las cinco docentes que representan el 40% dicen comunicarse con los demás con palabras adecuadas, tres de las cinco docentes que son el 60% necesitan reforzar sus conocimientos respecto a cuales serían las palabras adecuadas para hablar, sobre todo con sus alumnos.

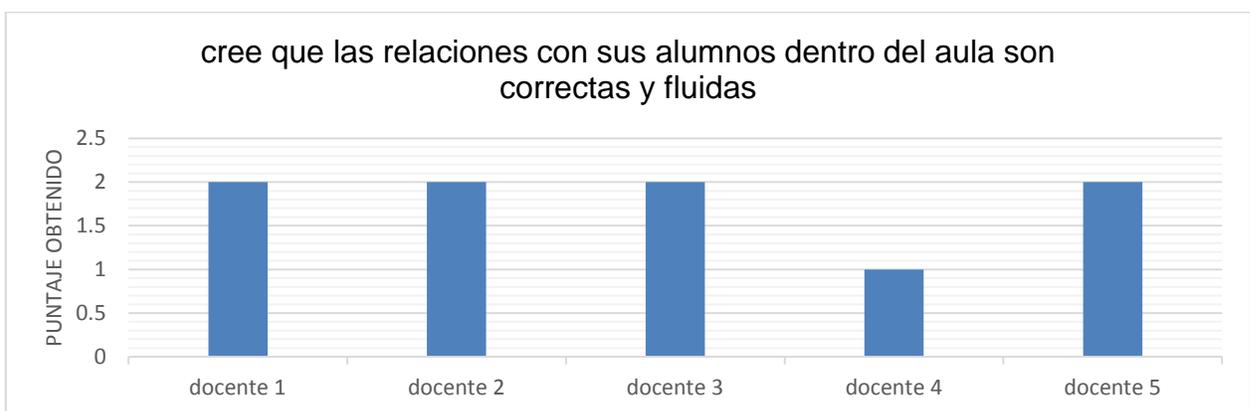
## LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL AULA

La lista de cotejo se aplicó a las docentes en la junta de consejo del 29 de marzo de 2013 se les pidió que contestaran con la verdad. Los resultados de las listas de cotejo fueron graficados los cuales se muestran a continuación.

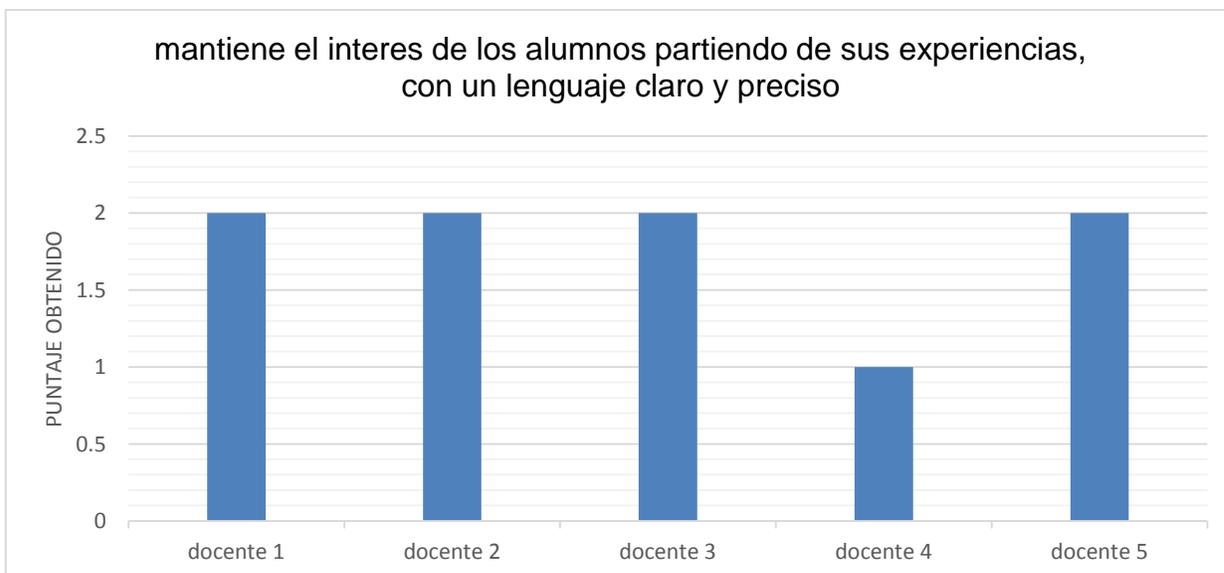
### Lista de cotejo (anexo 2), actividad 2



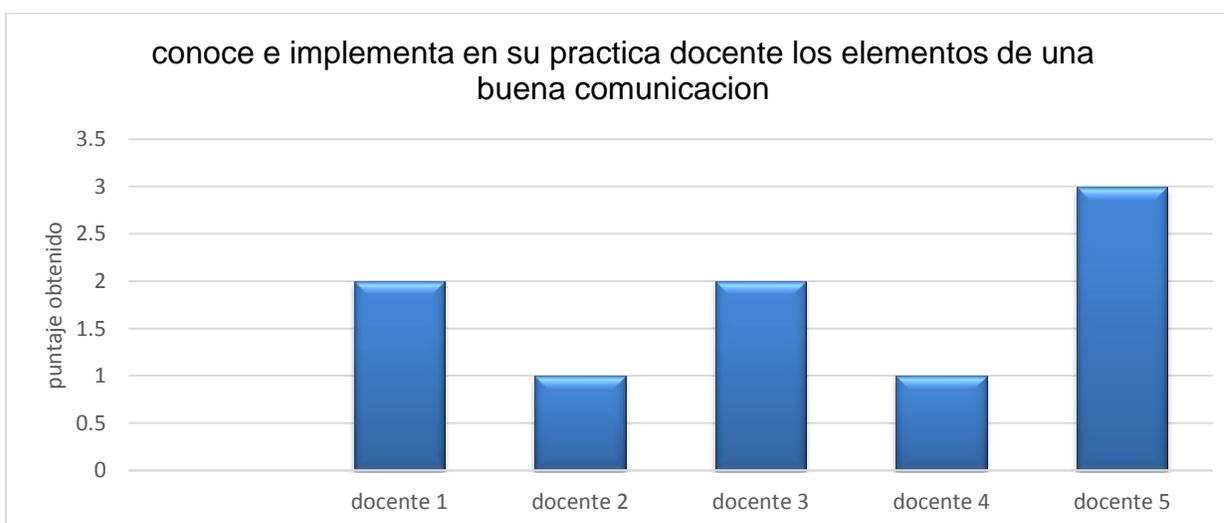
Gráfica 11. Una de las cinco docentes que representa el 20% dice que sus alumnos entienden lo que les dice, 4 de las cinco docentes que representan el 80% creen que algunas veces no entienden de lo que les hablan ellas comentan que tal vez sus indicaciones no son claras ya que algunos alumnos no realizan lo que les piden.



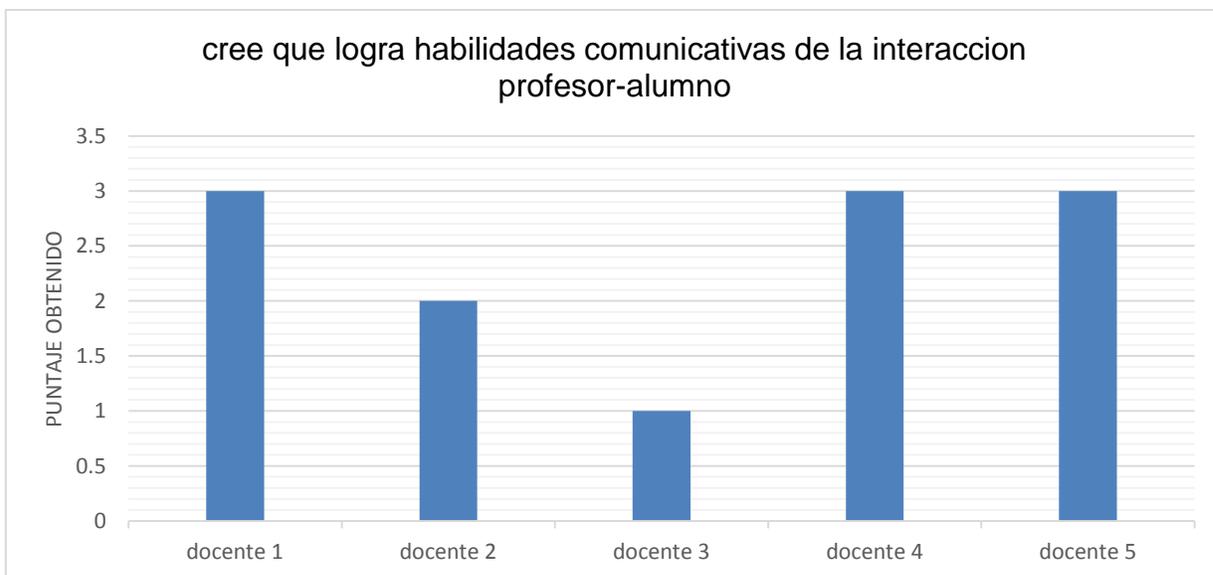
Gráfica 12. El 80% de las docentes que representa a cuatro de ellas, algunas veces tienen buenas relaciones comunicativas de manera correcta, el otro 20% dice no hacerlo, la observación reconoce que algunas docentes inician sus clases de manera amena y con alto nivel de interacción pero al final de las clases muestran síntomas de cansancio y estrés. Cabe resaltar, que la comunicación es indispensable en cada momento de la clase.



Gráfica 13. El 80% de las docentes que representan cuatro de ellas, indican que muestran interés aunque comentan que no siempre ya que muchas veces los niños se tardan hablando y esto quita tiempo para realizar otras actividades a menos que el tema lo requiera, el otro 20% indica que no tiene un lenguaje claro y preciso ella comenta que no siempre parte de las experiencias de sus alumno y que tal vez su forma de comunicación no es la más adecuada.

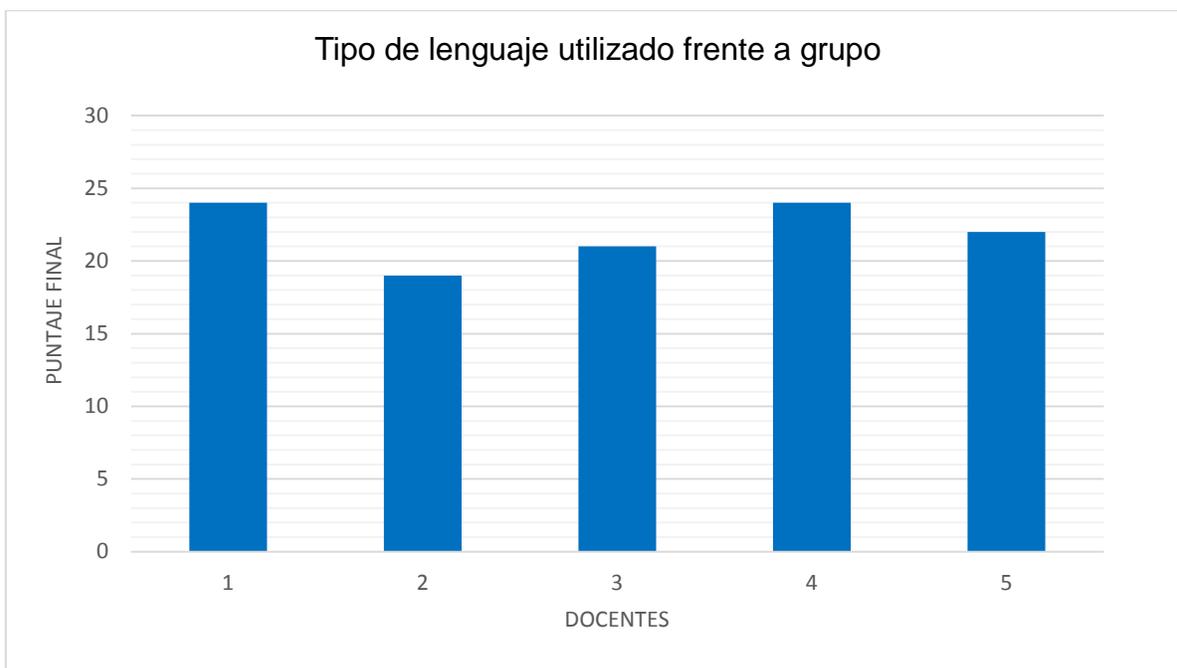


Gráfica 14. Una de las docentes el 20% indicó que conoce sobre los elementos de comunicación, dos de las docentes que representa el 40% dicen conocer de esto y comentan que no siempre se implementan pero que así debería de ser. Y el otro 40% señala que no conoce sobre todos los elementos que nos llevan a una buena comunicación ellas comentan que no la implementan de una manera adecuada con sus alumnos aunque reconocen la importancia de ello.



Gráfica 15. Tres de las docentes que son un 60% sabe que si se logran ciertas habilidades, pero comentan que no siempre tienen el tiempo de jugar o hacer otras actividades con los alumnos o compañeros de trabajo ya que el tiempo es muy corto y hay que cumplir con las actividades planeadas, el 20% dice saber que se desarrollan habilidades comunicativas y el otro 20% comenta que les gustaría saber más sobre esto aunque reconoce la importancia de esto.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la entrevista realizada a las docentes del Centro, dando especial relevancia a las preguntas relacionadas con la problemática. Entrevista a las docentes (ver anexo 4) esta se aplicó al término de las actividades administrativas de la junta de consejo técnico el viernes 26 de abril del 2013.

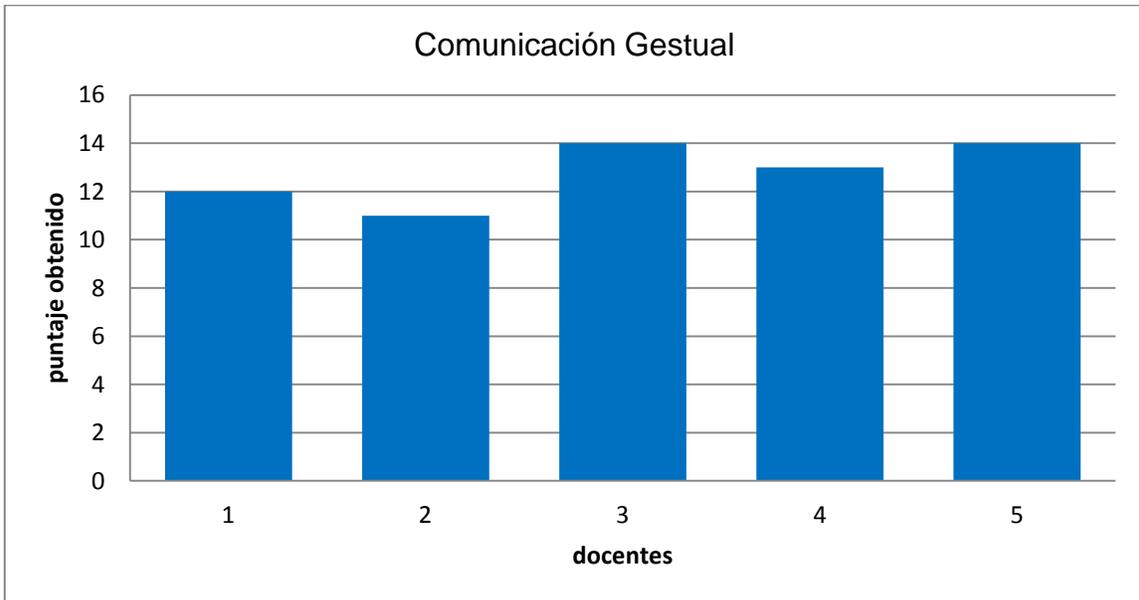


Gráfica 16. El 60% que representa a tres de las cinco docentes, el tipo de lenguaje y tono de voz no es el apropiado cuando se dirigen al grupo, el otro 40% que representa a 2 de las 5 docentes, utilizan un lenguaje y tono de voz adecuado. Las observaciones corroboran que en algunas docentes su tono de voz es muy bajo y ellas creen que sus alumnos no las escuchan, por esta razón a veces no siguen sus

| Indicadores  | Reactivos   |
|--|---|
| Tipo de lenguaje y tono utilizado frente al grupo. | 1- ¿Su lenguaje es el apropiado para el nivel de sus alumnos?<br><br>2. ¿El tono de voz es el adecuado cuando se dirige al grupo?<br><br>3. ¿Articula adecuadamente las palabras? |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>4. ¿Utiliza un lenguaje preciso?</p> <p>5. ¿Da respuestas claras de acuerdo a la edad y nivel de los niños?</p> <p>6. ¿Su tono de voz se escucha con claridad?</p> <p>7. ¿Propicia el interés mutuo por comunicarse?</p> |
|--|---|

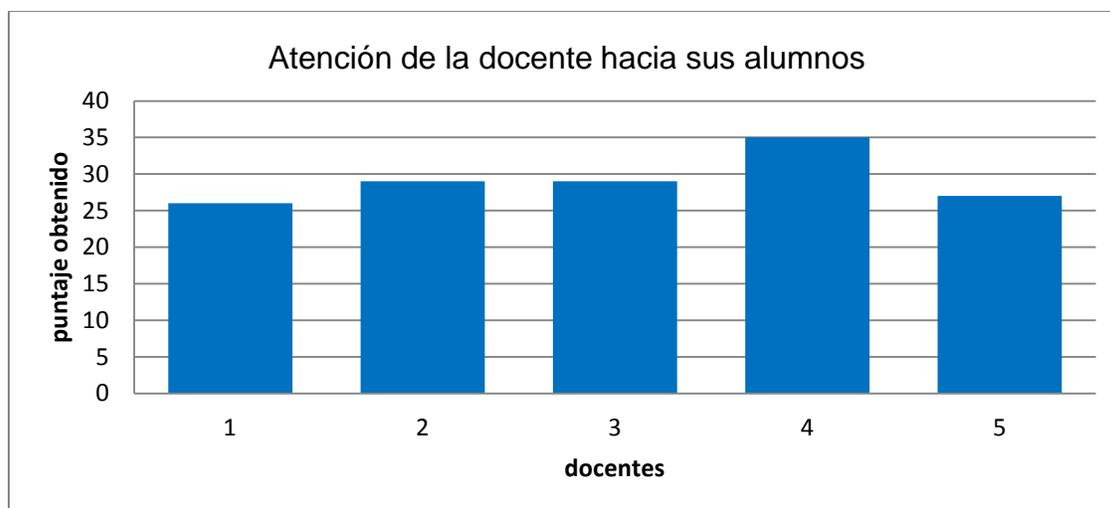
Estos 7 reactivos evaluaron lo que es tipo de lenguaje y tono de voz utilizado frente a grupo.



Gráfica 17. Los resultados obtenidos dicen que el 80% que representa a 4 docentes no prestan mucha atención en cuanto a sus expresiones gestuales, ya que como ellas lo manifiestan, en ocasiones no se percatan de ello. El 20% que representa a 1 de las 5 docentes, refiere que tiene cierto cuidado con la expresión gestual, pues piensa que los gestos dicen mucho y si no se cuida este aspecto los niños u otras personas con las que interactúan se pueden sentir agradadas de alguna manera.

| Indicadores                                | Reactivos  |
|--|--|
| Expresión facial por parte de las docentes | 1. ¿Su expresión facial es positiva?<br>2. ¿Mira, hace gestos que evidencian atención?<br>3. ¿pone atención a las preguntas que los niños hacen?<br>4. ¿Se expresa de forma agradable, sin enojos, y sin utilizar un lenguaje corporal agresivo?<br>Motivación hacia los alumnos |

Estos 4 reactivos sirvieron para la evaluación de la comunicación gestual.



Gráfica 18. El 60% que representa 3 de las docentes manifiestan que las indicaciones dadas a sus alumnos no son muy claras, ellas comentan que a veces los niños no realizan lo que les piden, piensan que por esta razón a veces levantan la voz e incluso pueden llegar a desesperarse que por el poco tiempo que se tiene para trabajar con ellos y con lo administrativo muchas veces los alumnos no tienen toda su atención. El otro 40% que representa a 2 de las cinco docentes están atentas y tratan de poner atención que las indicaciones sean del todo claras y adecuadas a la edad y cognición de los niños.

| Indicadores                              | Reactivos  |
|--|--|
| Atención de la docente hacia sus alumnos | <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="816 233 1386 300">1. ¿Da tiempo para que el niño exprese lo que quiere decir?</li> <li data-bbox="816 338 1386 405">2. ¿Las indicaciones dadas son claras y adecuadas al nivel de los niños?</li> <li data-bbox="816 443 1386 478">3. ¿Escucha con atención a sus alumnos?</li> <li data-bbox="816 516 1386 552">4. ¿Retroalimenta a los alumnos?</li> <li data-bbox="816 590 1386 657">5. ¿Motiva a sus alumnos a expresar sus ideas?</li> <li data-bbox="816 695 1386 730">6. ¿Permite que expresen sus ideas?</li> <li data-bbox="816 768 1386 835">7. ¿Cuándo conversa con algún alumno de forma individual se pone a su altura?</li> <li data-bbox="816 873 1386 978">8. ¿Responde a preguntas de los niños con la verdad y con palabras que están al nivel cognitivo del niño?</li> <li data-bbox="816 1016 1386 1083">9. ¿Al responder a las preguntas de los niños les da una explicación científica?</li> <li data-bbox="816 1121 1386 1272">10. ¿Fomenta en los niños la iniciativa, la inteligencia, el sentido de responsabilidad, y la habilidad para comunicarse con los demás?</li> </ol> |

Estos 10 reactivos evaluaron como es la atención de la docente hacia sus alumnos.



Gráfica 19. El 40% que representa a 2 de las 5 docentes no incluyen a todos los niños a participar en las actividades. La observación señala que en las actividades propuestas existen niños que no quieren participar en las mismas o a veces se ponen a llorar porque les da miedo ciertas actividades (aun en educación física) y por lo regular se trata de incluir a todos sin hacer exclusiones, pero en ocasiones las docentes prefieren no incluirlos para evitar cualquier tipo de problemas. El otro 60% que representa a 3 de las docentes siempre tratan de incluir a todos los niños, ellas comentan que buscan actividades que sean atractivas, entretenidas y del interés de los niños e incluso ponen a su alcance materiales que llamen su atención e interés.

| Indicadores              | Reactivos   |
|--------------------------|---|
| Promueve el compañerismo | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Si tiene niños inhibidos, los alienta de manera sutil a participar en las actividades?</li> <li>2. ¿Trata de que todos intervengan, sin hacer exclusiones de ningún tipo?</li> <li>3. ¿Estimula a sus niños a comentar lo que sienten al estar con sus compañeros?</li> <li>4. ¿Obliga a los niños a participar en las actividades aunque ellos no quieran?</li> </ol> |

Estos 4 reactivos sirvieron para evaluar el tipo de motivación que utilizan las docentes hacia los alumnos.

## **1.7 Planteamiento del problema**

Los datos del diagnóstico permiten identificar las dificultades comunicativas y la falta de asertividad que enfrentan las docentes cuando se comunican con sus iguales y sus alumnos, por lo tanto se plantea la siguiente problemática.

Según Zaldívar (2010 en Aguilar 2013), un individuo competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos personales, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

La mayor parte del tiempo las personas están en constante comunicación, pues la mayoría de las necesidades se satisfacen a través de las relaciones con otras personas; estas interacciones, su calidad y el grado en el que se permitan dicha satisfacción, dependerán enormemente de la capacidad y la habilidad de comunicarse de forma asertiva.

Por su parte, Cardona, (2005), comenta: Es evidente que la comunicación, como todo proceso humano, es algo sumamente complejo, y está propenso a sufrir interrupciones en cuanto a su fluidez. Existe un sinnúmero de barreras que impiden su efectividad. Es por ello, que hoy en día existe una gran problemática en relación a la finalidad de la misma.

El ambiente educativo no está al margen de dicha realidad. Muchas veces se ve envuelto en situaciones en las que la comunicación no es la apropiada para lograr un buen desempeño de esta labor tan dedicada, como lo es la educativa.

Dentro del ambiente educativo, y precisamente dentro del CAIC Snoopy se hace evidente continuamente, la presencia de algunas barreras comunicativas que dificultan una sana relación ya sea con los alumnos o entre compañeros.

He observado durante los años que he trabajado como docente problemas de atención, orden y entendimiento por parte de los alumnos, quizás las docentes son las responsables de dicha problemática ya que se ha observado en ellas, su forma de interactuar y comunicarse con sus alumnos y esta muchas veces no es la más adecuada.

Ya que en repetidas ocasiones las docentes suben mucho su tono de voz o en algunas el tono es muy bajo no es claro e incluso la comunicación corporal no es correcta ya que lo que hablan no corresponde a sus movimientos por ejemplo una maestra hablaba mucho con sus alumnas sobre la importancia de no comer mucho o ciertas cosas que engordan pues decía que las mujeres eran bonitas solo si estaba delgadas esto repercutió en la conducta de una de las niñas ya que termino con problemas de anorexia.

En otra de las docentes su tono de voz era muy bajo y los niños aprovechaban para hacer desorden pues la maestra comentaba que si les decía algo podría ser maltrato, no se daba cuenta que tenía que buscar el tono y las palabras adecuadas para poder controlar el grupo sin que los niños se sintieran agredidos.

De los resultados obtenidos en la evaluación diagnóstica se plantea la necesidad de desarrollar una serie de secuencias didácticas que permitan establecer mejores canales de comunicación entre docentes y alumnos.

El uso de la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones dentro del CAIC Snoopy, es un camino a seguir por lo tanto es importante en este trabajo de intervención; esta podría ser una alternativa posible que de funcionar

lograría solucionar o por lo menos minimizar la carencia, necesidad o dificultad que ocasiona esta problemática.

Es importante tener una adecuada comunicación ya que con esto se pueden obtener mejores resultados en las relaciones personales y laborales, por lo cual se plantean los siguientes objetivos:

#### Objetivo general del proyecto

- Que las docentes desarrollen habilidades comunicativas que favorezcan la comunicación asertiva, con la cual se minimice la incidencia de conflictos en las relaciones interpersonales en los ambientes de aprendizaje.

#### Objetivos específicos del proyecto

- Diseñar un taller sobre la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones comunicativas entre docentes y alumnos del CAIC Snoopy.
- Conocer los componentes y elementos básicos de la comunicación asertiva para propiciar el interés en las docentes que se utilice de una manera correcta y adecuada el lenguaje ya sea verbal o no verbal, y así lograr una comunicación asertiva con los niños preescolares y compañeras docentes de CAIC Snoopy.
- Por medio del taller desarrollar nuevos conocimientos, conceptos, estrategias, habilidades de comunicación.

- Identificar en las docentes como son las relaciones comunicativas de los docentes del CAIC Snoopy.

## **1.7 Justificación**

Cuando se habla de comunicación es muy importante tener como referentes iniciales algunos aspectos claves de lo que la constituyen, es decir, tener claridad de su definición, elementos y necesidades dentro de los procesos enseñanza-aprendizaje.

La importancia de este trabajo de intervención consiste en tratar de optimizar las relaciones comunicativas de las docentes, ya que el comportamiento asertivo puede contribuir en este caso a mejorar las relaciones docente-docente docente-alumnos o en general el contexto social.

Al tomar en cuenta la forma en que nos comunicamos al dirigir las actividades didácticas dentro del salón de clases podemos obtener mejores resultados en el desempeño docente. Zaldívar (2010 en Aguilar 2013) señala que la comunicación asertiva, como medio para lograr una comunicación eficaz se basa en valores humanos que sólo pueden ser beneficiosos para las relaciones interpersonales.

Según Argyle (1972), uno de los aspectos a considerar dentro de la comunicación es la determinación, unificación y transmisión de los códigos tanto verbal como no verbal a utilizar ejemplo: si el emisor (maestro) no le enseña los códigos a su receptor (alumnos), estos no comprenderán ni entenderán los contenidos tratados por su maestro, por lo que este es un aspecto que se debe tener siempre presente Argyle (1972).

En este sentido la comunicación alumno y maestro juega un rol muy importante por tanto esta debe de ser clara, el primer paso para comunicarse con los alumnos es escuchar atentamente lo que dicen.

Al docente le corresponde hoy en día ser facilitador del proceso de aprendizaje de los alumnos, puesto que su papel es de “acompañante cognitivo” durante el proceso en que los alumnos se apropien de los conocimientos que tendrán al concluir un ciclo de aprendizaje. (Tedesco, 2004).

La función de la docente no solo es enseñar, o ejercer autoridad dentro del aula, necesariamente se tienen que relacionar y comunicar con los alumnos, también brindarles afecto y seguridad, y todas estas acciones tienen un significado en el proceso enseñanza-aprendizaje (Tedesco, 2004).

El uso de la comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones dentro del CAIC Snoopy, es un camino a seguir y por lo tanto es lo importante en este trabajo de intervención; esta podría ser una alternativa posible que de funcionar lograría solucionar o por lo menos minimizar la carencia, necesidad o dificultad que ocasiona esta problemática.

Es importante una adecuada comunicación por parte de las docentes ya que con esto se pueden obtener mejores resultados en sus relaciones personales pero sobre todo en su desempeño docente.

## CAPITULO 2

### 2. 1 Marco Teórico

***“Por medio de la comunicación, en gran parte llegamos a ser lo que somos; a través de la comunicación aprendemos lo que sabemos; los problemas en las relaciones humanas se crean principalmente por causa de comunicación destructiva, y tales problemas se evitan o resuelven por medio de comunicación constructiva... Necesitaremos definir la comunicación como cualquier comportamiento que lleva consigo un mensaje que es percibido por otra persona. El comportamiento podrá ser o no verbal; será siempre una comunicación en tanto que lleve consigo un mensaje. El mensaje podrá ser o no intencionado, pero desde el momento en que es percibido, ha sido, de hecho, comunicado”.*** La perspectiva de Wahlroos (1978 pp. 20-21)

Tener una base teórica permite tener bases en nuestro trabajo y así poder comparar las vivencias que se han tenido en la escuela, con lo que dicen las teorías. Al abordar la asertividad desde diferentes concepciones teóricas facilitaran el diseño de estrategias para favorecer a las docentes de preescolar. A continuación se presentan algunas teorías y conceptos.

Fernández (2008), señala que “la comunicación es el proceso social primario y por consiguiente, crea el mundo en el que ocurre. Decir algo no es simplemente describirlo, sino hacerlo antes” es decir nuestro modelo de comunicación humana contempla varios elementos varios elementos que se encuentran fusionados porque se necesitan entre sí para transmitir y recibir información. A partir de esto se puede suponer que la comunicación humana es dinámica según Fernández (2008), por que como sabemos el proceso de la comunicación humana solo se puede realizar entre las personas y esto a su vez con instituciones, animales y maquinas, pero aun cuando existen estos componentes: “fuente-transmisor-mensaje-destino” estos puedes ser afectados por el ruido e incluso por otros factores, sea de tipo personal o social.

## 2.1 ¿Qué se entiende por comunicación?

Según la Real Academia Española se puede explicar etimológicamente el término comunicación: El cual se deriva del latín comunicativo y éste a su vez procede del sustantivo comunico, cuya traducción al castellano es participar en algo común. Tanto el sustantivo comunicación, como el verbo comunicar, tiene su origen en la palabra comunis, raíz castellana de la palabra comunidad, la cual significa la participación o relación que se da entre individuos.

Desde un punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A llegue a otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo. (Lasarte, 1983).

La comunicación implica la transmisión de una determinada información. (Lasarte, 1983).

La información como la comunicación supone un proceso; los elementos que aparecen en el mismo son: (Lasarte, 1983).

- El código: es un sistema de signos y reglas para combinarlos, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe de estar organizado de antemano.

El proceso de comunicación que emplea ese código precisa de un canal para la transmisión de las señales. (Lasarte, 1983).

El canal sería el medio físico a través del cual se transmite la comunicación.

- El emisor, es la persona que se encarga de transmitir el mensaje. Esta persona elige y selecciona los signos que le convienen, es decir, realiza un proceso de codificación; codifica el mensaje.

- El receptor será aquella persona a quien va dirigida la comunicación; realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, descodifica el mensaje.

Naturalmente tiene que haber una intención que comunicar, un contenido y un proceso que con sus aspectos previos y sus consecuencias motive el mensaje. Las circunstancias que rodean un hecho de comunicación se denominan contexto situacional (situación), es el contexto en que se transmite el mensaje y que contribuye a su significado. (Lasarte, 1983).

La consideración del contexto situacional del mensaje es siempre necesaria para su adecuada descodificación.

El esquema clásico de (Jakobson 1960), aparece el referente que es la base de toda comunicación; aquello a lo que se refiere el mensaje; la realidad objetiva. Todos estos elementos que forman el esquema de la comunicación tienden a conseguir la eficacia de la información.

El inicio de este párrafo refiere que esta es una precisión técnica de lo que es la comunicación y lo que tradicionalmente hemos aprendido sobre ella, se considera que la comunicación va todavía más allá de la teoría, en ella también influye la comunicación no verbal o actitud corporal, la disposición de quien recibe y transmite la información, también juega un papel importante el contexto en el cual se establece la misma, siendo necesario trascender estos elementos para que la comunicación sea clara (MEN, 1998).

### **2.1.1 Funciones de la comunicación.**

Virgilio, (1997) nos habla sobre las funciones de la comunicación y se presentan a continuación:

**Informativa.-** Lo que se pretende es transmitir un mensaje objetivo y que este llegue a un destino o receptor; lo que importa aquí es el mensaje, lo que estamos transmitiendo, el conjunto de cosas que decimos. Lo que realmente nos interesa es el mensaje como objeto (Virgilio, 1997).

**Afectiva.-** Además de ponerse en juego mensajes también se pone en juego la relación entre los sujetos; los que se comunican son personas, dos mensajes iguales dichos de igual o diferente forma son absolutamente distintas, tenemos que entender cómo es percibido eso por los alumnos. Les cuesta mucho separarse de lo que a ellos les pasa (Virgilio, 1997).

**Empática.-** Hace relación a la necesidad de que haya contacto entre las personas para una buena comunicación. El contacto, la mirada, llamar la atención, engañar al alumno..., son importantes (Virgilio, 1997)

**Educativa.-** Hay veces que pretendemos enseñar a comunicar. El objetivo de la comunicación es enseñar a comunicarse. La información no es lo importante sino la comunicación múltiple. Mejorar el lenguaje tanto verbal como corporal es una tarea a realizar por parte del profesorado para ser entendido de la mejor manera posible. En la expresión corporal se reflejan tanto el lenguaje verbal como el corporal, y es una asignatura muy a tener en cuenta para conseguir nuestros fines (Virgilio, 1997).

## 2.2 Tipos de comunicación

Los tipos de comunicación se toman mediante las vías por las cuales recibimos la información; y son los siguientes Chec y John (1980 en González 1990).

- **Auditivo.-** Nos centramos en la perspectiva del que recibe el mensaje. En la mayoría de las asignaturas es el canal más importante y el que más información transmite Chec y John (1980, en González, 1990).
- **Visual.-** Hay una presencia muy escasa del lenguaje escrito, tradicionalmente nula ya que hoy en día se usan otros recursos como otros métodos, dibujos, esquemas..., en distintos soportes como pizarras, diapositivas, transparencias... Chec y John (1980 en González, 1990).

Existen elementos muy importantes para comprender el lenguaje no verbal; la mirada (para establecer una relación personal), los gestos (afectivos, informativos, empáticos), la postura global corporal, el vestuario y los ornamentos son algunos de estos elementos Trejo, (2006)

- **Afectivo.-** Representa valores de contacto y de acercamiento personal. Este valor es tal vez el más importante de todos, ya que es un claro transmisor de sentimientos y emociones (Trejo 2006)

Dentro de la comunicación afectiva podemos encontrar la comunicación agresiva y la comunicación pasiva. (Trejo 2006)

## Comunicación pasiva

- El emisor Actúa con la esperanza de que el otro (receptor) adivine sus deseos y intenciones. Su apariencia es de inseguridad. (Trejo 2006)

Comunicación agresiva: El emisor actúa de forma impositiva hacia el receptor demostrando su superioridad. (Trejo 2006).

Comunicación asertiva: El Emisor expresa congruentemente, clara directa y equilibradamente las opiniones, deseos e ideas a su receptor. (Trejo 2006)

### **2.3 La comunicación asertiva.**

La palabra asertivo, de aserto, según el diccionario Larousse, proviene del Latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. Riso (1988 citado por Trejo 2006) describe la conducta asertiva como aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin medir distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

Rich y Schroeder (1976 citado por Trejo 2006), definen la conducta asertiva como: "La habilidad de buscar y mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos. Cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluye al castigo".

Según Carrobles (1979 citado por Trejo 2006), la asertividad "Es la habilidad de exponer en un momento determinado (personal o social), de manera apropiada y directa, creencias y sensaciones tanto positivas como negativas."

Alberti y otros (1977 citado por Trejo 2006)) definen al asertividad así: " Es el conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal, que expresan los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de esa persona de un modo directo, firme y honesto, respetando al mismo tiempo los sentimientos y actitudes, deseos, opiniones y derechos de otras personas"

Una persona asertiva es cuando se comunica abiertamente en una forma adecuada y franca, capaz de interactuar con personas de todos los niveles, acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas y establece quienes van a ser sus amigos y quiénes no Satir, (1994).

Según Satir, (1994) caracteriza muy claramente 2 estilos de comportamientos en el individuo como son: (Individuo Asertivo e Individuo No asertivo):

Cuadro. Estilos de comportamiento según Satir (1989).

| INDIVIDUO ASERTIVO                | INDIVIDUO NO ASERTIVO                       |
|-----------------------------------|---|
| Es emprendedor                    | Depende de los demás para emprender tareas  |
| Defiende sus derechos             | No defiende sus derechos en manera efectiva |
| Es expresivo, descriptivo y firme | Es pasivo                                   |
| Acepta sus errores                | No acepta abiertamente sus errores          |
| Sabe decir no                     | No puede decir no                           |
| Transmite respeto                 | Transmite inseguridad                       |
| Tiene alto concepto de sí mismo   | Carece de autoconfianza                     |
| Tiene criterio propio             | Prefiere que otro emita su criterio por él  |

Así como la asertividad es importante en las relaciones humanas e interpersonales, de igual forma lo es la persuasión, para muchos esta representa un arte o una habilidad de una personalidad con fuerza.

Particularmente en el aspecto educativo, Tasso y Luna (1997, citado por Aguilarte, Culcurian y Ramírez 2010), definen a la comunicación asertiva en la escuela, como una forma de comunicarse e interactuar con el estudiante que permite ejercer un control disciplinario con firmeza y en forma directa, pero sin agredirlo y humillarlo. De manera tal, que podamos sentirnos bien con nosotros mismos, sin albergar sentimientos de culpa, rechazo, decisiones, establecer límites o negar una cierta solicitud. Permite la expresión adecuada de las emociones diversas a las que suele enfrentarse el maestro, pero a través de un comportamiento "equilibrado", es decir sin ofender ni permitir ser ofendido. Parte del principio de respeto a la persona, empezando por respetarse a sí mismo.

Se refiere a la manera como el Docente, ejerce influencia positiva sobre el comportamiento de sus estudiantes. La comunicación asertiva, nos permite sentirnos cómodos, pues nos ofrece una alternativa apropiada para enfrentar situaciones interpersonales conflictivas como: Rechazar una petición, expresar desaprobación personal, ofrecer o recibir un halago, defender sus ideas, solicitar, exigir.

### **2.3.1 Componentes de la Conducta Asertiva.**

Los autores citados nos hablan sobre un conjunto de componentes para determinar la conducta asertiva.

Wolpe (1977). Señalan que puede hablarse de un rango amplio que abarca componentes adecuados que al combinarse optimiza la efectividad de la conducta, tales como: Contenido verbal: Duración de la conversación, contacto visual,

sonrisas, movimientos de brazos y piernas, expresión facial y corporal, gestos, entonación.

Se han realizado algunas investigaciones referentes a la evaluación de habilidades sociales, las cuales muestran que se le da un mayor valor a los aspectos verbales Wolpe (1977). Las respuestas activas a través del sistema motor pueden tener dos manifestaciones básicas: motora verbal y no verbal.

Conducta motora verbal: La expresión del sujeto puede analizarse en dos subgrupos de componentes: En primer lugar puede analizarse el contenido en sí, o sea, la que el sujeto dice, piensa y siente (aspectos lingüísticos). Dicho contenido define el tipo de respuesta expresando oposición, afecto o requerimiento.

Wolpe (1977) En segundo lugar, se puede analizar la entonación y el volumen de voz (componentes paralingüísticos). Wolpe, (1977).

El sistema de procesamiento cognitivo (imágenes, pensamientos; es el resultado o conclusión de una serie de pasos previos en el procesamiento de la información donde interactúan varios factores) al igual que el sistema de procesamiento autonómico, (tiene como función principal preparar el organismo para una acción eficiente, la cual involucra las respuestas fisiológicas inervadas principalmente al sistema nervioso autónomo que a su vez activan el sistema motor) pueden distorsionar la entonación, disminuir sustancialmente el volumen de voz, incluso inhibir totalmente el contenido. Wolpe, (1977) Conducta motora no verbal: Sus indicadores son mirar a los ojos, expresión facial y expresión corporal. Igualmente pueden verse afectados por el sistema autonómico y cognitivo, aunque el autonómico parece inferir de manera más directa y frecuente, bien sea activando el sistema motor esquelético, produciendo la retirada física de la situación o simplemente distorsionando la expresión facial y corporal (temblores, rigidez y

movimientos excesivos) y el contacto visual (evitación de miradas, intermitencia o bajas de vista). (Wolpe, 1977)

### **2.3.2 Formas de Conducta Asertiva.**

Para una mejor comprensión de la comunicación asertiva, esta se puede comparar con la pasividad y la agresividad:

Forma de comunicación asertiva: Según (Tasso y Luna 1997 citado por Aguilarte, Culcurian y Ramírez 2010). Cuando la persona es capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos y deseos y defender sus derechos sin violar los de los demás. Cuando se está abierto a la negociación, al diálogo y al compromiso. Esta se caracteriza por:

- Conducta no verbal: Contacto ocular directo (pero no intimidatorio); habla fluida; postura erguida; respuestas directas a la situación; voz relajada, bien regulada y firme.
- Conducta verbal: Mensajes en primera persona del tipo, yo..., a mí..., entre otros.; verbalizaciones positivas; utilización de palabras como pienso que..., quiero..., me gustaría...

Los autores indican que el tono de una respuesta asertiva es: Sincero; positivo; no punitivo; justo; considerado; directo; no defensivo; sensible; constructivo.

Forma de comunicación pasiva: (Tasso y Luna 1997 citado por Correa y Vázquez 2001), Cuando la persona no expresa directamente sus sentimientos, pensamientos y deseos. Cuando se intentan comunicar éstos indirectamente o se ocultan por completo. Se confía en que los demás adivinen lo que queremos o lo que sentimos. No se violan los derechos y/o sentimientos de los demás, pero se permite que los propios estén desatendidos. La misma se caracteriza por:

- Conducta no verbal: Ojos que miran hacia abajo; voz baja y vacilante; gestos desvalidos; postura hundida.
- Conducta verbal: No decir nunca no; poner excusas y/o mentir; utilización de palabras del tipo: quizás, supongo, realmente no es importante, etc.

Forma de comunicación agresiva: (Tasso y Luna 1997 citado por Correa y Vázquez 2001), señalan que cuando la persona expresa lo que siente, lo que quiere y lo que piensa a costa de los derechos y los sentimientos de los demás y tiende a humillar y a atacar cuando no puede salirse con la suya, fomentando la culpa y el resentimiento en los otros, no fomentando la negociación ni el diálogo.

- Conducta no verbal: Tono de voz agresivo, mandón y exigente; mirada fija; habla fluida y rápida; postura intimidatoria; gestos de amenaza.
- Conducta verbal: Mensajes interpersonales; se utilizan palabras y frases como: ten cuidado, si no lo haces..., harías mejor en..., etc.

Es muy importante unir la conducta no verbal con la verbal, ofreciendo una coherencia comunicativa. Por ejemplo, no se debe decir: "yo quiero..." utilizando un tono de voz alto, agresivo e intimidatorio. Todo lo contrario, se debe decir: "yo quiero..." utilizando un tono de voz que parezca que estás pidiendo disculpas por ello.

### **2.3.3 Características de la asertividad.**

Las personas que practican la conducta asertiva son más seguras de sí mismas, menciona Riso, (2002), más transparentes y fluidas en la comunicación y no necesitan recurrir tanto al perdón, porque al ser honestas y directas impiden que el resentimiento eche raíces.

En opinión de Riso, (2002), la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas. Consideran estos autores 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 también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

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, señalan (Neidharet, Weinstein y Conry 1989, en Naranjo 2008). Agregan que la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas. Defienden la realidad y por tal razón narran los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones, autoalabanzas o vanaglorias. Desean saber quiénes son ellas en realidad y quiénes son en realidad las personas que las rodean. La base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras persona.

#### **2.3.4 La comunicación asertiva de los docentes**

Se esperaría que el docente desarrollara habilidades para ser asertivo, saber manejar adecuadamente sus interrelaciones con el estudiante que confía en él, que le deposita su confianza, que espera respeto, que está dispuesto a escuchar sus opiniones, puesto como se sabe, una persona es asertiva cuando es capaz de expresar sus deseos y sentimientos personales respetando los derechos y

sentimientos del otro. Una persona da muestras de asertividad si se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta y honesta con cualquier persona, ya sean amigos, familiares o extraños. Es capaz de defender sus derechos, expresar sus gustos e intereses, hablar de sí misma y aceptar cumplidos sin sentirse incómoda. Puede expresar su desacuerdo con los demás, manifestar su discrepancia cuando piensa que es importante pedir explicaciones y decir "NO" sin sentirse culpable, llevar a cabo planes para modificar la propia conducta y también es capaz de pedir a los otros que cambien su conducta. Todo ello aumenta su autoestima, la confianza que tiene en sí misma y esto, a su vez, hace que sus relaciones con los que le rodean sean más satisfactorias. (El Docente -Comunicación Asertiva en el aula - Sites <https://sites.google.com/site/comunicacionasertivaenelaula/extra>.)

Una conducta asertiva permite comunicar estilo asertivo de conducta permite comunicar de manera tranquila y eficaz cuál es nuestra propia actitud y entendemos cómo nos gustaría que los demás actuaran en un futuro.

La persona que practica una conducta asertiva se percibe como auto eficaz al sentirse capaz de hacer aquello que cree y desea hacer. Por todo ello, un estilo asertivo permite conservar una relación de confianza con los otros, y de otro lado, la autoestima La asertividad puede reforzarse o debilitarse según el desarrollo social. Conocernos a nosotros mismos es un paso importante para identificar nuestros problemas y solucionarnos, evaluar nuestra autoestima y confianza es importante para empezar a tener una conducta asertiva tanto con los demás como con nosotros mismos. Menor, (2013).

El docente que día a día está interrelacionado con sus alumnos le corresponde saber manejar adecuadamente la asertividad a fin de garantizar resultados que favorezcan a todos, tomar muy en cuenta lo que se señala, que la confianza y la autoestima son los factores más predominantes en la asertividad, es decir si no

hay confianza o autoestima no puede haber asertividad, puesto que para demostrar nuestros derechos a través de la conducta asertiva se necesita la confianza en nuestras propias creencias, habilidades y metas; así como respetarnos a nosotros mismo y creer que somos capaces de hacer lo que nos proponemos. (El Docente - Comunicación Asertiva en el aula - Sites<https://sites.google.com/site/comunicacionasertivaenelaula/extra>.)

La comunicación entre el docente y el alumno es importantísima cuando existe alguna duda, problema o simplemente cuando se intercambia información; la manera en la que los mensajes son enviados influye en el tipo de relación que se requiere entre el docente y el alumno, y es en ese momento donde entra la comunicación asertiva.

Aguilar (1987 en Alcaraz y Bouzas 1998), señala la asertividad como la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias y opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa y que además tiene como meta fundamental lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario.

Fragoso, (1999) explica que los maestros son asertivos cuando tienen claras las expectativas y las siguen con las consecuencias establecidas, entonces, los alumnos tienen dos opciones, acatar lo establecido con anterioridad o afrontar la consecuencias.

Con base en lo anterior, el maestro debe reconocer el estilo de comunicación que emplea en el aula y cómo ésta beneficia o perjudica el aprendizaje y la dinámica grupal.

## 2.4 Obstáculos de la comunicación.

Gordan, (1979), nos señala doce obstáculos de la comunicación clasificados por categorías, estas clases de mensajes pueden obstaculizar las comunicaciones futuras en las aulas, que reducen, inhiben o detienen por completo el proceso de la comunicación que es tan necesario para ayudar a los educandos a resolver problemas que interfieren en el aprendizaje. Recurramos a un caso peculiar: supongamos que un educando tiene una gran dificultad para terminar con una tarea de reflexión sobre la lengua en el área curricular de Comunicación. De una manera u otra pone en evidencia que tiene un problema; y verdaderamente lo está molestando. (Gordan, 1979).

A continuación se presentan los doce obstáculos de la comunicación que señala Gordan, (1979), y algunos tipos de respuestas debido a que de una u otra manera todas ofrecen una solución o soluciones al problema del alumno.

- 1- Orden, dirección y mandato: Ejemplo: “Deja de quejarte y termina tu trabajo”.
- 2- Advertencia, amenaza: Ejemplo: “Si esperas obtener una buena calificación en esta clase, lo mejor es que participes.
- 3- Exhortación, sermón, dar “deberías” y “tendrías”: Ejemplo: “Sabes que es tu deber estudiar cuando vienes al colegio. Deberías dejar tus problemas personales en la casa que es donde deben estar”
- 4- Aconsejar, proporcionar soluciones o sugerencias: Ejemplo: “Lo que debes hacer es planear mejor tu horario de tareas, así podrás hacer todo el trabajo”
- 5- Conferenciar, enseñar, dar argumentos lógicos: Ejemplo: “Observemos los hechos. Lo mejor es que recuerdes que sólo quedan 35 días de colegio para terminar el curso”

Ahora examine las siguientes tres categorías. Todas comunican un juicio, evaluación o humillación. Muchos educadores creen firmemente que para un educando es útil señalarles sus faltas, errores y comportamientos tontos. Para esto se emplean tres clases de mensajes:

6- Juzgar, criticar, estar en desacuerdo, culpar: Ejemplo: “simplemente eres un flojo o lento de nacimiento”

7- Poner apodos, ridiculizar, avergonzar: Ejemplo: “Estas actuando como un chiquillo de diez años y no como alguien que está a punto de egresar del colegio”

8- Interpretar, analizar, diagnosticar: Ejemplo: “Sólo estás tratando de zafarte de la tarea”

Otras dos clases de mensajes son intentos de los educadores para hacer que los educandos se sientan mejor, para que el problema desaparezca o para negar que verdaderamente tenga un problema:

9- Alabanza, estar de acuerdo, dar evaluaciones positivas: Ejemplo: “Realmente eres un jovencito muy competente. Estoy seguro de que idearas una manera para hacerlo”

10- Tranquilizar, compadecer, consolar, apoyar: Ejemplo: “No eres el único que piensa así, yo también he pensado eso de los cursos difíciles. Además, no te parecerá tan malo cuando te pongas a hacerlo”

El obstáculo que se emplea con más frecuencia es probablemente el de la categoría 11, aun cuando los educadores se dan cuenta de que las preguntas a menudo hacen que las personas se pongan a la defensiva. Además, las preguntas

se usan más frecuentemente cuando el maestro piensa que necesita más hechos porque intenta resolver el problema del alumno encontrando su mejor solución, en lugar de ayudar al alumno a resolver el problema por sí mismo.

11- Probar, preguntar, interrogar: Ejemplo: “¿crees que la materia era demasiado difícil?” “¿Cuánto tiempo te llevó hacerlo?” “¿Por qué esperaste tanto tiempo antes de pedir ayuda?” “¿Cuántas horas le dedicaste?”

La categoría doce consiste en mensajes que los educadores emplean para cambiar de tema, distraer al educando o evitar tener que vérselas con el alumno.

12: retirarse, distraer, ser sarcástico, entretener: Ejemplo: “Vamos, hablemos de algo más agradable”, “No es este el momento”, “Volvamos a la lección”, “Parece ser que alguien se levantó hoy con el pie izquierdo” (Gordan 1979).

#### **2.4.1 Comunicación docente-alumno**

Difícilmente es concebible la acción educativa sin un docente y un alumno, por eso consideramos necesario revisar las relaciones que se establecen entre ellos, no sólo el vínculo educativo, sino también el comunicativo. Hay autores que consideran al hombre como un ser social, productor y agente de relaciones que elabora gradualmente informaciones y busca y descubre otras más.

El vínculo entre los conceptos de educación y comunicación debe analizarse a partir de que la educación es un fenómeno social que implica relaciones de enseñanza-aprendizaje (Meléndez, 1985 en Fernández 2009).

La comunicación interpersonal e intermedia es característica del ámbito escolar puesto que los participantes se relacionan cara a cara y comparten cierta finalidad. Sin embargo, la bi-direccionalidad en la comunicación no es sólo una cuestión

entre dos personalidades, es también un proceso de comunicación interna. (Meléndez, 1985 en Fernández 2009).

La comunicación entre docentes es necesaria pues su relación refleja en el mundo escolar la percepción de los otros sistemas sociales: la cordialidad, afecto, tolerancia y disposición deben reflejarse en su actitud diaria frente a los jóvenes. Aquí aparece la renovación o actualización como un nuevo camino que abre la posibilidad de combatir el desconcierto del profesor al permitirle el ensayo de innovaciones (Samarrona, 1988 en Fernández 2009).

Los alumnos y docentes son emisores y después perceptores de mensajes y tienen como fin común su formación escolar en los distintos niveles. El aprendizaje se da cuando existe un cambio de conducta significativo que resulta de la interacción del emisor y el receptor en el intento por la apropiación del conocimiento (Santoyo, 1981).

La educación, más que un espacio de aprendizaje, se ha convertido en un proceso que caracteriza a los individuos de igual manera, sin atender sus diferencias y características peculiares, deben estar procesando la información y regulando metas controladas en los distintos niveles, la enseñanza homogeneizada no requiere que el estudiante hable y exprese un pensamiento propio (Kaplún, 1998).

Para Kaplún, (1998) la educación busca transformar y es el contexto social quien lo condiciona, por ello es necesario revisar el contexto y ello nos ayudará a definir el área que requiere de nuestra intervención como docentes. La educación debe ser el eje de la revolución interna del concepto mismo.

Como docentes, se necesita tener buenas relaciones con los alumnos para llegar a una buena comunicación y así asegurar el proceso de enseñanza-aprendizaje; al comunicarnos con los niños, nos damos una idea de lo que piensan, cuáles son sus inquietudes, para tener un punto de partida acerca de lo que ellos saben, pero

muchas veces el alumno se queda callado por miedo a equivocarse o anda adivinando lo que el maestro quiere que conteste callando lo que realmente piensa.

Una de las tareas del maestro, es conseguir que el mensaje llegue lo más claramente posible, para que el alumno comprenda lo que se dice y aprenda; para esto es importante cuidar lo que se dice y como se dice, ya que si el maestro habla con una forma adecuada pero no en el nivel de comprensión de alumnos, no van a entender; el tono de voz, así como los movimientos que se realicen durante la explicación. (Kaplún, 1998). El contacto ocular, ayuda a tener mayor control sobre los alumnos debido a que se percatan que se les está vigilando.

Una de las actividades que se presentan en una clase es, sin duda, la participación de los alumnos; pero para esto, el maestro debe propiciar confianza en los alumnos. “La confianza en el maestro aporta un grado de seguridad en el alumno” (Kaplún, 1998). Si los niños se sienten seguros no habrá la necesidad de obligarlos a que hablen, por el contrario tendrán la iniciativa para hacerlo, además cuando se tienen dudas el niño muchas veces no pregunta por miedo a que se rían o que el maestro no les ponga atención. Por eso la importancia de propiciar un ambiente de seguridad y confianza.

Existen muchas estrategias para hacer participar a los alumnos, si en un momento se encuentran animados hablando, debemos retomar lo que dicen mostrando atención y aceptar lo que opinan, sino lo hacen, hay que intentar motivarlos realizando preguntas sencillas, para que empiecen a dialogar entre ellos (Hanna, 2009).

“Los alumnos aprenden mejor cuando se hacen ejemplos de algo que ellos comentaron o dijeron o cuando recuerdan una actividad que realizaron”, ya que para ellos tiene significado y entienden mejor el tema (Hanna, 2009).

“Las mejores preguntas son las abiertas”. Ya que con ellas los niños pueden aportar comentarios y opiniones según su propio criterio, además si la pregunta no es entendida en un principio se puede hacer de otra manera hasta que puedan existir posibles respuestas. (Hanna, 2009).

Es importante que un docente tenga la capacidad para escuchar las ideas y confidencias de los niños y no dejar a un lado comentarios que se salgan del tema o del propósito del mismo, ya que esto para alguno de los niños puede que sea algo trascendente y pueden comprender el tema. Incluso al dejar que todos se expresen se puede fomentar la discusión entre ellos, es ahí donde los niños intentarán llegar a acuerdos argumentando lo que ellos creen.

Cuando los niños están haciendo algún trabajo y surgen dudas, es conveniente que ellos solos busquen las respuestas, se les da la información de cómo buscarlas, las preguntas ayudan al docente a ubicarse en lo que ellos entienden. (Hanna, 2009).

Al final deja que entre ellos comenten como lo realizaron y a las conclusiones que llegaron, dándoles a todos la oportunidad de participar, sin obligar a los que se abstengan de hacerlo. (Hanna, 2009).

Según, Dean, (2007), un maestro debe de desarrollar ciertas habilidades para establecer una buena comunicación: Habilidad de presentación, realizar un material que atraiga la atención de los niños, pero sobretodo debe saber cómo utilizarlo de forma correcta; de lo contrario no servirá de nada.

- Habilidad de interrogación, el maestro debe pensar y planear de qué manera planteará a los alumnos diversas cuestiones, donde ponga a trabajar su pensamiento. (Dean, 2007).

- Conducción de discusiones, se deberá de saber coordinar los puntos que se han establecido y son importantes para el aprendizaje de los alumnos; respondiendo positivamente a las contestaciones de los niños para que estos tengan la confianza de volver a participar. (Dean, 2007).

## **2.5 Barreras de aprendizaje en la comunicación docente-alumno**

Algunos autores señalan que en el proceso de comunicación existen una serie de situaciones, interferencias u obstáculos los cuales se denominan barreras comunicacionales, estas se presentan tanto en lo emocional y social, las cuales dificultan la fluidez, el estilo y la comprensión del mensaje.

Arellano, Norka (2006) citan en este orden de ideas, Bounds y Woods (1998), Ghio y Hechim (1999), consideran el Marco de Referencia, las diferencias educacionales y de experiencia; Ochoa y Aguilar (2000) y Morales (2003) plantean como barrera comunicacional las diferencias culturales; Gordon y Garagorri (1997) señalan la falta de habilidad para una escucha activa, como elemento distorsionador de la comunicación. Laredo (2000) apunta a los diferentes significados dado a los gestos, señales y símbolos, como interferencias o barreras; recomendando considerar, para su adecuada interpretación, analizarlos en conjunto con otros movimientos corporales o con el mensaje verbal.

Las Barreras para el aprendizaje y la participación, son aquellos factores del contexto que dificultan la educación y el aprendizaje de niñas, niños y jóvenes.

En función a lo planteado, los gestos, señales y símbolos que se utilizan en la comunicación tienen varias limitaciones, y una de ellas es el significado múltiples que se le da, ya que dependiendo de diferentes factores, pueden tener diferentes sentidos y si al interpretar se elige el significado erróneo o simplemente diferente al que eligió el emisor, se tergiversa el mensaje, generándose así una barrera o interferencia en el proceso de la comunicación. (Chiavenato, 1994).

Chiavenato, (1994), indica que durante el proceso de comunicación pueden presentarse ciertos obstáculos que la dificultan y que es necesario detectar para evitarlos y lograr una comunicación eficiente. Escobar clasifica las barreras de la siguiente manera:

a) Semánticas. Es la parte de la lingüística que se encarga de estudiar el significado de las palabras; muchas de ellas tienen oficialmente varios significados. El emisor puede emplear las palabras con determinados significados, pero el receptor, por diversos factores, puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una deformación o deficiencia del mensaje. (Chiavenato, 1994)

b) Barreras físicas. Son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc. (Chiavenato, 1994)

c) Fisiológicas. Son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (sordera, problemas visuales, etc.) que son factores frecuentes que entorpecen o deforman la comunicación. (Chiavenato, 1994)

d) Psicológicas. Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede darse también por estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o por prejuicios para aprobar o desaprobado lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee. (Chiavenato, 1994)

De igual modo el autor citado puntualiza en el aspecto administrativo, que las barreras pueden ser por la falta de planeación, supuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal y evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor; periodo insuficiente para ajustarse al cambio; o sobrecarga de información.

Según Tovar (2009 citado por Aguilarte, Culcurian y Ramírez 2010), las barreras que se pueden presentar en el proceso mismo de la comunicación se les pueden denominar de la siguiente manera:

**Ambientales:** Estas son las que nos rodean, son impersonales, y tienen un efecto negativo en la comunicación, puede ser incomodidad física (calor en la sala, una silla incómoda, etc.) distracciones visuales, interrupciones, y ruidos (timbre, teléfono, alguien con tos, ruidos de construcción.) (Tovar, 2009 citado por Aguilarte, Culcurian y Ramírez 2010).

**Verbales:** Estas son la forma de hablar, que se interponen en la comunicación, a modo de ejemplo: personas que hablan muy rápido, o no explican bien las cosas. Las personas que hablan otro idioma es obvia la barrera, pero incluso a veces nuestro propio idioma es incomprensible, por nosotros mismos, ya sea por diferencia de edad, clases sociales, nivel de educación e incluso entre dos profesionales, de distinto interés, como ejemplo: un médico, no podría hablar de temas medicinales con un ingeniero, sino solo con un colega o persona relacionada, con la salud. El no escuchar bien, es otro tipo de barrera verbal, cuando no existe atención. (Tovar, 2009 citado por Aguilarte, Culcurian y Ramírez 2010).

Interpersonales: Es el asunto entre dos personas, que tienen efecto negativo en la comunicación mutua. Estas barreras interpersonales más comunes, son las suposiciones incorrectas, y las percepciones distintas. (Tovar, 2009 citado por Aguilarte, Culcurian y Ramírez 2010).

Una suposición, es algo que se da por hecho. Correcta o no correcta la suposición será una barrera en la comunicación. La percepción, es lo que uno ve y oye, es nuestro punto de vista, es decir, dos personas pueden percibir un tema con distinto significado, cuando tomamos un punto de vista como un hecho nos cerramos a otras perspectivas. (Tovar, 2009 citado por Aguilarte, Culcurian y Ramírez 2010).

Los prejuicios con relación a la edad, sexo, raza, o religión son también barreras interpersonales. Estos prejuicios pueden ser tomados negativamente, según como se planteen. (Tovar, 2009 citado por Aguilarte, Culcurian y Ramírez 2010).

Tovar (2009 citado por Aguilarte, Culcurian y Ramírez 2010), comenta que los gestos utilizados en la comunicación no verbal, tienen varias limitaciones, y una de ellas son los significados múltiples, que se le dan en el proceso de decodificación: Transfiriendo esto a las relaciones en el aula de clases, entre docentes y alumnos, aquel en la búsqueda de una comunicación debe partir de su marco de referencia, situándose en su experiencia como adulto, como profesional docente, para considerar las diferencias que lo alejan y/o acercan de sus alumnos, pudiéndole dar significado a estas y tomar medidas para minimizar situaciones comprometedoras de la comunicación y por ende de la relación entre ambos. (Tovar, 2009 citado por Aguilarte, Culcurian y Ramírez 2010).

En ese mismo sentido es importante los procesos de decodificación que realice el docente, entendiéndose por esta la interpretación que se le dé al mensaje recibido, acercarse lo más posible a la intención deseada por el comunicador, y en

la medida de que se logre tanto más eficaz será la comunicación (Tovar, 2009 citado por Aguilarte, Culcurian y Ramírez 2010).

En función de realizar una decodificación en correspondencia al mensaje emitido, es necesario que el docente conozca las barreras que interrumpen la comunicación y que están relacionadas con el proceso de decodificación. Según (Gibson 1992 en Moreno 2013), son:

- Marco de referencia: Cada persona puede interpretar la misma comunicación de un modo diferente, según sea su experiencia previa.
- Escucha selectiva: Se tiende a bloquear la información nueva, en especial si está en conflicto con lo que se cree.
- Juicios de valor: El receptor se forma juicios de valor. Esto implica asignar una valía total a un mensaje antes de recibir la totalidad de la comunicación.
- Credibilidad de la fuente: Es la confianza y la fe que tenga el receptor en las palabras y actos del comunicador.
  
- Problemas de semántica: Las mismas palabras pueden significar cosas del todo distintas para diferentes personas. El entendimiento está en el receptor, no en las palabras.

### **2.5 .1 Tipos de Barreras de comunicación**

A continuación se presentan algunos tipos de barreras de la comunicación, estos como factor que impide que el mensaje o el proceso de comunicación llegue.

**Barreras Físicas:** Son las circunstancias que se presentan en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación ejemplo: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un

mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc. (Barreras de la comunicación. [Anali-judoali.blogspot.com/2012/05/barreras-de-la-comunicación.](http://Anali-judoali.blogspot.com/2012/05/barreras-de-la-comunicación))

**Barreras Semánticas:** Es el significado de las palabras; cuando no se precisa su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica. Por ejemplo, si una persona hace un pedido y dice que lo quiere "lo más pronto posible", esto puede tener diferentes significados, desde la persona que lo entiende como "inmediatamente", hasta la que lo entiende como "rápido pero no es tan urgente". (Barreras de la comunicación. [Anali-judoali.blogspot.com/2012/05/barreras-de-lacomunicación.htm](http://Anali-judoali.blogspot.com/2012/05/barreras-de-lacomunicación.htm))

**Barreras Fisiológicas:** Impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o del receptor. Tales defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos. Ya sea en forma total o parcial. Por ejemplo: Alteración de aquellos órganos que constituyen los sentidos, deficiencia en la escritura, lectura, escuchar a través de la música o sonidos fuertes. (Barreras de la comunicación. [Anali-judoali.blogspot.com/2012/05/barreras-de-lacomunicación.htm](http://Anali-judoali.blogspot.com/2012/05/barreras-de-lacomunicación.htm))

**Barreras Psicológicas:** Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee. Barreras de la comunicación. ( [Anali-judoaili.blospot.com/2012/05/barreras de la comunicación. Htm](http://Anali-judoaili.blospot.com/2012/05/barreras%20de%20la%20comunicación.Htm)).

Barreras Administrativas: Éstas pueden ser por la falta de planeación, presupuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal y evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor; periodo insuficiente para ajustarse al cambio; o sobrecarga de información todo esto como factor que impide que el mensaje o el proceso de comunicación llegue. (Barreras de la comunicación. [Anali-judoali.blogspot.com/2012/05/barreras-delacomunicación.htm](http://Anali-judoali.blogspot.com/2012/05/barreras-delacomunicación.htm))

Según (Gibson 1992 citado por Moreno 20013), Cuando en un proceso o acto de comunicación se presentan dificultades para el logro del objetivo final de dicho proceso, estamos frente a una doble posibilidad:

- Comunicación sin comunicar.
- Comunicación sin respuesta.

En este sentido, según (Gibson 1992 citado por Moreno 20013), se tienen que conocer cuál o cuáles son los obstáculos o barreras que limitan la claridad y efectividad que debe conservar el código, al momento de su envío, con la finalidad de proporcionar un mensaje preciso, que tenga como resultado, una respuesta o comunicación de retorno, adecuada y coherente con la idea principal, expuesta por el codificador.

Además de estas barreras existen otras barreras importantes en la actualidad que se manifiestan en la integración de niños con necesidades especiales al aula regular.

Desde el enfoque de la educación inclusiva, este concepto rebasa al de necesidades educativas especiales ya que se centra en la interacción con el contexto y no como un problema inherente al alumno (Moreno, 2013).

Tradicionalmente, las necesidades educativas especiales han estado centradas en el alumno y se ha buscado 'mejorías' centrándose en el mismo (éste enfoque es derivado del modelo clínico-terapéutico que ha permeado a la integración educativa). Desde un enfoque de la Educación Inclusiva, la visión requiere de grandes cambios, los cuales deben concentrarse en los contextos en los cuales los alumnos participan. (Gibson 1992 citado por Moreno 20013),

Esto implica la consideración de los diferentes ambientes en los cuales los niños y jóvenes interactúan, crecen y se desarrollan.

Siguiendo la línea de previamente trazada por la educación especial las barreras pueden reconocerse en cuatro campos específicos: (Gibson 1992 en Moreno 20013).

De actitud.- Se identifican las barreras manifiestas con respecto a la actitud de las y los actores que interactúan con el alumno (maestros, compañeros de grupo, colectivo, padres y madres de familia, entre otros). Son las barreras que obstaculizan la participación y el aprendizaje como el rechazo, la segregación, la exclusión, etc.

A este respecto, hay mucho más por profundizar. Ésta es una de las barreras más difíciles de derribar y tiene que ver principalmente con las actitudes de los y las docentes regular y especial, que van desde el rechazo encubierto hasta el rechazo abierto, tales como: la negación de cupos, la falta de atención e integración a las actividades del aula y de la comunidad escolar, la falta de planeación de actividades y adecuaciones específicas que permitan la participación de todos los niños y niñas de acuerdo a sus necesidades específicas y a sus características individuales (entre ellos se encuentran los niños y niñas con necesidades educativas especiales, asociados o no a discapacidad). (Gibson 1992 citado por Moreno 20013),

Otro de los actores clave que pueden constituirse en barreras actitudinales son los padres, los cuales en ocasiones no asumen un rol adecuado (a veces pueden pasar como estrictos, sobreprotectores, etc.), y en los casos que exista una discapacidad, aún con el problema del duelo no elaborado, adoptando actitudes sobreprotectoras, de rechazo, etc., limitando su participación. (Gibson 1992 citado por Moreno 20013).

Bajo el paradigma de la integración educativa (derivado del modelo clínico-terapéutico), se ha priorizado en dar o conocer el diagnóstico que presenta el alumno, dejando de lado cualquier tipo de intervención desde el contexto regular escolar; lo cual limita la participación de los niños y niñas que pueden presentar requerimientos específicos cuando no especiales (Gibson 1992 citado por Moreno 20013).

En el enfoque de la Educación Inclusiva, Gibson, (1992 citado por Moreno 20013), es preciso tener en cuenta que más que el diagnóstico y/o la necesidad educativa específica o especial que pudiera presentar cualquier niño, la barrera se encuentra en la limitada cantidad de estrategias y repertorio de técnicas lúdicas mediante las cuales puedan desarrollarse las competencias; lo anterior está íntimamente ligado al conocimiento del docente y a su preparación, lo cual se hace extensivo en relación a los padres de familia y de los mismos docentes de la educación especial.

Desde una perspectiva profesional, esta barrera constituye un problema grave para el desarrollo y retos de la educación inclusiva.

De comunicación.- Son las barreras que interfieren en el proceso de comunicación y que obstaculizan los flujos de interacción en los diferentes contextos con el alumno. Entre ellos se encuentra la calidad de la misma, los tiempos en que se da, etc.

Quizá este aspecto es uno de los más descuidados en el ámbito del aula, la escuela y la casa. Desde dentro del aula las barreras de comunicación pueden existir desde lo que es el idioma, los niveles de comprensión de los alumnos, el léxico y estilos de comunicación de los docentes, etc. (Gibson 1992 citado por Moreno 20013),

Respecto a la escuela, yo lo enfocaría principalmente en el estilo de comunicación de los y las docentes, lo cual al no ser de naturaleza asertiva, puede generar malos entendidos y dificultades en la interacción, que afectaría el trabajo en equipo de la escuela, necesidad inherente a la educación y escuela inclusiva.

Aunado a las barreras de comunicación por razones de idioma, niveles y estilos, se encuentran los sistemas de comunicación, que van desde el lenguaje oral y escrito, hasta los sistemas alternativos y aumentativos de la comunicación, los cuales deben privilegiarse en algunos casos, ante la existencia de niños y niñas con necesidades educativas especiales asociados a discapacidad, y que muchas veces no se ensaya en el contexto de la escuela regular y se confina a los espacios terapéuticos. (Gibson 1992 citado por Moreno 20013).

Prácticas.- Barreras identificadas en el entorno que obstaculizan la participación y el aprendizaje. Entre ellas se encuentran las de acceso, de metodología y evaluación. La identificación de las barreras, debe ser congruente con los resultados de la evaluación psicopedagógica y el informe, ya que los apoyos que se determinen para la intervención, deberán tender a eliminar dichas barreras. : (Gibson 1992 citado por Moreno 20013).

Las barreras de este tipo van desde el hecho de no contar con rampas, adaptaciones en baños, material pedagógico diverso, etc. y el diseño universal en muebles y materiales, hasta lo que es: (Gibson 1992 citado por Moreno 20013).

La Planeación, la cual muchas es veces es de carácter homogéneo, no toma en cuenta la diversidad del aula y menos a aquellos niños y niñas que presentan algún tipo de necesidad específica o especiales.

La Metodología, de naturaleza similar a la anterior (homogénea), no contempla los estilos y ritmos de aprendizaje de los alumnos, ni ensaya diferentes estrategias y métodos de aprendizaje, la Evaluación, por consiguiente en la misma situación (homogénea).

Las barreras derivadas de estos aspectos de la Práctica docente, constituyen un lastre para la Educación Inclusiva, pues ésta es sinónimo de Diversidad y de Planeación, Metodología y Evaluación Inclusiva e incluyente. (Gibson 1992 citado por Moreno 20013).

Desde una perspectiva inclusiva, se precisa que se deje de pensar que las barreras para el aprendizaje y la participación, existen sólo en los niños, es necesario partir de las propias Prácticas Docentes, y revalorar la Planeación, las Metodologías y la Evaluación, respecto a si es inclusivo e incluyente. (Gibson 1992 en Moreno 20013).

### **2.5.2 Las barreras en la comunicación no verbal entre docente - alumno**

Barreras en la comunicación no verbal:

En el proceso de comunicación, existen una serie de situaciones, interferencias y obstáculos llamados barreras comunicacionales, que se presentan tanto en lo emocional como en lo social, estas dificultan la fluidez, el estilo y la comprensión del mensaje.

Arellano, Norka (2006) citan en este orden de ideas, Bounds y Woods (1998), Ghio y Hechim (1999), consideran el Marco de Referencia, las diferencias

educacionales y de experiencia; Ochoa y Aguilar (2000) y Morales (2003) plantean como barrera comunicacional las diferencias culturales; Gordon y Garagorri (1997) señalan la falta de habilidad para una escucha activa, como elemento distorsionador de la comunicación. Laredo (2000) apunta a los diferentes significados dado a los gestos, señales y símbolos, como interferencias o barreras; recomendando considerar, para su adecuada interpretación, analizarlos en conjunto con otros movimientos corporales o con el mensaje verbal.

En función a lo planteado, los gestos, señales y símbolos que se utilizan en la comunicación tienen varias limitaciones, y una de ellas es el significado múltiples que se le da, ya que dependiendo de diferentes factores, pueden tener disímiles sentidos y si al interpretar se elige el significado erróneo o simplemente diferente al que eligió el emisor, se tergiversa el mensaje, generándose así una barrera o interferencia en el proceso de la comunicación. (Arellano, Norka 2006)

Es conocido por todos el significado de gestos, utilizados como símbolos, como es el uso del dedo índice y el medio en forma de V para significar paz, o el dedo índice utilizado para señalar, igualmente ciertos movimientos que se realizan con el dedo índice sobre la sien para significar locura.

En relación a esto Arellano, Norka (2006) comenta sobre la existencia de algunos gestos codificados que difieren de la pura manifestación paralingüística por ser parte intencionalmente significativa de un acto de interacción social. Son "actos" o "acciones prácticas" como un "gesto de generosidad" o un "gesto de agresión", por ejemplo. Son expresiones corporales icónicas, en el sentido que se encierran en la intención de expresar un significado. Por ejemplo, la mano que se muestra cerrada exprime en su forma el movimiento característico de quién va a dar una trompada a alguien.

En relación a lo anterior, un docente que no entienda las señales o gestos, utilizados por sus alumnos, puede convertirlos en barreras comunicacionales que lo alejan de estos, se hace necesario entender que, una señal o gesto puede tener un significado absolutamente distinto para dos grupos humanos diferenciados por la pertenencia de clase, nivel educativo o contexto cultural. (Arellano, Norka 2006)

Los gestos utilizados en la comunicación, tienen varias limitaciones, y una de ellas son los significados múltiples, que se le dan en el proceso de decodificación.

Transfiriendo esto a las relaciones en el aula de clases, entre docentes y alumnos, aquel en la búsqueda de una comunicación debe partir de su marco de referencia, situándose en su experiencia como adulto, como profesional docente, para considerar las diferencias que lo alejan y/o acercan de sus alumnos, pudiéndole dar significado a estas y tomar medidas para minimizar situaciones comprometedoras de la comunicación y por ende de la relación entre ambos. (Arellano, Norka 2006).

Es importante por esto los procesos de decodificación que haga el docente, se entiende por esta la interpretación que se le dé al mensaje recibido, acercarse lo más posible al propósito deseada por el comunicador, y en la medida de que se logre será más eficaz la comunicación.

En función de realizar una decodificación en correspondencia al mensaje emitido, es necesario que el docente conozca las barreras que interrumpen la comunicación y que están relacionadas con el proceso de decodificación. Según (Gibson, 1992 citado por Arellano, Norka 2006) son:

Marco de referencia: cada persona puede e interpretar la misma comunicación de un modo diferente, según sea su experiencia previa. Escucha selectiva: se tiende

a bloquear la información nueva, en especial si está en conflicto con lo que se cree (Gibson, 1992 citado por Arellano, Norka, 2006).

Juicios de valor: el receptor se forma juicios de valor. Esto implica asignar una valía total a un mensaje antes de recibir la totalidad de la comunicación.

Credibilidad de la fuente: es la confianza y la fe que tenga el receptor en las palabras y actos del comunicador (Gibson, 1992 citado por Arellano, Norka, 2006).

Problemas de semántica: Las mismas palabras pueden significar cosas del todo distintas para diferentes personas. El entendimiento está en el receptor, no en las palabras (Gibson, 1992 citado por Arellano, Norka, 2006).

Con respecto a las diferencias en la educación y la experiencia, los docentes conocen la importancia de ponerse al nivel del alumno, no es solo en el lenguaje utilizado, considerar el nivel educativo del alumno requiere del conocimiento por parte del docente, los significados de palabras y gestos utilizados, dentro de los grupos sociales donde ellos interactúan y que son parte natural de su forma de comunicarse.

Igualmente es necesario entender lo grave de coartar la libre expresión de ideas en beneficio del uso "adecuado y formal" del vocabulario, En relación a lo planteado el cubano (Vásquez 1999 en Arellano, Norka, 2006) señala: La dictadura del silencio la padece el hombre desde la infancia.

"¡Cállese! Los niños hablan cuando los gallos orinan", me dijeron si quise intervenir en alguna conversación de mayores. La autoridad coartaba mi pensamiento. Estaba entonces deseoso de crecer para poder disfrutar de mi derecho a opinar.....Niño, eso no se dice". En un principio la prohibición estaba

dirigida a o no se dice", a esas palabras gordas, resonantes, que los adultos decían sin que nadie los mandara a callar, y aprendimos por culpas ajenas. Después, supimos que las malas palabras no eran sólo las obscenidades, sino que en la revelación de ciertas claves, ciertos conceptos, ciertos argumentos, ciertos secretos, había más peligros para el emisor que en las perseguidas procacidades... La comunicación abierta, espontánea, sin dobleces, vino a ser una muestra de inmadurez, una falta de sensatez, un atentado a las normas de relaciones sociales... Así, lo nebuloso, lo ampuloso, lo eufemístico, fue adueñándose del lenguaje. La expresión auténtica del pensamiento libre cedió espacio a las mordazas, las convenciones, los lugares comunes, las conveniencias. Se dividió el lenguaje en las buenas palabras y las malas palabras, siempre por obra y gracia de la autoridad. (Vásquez 1999 en Arellano, Norka, 2006)

### **2.5.3 La escucha activa para evitar y/o minimizar las barreras en la comunicación.**

Uno de los aspectos más importantes para evitar y/o minimizar las barreras en la comunicación es la escucha activa y aun pareciendo la escucha algo automático, realmente no lo es, debe transformarse el oír en escuchar conscientemente, siendo muy importante estar atento al mensaje que se está emitiendo, al tono de voz que utiliza la persona escuchada y la postura corporal. (Arellano, Norka, 2006)

Esto permite interpretar el mensaje y obtener abundante información sobre lo que el otro está sintiendo mientras habla, de esta forma se puede entablar mejores relaciones, y evitar malentendidos. Es significativo puntualizar que la forma de escuchar expresa la manera de interrelacionarse y la capacidad de generar relaciones sanas, de mutua atención y comprensión. (Arellano, Norka 2006)

Pudiendo sostenerse que si no se sabe escuchar se interfiere el proceso de comunicación, por lo tanto se obstaculiza éste; es por todos conocido que existen personas que parecen escuchar, pero solo están pensando en lo que van a contestar, y lo hacen para tener el protagonismo de colocar sus ideas o experiencias apenas les brindan un resquicio para hablar de sí mismos, (Arellano, Norka, 2006).

Realmente no les interesa lo que oyen, por lo tanto en cuanto pueden interrumpen, generándose de ésta forma una barrera en la comunicación, dado que pierde en gran manera la capacidad de entenderse.

La escucha activa es considerada por autores como Cloke (1989, Francia, 2002 citados por Arellano Norka, 2006) como la interpretación del mensaje, siendo por lo tanto un elemento primordial en la comunicación, pues facilita el entendimiento y comprensión entre las partes, permitiendo obtener información útil de la persona que está hablando, además de hacerle sentir su respeto por ella y que está siendo escuchada.

Podría asegurarse que la escucha activa es una manera de escuchar con atención lo que la otra persona dice, con el objetivo de intentar comprenderlo. Al hacerlo de forma activa se considera el lenguaje no verbal y por lo tanto debe tenerse en cuenta: contacto visual, un tono de voz suave, gestos acogedores y una postura corporal receptiva. En función de lo cual (Blanchard 1997 según Arellano, Norka, 2006) señala:

Todos pensamos que escuchar es importante, pero, ¿cuántos de nosotros lo hacemos bien? Me permito informar que sería raro encontrar uno entre cien altos ejecutivos que fuese, de verdad, un buen oyente. Mucha gente centra su atención en lo que va a decir después de que termine de hablar la otra persona. Ni siquiera intentan comprobar lo que creen haber oído, y mucho menos reconocer el tono o

los matices emotivos. Se trata de errores fundamentales a la hora de emplear esta habilidad básica. Con independencia de los estudios que haya cursado o de su experiencia, usted debe aprender a escuchar. (Blanchard 1997 según Arellano, Norka, 2006)

Cuando no se escucha de manera activa, el investigador producto de su experiencia en el aula, ha observado en los jóvenes alumnos las siguientes reacciones en la búsqueda de aprobación: interrupción de la conversación, emisión de opiniones de manera constante, hacerse el gracioso, quejarse; estas reacciones que interrumpen la actividad en el aula, por lo cual se hace necesario que el docente escuche de manera activa. Pero no es solo escuchar para contestar y exponer las propias ideas, sino escuchar para comprender, e interesarse en la idea del otro. (Blanchard 1997 según Arellano, Norka, 2006)

Autores como Cloke (1989, Cascón 2000 en Arellano, Norka, 2006), coinciden en recomendar una serie de técnicas que permitirían evitar obstrucciones como:

**El Parafraseo y el resumen:** Tome la idea central y destaque las ideas principales de lo que la otra persona ha explicado, expresándolo con sus propias palabras; el parafraseo no debe denotar las ideas y opiniones del oyente. En el área de la resolución de conflictos esta técnica permite ayudar a quien habla a comprender el conflicto, dándole la oportunidad de ver en otras palabras lo que ha expresado. (Cloke, 1989, Cascón, 2000 en Arellano, Norka, 2006).

**Preguntas Aclaratorias:** Estas preguntas permiten al receptor explorar, aclarar, y profundizar sobre lo hablado, a su vez le da al emisor la seguridad de ser escuchado, dado que al preguntar se está demostrando interés a la vez que permite clarificar lo que se ha dicho. Esto estimula al hablante y le muestra el interés y da garantía de ser escuchando. Por otra parte, hacer preguntas permite

la retroalimentación o correcciones a tiempo de las malas interpretaciones. (Cloke 1989, Cascón 2000 en Arellano, Norka, 2006 ).

Además, ayuda a conocer mejor los argumentos o razones del que habla, aspecto este importante cuando ante un conflicto se negocia una salida aceptada y que beneficie a las partes (Cloke 1989, Cascón 2000 en Arellano, Norka, 2006).

Según, Cascón, (2000 en Arellano, Norka, 2006) La empatía: es la capacidad de ponerse en el lugar del otro con el objetivo de conectarse emocionalmente, intentando ver las cosas desde la perspectiva del interlocutor. Otras recomendaciones, para hacer más efectiva la escucha activa, en las cuales coinciden los autores mencionados son:

a) Mirar a los ojos al interlocutor. (b) No comunicarse en función a posiciones, sino a intereses comunes. (c) Conservar la calma, no debiendo precipitarse en la emisión de juicios. (d) No debe cortarse la comunicación bruscamente, ni interrumpir, siendo necesario esperar a que la otra persona termine de hablar, antes de dar una respuesta. (e) No perder el control, una persona irritada puede malinterpretar o tergiversar la comunicación. (f) Escuchar al interlocutor en sus propios términos. Es decir, tratando de prestar atención no sólo a lo que dice sino también a como lo dice, para formular la respuesta en términos que sean comprensibles para él. (g) No cambiar el tema cuando la persona habla. (h) No estar pensando en rebatir lo que el otro dice mientras habla (i) Explorar los sentimientos además de los hechos (j) No valorar, juzgar ni aconsejar.

En función de lo expuesto, se puede afirmar que la persona cuando utiliza la escucha activa, le transmite al emisor que se ha entendido y comprendido tanto el mensaje como su sentir, dándose así un proceso de retroalimentación que enriquece a los interlocutores.

Es relevante destacar que aun cuando se comprenda; tanto el mensaje como los sentimientos de la otra persona, esto no significa que se esté de acuerdo con lo que se comunica, dice o piensa el otro, siendo importante expresarlo de manera asertiva.

## **CAPITULO 3**

### **3.1 Aplicación del proyecto y posibles soluciones al problema.**

Definir los objetivos factibles de alcanzar depende del conocimiento que tenemos es decir, partiendo del diagnóstico inicial ya que este delimitara el plan de acción este indica que acciones se van a realizar, quienes son las responsables y cuando se van a realizar, para de ahí partir a una recopilación de datos que pueda ajustar, modificar e incluso cambiar estrategias para lograr los objetivos propuestos.

Una vez detectado el problema, se procede a elaborar un taller llamado “Aprendiendo a ser asertivo”, con esto se pretende mejorar la interacción persona a persona, desarrollar su habilidad para comunicarse de manera asertiva con las personas con quienes conviven cotidianamente.

En esta etapa de la aplicación de las actividades del taller se verán avances, y resultados, posteriormente se evaluara nivel de asertividad que adquirieron las docentes.

La elaboración del proyecto de intervención define los objetivos que se enfocan a la problemática planteada, esto refieren los resultados que se esperan alcanzar, indican hasta donde se quiere llegar para poder solucionar el problema.

Es conveniente establecer objetivos claros y precisos pero no ambiciosos para evitar el desánimo en el personal.

### **3.1.1 ASPECTOS GENERALES DEL TALLER**

La teoría que prevaleció en el taller fue el aprendizaje colaborativo, ya que se pretendió trabajar especialmente la estructura informal del grupo, la comunicación, participación, empatía, aceptación, tolerancia y desarrollar, en definitiva, unas relaciones respetuosas y asertivas entre todos los miembros, para conseguir así un desarrollo personal y grupal en cuanto a valores y normas se refiere.

La finalidad es que las docentes del CAIC Snoopy reconozcan las ventajas de una buena comunicación asertiva que mejore la labor docente. Definir los objetivos factibles de alcanzar depende del conocimiento que tenemos, es decir, partiendo del diagnóstico inicial ya que este delimitará el plan de acción.

El plan de acción indica que acciones se van a realizar, quienes son las responsables y cuando se van a realizar.

Por último el plan de trabajo del taller informa de todas las actividades que se realizarán, el cual marca contenidos, forma de trabajo, materiales y evaluación.

### 3.1.2 Plan de acción

| Que acciones   | Quien responsables               | Cuando fechas          | Tiempo  |
|--|----------------------------------|------------------------|---|
| Lectura de información. “Elementos de la comunicación aplicables al trabajo escolar”.  | Docentes del centro.             | 31 de Mayo 2013.       | De 40 minutos a 1 hora  |
| Lectura de información relacionada con el tema. “Importancia de una clara comunicación”. “La importancia de hablar bien”.  | Directora y docentes del centro. | 28 de Junio 2013.      | De 40 minutos a 1 hora  |
| Lectura de información relacionada con el tema. “Importancia de una clara comunicación” y “La importancia de hablar bien”.   | Directora y docentes del centro. | 30 de Agosto 2013.     | De 40 minutos a 1 hora  |
| Lectura de información requerida “Las barreras en la comunicación no verbal y no verbal entre docente – alumno” e “Inteligencia emocional y habilidades sociales”. | Directora y docentes del centro. | 27 de Septiembre 2013. | De 40 minutos a 1 hora  |
| Lectura de información sobre el “Rol del maestro de preescolar”.   | Directora y docentes del centro. | 25 de Octubre 2013.    | De 40 minutos a 1 hora  |
| Realizar nuevamente la entrevista a las docentes. (anexo 4)  | Directora y docentes del centro. | 29 de Noviembre 2013.  | El tiempo que requieran las docentes para contestar las preguntas de la encuesta. |

### **3.1.3 Objetivos del taller dirigido a las docentes del centro comunitario “snoopy”.**

Objetivo general del taller

- Que las docentes del CAIC Snoopy adquieran o desarrollen la habilidad de comunicarse asertivamente tanto con sus iguales como con sus alumnos, para comunicarse de manera correcta y efectiva dentro y fuera del aula.

Objetivos particulares

- Compartir experiencias, para lograr una comunicación asertiva primero entre docentes para a su vez lograrlo con los alumnos.
- Que se reconozca la importancia de una comunicación clara, efectiva y asertiva dentro del salón de clases para facilitar el quehacer docente.
- Desarrollar capacidades de comunicación, cooperación, intercambio, responsabilidad, autonomía, creatividad, etc. Para poder enfrentarse a los problemas y dificultades sociales con una actitud positiva.

### **3.1.4 Metas**

Para aplicar el taller diseñado, a las docentes de preescolar en el CAIC snoopy se prevén las siguientes metas:

- Incluir prácticas que fortalezcan la capacidad de usar la comunicación asertiva tanto oral como corporal para externar ideas y sentimientos.
- Facilitar actividades donde se tenga la oportunidad de usar el lenguaje corporal para comunicarse.
- Compartir experiencias para analizar y enriquecer nuestro quehacer docente.
- Proporcionar experiencias donde se haya utilizado el lenguaje oral de forma variada.
- Estimular con diferentes actividades la habilidad de una comunicación asertiva.
- Impulsar acciones donde se pueda desarrollar las habilidades de reconocer, percibir y discriminar una comunicación no asertiva.
- Ofrecer diferentes actividades donde se pueda dar la convivencia e interacción entre docentes, y al mismo tiempo, detectar errores propios y ajenos.

### 3.2 ACTIVIDADES DEL TALLER

#### Sesión 1

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| TEMA: La comunicación: un verdadero reto.  |                                |
| OBJETIVO: las docentes identificarán los elementos más importantes de la comunicación que les permitirán establecer una correcta y efectiva comunicación en el aula.   |                                |
| MATERIALES: • Información impresa sobre el tema.   | TIEMPO: DE 45 MINUTOS A 1 HORA |
| ACTIVIDADES: Entrega de información impresa sobre el tema, para la preparación de las docentes de modo que se garantice la calidad de la actividad.<br><br>Se iniciará la actividad con la siguiente situación “Dentro del proceso comunicativo se crece”<br><br>Se llevara a cabo una actividad llamada “teléfono descompuesto” con la participación de todas las docentes.<br><br>Después de la actividad se dará lectura a la información. “Elementos de la comunicación aplicables al trabajo escolar” ( <a href="http://es.scribd.com/Comunicacion-en-el-aula">http://es.scribd.com/Comunicacion-en-el-aula</a> )<br><br>Se inicia un debate anotando en fichas de trabajo las ideas más generalizadoras en relación con la comunicación educativa.<br><br>Un aspecto a discutir son: los elementos que facilitan y/o dificultan una adecuada comunicación. |                                |

#### Sesión 2

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| TEMA: EL DESARROLLO DE UNA BUENA COMUNICACIÓN.   |                                |
| OBJETIVO: Elevar el nivel de conocimiento de los docentes, de manera que se propicie una adecuada comunicación a través de actividades docentes.   |                                |
| MATERIALES: • Información impresa sobre el tema.   | TIEMPO: DE 45 MINUTOS A 1 HORA |
| ACTIVIDADES: En la orientación de la actividad se brinda la técnica: “Toma de decisiones rápidas” se trata de que la docente tome decisiones de forma rápida ante una problemática dada por alguna otra de las participantes, para la resolución de la |                                |

misma. (Las docentes darán, algunos ejemplos de su trabajo con sus alumnos, de su interacción con las maestras, y de su vida fuera de la escuela).

Se le dará lectura a la información relacionada con el tema.

- Importancia de una clara comunicación. (<http://www.aulafacil.com/comunicacion>)
- La importancia de hablar bien. ([sisbib.unmsm.edu](http://sisbib.unmsm.edu))

La lectura se irá rotando entre todas las docentes, haciendo pausas para ir discutiendo o comparando entre las experiencias expuestas y lo que se va leyendo.

### Sesión 3

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| TEMA: "TIPOS DE COMUNICACIÓN"   |                                |
| OBJETIVO: Brindar información a las docentes sobre los tipos de comunicación.<br><br>(en este caso la verbal y no verbal)   |                                |
| MATERIALES: • Información impresa sobre el tema. ¿Qué es la comunicación verbal y no verbal?  | TIEMPO: DE 45 MINUTOS A 1 HORA |
| ACTIVIDADES: se les propondrá a las docentes realizar un juego, se formaran dos equipos para jugar a "dímelo con mímica" tomando el tiempo para ver qué equipo termina primero y quien lo hace mejor. Se les dan las mismas indicaciones para el juego.<br><br>Se llevara a cabo una lectura sobre los tipos de comunicación (verbal y no verbal).<br><br>(Comunicación verbal. (Comunicación oral) <a href="http://www.ecured.cu/index.Php">http://www.ecured.cu/index.Php</a> .<br>Comunicación no verbal) (Movimientos de ojos, manos, cabeza etc.)<br>( <a href="http://www.cienciapopular.com">http://www.cienciapopular.com</a> ) |                                |

#### Sesión 4

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| TEMA: "Intercambio de experiencias".   |                                |
| OBJETIVO: lograr que las docentes conozcan cuales pueden ser las barreras para una clara y asertiva comunicación con los alumnos.  |                                |
| MATERIALES: Lectura sobre la información requerida.  | TIEMPO: DE 45 MINUTOS A 1 HORA |
| ACTIVIDADES: se dará lectura a la información requerida (Arellano. 2006).<br><br>(Inteligencia emocional y habilidades sociales<br><br><a href="http://inteligenciaemocionalyhabilidadessociales.wordpress.com/">http://inteligenciaemocionalyhabilidadessociales.wordpress.com/</a> )<br><br>De acuerdo a la lectura se dará retroalimentación constructiva entre las docentes participantes.<br><br>La actividad se llevó a cabo en uno de los salones de la manera más confortable, para que las docentes estuvieran relajadas y pudieran participar en la actividad. |                                |

#### Sesión 5

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| TEMA: "LA IMPORTANCIA DE CONOCER EL ROL DOCENTE"   |                                |
| OBJETIVO: Lograr establecer una adecuada comunicación en la relación profesor-alumno a través de actividades extra docentes.   |                                |
| MATERIALES: Lectura sobre la información requerida, hojas blancas y marcadores.  | TIEMPO: DE 45 MINUTOS A 1 HORA |
| ACTIVIDADES: Se llevara a cabo una actividad donde cada docente deberá llevar un rol. Se distribuirán entre las docentes los roles maestra y alumnos, esto se irá cambiando.<br><br>Discutirán la actividad asumiendo estos roles, la solución de un problema escolar (falta |                                |

de interés por la clase, indicaciones por parte de la maestra no entendidas, entre otras).

Se enumeran todos aquellos factores que pudieran, a su juicio, hacer fracasar la acción persuasiva de un maestro frente a un grupo de alumnos y después de la lectura se tratara d dar respuesta a las preguntas que pudieran ir surgiendo.

se propondrá a una maestra, de lectura a la información “Rol del maestro de preescolar”

([http://www.maca.gov.nt.ca/school/tools/JD\\_docs/PreSchool%20Teacher%20JD.pdf](http://www.maca.gov.nt.ca/school/tools/JD_docs/PreSchool%20Teacher%20JD.pdf))

Las actividades se llevaron a cabo en el salón de tercero para darle más realismo a las mismas, todas las docentes participan.

Actividad 6. Aplicación nuevamente de la entrevista a las docentes. (Ver anexo 4)

### **3.3 Resultados de las actividades del taller**

#### **LA COMUNICACIÓN: UN VERDADERO RETO.**

##### **SESIÒN 1**

**OBJETIVO:** Brindar mayor información a los docentes, de manera que se propicie un nivel de conocimientos suficiente para poder establecer una correcta y efectiva comunicación en el aula.

La sesión se llevó a cabo al terminar la junta de consejo técnico dando un poco más de su tiempo ya que ellas comentan que esto les sirve para aprender sobre una asertiva comunicación.

En la actividad participaron todas las docentes, la misma se desarrolló de manera dinámica, se realizó un juego llamado teléfono descompuesto el cual consiste en que una de las maestras dice una frase a otra al oído con voz muy baja y a su vez

la que escucho se lo dice a otra y así hasta con todas al final la última dice que fue lo que le dijeron o que fue lo que ella entendió.

Después de esta actividad se dio lectura a la información impresa las profesoras emitieron sus criterios en cada aspecto debatido, esto permitió reflexionar conscientemente unificando criterios para un mayor logro del objetivo propuesto.

Mediante la lectura, las docentes fueron reflexionando y a su vez surgieron algunas preguntas como:

- ¿Por qué es importante una efectiva comunicación dentro del aula?
- ¿Qué funciones tiene la comunicación?
- ¿Cómo docentes permiten el diálogo donde se expresen las dificultades de comunicación verbal?

También se tomaron en cuenta algunas preguntas de la entrevista como:

- ¿Propicia el interés mutuo por comunicarse?
- ¿Escucha con atención?
- ¿Mira, hace gestos que evidencian atención?
- ¿Motiva a sus alumnos a expresar sus ideas?

En estos ejercicios las docentes toman conciencia sobre respetar el espacio de los alumnos, escuchándolos, algunas maestras comentaron que cuando los niños se sienten escuchados se logra una mejor comunicación y un mejor ambiente de trabajo, y para ellas por lo consiguiente es más fácil y dinámico su quehacer docente.

Otra maestra comentaba que con una adecuada comunicación (ya sea verbal o no verbal) es más fácil el intercambio de ideas, pensamientos, sentimientos y hasta

de emociones ya que si se logra un ambiente adecuado de confianza se podrá compartir lo que aprendemos, nuestras experiencias personales y una adecuada reflexión (ya sea con los alumnos o entre las mismas docentes).

Las docentes mostraron interés por aprender a desarrollar la habilidad de la asertividad escucharon con atención, aunque al principio les daba pena participar en la actividad y hablar de lo que sabían sobre el tema, después entendieron lo importante que es comunicarse de una manera asertiva, ya sea oral o no, pues muchas veces no se le pone atención a lo que los alumnos expresan o lo entendemos de una manera equivocada, comprenden que los gestos también son importantes y que cada quien los concibe de manera diferente, es por eso que debemos cuidar también el lenguaje corporal.

## “EL DESARROLLO DE UNA BUENA COMUNICACIÓN”

### SESIÓN 2

**OBJETIVO:** Elevar el nivel de conocimiento de los docentes, de manera que se propicie una adecuada comunicación a través de actividades docentes.

Esta aplicación se realizó dentro del salón de juntas de forma grupal, se trató de favorecer la reflexión para que las docentes expresaran su sentir respecto a cuándo se tiene que tomar una decisión rápidamente y como las tomamos.

El procedimiento consistió en ir escuchando algunas de las problemáticas que se dan dentro y fuera de los salones de clases de clases por ejemplo cuando los niños tienen una pelea, o en algún malentendido con los padres o compañeras docentes, conforme transcurrió la actividad surgieron algunas preguntas las cuales son:

- ¿cómo nos comunicamos dentro del aula?
- ¿cómo se sienten cuando se equivocan o se dice alguna palabra mal dicha?
- ¿conocen realmente lo que es la comunicación asertiva?

A través de la actividad se discutirán problemas y situaciones que se dan a diario dentro y fuera del lugar de trabajo, y de qué manera lo hacen por ejemplo:

- ¿toman en cuenta la opinión de los niños?
- ¿se ponen a la altura de los demás cuando se discute algún problema?
- ¿dan respuestas claras de acuerdo a la edad de los alumnos?
- ¿se expresa de forma agradable, sin enojos, y sin utilizar un lenguaje oral o corporal agresivo?
- ¿da tiempo para que los demás expresen lo que quieren decir?

Las docentes dieron algunos ejemplos de algunas de las problemáticas que se han presentado a través de su experiencia docente, por ejemplo alguna de las maestras comentaba que muy seguido se equivoca al no escuchar atentamente o ponerse a la altura de sus alumnos, otra dice que no da tiempo para que ellos expliquen el problema no reflexiona, no investiga, ni pregunta qué es lo que pasa, simplemente toma la decisión de culpar a quien ella piensa es el culpable, diciendo palabras de alguna manera hirientes para los niños, o tomando una actitud corporal agresiva para ellos. También dicen que por el poco tiempo que se tiene para trabajar, no se les da mucho tiempo a los niños para que expresen lo que sienten o viven dentro o fuera de la escuela.

Otra docente comenta que ella trata de ponerse a la altura de los niños y casi siempre espera a que ellos le expliquen y así buscar una solución a los problemas que surgen dentro del aula, las demás dicen que no es solo dentro del aula que

ahora saben que la asertividad debe de estar presente siempre dentro y fuera del lugar de trabajo.

La actividad fue productiva, pues se tocaron temas que hicieron reflexionar a las docentes, es difícil que se asuman las equivocaciones que a veces se tienen, pero si se toma conciencia de la falta de asertividad que muchas veces existe se va haciendo más fácil reconocer los errores y estos se pueden ir corrigiendo cuando se está bien informado de lo que es realmente ser asertivo.

## “TIPOS DE COMUNICACIÓN”

### SESIÓN 3

**OBJETIVO:** Brindar información a las docentes sobre los tipos de comunicación (En este caso la verbal y no verbal).

Se realizó una actividad llamada “dímelo con mímica” al principio les daba pena a las docentes hacer gestos y les era difícil tratar de decir algo solo con mímica pero poco a poco fueron tomando confianza y al final les gusto el juego.

La actividad se llevó a cabo en el patio ya que hay más espacio, ya más tranquilas en el salón de juntas se dio lectura a la información esta se fue rolando entre las docentes, dando respuesta las mismas docentes a algunas inquietudes que surgieron.

Al terminar la lectura, surgieron algunas preguntas como:

- ¿Para qué nos sirve conocer y practicar una adecuada comunicación verbal y no verbal?
- ¿Por qué es importante tener una buena comunicación asertiva ya sea verbal o no?

La Importancia de reconocer la comunicación asertiva ya sea verbal o la no verbal, y de qué forma: a través del contacto visual y lenguaje corporal se puede apreciar más allá de lo verbal; por medio de gestos, posturas, expresión corporal y facial, la transmisión de muchos sentimientos y estados de ánimo; se percibe el interés y la disponibilidad de parte de las docentes.

Después de la lectura se le dio respuesta a las preguntas surgiendo otras preguntas y dándoles contestación las docentes a las mismas, fue un tema interesante y de reflexión para las todas.

Se llegó a la conclusión de que cuando existe una asertiva comunicación ya sea verbal o no, la información llega clara y precisa, pero si no la hay, la información llega desorientada y se cambia una cosa por otra y eso puede traer problemas.

Para llevar una buena información hay que saber preguntar, escuchar y comprender.

## “INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS”

### SESIÓN 4

OBJETIVO: lograr que las docentes conozcan cuales pueden ser las barreras para una clara y asertiva comunicación con los alumnos, compañeros y en su vida personal.

Después de las lecturas las maestras comentan sobre la misma y hacen comparaciones con sus propias experiencias, comentan sobre distintos casos o experiencias que han tenido en este caso con los niños, ellas piensan que han sido, como docentes, una barrera en la comunicación para sus alumnos, de esto surgieron algunas preguntas como:

- ¿Qué reflexión les deja la lectura?
- ¿Cómo terminarían con esas barreras?

Entre otras preguntas que surgieron después de la lectura, dando respuesta a las mismas conforme avanzó la lectura.

Las docentes comentan algunas experiencias que han tenido con sus alumnos como el no respetar los estilos y ritmos de aprendizaje de cada uno de los niños, otro hecho es que las planeaciones no están adecuadas para los niños que presentan alguna necesidad específica o especial, pues se planea para el grupo en general.

También comentan que el no darse un tiempo para escuchar a los alumnos y los gestos que algunas veces parecen de fastidio, puede ser esto una barrera entre docentes y alumnos

De alguna manera al no respetar esto puede ser una barrera que las mismas docentes interponen entre ellas y sus alumnos.

Por eso se deben de tomar en cuenta comenta una maestra, las actitudes que favorezcan una comunicación asertiva como: poner atención a las preguntas que le hacen, dar una respuesta clara a esas preguntas de una manera clara y precisa, dirigirse con un tono de voz adecuado al nivel cognitivo de la persona con la que interactúa.

Una docente decía que a ella los niños no le ponían mucha atención, entonces les empezaba a gritar y a hablarles con tono de alguna manera fuerte y que ahora se da cuenta de que esa no es la manera adecuada de hablarles, pues con esto dice no se va a ganar la confianza de los niños, por lo tanto, para ella esto es una barrera en la comunicación con sus niños.

Otra maestra comentó que en ocasiones el contexto de cada quien influye de sobremanera ya que cada quien tiene una forma de pensar diferente, por lo tanto las palabras se entienden de diferente manera (puede ser positiva o negativa), y que si la persona no es empática, cualquier frase mal dicha puede ofenderla, entonces yo pienso que para ella esto podría, ser una barrera de comunicación. Se llegó a la conclusión de que los gestos también son muy importantes, pero que ahora existe una diversidad de señas y gestos que utilizan los jóvenes y esto se convierte por lo tanto en una barrera en la comunicación entre jóvenes y adultos. Y que también es verdad que para tener una buena relación con los demás, primero tenemos que estar bien con nosotros mismos.

## “LA IMPORTANCIA DE CONOCER EL ROL DOCENTE”

### SESIÓN 5

**OBJETIVO:** Lograr establecer una adecuada comunicación en la relación profesor-alumno a través de actividades extra docentes.

Todas las docentes participaron en la actividad llamada cambio de roles consiste en que algunas de las maestras tomen el papel de alumnos y otras el de docentes estos papeles se fueron rotando, las maestras que tenían el papel de los alumnos actuaron como lo harían los alumnos con algún problema, algo que no les gustó es cuando recordaron como actuaron ante algún problema de sus alumnos, las docentes mostraron interés en el cambio de papeles, pues comprenden que a veces las actividades pueden ser aburridas o no son del interés de los niños, una maestra comenta que ella simplemente hace sus planes sin investigar previamente sobre el tema que ella misma sugiere y lo lleva a cabo pero no siempre los niños ponen atención por muchas veces no es de su interés, sobre este comentario surgió una pregunta importante: ¿Qué sienten cuando los alumnos no siguen las reglas o indicaciones?

A esta pregunta una maestra comenta que siente frustración pero tampoco investiga mucho sobre cómo lo puede corregir, y piensa que muchas veces simplemente son las palabras las que no son las adecuadas, no son del interés de los niños, comenta que por eso es importante conocer a los alumnos, sus intereses, emociones y ponerse en el lugar y a la altura de ellos.

Otras preguntas para percatarse de que un alumno esta triste, aburrido, interesado, temeroso o confiado, qué actitud toma frente a los alumnos:

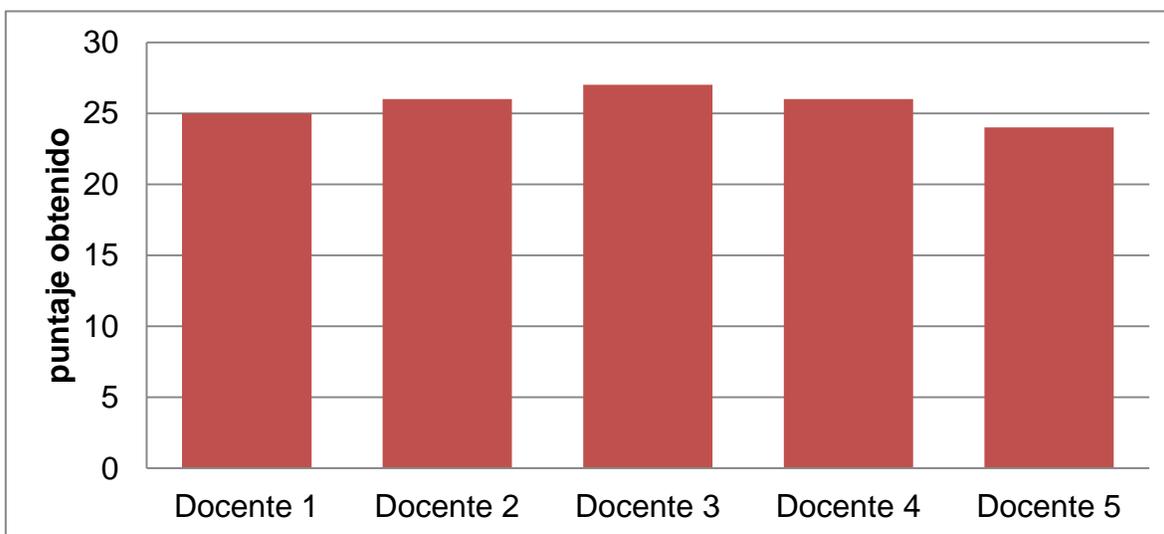
- ¿propicia el interés por comunicarse?
- ¿Retroalimenta a los alumnos?
- ¿Su expresión facial es positiva?

Después de la lectura sobre el rol docente comprenden aún más cuales son los problemas a los que se enfrentan en su quehacer docente.

Durante la actividad de “cambio de roles” se observó que ciertas maestras, en algunas oportunidades utilizaban los gritos y regaños fuertes para corregir a sus alumnos en momentos de diferencias entre ellos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la segunda aplicación de la entrevista (ver anexo 4) realizada nuevamente a las docentes del centro después del taller, la cual se aplicó al término de las actividades administrativas de la junta de consejo técnico el viernes 26 de septiembre del 2014.

Tipo de lenguaje utilizado frente a grupo



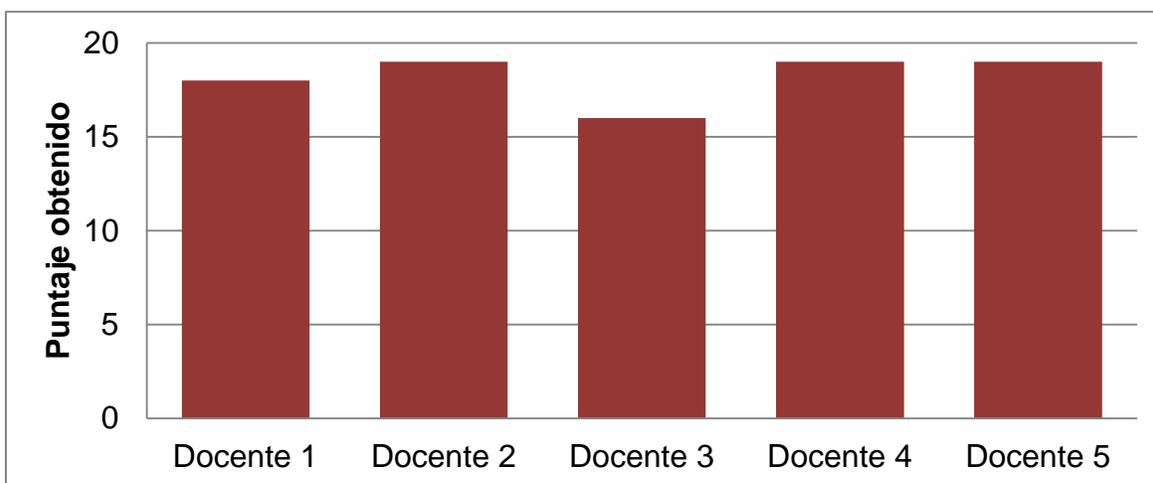
Gráfica 20. Las docentes presentan avances en la forma de comunicarse con los alumnos, el tono de voz ahora es más apropiado y claro de acuerdo a la edad de los niños; al momento de realizar nuevamente la entrevista a las docentes algunas comentan que a veces vuelven a los viejos hábitos, como subir el tono de voz, no dar tiempo a que los niños se expresen pero con los ejemplos que se expusieron y la información revisada en el taller les queda más claro lo que es la asertividad y reflexionan ahora tratan de poner en práctica lo visto en el taller.

## TIPO DE LENGUAJE Y TONO DE VOZ UTILIZADO FRENTE A GRUPO.

| Indicadores  | Reactivos   |
|--|---|
| Tipo de lenguaje y tono utilizado frente al grupo. | <ol style="list-style-type: none"><li>1- ¿Su lenguaje es el apropiado para el nivel de sus alumnos?</li><li>2. ¿El tono de voz es el adecuado cuando se dirige al grupo?</li><li>3. ¿Articula adecuadamente las palabras?</li><li>4. ¿Utiliza un lenguaje preciso?</li><li>5. ¿Da respuestas claras de acuerdo a la edad y nivel de los niños?</li><li>6. ¿Su tono de voz se escucha con claridad?</li><li>7. ¿Propicia el interés mutuo por comunicarse?</li></ol> |

Estos 7 reactivos sirvieron para la evaluación: tipo de lenguaje utilizado frente a grupo.

### Comunicación gestual



Gráfica 21. Las docentes tuvieron avances en su comunicación no verbal, ahora tratan de cuidar sus movimientos gestuales; las docentes comentan que ahora ponen más atención a su expresión gestual al momento de dirigirse a sus alumnos y a las personas con las que interactúan, comentan que esto trae como consecuencia en los niños un mejor aprendizaje y una buena relación con los adultos.

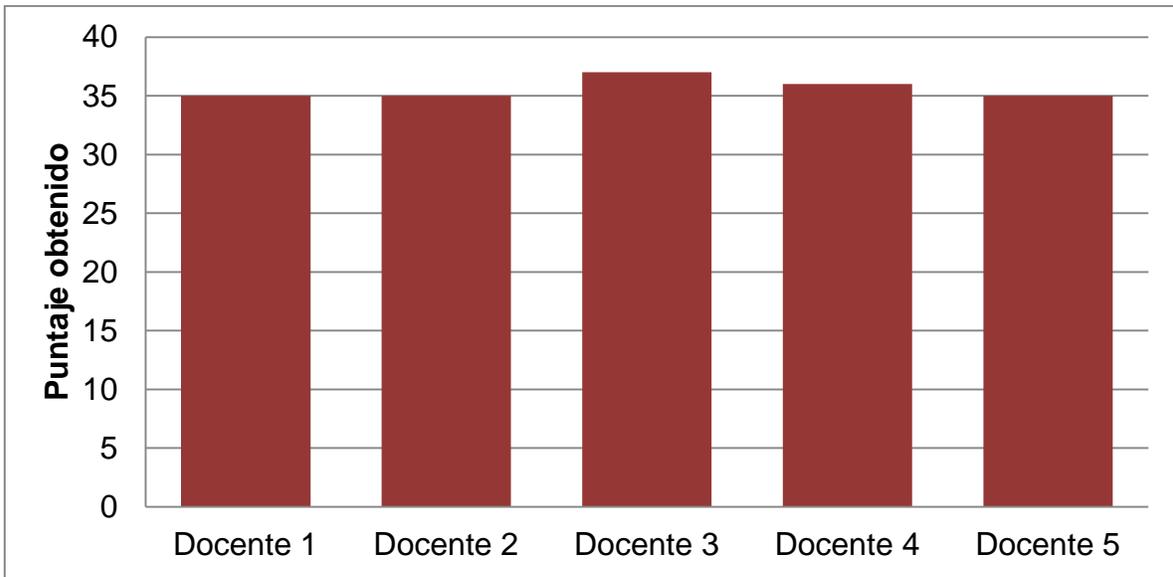
### COMUNICACIÓN GESTUAL

| Indicadores                                | Reactivos  |
|--|--|
| Expresión facial por parte de las docentes | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Su expresión facial es positiva?</li> <li>2. ¿Mira, hace gestos que evidencian atención?</li> <li>3. ¿pone atención a las preguntas que los niños hacen?</li> <li>4. ¿Se expresa de forma agradable,</li> </ol> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>sin enojos, y sin utilizar un lenguaje corporal agresivo?</p> <p>Motivación hacia los alumnos</p> |
|--|--|

Estos 4 reactivos sirvieron para la evaluación: comunicación gestual.

### Atención de la docente hacia sus alumnos



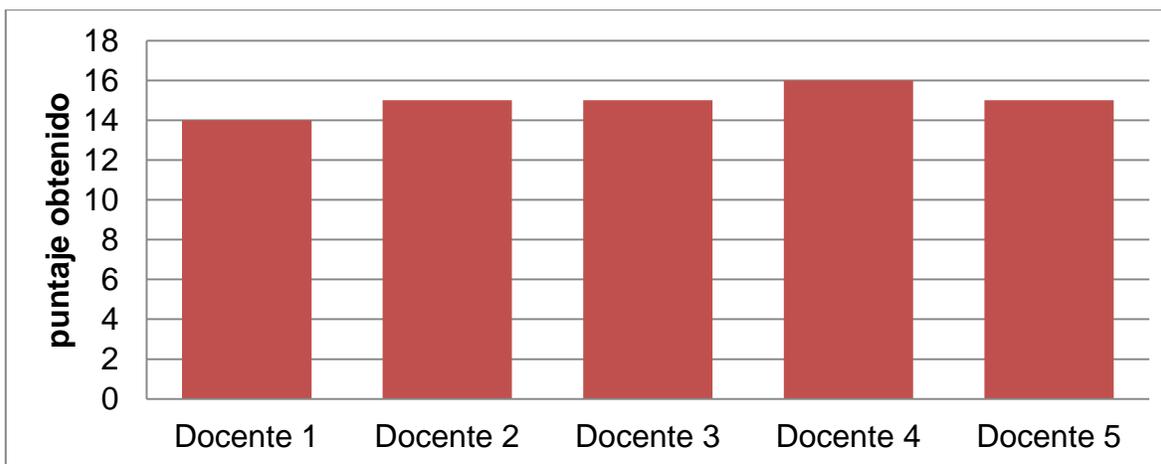
Gráfica 22. Las docentes mostraron avances significativos sobre la atención que les dan a sus alumnos ya que ahora según sus comentarios y la observación las docentes permiten y motivan a los alumnos para que expresen sus ideas y sentimientos además de escucharlos con más atención y ponerse a su altura.

## ATENCIÓN DE LA DOCENTE HACIA SUS ALUMNOS

| Indicadores                              | Reactivos  |
|--|--|
| Atención de la docente hacia sus alumnos | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Da tiempo para que el niño exprese lo que quiere decir?</li> <li>2. ¿Las indicaciones dadas son claras y adecuadas al nivel de los niños?</li> <li>3. ¿Escucha con atención a sus alumnos?</li> <li>4. ¿Retroalimenta a los alumnos?</li> <li>5. ¿Motiva a sus alumnos a expresar sus ideas?</li> <li>6. ¿Permite que expresen sus ideas?</li> <li>7. ¿Cuándo conversa con algún alumno de forma individual se pone a su altura?</li> <li>8. ¿Responde a preguntas de los niños con la verdad y con palabras que están al nivel cognitivo del niño?</li> <li>9. ¿Al responder a las preguntas de los niños les da una explicación científica?</li> <li>10. ¿Fomenta en los niños la iniciativa, la inteligencia, el sentido de responsabilidad, y la habilidad para comunicarse con los demás?</li> </ol> |

Estos 10 reactivos sirvieron para la evaluación: atención de la docente hacia sus alumnos.

## Motivación hacia los niños



Gráfica 23. Las docentes muestran avances en cuanto a la integración a las actividades por parte de sus alumnos planifican actividades de acuerdo a la edad y cognición de los niños para que todos se incorporen, toman en cuenta la opinión de los niños y permiten que sean ellos quienes elijan los materiales con los que van a trabajar sin embargo algunas docentes aun no los incluyen del todo pero comentan que esto se logra poco a poco

## MOTIVACIÓN HACIA LOS NIÑOS

| Indicadores              | Reactivos   |
|--------------------------|---|
| Promueve el compañerismo | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Si tiene niños inhibidos, los alienta de manera sutil a participar en las actividades?</li> <li>2. ¿Trata de que todos intervengan, sin hacer exclusiones de ningún tipo?</li> <li>3. ¿Estimula a sus niños a comentar lo que sienten al estar con sus compañeros?</li> <li>4. ¿Obliga a los niños a participar en las actividades aunque ellos no quieran?</li> </ol> |

Estos 4 reactivos sirvieron para la evaluación: motivacion hacia los alumnos.

## **Evaluación de las actividades**

Dentro de las actividades se observaron aspectos como el trato que les brinda la docente a sus alumnos, la manera de comunicarse, la forma de resolución de conflictos entre sus alumnos, entre otros.

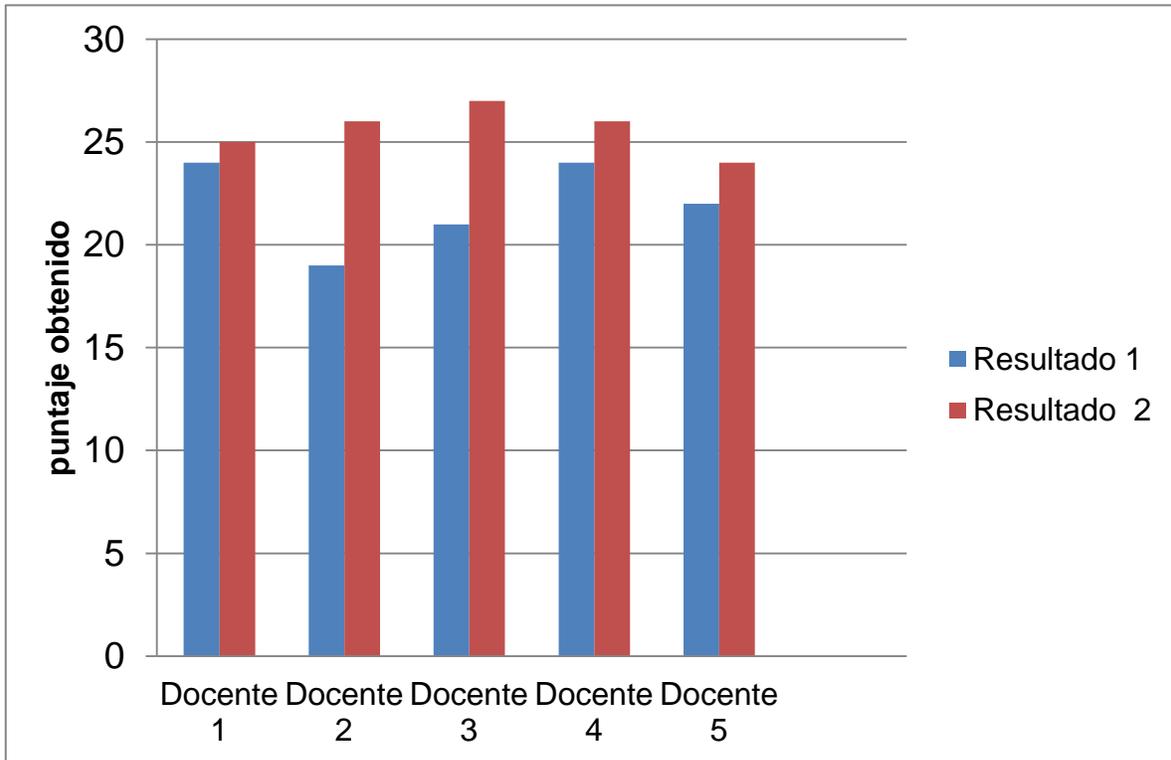
En las observaciones se pudo notar que en algunas oportunidades las maestras en un nivel de estrés tendían a gritar a sus alumnos lo cual es una manera de irrespetarlos.

Es importante señalar que el respeto es la base fundamental de las interrelaciones personales y de una comunicación asertiva. (Estas observaciones fueron realizadas en las actividades del taller)

Las actividades se cumplieron, ya que hubo participación de las docentes, se respetaron las opiniones y aportaciones de todas y se crearon reflexiones acerca de su labor docente.

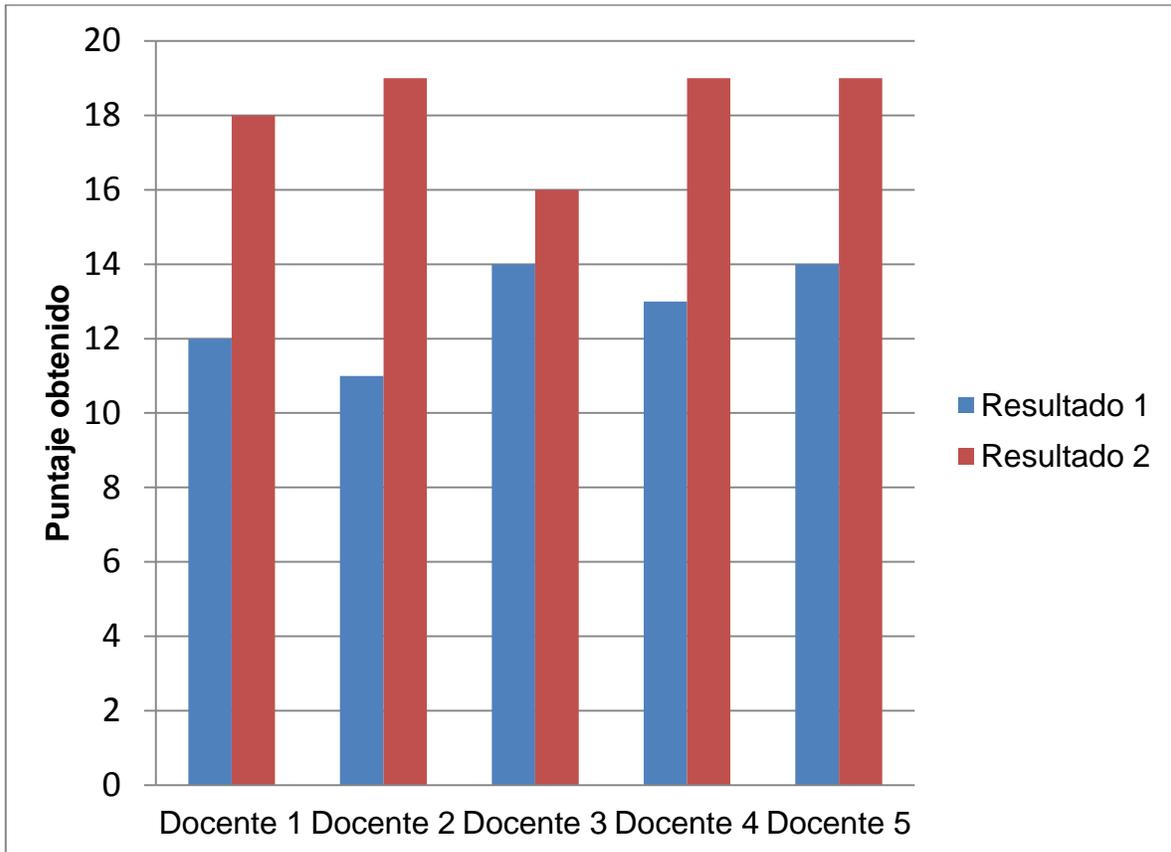
Comparación antes y después de la implementación del curso taller.

Gráfica comparativa: tipo de lenguaje utilizado frente a grupo



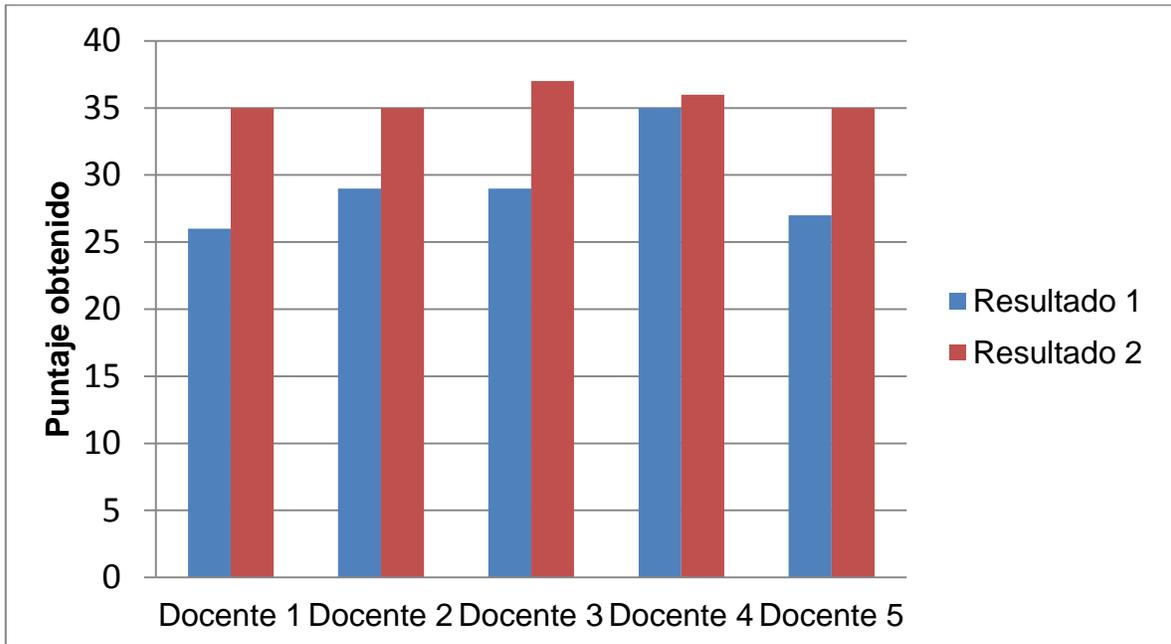
Gráfica 24. En la gráfica se muestra los avances que tuvieron las docentes en cuanto al tipo de voz que utilizan frente a su grupo, ahora las docentes hablan con mayor claridad e intentan hacerlo siempre al nivel cognitivo de los niños y explicar las actividades de manera que entiendan que es lo que tienen que hacer; se ha propiciado la lectura y la representación de cuentos pues las docentes comentan que con esto propician el lenguaje y la comunicación entre alumnos y entre las mismas docentes ya que se tienen que poner de acuerdo para estas actividades.

Gráfica comparativa: Comunicación gestual



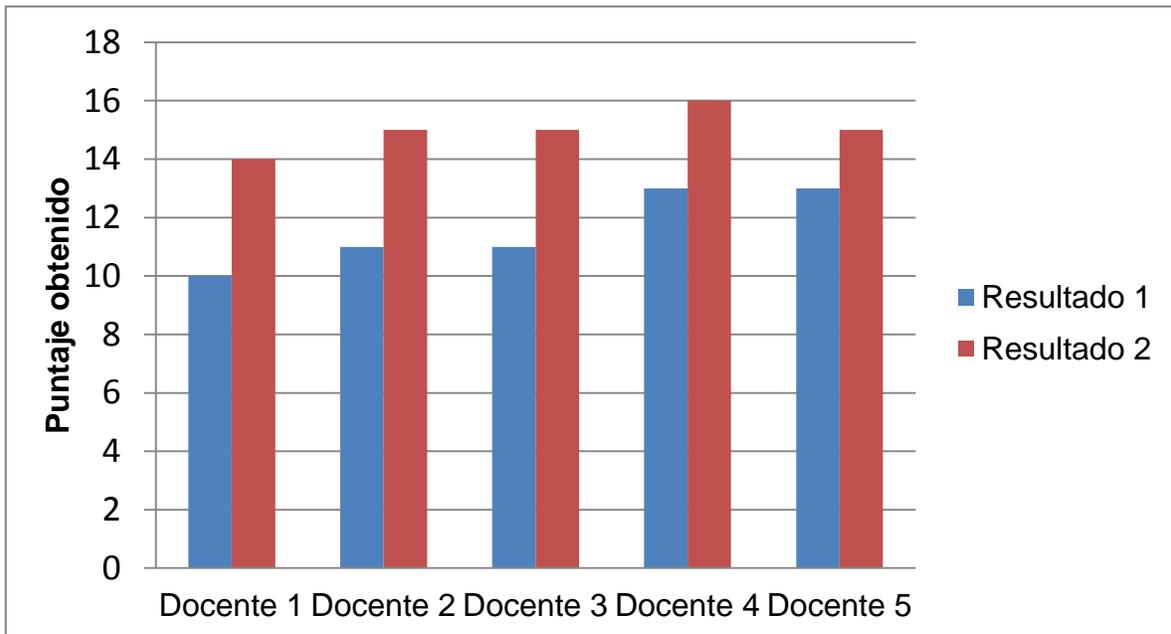
Gráfica 25. La gráfica muestra los avances significativos en cuanto a la comunicación gestual, las docentes comentan que poco a poco van comprendiendo la importancia de esto, tratan de cuidar que sus movimientos y gestos sean agradables para sus alumnos además de darles el tiempo necesario para que los niños se expresen tratando de no mostrar enojo o impaciencia.

### Gráfica comparativa: atención de la docente hacia los alumnos



Gráfica 26. Los avances que las docentes tuvieron en cuanto a la atención que les dan a los alumnos los cuales se muestran en esta gráfica, las docentes obtienen mejores resultados cuando hablan con los niños de manera clara, acorde a su edad y cognición, tratan de que los niños indaguen y pregunten los que para ellos es interesante o importante. Una maestra comenta que reconoce la importancia de darles a los niños la atención, el tiempo y las respuestas que ellos esperan de una manera clara ya que obtienen mejores resultados al hablar con palabras acorde a su edad y cognición.

### Gráfica comparativa: motivación hacia los niños



Gráfica 27. En la gráfica se muestran avances, las docentes ahora tratan de integrar a sus alumnos con actividades dinámicas y del interés de los niños, dentro de estas actividades estimulan a los niños a hablar de lo que sienten al realizar estas, que tema quieren tratar, que les da alegría o tristeza, así los niños que antes no se integraban ahora se permiten participar cada vez más.

## Conclusiones

Al llegar a este punto, considero necesario hablar un poco sobre el taller “aprendiendo a ser asertivo”. Para mi primeramente significo un reto tanto personal como profesional, ya que realizar esta actividad implicó mucha responsabilidad al momento de trabajar con mis compañeras del CAIC Snoopy y de llevar con ellas a cabo este taller.

Como conclusión puedo decir que establecer una buena comunicación es algo indispensable en cualquier área, pero en la docencia no es algo que se aprende de la noche a la mañana, se lleva tiempo poder encontrar la forma de interactuar con los niños siendo asertivo. Las estrategias que nos presentan algunos autores, como Riso, (2012) que nos dice que una persona asertiva no permite que la manipulen, debe de ser libre en sus relaciones interpersonales así como mostrar más capacidad de autocontrol emocional y una conducta respetuosa hacia las demás personas.

Estas recomendaciones son útiles y funcionan pero a veces dificultan llevarlas a cabo, ya que algunas veces no tenemos información o no nos damos cuenta que no somos asertivos; en teoría es fácil utilizarlas pero a la hora de la práctica nos damos cuenta que las cosas no son como parecen y solo con la experiencia logramos establecer nuestros propios métodos de enseñanza y comunicación.

Luego del analizar el diagnostico pude darme cuenta de la importancia que tiene una buena comunicación en nuestra vida personal pero sobre todo con los alumnos ya que esto es esencial tanto para el aprendizaje como para la socialización en esta etapa de preescolar.

El proyecto que se plantea: “estrategias para favorecer la comunicación asertiva del docente de preescolar” considero que señala la experiencia vivida a lo largo de

del tiempo que duró el taller y toda la investigación en sí, facilitó el que las participantes se dieran cuenta de cómo era su estilo de comunicación, si eran asertivas o no, y como esto estaba repercutiendo en sus relaciones interpersonales, tanto en su familia como en sus círculo de amigos, con su pareja y lo más importante en su quehacer docente.

Algunos de los objetivos planteados en el taller se lograron, entre los más relevantes las docentes se informaron sobre lo que realmente es la comunicación asertiva, esto de alguna manera mejoro forma de relacionarse con sus compañeros, lo cual pudimos identificar en la interacción grupal.

Una de las limitaciones más relevantes a las que me enfrente fue el tiempo ya que no era suficiente como para rescatar vivencias personales y la duración del taller siento que no fue suficiente. A pesar de que se logró que las docentes reconocieran su nivel de comunicación no se pudo sacar todo el provecho posible esto como ya lo dije por la falta de tiempo.

Si observamos nuestras conductas no asertivas, veremos que son automáticas, aprendidas en el pasado o por conflictos anteriores que no supimos o no pudimos resolver.

El autor Da Silva (2002 en Arellano 2006), nos deja en claro que si un docente no entiende las señales o gestos utilizados por sus alumnos, no va a tener una asertiva comunicación con ellos ya que esto representa una barrera para la comunicación.

Para tratar de minimizar estas barreras me pareció interesante e importante la lectura que nos habla sobre el rol docente (actividad cinco del taller), ya que nos deja muy en claro como docentes cual es nuestra función dentro del salón de clases.

El autor Aguilar (1999) habla sobre la asertividad como la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias y opiniones de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa y que además tiene como finalidad lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario.

Profesionalmente realizar este taller significo un esfuerzo considerable ya que fue el primero que lleve a cabo, también tuve que hacer una reflexión acerca de mis propios temores y superarlos, al hacerlo conseguí controlar el miedo a no hacer un buen taller, ya que en la primera sesión no pude evitar sentirme nerviosa sin embargo la disposición y atención de mis compañeras, me hizo aprovechar el momento, para dar lo mejor de mi persona y con esto mostrarles lo que hasta ese momento sabia sobre la asertividad, con esto quiero decir que tengo una entera satisfacción de haber trabajado con personas profesionales y a las que agradezco su ayuda y participación.

Después de haber elegido este tema de intervención sobre asertividad, primero fortalecí mi marco teórico con algunos textos de: Aguilar Kubli, Satir, Rogers, entre otros, al investigar esto me llevo a recapacitar que no sabía mucho sobre el tema así que me di a la tarea de elaborar el taller “aprendiendo a ser asertivos” el cual me hizo sentir satisfecha de haber trabajado con mis compañeras y haber obtenido algunos resultados sobre el tema de la asertividad.

Me gustaría que la comunicación asertiva se difundiera más a fuera como una materia que tuviéramos que cursar, es importante conocer nuestra vida interna y como la vamos a sacando a la vida exterior al interactuar con los demás.

También podemos concluir que la comunicación asertiva se refiere a mejorar nuestra forma de relacionarnos con los demás para mejorar nuestras relaciones interpersonales.

Muchas veces hablamos por hablar sin darnos cuenta del impacto que produce nuestra forma de comunicarnos...

La buena noticia es que podemos cambiar de actitud y comenzar a ser asertivos desde ahora.

## **Recomendaciones**

Es importante que el CAIC Snoopy y su personal docente comprendan la utilidad de la comunicación asertiva, esto puede lograrse mediante futuros talleres de trabajo, donde se realicen sesiones de trabajo para la alternativa que permita identificar los sentidos de dicho estilo de comunicación.

Ejecutar el taller propuesto y así promover la comunicación asertiva y mejorar tanto las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos, como el proceso de enseñanza aprendizaje, de esta manera podrán garantizarse acciones claras que sean identificadas por todos.

Realizar convivencias que faciliten la participación de los alumnos en actividades donde puedan interactuar, compartir y comunicarse entre ellos y con las maestras, esto fortalecerá los procesos de toma de decisiones y acciones participativas.

Promover actividades o campañas continuas de divulgación e información sobre temas alusivos a la comunicación asertiva, para de esta forma puedan llegar a ser internalizadas por todos los miembros de la comunidad escolar, esto con el propósito de que todas las docentes desarrollen la habilidad de la asertividad, para

a su vez puedan transmitirlo a sus alumnos y en un futuro lograr que haya más personas asertivas.

Capacitación constante del personal docente sobre estrategias innovadoras que promuevan la comunicación asertiva para así lograr mejorar las relaciones interpersonales, el cual es el fin de nuestra intervención.

## Referencias bibliográficas

Aguilar (1987 en Alcaraz y Bouzas 1998). *Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos.*

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo-Perú recuperado el 20 de mayo de 2014

[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/329/1/TL\\_Ruiz\\_Bravo\\_Portocarrero\\_Norka](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/329/1/TL_Ruiz_Bravo_Portocarrero_Norka)

Aguilar (1998,pp.687) *las aportaciones Mexicanas a la psicología*, universidad autónoma de México.

Aguilar kubli, E. (2007). *Asertividad: como ser tú mismo sin culpas*. México: editorial Pax.

Aguilarte, Calcurian y Ramírez 2010. *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes*. Universidad central de Venezuela facultad de humanidades y educación noviembre 2010.

Arellano, Norka *Las barreras en la comunicación no verbal entre docente – alumno*. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, vol. 2, núm. 4, julio, 2006, pp. 3-38 Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela. Julio de 2006: fecha de consulta: 15 de mayo de 2014. Disponible en: <<http://redalyc.org/articulo.oa?id>

Arreguin, J. L. M. (1986). *Sistemas de comunicación y enseñanza*. México: editorial Trillas.

asertividad. (n.d.) *Diccionario Enciclopédico Vox 1*. (2009). Retrieved September 3 2015 from <http://es.thefreedictionary.com/asertivos>

*Barreras de la comunicación*. Anali-judoali.blogspot.com/2012/05/barreras-de-la-comunicación.htm fecha de consulta: 28 de mayo de 2014

Borden, G. Y Stone, J. (1982). *La comunicación humana en el proceso de interrelación*. Buenos Aires: Ateneo.

Castenyer, O. (2003) *La Asertividad Expresión de una sana Autoestima*. Bogotá: Desclee de Brower

Chiavenato Idalberto (2008). "*El Comportamiento organizacional*" México: Editorial Mc Graw Hill. Número: 1 páginas: 51-60, Año 2008.

Dean, Joan. "Habilidades de comunicación", en *La organización del aprendizaje en el aula*, ed. Paidós, p.p 74-78

*Diccionario esencial de la lengua española*. Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española. 1.<sup>a</sup> edición. Madrid: Espasa Calpe, 2006. Edición en cartóné. - See more at: <http://www.rae.es/publicaciones/obras-academicas/diccionarios-de-la-real-academia-espanola#sthash.dQmKWktf.dpuf>

Fragoso (1999), *comunicación educativa*. Revista razón y palabra México número 13 enero-marzo 1999.

González, G. (1990). *Principios Básicos de comunicación*. México: Trillas.

Instituto nacional de ciencia y geografía. [www.inegi.org.mx/](http://www.inegi.org.mx/) consultado el 12 de mayo de 2013

Ivancevich, J., Donnelly, J. y Gibson, J. (1983). *Managin for performance, and introduction to the process of managing*. Texas: Business publications, inc.

Kaplún, M. *Una Pedagogía de la Comunicación. Del Educando oyente al educando hablante*. Madrid, Ediciones De la Torre, 1998.

Kiplín, M. (1998). *Una pedagogía de la comunicación*. España: ediciones de la torre.

Material del Programa del Fortalecimiento para la Educación Especial y la Integración Educativa (PFEEIE).

Mercado Ruth.(1996) *Comentarios, preguntas y explicaciones*, en El trabajo docente en el medio rural, SEP-DIE, México p.p 94-98

Naranjo, M. (2008) *Relaciones interpersonales Buscar adecuadas comunicación y conducta asertivas*. San José de Costa Rica: Universidad de Costa Rica

O'Connor Seymour (2002). *Proceso Comunicacional*. Mc Graw Hill. México [revista.inie.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/download/273/272](http://revista.inie.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/download/273/272)

Richaudeau, F. (1984). *Los secretos de la comunicación eficaz*. Bilbao, España: Mensajero.

Riso, (2002) *Revista Actualidades* 30 abr. 2008

Ruiz, J. (1992). *Gerencia en el aula*. Yaracuy, Venezuela: Instivoc.

Santoyo, R. *Algunas reflexiones sobre la coordinación de grupos de aprendizaje*. En *Perfiles Educativos* No. 11, CISE-UNAM, México, 1981

Satir, V. (1989). *La comunicación, niveles y las relaciones humanas*. [www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Educacion.

Satir, V. (1994). *Autoestima*, México: editorial Pax 1994.

Tapia, A (1991): *Motivación y aprendizaje en el aula*. Como enseñar a pensar, Madrid: Santillana.

Tedesco (1995): *Psicología social*. México: Trillas.

Trevithick, S. (2006) *Comunicación Asertiva*. Barcelona (España): Océano.

Woolfolk, A. (1990): *psicología educativa*, México: Prentice-Hall.

Yagosesky, R. (2007) *Autoestima en palabras sencillas*. Bogotá: Magisterio

Zaldívar D. (2010). *La Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales*. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía). Consultado 12 de mayo 2013

## **Referencias electrónicas**

Asertividad. Universidad Rafael Landívar. - CPAL

dof.gob.mx/nota\_to\_pdf.php?fecha=01/03/1962&edicion=MAT

El Docente - Comunicación Asertiva en el aula - Sites

hanna,(2009) *estrategias para el estudio hanna en estrategias*.  
blogspot.com/2009/.

<https://sites.google.com/site/comunicacionasertivaenelaula/extra>

<https://sites.google.com/site/salvemoselbosquedearagon/home/historia>

*Instituto Nacional de Estadística y Geografía.*

2010 [www.snieg.mx/contenidos/espanol/programas/PNEG%202010-2012.pdf](http://www.snieg.mx/contenidos/espanol/programas/PNEG%202010-2012.pdf)

“Una mancha de grasa” y “la maestra en Milpillás”.

<http://www.youtube.com/watch?v=HAalbr8FKdE> información obtenida 14/05/13

**Wolpe (1977)** <https://haciendocamino1.wordpress.com/2008/04/27/la-asertividad->

[www.cpalsj.org/wp-content/.../15CPM2T3-Menor-2013-Asertividad.pdf](http://www.cpalsj.org/wp-content/.../15CPM2T3-Menor-2013-Asertividad.pdf)

[www.ammanu.edu.jo/wiki1/es/.../Gustavo\\_A.\\_Madero\\_\(D.F.\)\\_a3a5.html](http://www.ammanu.edu.jo/wiki1/es/.../Gustavo_A._Madero_(D.F.)_a3a5.html)

## **ANEXOS**

### **Anexo 1 FRAGMENTO DEL ACUERDO 358**

#### **Para Centros Comunitarios**

Con fundamento en los artículos 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 38 fracciones I, V, VI y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1ª, 10, 11, 12 fracciones XIII, 16, 32, 33, y cuarto transitorio de la ley General de Educación; 4º y 5º fracción I del Reglamento interior de la Secretaría de Educación Pública.

#### **CONSIDERANDO**

Que el 12 de noviembre de 2002, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el “Decreto por el que se aprueba el diverso por el que se adiciona el artículo 3º, en su párrafo primero, fracciones III, V y VI, y el artículo 31 en su fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”, para establecer la obligatoriedad de la educación preescolar y el congruente deber de los padres de familia o tutores de enviar a sus hijos o pupilos a cursar la educación preescolar, primaria y secundaria.

Que el artículo sexto transitorio del Derecho citado dispone que las autoridades educativas federales, en coordinación con las locales, pondrán en marcha programas especiales para cumplir con la prestación del servicio de educación preescolar en las zonas donde no haya sido posible establecer la infraestructura para la prestación de ese servicio educativo.

Que existen establecimientos sin fines de lucro que se han constituido como centros comunitarios y proporcionan diversos servicios asistenciales, como son la custodia, alimentación y atención médica a favor de un segmento de la población en condiciones económicas y sociales de desventaja; en dichos centros comunitarios se imparte, además, educación preescolar en horarios más amplios y flexibles que aquellos en los que operan las escuelas públicas y particulares.

## ANEXO 2

### Lista de cotejo actividad 1

#### “Asertividad en la comunicación verbal y no verbal”

| Aspectos a evaluar   | siempre<br>3 | A veces<br>2 | Pocas veces<br>1 |
|--|--------------|--------------|------------------|
| Establece un adecuado contacto visual.   |              |              |                  |
| Posición corporal adecuada.  |              |              |                  |
| Tono de voz claro y sostenido.   |              |              |                  |
| Utiliza un vocabulario no asertivo:<br>“Yo pienso”, “Yo siento”, “Yo quiero”.  |              |              |                  |
| Utiliza palabras de colaboración<br>(“Vamos a ver”, “Cómo podemos<br>resolver esto”).  |              |              |                  |
| Demuestra interés por el por los demás,<br>(“Qué piensas tú”, “Qué ves”).  |              |              |                  |
| Usa palabras como Qué piensas que se<br>puede hacer  |              |              |                  |
| Comenta con los demás Qué<br>dificultades podemos encontrar para<br>comunicarnos de forma asertiva                               |              |              |                  |
| Como docente se comunica con otros<br>de manera que no se sientan agredidos  |              |              |                  |
| Como docente se comunica con los<br>demás con palabras adecuadas y sin<br>que tengan que renunciar a lo que<br>quieren por miedo |              |              |                  |

3: MUY BIEN 2: BIEN 1: DEFICIENTE

### ANEXO 3

Lista de cotejo actividad 2

#### “La comunicación asertiva en el aula”

| Aspectos a evaluar  | Siempre | Casi siempre | Pocas veces |
|---|---------|--------------|-------------|
|   | 3       | 2            | 1           |
| Sus alumnos entienden lo que trata de decirles  |         |              |             |
| Las relaciones que establece con los alumnos y alumnas dentro del aula son correctas y fluidas    |         |              |             |
| Mantiene el interés de los alumnos partiendo de sus experiencias, con un lenguaje claro y preciso |         |              |             |
| Conoce e implementa en su práctica docente los elementos de la comunicación asertiva              |         |              |             |
| Cree que logra habilidades comunicativas de la interacción profesor-alumno                        |         |              |             |

3: MUY BIEN 2: BIEN 1: DEFICIENTE

## ANEXO 4

### Entrevista a docentes actividad 3

| No. | ASPECTOS A EVALUAR  | siempre<br>4 | Casi siempre<br>3 | A<br>veces<br>2 | Nunca<br>1 |
|-----|---|--------------|-------------------|-----------------|------------|
| 1   | Su lenguaje es el apropiado para el nivel de los alumnos.           |              |                   |                 |            |
| 2   | El tono de voz es el adecuado cuando se dirige al grupo             |              |                   |                 |            |
| 3   | Articula adecuadamente las palabras                                 |              |                   |                 |            |
| 4   | Utiliza un lenguaje preciso   |              |                   |                 |            |
| 5   | Su expresión facial es positiva                                     |              |                   |                 |            |
| 6   | Da tiempo para que el niño exprese lo que quiere decir              |              |                   |                 |            |
| 7   | Las indicaciones dadas son claras y adecuadas al nivel de los niños |              |                   |                 |            |
| 8   | Escucha con atención a sus alumnos                                  |              |                   |                 |            |
| 9   | Retroalimenta a los alumnos   |              |                   |                 |            |
| 10  | Motiva a sus alumnos a expresar sus ideas                           |              |                   |                 |            |
| 11  | da respuestas claras de acuerdo a la edad y nivel de los niños      |              |                   |                 |            |
| 12  | Mira, hace gestos que evidencian atención                           |              |                   |                 |            |

|    |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|
| 13 | Su tono de voz se escucha con claridad   |  |  |  |  |
| 14 | Permite que expresen sus ideas   |  |  |  |  |
| 15 | Cuando conversa con algún alumno de forma individual se pone a su altura   |  |  |  |  |
| 16 | Responde a preguntas de los niños con la verdad y con palabras que están al nivel cognitivo del niño   |  |  |  |  |
| 17 | al responder a las preguntas de los niños les da una explicación científica (esta se encargara de desafiar a la inteligencia del niño y fomentara su curiosidad) |  |  |  |  |
| 18 | pone atención a las preguntas que los niños hacen piensa y reflexiona primero que es lo que le va a contestar  |  |  |  |  |
| 19 | Si tiene niños inhibidos, los alienta de manera sutil a participar en las actividades  |  |  |  |  |
| 20 | Se expresa de forma agradable, sin enojos, y sin utilizar un lenguaje corporal agresivo  |  |  |  |  |
| 21 | Trata de que todos intervengan, sin hacer exclusiones de ningún tipo.  |  |  |  |  |
| 22 | Propicia el interés mutuo por comunicarse.   |  |  |  |  |
| 23 | Fomenta en los niños la iniciativa, la inteligencia, el sentido de responsabilidad, y la habilidad para comunicarse con los demás                                |  |  |  |  |
| 24 | Estimula a sus niños a comentar lo que sienten al estar con sus compañeros   |  |  |  |  |
| 25 | Obliga a los niños a participar en las actividades aunque ellos no quieran   |  |  |  |  |

4: excelente 3: muy bien 2: bien 1: deficiente