



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLÁN"

LA ASERTIVIDAD COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN EN EL AULA EN LA MATERIA DE REDACCIÓN I EN LA PREPARATORIA ABIERTA IECA

SEMINARIO-TALLER EXTRACURRICULAR

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN PEDAGOGÍA

PRESENTA

MARÍA JOSEFINA RODRÍGUEZ CARRILLO

ASESOR: MARÍA DE LA LUZ OLVERA PÉREZ



TESIS CON FALLA DE ORIGEN

MARZO 2002



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS



Antes que a nadie agradezco a **Dios** por permitirme cumplir una meta más en mi vida.



A mis sobrinas
Itzia Ivonne
Andrea
Jessica Anet

Gracias por sus besos y tanto amor que me dan día con día



Así como a todas aquéllas personas que colaboraron directa e indirectamente en este trabajo y a las que ya no están conmigo

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INDICE

	Págs.
Introducción	1
CAPÍTULO 1.- MARCO REFERENCIAL	4
1.1 Sistema de Preparatoria Abierta	5
1.1.1 ¿Qué es la Preparatoria Abierta?.....	5
1.1.2 Características de la Preparatoria Abierta.....	5
1.1.3 Planes de estudios	6
1.1.3.1 Tronco Común.....	6
1.1.3.2 Humanidades	7
1.1.3.3 Ciencias Administrativas y Sociales	7
1.1.3.4 Ciencias Físico-Matemáticas	8
1.2 Modalidades de la Educación.....	8
1.3 Ubicación de la Dirección de Sistemas Abiertos.....	10
1.4 Antecedentes de la Preparatoria Abierta IECA	10
1.5 Preparatoria Abierta IECA	13
CAPÍTULO 2.- MARCO TEÓRICO	20
2.1 Humanismo.....	21
2.1.1 Características de la educación humanista.....	24
2.1.2 Las metas educacionales de los humanistas.....	25
2.2 Psicología Social.....	25
2.3 Comunicación	29
2.3.1 Comunicación educativa en el aula	36
2.4 Educación	38
2.4.1 Modelo Pedagógico.....	42
2.4.2 Modelo Pedagógico Tradicional.....	42
CAPÍTULO 3.- ASERTIVIDAD	44
3.1 Asertividad.....	45
3.2 Componentes básicos de la asertividad	47
3.3 Característica de las personas asertivas	53
3.4 Elementos de la comunicación asertiva.....	53

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO 4.- CURSO - TALLER ASERTIVIDAD EN EL AULA EN LA PREPARATORIA ABIERTA IECA.....67

4.1 Resultados de los cuestionarios aplicados en la Preparatoria Abierta IECA.....68

4.2 Curso-Taller: Asertividad en el aula en la Preparatoria Abierta IECA77

4.3 Carta descriptiva95

4.4 Anexos del Curso-Taller.....99

Conclusiones.....111

Bibliografía114

INTRODUCCIÓN

La asertividad es una habilidad del ser humano para comunicarse, expresar sus pensamientos, emociones u opiniones; así como para transmitir o recibir los mensajes de sentimientos, creencias, de manera honesta, oportuna y respetuosa.

La asertividad tiene una gran importancia en la educación, ya que ésta nos ayuda a una mejor comunicación y relación con los alumnos. En un mundo como el nuestro, la sociedad requiere de formar futuros ciudadanos con muchos valores como la honestidad, el respeto, ser positivo, etc., y un punto importante en nuestro quehacer como profesores es promover la asertividad como herramienta de comunicación en los alumnos, pero su importancia no solo se queda en el aula, en la relación maestro-alumno, sino que va más allá del ámbito educativo, el ser una persona asertiva le es útil en lo familiar, social y en su vida cotidiana.

En este estudio se abarca la comunicación interpersonal en la relación maestro-alumno, ya que no toda comunicación impacta positivamente al alumno, como por ejemplo una comunicación en la que resalta la agresividad, trae como consecuencia la represión de opiniones y sentimientos en los alumnos; una comunicación pasiva, no contribuye al desarrollo personal del alumno, por lo tanto la comunicación asertiva por parte de un emisor hacia un receptor y viceversa (alumno ↔ maestro) cara a cara, es la que ayuda a mejorar la relación maestro-alumno, para esto es necesario tener esta habilidad, la cual nos permitirá emitir la mejor respuesta a los alumnos.

De acuerdo a la investigación realizada en varios lugares entre algunos de ellos son la UPN, UNAM, ILCE, la Biblioteca de México, así como la feria del libro realizado en Palacio de Minería en este año, no existe bibliografía relacionado con el tema de asertividad aplicado al ámbito educativo, solo se encontró en México, el Diplomado de Habilidades Docentes, impartido por el ITEMS D Monterrey. Este Diplomado consta de 10 módulos, uno de ellos, es **Asertividad y escucha activa en el ámbito educativo** impartido por Magdalena Elizondo Torres, que es la única que ha escrito un libro en donde relaciona la asertividad con la educación y un trabajo más relacionado con este tema es la Tesis **La asertividad en la adolescencia Propuesta de un taller** de Jaimes Limas, Karla egresada de la U. P. N (Universidad Pedagógica Nacional).

A pesar de la importancia que este tema tiene en el aula, no se ha retomado en el ámbito educativo solo en la Psicología.

Uno de los problemas que se presenta en el aula es la relación interpersonal entre el maestro y el alumno. Carl Rogers, psicólogo humanista dice que es recomendable que los profesores traten con respeto a los alumnos para evitar el desarrollo de una autoimagen y una relación negativa. Debido a esta problemática en este estudio de caso se aborda la asertividad en el ámbito educativo, por que considero que los pedagogos y todas aquellas personas que se dedican a la docencia deben conocer la importancia de la asertividad como una herramienta de comunicación en el aula la cual permitirá una comunicación asertiva con sus alumnos, esto ayudará a mejorar la relación con ellos y con los que los rodean.

El enfoque teórico que sirve de base para este estudio es el humanismo y la Psicología Social. El humanismo representa la defensa de la formación del espíritu, contra una formación científica y utilitaria. Desde la perspectiva humanista se puede hacer un acercamiento a lo emocional ya que ellos revaloran a la persona como un ser integral y la Psicología Social por que se ocupa de las relaciones entre la interacción social y la conducta de los individuos.

La realización de este trabajo tiene como objetivo: Estudiar la asertividad como herramienta de comunicación en el aula en la Preparatoria Abierta IECA. Para lograr este objetivo en el primer capítulo se expone el marco referencial, en donde veremos qué es la Preparatoria Abierta IECA, sus características, planes de estudio, modalidad, ubicación etc. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico aquí se plantean los conceptos de educación y comunicación; se da un breve bosquejo de la Psicología Social y el Humanismo, para pasar al tercer capítulo que abarca el tema de asertividad, encontraremos diferentes definiciones, los componentes y los elementos de la comunicación asertiva, por último en el cuarto capítulo esta la propuesta de este trabajo con su respectiva carta descriptiva y su contenido.

Esta investigación estudia la asertividad con un enfoque educativo como herramienta de comunicación que debe trabajar tanto el profesor como el alumno. En el ámbito educativo los profesores y los alumnos no han desarrollado la habilidad de comunicarse de manera honesta, directa, no saben escuchar a los demás y no son oportunos.

Durante más de cinco años en la Preparatoria Abierta IECA se ha observado que se requiere de la asertividad como una herramienta básica y necesaria para la comunicación en el aula tanto para el profesor como para el alumno, entendiéndola como la habilidad de expresar los pensamientos, percepciones, de elegir hablar cuando es apropiado, con el fin de elevar la autoestima, a desarrollar la confianza para expresar acuerdos o desacuerdos cuando es necesario e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo.

Algunos casos en la cual no son asertivos (alumno-profesor)

1.- Los alumnos quieren aclarar alguna duda, hacer comentarios o pedir ayuda para sus trabajos, los profesores no les dedican tiempo o si lo hacen no ponen atención a lo que dicen. No son honestos para decirles que en ese momento es imposible atenderlos y no llegan a un acuerdo de horario.

2.- No saber escuchar. Algunos textos coinciden, en que una persona sólo capta el 50 % de lo que oyó, aunque se haya escuchado con cuidado. Después de dos días sólo podrá recordar el 25 % del mensaje original, por lo tanto es necesario que el profesor y el alumno desarrollen esta habilidad. En la asertividad la habilidad de escuchar es básico para el éxito del proceso de enseñanza-aprendizaje

CAPÍTULO

1

MARCO REFERENCIAL

SISTEMA DE PREPARATORIA ABIERTA

Durante el periodo de gobierno del Lic. José López Portillo (1976-1982) la Secretaría de Educación Pública con el fin de atender la creciente demanda de servicios educativos en el nivel medio superior crea en 1979 un modelo de educación abierta denominado Sistema de Preparatoria Abierta. Este servicio lo ofrece a nivel nacional, la Dirección General de Educación Extraescolar a través de la Dirección de Sistemas Abiertos en coordinación con los Servicios Coordinados de Educación Pública en los Estados.¹

El Sistema Educativo Nacional ha diseñado y puesto en operación modelos educativos, tal es el caso de los sistemas abiertos que permiten a la población demandante de educación incorporarse en cualquier momento para iniciar o terminar sus estudios con flexibilidad, sin importar edad, ocupación o salud y de acuerdo a sus necesidades e intereses individuales.

¿Qué es la Preparatoria Abierta?

Es un subsistema de educación extraescolar en el nivel medio superior creado por la Secretaría Educación Pública para todas aquellas personas que desean iniciar o concluir sus estudios

Características de la Preparatoria Abierta

- ❖ No hay examen de admisión
- ❖ No hay edad límite
- ❖ Inscripción al sistema en cualquier época del año
- ❖ No existe seriación de materias, es decir, que pueden presentarse y acreditarse las materias en el orden que se elija. El sistema da la facilidad de que el estudiante decida el orden en que cursara las asignaturas con base en sus conocimientos previos
- ❖ No existe límite de tiempo para terminar los estudios

¹ Folleto SEP Preparatoria Abierta Pág. 1

Planes de estudios

La Preparatoria Abierta ofrece tres áreas de estudio

- ❖ Humanidades
- ❖ Ciencias Administrativas y Sociales
- ❖ Ciencias Físico-Matemáticas

Cada área está estructurada con 33 materias distribuidas en seis semestres. Las materias de los tres primeros semestres conforman el tronco común (17 materias), a partir del cuarto semestre varían de acuerdo con el área de estudio

Al concluir el plan de estudio se otorga el certificado expedido por la Secretaría de Educación Pública cuyo reconocimiento tiene validez ante instituciones de enseñanza superior en el país y en el extranjero.

En el Folleto SEP Preparatoria Abierta las materias que integran los planes de estudio de cada área son:

Tronco común

Primer Semestre

Metodología de la Lectura
Metodología del Aprendizaje
Historia Moderna de Occidente
Taller de Redacción I
Inglés I
Matemáticas I

Segundo Semestre

Textos Literarios I
Taller de Redacción II
Matemáticas II
Historia Mundial Contemporánea
Inglés II
Apreciación Estética (Pintura)

Tercer semestre

Textos Literarios II
Taller de Redacción III
Matemáticas III
Lógica
Inglés III

Humanidades

Cuarto semestre

Inglés IV
 Matemáticas IV
 Textos Filosóficos I
 Textos Literarios I I I
 Principios de Física

Quinto semestre

Inglés V
 Textos Filosóficos I I
 Textos Políticos y sociales I
 Principios de Química General
 Biología

Sexto semestre

Inglés VI
 Textos Científicos
 Textos Políticos y Sociales I I
 Historia de México Siglo XX
 Apreciación Estética (música)
 Bioética

Ciencias Administrativas y Sociales

Cuarto semestre

Inglés IV
 Matemáticas IV
 Textos Filosóficos I
 Principios de Física
 Principios de Química General

Quinto semestre

Inglés V
 Matemáticas V
 Textos Filosóficos I I
 Textos Políticos y Sociales I
 Biología

Sexto semestre

Inglés VI
 Matemáticas VI
 Textos Científicos
 Textos Políticos y Sociales I I
 Historia de México siglo XX
 Bioética

Ciencias Físico- Matemáticas

Cuarto semestre

Inglés IV
 Matemáticas IV
 Textos Filosóficos I
 Física I
 Química

Quinto semestre

Inglés V
 Matemáticas V
 Textos Filosóficos II
 Textos Políticos Y Sociales I
 Física II

Sexto semestre

Inglés VI
 Matemáticas VI
 Textos Científicos
 Historia de México Siglo XX
 Biología
 Bioética

MODALIDADES DE LA EDUCACIÓN

La educación como proceso, reviste carácter formal, informal y no formal.²

Educación formal

Es el aprendizaje que tiene lugar en las aulas y se refiere al sistema educacional jerárquicamente estructurado, graduado cronológicamente que va desde la educación elemental hasta la superior, es un instrumento fundamental del Estado para producir y consolidar la estructura social, es también quien transmite las normas, valores y actitudes.

² Meléndez Crespo, Ana "La educación y la comunicación en México" en Perfiles Educativos, CISE México No 5 Abril - Mayo -Junio 1984 Pág. 6

Educación informal.

Es aquella que adquiere el individuo a lo largo de su vida, es relativamente desorganizado y asistemático, comprende el proceso por el cual el individuo logra actitudes, valores, habilidades y conocimientos a través de la experiencia diaria en relación con sus semejantes, del medio ambiente y de los medios de comunicación colectiva

Educación no formal

Es aquella que se lleva a cabo en el aula o fuera de ella, sus horarios y tiempos son flexibles, es sistémico e intencionada, puede ser presencial o a distancia es graduada pero no secuenciada y está "organizada fuera del marco de trabajo de la escuela formal, orienta sus acciones en dos sentidos." ³

1. Al mejoramiento de la vida social o al desarrollo de destrezas ocupacionales específicas a través de programas no normados por planes curriculares, sino que responde a necesidades predeterminadas.
2. A la formación en los niveles correspondientes a la educación básica, media superior y superior en los que se denomina Educación Abierta. Esta se rige por planes curriculares específicos y en ella la responsabilidad del aprendizaje recae fundamentalmente en el educando.

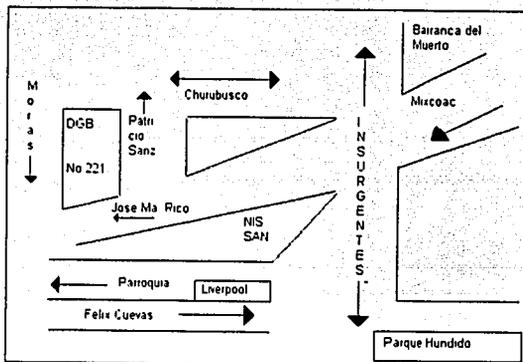
La Preparatoria Abierta IECA, se encuentra en el segundo punto que se refiere a la Educación Abierta, por las características mencionadas y se ubica en la educación no formal.

³ Meléndez Crespo, Ana. "La educación y la comunicación en México" en Perfiles Educativos. CISE México No 5 Abril- Mayo- Junio 1984 Pág. 7

UBICACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SISTEMAS ABIERTOS

La Dirección de Sistemas Abiertos se encuentra en José María Rico No 221, Col. Del Valle C. P. 03100. Delegación Benito Juárez, (entrada por calle de Moras puerta 2). Ver Fig. 1

Teléfonos 57 23 66 00 53 30 75 00 (conmutador)
Ext. 19844, 19846, 19865, 19866, 19941



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Figura 1 Mapa de ubicación de la Dirección de Sistemas Abiertos

ANTECEDENTES DE LA PREPARATORIA ABIERTA IECA

La profesora Amalia Gómez Viuda de Aguilar, llegó procedente de Mérida Yucatán. Comenzó sus labores docentes el 1 de febrero de 1938, en forma personal en un local de la esquina de las calles de Soria y 5 de febrero Col. Álamos con unos cuantos alumnos.

Debido a su dedicación y amor por la enseñanza, el número de alumnos aumentó, tuvo la colaboración de las profesoras Adelaida Mena Viuda de Martínez y Adelita Mena Martínez.

En ese lugar sólo trabajaron durante un año y el 1 de febrero de 1939, se trasladaron al número 127 de la calle de Toledo de la Col. Álamos. El primer personal que se incorporó a los maestros ya mencionados fueron los profesores Paulita Saldaña, Trinidad Esquivel, María Cristina Gómez Acevedo y Carmen López Estrada.⁴

Tras breve estancia en diversas casas de la colonia Álamos, se instala en los primeros días del mes de enero de 1942 en Asturias 193 Col. Álamos donde trabaja de manera exitosa y es hasta 1945 cuando se le denomina Colegio Andrés Quintana Roo, en recuerdo del Colegio Oficial que funciona en Mérida Yucatán, en la cual la Profesora Amalia Gómez Viuda de Aguilar colaboró como directora.⁵

Al retirarse la profesora Amalia del trabajo intenso (1959), el C. P. Agustín Martínez Méndez, quien estudió en el mismo Colegio, adquirió los derechos y paso a dirigirla, continuando con la misma planta docente entre los que se encontraban :

Salvador Mejía
 José Santos Hernández
 Eduardo Gómez Acevedo
 Esther Carrillo
 Bertha Valtierra
 Eva Esther Valdares
 Edith Hernández Barradas
 Lolita Gómez
 Angelita Gómez

⁴ Órgano Informativo NOTIECA Ed. IECA Número 9 Año 2 Pág. 1

⁵ Idem Pág. 2

El Instituto de Estudios Contables y Administrativos fue fundada por el C. P. Agustín Martínez Méndez e inicia sus labores en febrero de 1961,⁶ en Asturias 193 Col. Álamos, con la finalidad de simplificar los estudios de Contabilidad y Administración en la pequeña y mediana empresa, con este propósito se creó el programa intensivo de 40 hrs. en materias que se estudiaban normalmente en un año escolar. Las carreras que se impartían eran las siguientes:⁷

Carreras Contables

- ✓ Contador Interno
- ✓ Contador Administrativo
- ✓ Ejecutivo Contable
- ✓ Contador de Costos
- ✓ Auditor Interno

Carreras Secretariales

- ✓ Ejecutiva
- ✓ Administrativa
- ✓ Bilingüe
- ✓ Secretaria Contador

Cursos Secretariales

- ✓ Mecanografía
- ✓ Taquigrafía
- ✓ Ortografía
- ✓ Redacción

El instituto impartió cursos ininterrumpidamente desde 1961, adiestrando al personal contable de muchas empresas así como a comerciantes e industriales que requerían aplicar en sus negocios un registro que les permitiera mantener controles adecuados para poder crecer en forma organizada.

⁶ Órgano Informativo **NOTIECA** Ed IECA Número 13 Año 3 Pág. 2

⁷ Idem

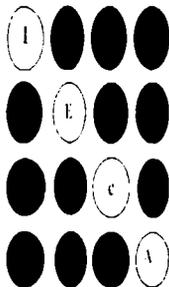
El Colegio tuvo éxito, dando origen a la fundación de la Secundaria Andrés Quintana Roo (1962) en Sur 111-A # 649 Col. Sector Popular, IECA (1964) Av. Chapultepec 203 Col. Juárez, Jardín de Niños Quintanita (1968) en Isabel la Católica 559 esquina Coruña Col. Álamos. Escuelas que posteriormente se descentralizaron en lo administrativo pero ligados al grupo educativo VISED (Visión Educativa).

Debido a la gran demanda, la Institución se ve en la necesidad de ampliarse, en 1977 construye dos edificios gemelos de cuatro pisos con salones y oficinas administrativas en la calle 5 de febrero # 577 Col. Álamos, donde actualmente desempeña su actividad educativa.

IECA continuó con una visión futurista en el área Contable y Administrativa, actualizando constantemente sus programas y planes de estudios para ofrecer una mejor capacitación acorde al crecimiento del país.

En 1989 se crea la Escuela Lucio Mendieta y Núñez, que forma parte del grupo Educativo VISED, integrado también por los Colegios "Andrés Quintana Roo" y El Instituto de Estudios Contables y Administrativos (IECA)

PREPARATORIA ABIERTA IECA



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

En 1990 al detectarse que para ingresar a una empresa se requería estudios de nivel medio superior, se organizó la Preparatoria Abierta IECA.

La Preparatoria Abierta IECA se encuentra en la calle 5 de Febrero # 577 Col. Álamos Delegación Cuauhtémoc en el D. F., cerca del Metro Viaducto, registrado ante la SEP con clave PA 891678 Oficina 090, sede 0912. El Director Administrativo es el Lic. Marco Antonio Martínez Lugo.

Esta institución tiene grupos heterogéneos. Los grupos se forman con alumnos de 15 hasta 45 años de edad, en muchas ocasiones estudiaron en otras instituciones a nivel Bachillerato y otros llegan con más de 8 años de haber dejado de estudiar. Así también encontramos que en la mayoría de los casos los alumnos trabajan y estudian al mismo tiempo por lo cual el proceso de enseñanza se dificulta.

A continuación se presenta un croquis para una mejor ubicación.

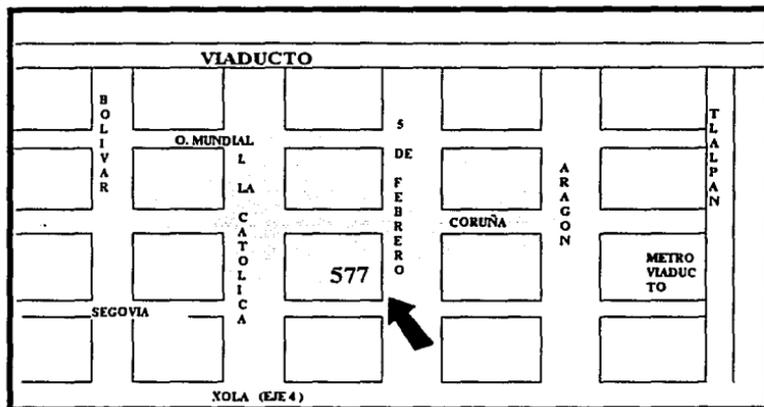


Figura 2 Mapa de ubicación de la Preparatoria Abierta

En IECA se trabaja por módulos (esta consta de seis). Entre semana, los módulos se cursan por bimestre y en horario sabatino por cuatrimestre. A continuación se muestran los módulos.

* El Director General es el C. P. Agustín Martínez Méndez

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TRONCO COMUN

PRIMER MÓDULO METODOLOGIA DE LECTURA METODOLOGIA DEL APRENDIZAJE HISTORIA MODERNA DE OCCIDENTE TALLER DE REDACCIÓN I INGLÉS I MATEMÁTICAS I	SEGUNDO MÓDULO TEXTOS LITERARIOS I TALLER DE REDACCIÓN II MATEMÁTICAS II HISTORIA M. CONTEMPORÁNEA INGLÉS II APRECIACIÓN ESTÉTICA (PINTURA)	TERCER MÓDULO TEXTOS LITERARIOS II TALLER DE REDACCIÓN III MATEMÁTICAS III LÓGICA INGLÉS III
--	--	--

HUMANIDADES

ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

FISICO -MATEMATICAS

AREA 1	AREA 2	AREA 3
CUARTO MÓDULO INGLÉS IV MATEMÁTICAS IV TEXTOS FILOSOFICOS I TEXTOS LITERARIOS III PRINCIPIOS DE FÍSICA	CUARTO MÓDULO INGLÉS IV MATEMÁTICAS IV TEXTOS FILOSOFICOS I PRINCIPIOS DE FÍSICA PRINCIPIOS DE QUÍMICA	CUARTO MÓDULO INGLÉS IV MATEMÁTICAS IV TEXTOS FILOSOFICOS I FÍSICA QUÍMICA
QUINTO MÓDULO INGLÉS V TEXTOS FILOSOFICOS II TEXTOS POLITICOS Y SOC. I PRINCIPIOS DE QUÍMICA BIOLOGÍA	QUINTO MÓDULO INGLÉS V TEXTOS FILOSOFICOS II TEXTOS POLITICOS Y SOC. I MATEMÁTICAS V BIOLOGÍA	QUINTO MÓDULO INGLÉS V MATEMÁTICAS V TEXTOS FILOSOFICOS II TEXTOS POLITICOS Y SOC. I FÍSICA II
SEXTO MÓDULO INGLÉS VI TEXTOS CIENTÍFICOS TEXTOS POLITICOS Y SOC. II HISTORIA DE MÉXICO S. XX APRECIACIÓN ESTÉTICA (MÚSICA) BIOÉTICA	SEXTO MÓDULO INGLÉS VI TEXTOS CIENTÍFICOS TEXTOS POLITICOS Y SOC. II HISTORIA DE MÉXICO S. XX MATEMÁTICAS VI BIOÉTICA	SEXTO MÓDULO INGLÉS VI MATEMÁTICAS VI TEXTOS CIENTÍFICOS HISTORIA DE MÉXICO S. XX BIOLOGÍA

Es importante señalar que en la Preparatoria Abierta IECA, cuando el alumno se inscribe se le recomienda cursar el primer módulo, para tener los conocimientos básicos y así continuar con los 5 módulos restantes, sin embargo, el alumno puede elegir algunas materias que él considere que tiene las bases, pero esto es a partir del segundo módulo.*

* La SEP pide que al inscribirse a Preparatoria Abierta, el alumno debe solicitar exámenes de materias del primer semestre. Los exámenes se aplican de acuerdo a un calendario durante todo el año excepto Semana Santa y Navidad

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Los horarios son los siguientes.

8:10 - 12:20 Matutino

17:00-19:40 Vespertino

18:20- 21:00 Nocturno

8:00- 14:40 Sabatino

La inscripción a Preparatoria Abierta es de:

\$300 Semanal

\$430 Sabatino

Colegiatura

Mensual \$ 550

Requisitos de inscripción

Acta de nacimiento *

Certificado de Secundaria *

6 Fotografías tamaño infantil (B/N, papel mate, ropa clara)

La inscripción, acreditación y certificación del sistema, es competencia exclusiva de la SEP. **

Para tener derecho a la inscripción, el alumno debe asistir a una plática informativa que es un servicio de la etapa de preinscripción programado por la Dirección de Sistemas Abiertos, para informar a los aspirantes a ingresar a la Preparatoria Abierta sobre los trámites a realizar desde el ingreso hasta la certificación, así como las responsabilidades y derechos que adquieren si deciden inscribirse al Subsistema.

La plática tiene una duración aproximada de 2 horas y es requisito **INDISPENSABLE** para inscribirse al subsistema de Preparatoria Abierta

* Se entrega original y dos copias

** Los exámenes son aplicados por parte de la SEP y se presentan los días sábados o domingos.

La Preparatoria Abierta IECA cuenta en todos los turnos con 500 alumnos con un total de 22 grupos, 10 administrativos y una planta docente de 13 profesores.

Algunos

trabajan ambos turnos. En el turno vespertino- nocturno laboramos 8 profesores de edad mayor, entre los 33 y 54 años cuyos nombres y carrera se escriben a continuación.

Esperanza Huidobro Almaraz ___ Lic. en Psicología Social
 Filiberto Perales Mejía _____ Lic. en Psicología
 Javier Corona Chávez _____ 4to semestre Ciencias de la comunicación
 Miguel Ángel Morales Lemus ___ Lic. en Historia
 Víctor Manuel Ramos Alvarado ___ Lic. en Matemáticas
 Hugo Bernal Arévalo _____ Biólogo
 Francisco Bravo Ramírez _____ Ing. Civil

IECA consta de dos edificios gemelos de cuatro pisos, ambas tienen un total de 23 aulas. En la planta baja se ubican la sala de usos múltiples, la cafetería, una pequeña sala de descanso y la recepción. A partir del primer piso, es para los alumnos de Preparatoria Abierta, aunque también se utilizan para dar otros servicios como la Secundaria Técnica con especialidad en Computación, Bachillerato Tecnológico, Secundaria Abierta, Ejecutivo Contable Diplomado, Cursos de Computación y Asistente Bilingüe en Computación * y también localizamos las Oficinas Administrativas y la oficina del Director Administrativo. En el segundo piso esta la Oficina del Director Académico de la Preparatoria Abierta Turno Vespertino-Nocturno, que es el Profesor Víctor Manuel Ramos y un Laboratorio de Cómputo.

Además de los edificios gemelos, tiene otra más en las que da servicios. En la planta baja hay 3 laboratorios, la biblioteca, la Dirección de la Secundaria Técnica del turno matutino y a partir del primer piso solo hay aulas

* La información acerca de estos servicios se da posteriormente en este trabajo

Otros servicios *

◆ **Secundaria Técnica con Especialidad en Computación**

La escuela Lucio Méndieta y Núñez está incorporada a la Secretaría de Educación Pública y ofrece los Servicios de Secundaria Técnica con especialidad en computación y Bachillerato Tecnológico (1991) con especialidad en Informática Administrativa.

La secundaria con especialidad en computación es una modalidad que combina el estudio de materias escolarizadas con materias que permiten adquirir habilidades o conocimientos prácticos aplicables a la computación.

Al término de tres años, los alumnos reciben Certificado de Secundaria y Constancia de Técnico en Computación con validez oficial, lo que les permite continuar con estudios superiores o incorporarse al mercado de trabajo.

◆ **Bachillerato Tecnológico**

El Bachillerato Tecnológico en Informática Administrativa, es una opción para cursar estudios de nivel medio superior. Combina el conocimiento de materias básicas escolarizadas con materias relacionadas a la computación, control administrativo, sistemas de informática y temas de utilidad en la micro, pequeña y mediana empresa.

Se cursa en 6 semestres y al término de ellos, los alumnos reciben certificado de Bachillerato y Cédula Profesional de Técnico en Informática.

◆ **Secundaria Abierta**

La Secundaria Abierta se inicia en la Escuela Andrés Quintana Roo, estando como Director el Lic. Luis Alberto Martínez Lugo, al observar que esta modalidad no tuvo éxito se pasa a IECA en la calle 5 de febrero No 577 Col. Álamos por tener la experiencia de Preparatoria Abierta.

◆ **Preparatoria Abierta**

Este punto se abarcó en párrafos anteriores.

* Los servicios mencionados se obtuvieron de las de hojas de propaganda de la escuela

◆ Ejecutivo Contable Diplomado

Esta consta de 4 módulos. Entre semana los módulos se cursan por trimestre y en sábados por cuatrimestre. El horario semanal es 19:00 a 21:00 Hrs. y sabatino de 8:00 a 14:00 Hrs.

◆ Cursos de Computación

Power Point

Corel Draw I II

Sistema operativo MS-Dos etc.

◆ Asistente Bilingüe en Computación

Consta de 6 módulos con horario de 8:00 a 13:00 Hrs.

CAPÍTULO

2

MARCO TEÓRICO

Con el objeto de darle un sustento teórico a este trabajo a continuación se presentan algunos aspectos del Humanismo, Psicología Social, Educación y la Comunicación que guardan una estrecha relación en este trabajo.

HUMANISMO

En nuestros días el humanismo ha representado la defensa de una formación del espíritu, contra la formación científica y utilitaria por esta razón este trabajo retoma al humanismo como parte de la formación del ser humano.

Desde las aportaciones de la perspectiva humanista se puede hacer un acercamiento a lo emocional en función de que este enfoque revaloriza a la persona como un ser integral por la cual la relacionamos con la asertividad ya que retoma lo emocional y va más allá de la necesidad de una formación científica.

El Humanismo surge como un antídoto a nuestra sociedad, científicamente dominada. que no solo ha enfatizado al intelecto sino que lo ha divorciado del sentimiento y la tendencia humanista presta plena atención a la interrelación del intelecto y la emotividad*. La verdadera comunicación humanista equilibra la necesidad del intelecto y lo emocional por lo tanto aquí se plantea la importancia del contenido como el de las emociones en los alumnos, creemos que el aprendizaje debe ser una experiencia agradable en la cual exista también respeto a nosotros mismo y a los demás, ser honestos, saber escuchar etc., es decir, crear una relación entre el alumno y el maestro que facilite su aprendizaje.

El humanismo aplicado a la educación ofrece numerosos semblantes históricos sucesivos.

* En este trabajo se plantea la importancia que tienen las emociones en el salón de clase y más ahora que el aspecto humano se estaba descuidando.

Se entiende por humanismo un vasto movimiento que comenzó en el siglo XV. El punto inicial fue en Italia (Florencia, Roma y Venecia principalmente). Este gran movimiento dura por lo menos desde comienzos del siglo XV hasta comienzos del siglo XVII, desde Victorino de Feltre. A principios del siglo XVI que es la edad de oro del humanismo, su influencia en la práctica educativa es débil y es hasta fines del Renacimiento que aparece la Didáctica Magna de Comenio.

Los humanistas consideraron al humanismo como una revolución pedagógica. El problema pedagógico es uno de los aspectos característicos del Renacimiento provocado por el despertar de las naciones europeas (Francia, España, Inglaterra etc.), la educación se va individualizando poco a poco a diferencia de la educación común en la Edad Media.

El nombre de humanismo viene del concepto romano de la humanitas. Últimamente se ha referido a la expresión Renacimiento, pero también al desarrollo del arte y el resurgimiento del estudio de los textos antiguos olvidados, ignorados o despreciados por la Edad Media.

Los orígenes del Renacimiento tienen como punto de partida la civilización grecolatina. El humanismo puso en manos de los jóvenes obras egregias de humanistas, de poetas y prosistas antiguos. Los humanistas, no obstante su preferencia por los poetas, los historiadores y los moralistas, no descuidaron las lecturas científicas y filosóficas. Ellos se proponían captar ante todo el verdadero sentido de los textos estudiados.

El movimiento se extendió a los demás países y crea movimientos trascendentales como:

1.- La Reforma, es decir, la emancipación de la interioridad cristiana

2.- La formación de grandes núcleos de la vida poética en:

Inglaterra----Shakespeare

España-----Cervantes y Calderón

Italia-----Ariosto y Tasso

Francia-----Corneille, Boileau, Molière, Racine

3.- Las ciencias experimentales, con Galileo. Se desarrolla un deseo vigoroso de investigación y de estudio de la naturaleza, por la ciencia a partir de Galileo, después Bacon y Descartes.

4.- El estudio del mundo antiguo.

Dos nombres llaman principalmente la atención en este Renacimiento Italiano:

Uno es el de un gran educador Victorino da Feltre, que tomó del movimiento humanista el conocimiento del latín puro y la admiración de Cicerón, el estudio matemático básico, algunos conocimientos de la lengua griega y el principio de que "el aprender debe producir satisfacción" ⁸. A la escuela de Mantua la llamaban La Casa de la Alegría (Casa Giocosa) y el otro es el monje aventurero y utopista, Tomás Camponella.

La educación humanista reconoce que el aprendizaje es facilitado cuando se toma en cuenta la importancia de las emociones. "Una persona debe sentirse bien para aprender bien" ⁹. La educación humanista se interesa por el hombre total.

Se elige a los humanistas para este trabajo por la importancia que se le da a las emociones. Se esta de acuerdo en que una persona debe sentirse bien para aprender bien.

Siempre que se escucha Renacimiento se habla de humanismo y muchos autores, mencionan que solo en el Renacimiento hubo humanismo. Jaimes Ferrández-Sarramona dice "En todos los tiempos ha existido un humanismo, porque al fin y al cabo el hombre ha sido protagonista de la historia ha tenido carta de prioridad en su devenir". ¹⁰ Según el autor se puede hablar del Humanismo clásico, cristiano, medieval. La diferencia en cada uno es el fin. En la Edad Media el fin es la salvación del hombre, en el Renacimiento el fin es el predominio del hombre como individuo, considerado en su yo y con relación a lo que le rodea. El Humanismo renacentista es más humano en cuanto que considera al hombre como tal "árbitro del mundo y de su propio destino".

Humanismo y Renacimiento ambos se emplean con indiferencia pero en realidad indican fenómenos distintos. El Humanismo como concepto cae dentro del ámbito del Renacimiento, se emplea para designar un contenido ideológico y Renacimiento indica un fenómeno total.

⁸ Dilthey, Guillermo Historia de la Pedagogía Ed. Losada Sexta edición Buenos Aires 1960 Pág. 142

⁹ Moreno López, Salvador La educación centrada en la persona Ed. El Manual Moderno Primera edición Pág.37

¹⁰ Ferrández-Sarramona, Jaimes La educación Ed. CEA Sexta edición Barcelona Pág. 118

Características de la educación humanista

Su interés preponderante es el contenido (formal). Los humanistas presentan la educación humanista encaminada a formar al hombre en cuanto hombre.

La segunda característica fundamental de la educación humanística es su integridad, es decir, "la tendencia a cultivar en todos sus aspectos la personalidad humana", ¹¹ lo físico, lo intelectual, estético y religioso. Lo integral no significa enciclopédico. Los humanistas despreciaban la erudición barata y toda pretensión de omnisciencia sistemática. La educación formal e integral del humanismo coincide con el ideal latino de lo humanitas profesado por Cicerón y Varrón y con la educación más antigua en las estirpes griegas, que se sintetiza en el concepto de la paideia (Platón). Esta palabra designa primeramente a la educación y la formación de los muchachos.

"Las materias de estudio, las artes liberales no se estudiaban por ellas mismas, sino, porque se las consideraban como las más aptas para desarrollar armoniosamente las facultades del individuo" ¹² estas se integraban con actividades deportivas y artísticas como la equitación, natación y la danza.

La tercera característica es que tiene un carácter **estético**.

La cuarta característica de la educación humanística es ser aristocrático. Los humanistas no se ocuparon de la educación popular y descuidaron la educación artística (pintores, escultores y arquitectos) se formaban en los talleres, mediante el aprendizaje directo.

Las escuelas humanísticas no solo eran escuelas para pocos elegidos, sino que tenían a jóvenes destinados a ocupar puestos privilegiados.

¹¹ Abbagnano N y A. Visalbergh Historia de la Pedagogía. Ed. FCE Primera edición México 1964 Pág. 213

¹² idem

Los humanistas lograron vencer un prejuicio, el que impedía el acceso de la mujer a la cultura. Ellos no reconocen ninguna diferencia sustancial de ingenio entre los dos sexos y aplican a la educación de los jóvenes de alto rango métodos casi iguales a los empleados con los muchachos.

Las metas educacionales de los humanistas

Algunas de las metas educacionales de los humanistas se toman en cuenta para este trabajo ya que son las que tiene una estrecha relación con la asertividad.

Las siguientes metas humanistas fueron tomadas Yelon Stephen

- ❖ Dar a los alumnos la oportunidad de explorar y entrar en contacto con su identidad, autoconcepto y valores
- ❖ Los humanistas están comprometidos con una educación que involucra a los sentimientos, las emociones, los gusto y disgustos.

PSICOLOGÍA SOCIAL

Si partimos del hecho de que el hombre es un ser social, que somos seres humanos que vivimos en sociedades y que mantenemos interacción* con otros individuos y grupos por lo tanto no podemos aislar el fenómeno educativo, en este caso la comunicación en el aula, ya que las dificultades que enfrenta el docente en el aula respecto a la comunicación con el alumno, no dependen únicamente de su personalidad, también existen otros factores como los sociales e institucionales que sumados a los familiares y personales del alumno se filtran al interior del aula de aquí la importancia que tiene la Psicología Social en este trabajo ya que esta se ocupa de "los procesos de la conducta, los factores causales y los resultados de la interacción entre personas y grupos"¹³

* El término interacción se emplea en Psicología social para indicar el modo recíproco en los individuos y grupos influyen en la conducta.

¹³ Clay Lindgren, Henry Introducción a la Psicología Social Ed. Trillas Segunda edición México 1970 Pág. 20

La mayoría de las características que nos identifican y definen como individuos son el producto de la interacción social. La interacción social se refiere a una relación recíproca entre dos o más individuos, asimismo, es un proceso de comunicación que lleva a ejercer influencia sobre las acciones de los individuos. Así también es necesario tomar en cuenta que un individuo forma parte de un grupo, encontramos diferentes tipos de grupos como los grupos primarios, secundarios y en este caso solo mencionaremos los grupos primarios que son aquellos en los que las relaciones interpersonales se llevan a cabo cara a cara y con mayor frecuencia (diario) como por ejemplo la familia, la escuela, y el trabajo. Cuanto más profundo se participa en un grupo más efecto tiene en la conducta y actitud del individuo.

La necesidad de interacción social puede explicarse de dos formas

- 1) Cumple la función de inculcar características generales que compartimos en nuestra sociedad.
- 2) Que influye en la formación de la personalidad.

Retomando el punto de conducta como tema de la Psicología Social, ésta nos indica que hay tres niveles de conducta:¹⁴

1. Conducta individual
2. Conducta interpersonal
3. Conducta de grupo

Para este caso se toma en cuenta la conducta interpersonal y nos dice que los acontecimientos más importantes de la vida ocurren en la interacción que se establece entre nosotros y otros individuos, que conforman nuestra conducta, ésta contribuye a hacer de nosotros los individuos que actualmente somos, pero que además la sociedad, la cultura, las organizaciones tienen un efecto en nuestras vidas. Una cultura está constituida por un sistema de valores que la sociedad ha formado y que sus miembros comparten. Las creencias y valores que determinan la conducta del individuo derivan de la cultura, es decir, que la conducta está gobernada por nuestro espacio vital. Estos sistemas ejercen una enorme influencia en la personalidad del individuo.

¹⁴ Clay Lindgren, Henry Introducción a la Psicología social, Ed. Trillas Segunda edición México 1970 Pág.20
 * La influencia social es un proceso doble, los grupos influyen en el individuo y el individuo influye en el grupo.

Como se dijo anteriormente las dificultades que enfrenta el profesor en el aula no dependen solo de su personalidad, es decir, de su carácter (es la conducta característica de un individuo) y su temperamento (es la tendencia básica de las emociones y los sentimientos) es verdad que tanto el carácter como el temperamento influyen en la forma que actuamos hacia los demás, pero el ser humano a diferencia de los animales tiene la capacidad para aprender una infinita variedad de formas de conducta, a partir de esto aquí se plantea que la asertividad también puede ser aprendida para que forme parte de nuestra conducta.

El aprendizaje de las conductas comienza en la infancia y los padres sirven como agentes de la cultura; una investigación nos dice: "los niños mexicanos aparecen como pasivos y desinteresados por hacer valer sus derechos aun cuando no tengan nada que perder al hacerlo".¹⁵

Sería importante señalar que actualmente en nuestro país se está presentando un cambio favorable ya que los niños de las nuevas generaciones, ya no son tan pasivos y muchos reconocen que tienen derechos para manifiestan su inconformidad.

En el libro de Hollander también se plantea que las conductas humanas están constituidas por el conjunto de relaciones, de influencia de una sociedad. Las investigaciones demuestran que los individuos sufren influencia de otros inconscientemente. En los estudios realizados por Krasner se observó los efectos de la comunicación verbal y no verbal de una persona sobre la conducta de la otra.

La comunicación es otro problema que estudia la Psicología Social . Este plantea que es necesario encontrar modos de expresarnos adecuadamente, encontrar las palabras o frases apropiadas, para evitar una impresión equivocada en la otra persona en este caso al alumno, es decir, un mal entendido puede en algunas ocasiones causar molestia. Nos damos cuenta de este problema cada vez que nos esforzamos por encontrar palabras adecuadas para tratar de describir nuestros sentimientos.

¹⁵ Clay Lindgren, Henry Introducción a la Psicología Social Ed. Trillas Segunda edición México 1970 Pág. 273

En el párrafo anterior se puede observar la importancia de la comunicación en el aula y como veremos más adelante la asertividad también plantea que debemos aprender a comunicar nuestras ideas de forma adecuada respetando en este caso a los alumnos así como también a nuestros compañeros de trabajo esto no impide aplicarlo fuera del ámbito educativo éste puede ser útil en nuestra vida cotidiana.

La postura, la voz y los gestos son señales importante del estado de ánimo de la persona, estos forman parte de los elementos de la comunicación asertiva por ejemplo: Un estudiante al exponer un trabajo puede parecer a primera vista sin ninguna emoción, pero su discurso rápido y sus gestos tensos nos informan sobre sus sentimientos de inadecuación y ansiedad. Ha existido controversia entre los psicólogos sociales con respecto al hecho de si existe o no algo universal en la comunicación de las emociones y los sentimientos, ya que por ejemplo la risa generalmente sirve para expresar alegría pero ésta también puede indicar inseguridad.

Otro elemento de la comunicación asertiva es la Proxémica y es tema de gran importancia para la Psicología Social. La distancia que podemos considerar como apropiada para nosotros, para otros, no lo es. Algunas investigaciones nos muestran que los extraños tiende haber una gran distancia entre el que comunica y el receptor, lo cual no sucede si son amigos. Según Edward T. Hall la proxémica varía según la cultura como por ejemplo los latinos cuando platican mantienen una distancia de 20.3 a 33.0 cm., mientras que esta distancia en Estados Unidos la tomaría como agresividad.

Por otra parte también la empatía es otro problema que la Psicología Social plantea, nos dice que esta es una habilidad y que es un factor importante en la comunicación ya que nos sirve como retroalimentación como por ejemplo:

Durante una clase de dos horas, el profesor puede observar que sus alumnos manifiestan aburrimiento, desinterés, platican entre sí, se mueven en sus sillas o muestran otros signos.

Aquí la empatía es una habilidad, como se mencionaba anteriormente para percibir esos cambios en las actitudes de los alumnos, nos permite determinar si reciben nuestro mensaje y el efecto que está causando. Una vez que esta información ha sido captada por el profesor puede realizar modificaciones y encontrar otras vías de comunicación como puede ser dar mayor énfasis, modificar nuestro ritmo, etc.

Por lo que respecta a la Psicología Social la comunicación sirve de base para las relaciones sociales.

COMUNICACIÓN

Para el proceso educativo la comunicación es un medio indispensable puesto que a partir del intercambio de información entre las personas involucradas en la enseñanza y el aprendizaje se puede llegar al entendimiento entre éstas y al logro de los fines de la educación desde el punto del humanismo es el desarrollo integral del alumno.

La comunicación humana es un proceso de intercambio de información entre dos o más personas mediante el cual ponen en común las representaciones de la realidad (concreta o abstracta) que cada uno tiene con la finalidad de llegar al entendimiento.

"...el estudio de la comunicación se inició en la década de 1940, principalmente en Estados Unidos de América y solo hasta mediados de la década de 1960 empiezan a surgir los primeros estudios en nuestro país, es decir, con 20 años de retraso"¹⁶

¹⁶ Meléndez Crespo, Ana "La educación y la comunicación en México" en Perfiles educativos CISE México No 5 Abril-Mayo- Junio 1984

A partir de 1980 se dan los primeros pasos para explicar la comunicación dentro del proceso de producción y reproducción social pero aún no la relacionaban con la educación, es "necesario realizar investigación teórico-práctico en el área de comunicación, en su interacción con la educación y en torno a los problemas inherentes pero esta investigación debe partir de las condiciones de la educación en México"¹⁷

Todo fenómeno social es un proceso, por lo tanto la comunicación, como fenómeno inherente a la sociedad, debe entenderse como procesos, porque no existe uno solo sino muchos procesos de comunicación que están presentes en la realidad además manifiesta una continua modificación a través del tiempo.

En todo proceso de comunicación de cualquier tipo se encuentran los siguientes elementos fundamentales que propone Daniel Prieto en su libro Teorías de comunicación y problemas de población y desarrollo.

- Emisor
- Código
- Mensaje
- Medios y recursos
- Referente
- Marco de referencia
- Perceptor (receptor)
- Formación social (contexto)

Como el concepto de comunicación es tan amplio se hace necesario establecer un límite y para este estudio se abordará desde el aspecto social, es decir, se estudiará a la comunicación social que se da entre los seres humanos.

¹⁷ Meléndez Crespo, Ana María Op. cit., Pág. 5

Prieto menciona, según Meléndez Crespo, que de la forma en que se establece la relación entre los elementos antes mencionados, de la manera en que se desarrollan los procesos y el número de personas involucradas, depende la diferencia entre un tipo de proceso y otro. Él hace una clasificación que atiende a la relación entre emisor y receptor de la comunicación:

1.- **Comunicación intermedia.** Caracteriza la relación que se da en el seno de grupos cuyos miembros comparten una cierta finalidad; para que se dé esta comunicación se requiere de las siguientes condiciones.

Proximidad espacial

Similitud de tareas e intereses

Circulación de los mensajes que resulten importantes para la mayoría de los miembros. Aquí los mensajes se transmiten por lo general a través de medios o publicaciones destinados a los miembros de la propia comunidad (revistas, boletines, periódicos, murales, etc.)

2.- **Comunicación colectiva.** Es la que corresponde a la transmisión de mensajes a través de los medios proyectados a la colectividad

3.- **Comunicación interpersonal.** En la cual se enfocará mi investigación, es aquella en que los participantes (emisor-receptor) se relacionan cara - cara, en un diálogo en el que tienen la posibilidad de convertirse alternativamente en emisores y receptores. El intercambio de mensajes es más completo, ya que a la palabra se suman gestos, miradas, entonación de la voz e incluso silencios.

La comunicación interpersonal tiene lugar de forma directa entre dos más personas físicamente próximas, en ella se utilizan los cinco sentidos, con retroalimentación inmediata.

En esta comunicación debe haber dos o más personas físicas próximas que se perciben entre sí, dando como resultado una interdependencia comunicativa que dará una interacción enfocada en un tema central en la cual los participantes tendrán una experiencia común. Aquí todos los participantes ofrecen recíprocamente mensajes que se interpretarán de acuerdo a las señales observadas y que transmitirán al otro el mensaje deseado.

La comunicación interpersonal se clasifica en Comunicación verbal y no verbal:¹⁸

Comunicación verbal. Es la forma natural y fluido de transmitir mensajes y se realiza por medio de sonidos fónicos.

Comunicación no verbal. Es la comunicación que no utiliza signos lingüísticos, aunque en algunos casos complementa o sustituye al lenguaje no verbal, en muchas ocasiones los mensajes no verbales son más significativos, predomina la función emotiva o expresiva como los gestos, el movimiento del cuerpo, la mirada, tono de voz, velocidad al hablar. Los mensajes no verbales antes mencionados, se ubican como elementos de la comunicación asertiva, se encuentran en el Capítulo 3 de este trabajo.

En la comunicación interpersonal se requiere de algunos elementos básicos para darse de forma satisfactoria, ya que a lo largo de la vida lo hemos experimentado, utilizándolo de forma natural y espontánea en nuestra comunicación.

Los elementos básicos para la comunicación interpersonal también son parte de la asertividad por tal motivo se señalan en este trabajo. De acuerdo a González Garza y González Sánchez son los siguientes:

→ **Escuchar**

Es oír a otra persona profundamente, utilizando los cinco sentidos; es percibir sus sentimientos, pensamientos e ideas.

→ **Ser escuchado.**

Ayuda a percibir al mundo de otra manera, se clarifican las ideas y los sentimientos. Quien es escuchado se siente atendido, aliviado, aceptado, libre de expresarse y de ser él mismo.

¹⁸ González Sánchez, Blanca La comunicación educativa y su influencia para el logro del aprendizaje significativo CONALEP Tlalnepantla II, UNAM-Acatlán Abril 2000 Tesis de Pedagogía Licenciatura Pág. 56

→ Autenticidad.

Es escucharse a sí mismo, saber realmente lo que se experimenta, aceptar lo que se es y se vive.

→ Aceptación

Es aceptarse así mismo para así poder aceptar a los demás.

→ Aprecio

Se requiere aceptar al otro por lo que es, no por lo que sabe o tiene, esto permite confiar en el alumno, crecer, ser independiente y enriquecerse por medio de sus propias experiencias.

→ Promover la libertad

Cuando en una relación se dan los anteriores elementos, se promueve la libertad de la persona. Las relaciones son dinámicas y profundas cuando no existe posesión, autoritarismo, represión y dependencia.

→ Retroalimentación

Consiste en manifestar de forma clara, abierta, oportuna, prudente, qué nos afecta de sus conductas, actitudes etc.

Por otro lado también aludimos algunos conceptos de Martín Serrano; él indica que la comunicación humana presenta todas las características de los sistemas finalizados

* Los sistemas finalizados son todos aquellos sistemas cuya organización y/o funcionamiento se vean afectados por la intervención humana como el sistema comunicativo o el sistema demográfico. Un sistema es un conjunto de elementos organizados ejemplo un desfile

A continuación se mencionan los componentes pertenecientes al sistema de comunicación de acuerdo a **Serrano**:

❖ **Expresiones o sustancias**

- 1.- Sustancias expresivas que proceden de cosas existentes en la naturaleza *
- 2.- Sustancias expresivas que son objetos.**
- 3.- Sustancias expresivas corporales. El organismo humano cuenta con un repertorio de manifestaciones de su estado biológico. Se menciona solamente este último para el estudio de caso.***

El hombre se sirve del cuerpo para producir expresiones (gestos, posturas). Estas posturas expresan algunos comportamientos o necesidades. El hombre dispone además de su cuerpo, de órganos como son las manos y la cara que usa como sustancia expresiva con más precisión y riqueza.

❖ **Representaciones.**

- ◆ Representaciones que son modelos para la acción. Dan a la información un sentido que afecta al comportamiento.
- ◆ Representaciones que son modelos para la cognición. Dan a la información un sentido que afecta al conocimiento
- ◆ Representaciones que son modelos intencionales. Dan a la información un sentido que afecta a los juicios de valor.

❖ **Actores.**

Son actores las personas físicas que en nombre propio o como representantes de otras entran en comunicación con otros actos.

* El hombre asigna a cualquier cosa de la naturaleza funciones expresivas como las piedras negras "días nefastos"

** Entendiendo como objeto cualquier producto que existe como consecuencia del trabajo del hombre sobre las cosas naturales abrigo de piel "riqueza, distinción"

*** El cuerpo humano forma parte de las sustancias expresivas corporales

❖ **Instrumentos.**

En síntesis podríamos decir que es todo aquello que utilizamos para comunicarnos Martín Serrano indica que "Son todos los aparatos biológicos o instrumentos tecnológicos que pueden acoplarse con otros aparatos biológicos o tecnológicos para obtener la producción, intercambio y recepción de señales"¹⁹.

Entre los aparatos biológicos podríamos citar a:

Sonido -Canal
Oído- Recepción
Ojo- Recepción

y como instrumentos tecnológicos al:

Telégrafo
Teléfono

En el ámbito educativo se encuentran varios modelos de comunicación que para efectos de este estudio de caso no limitaremos a mencionar el monologal y el de interrelación debido a que en la Preparatoria Abierta IECA básicamente se presentan estos dos tipos de modelos:

a) **Monologal.** Cuya característica es que coloca al docente en el centro de escenario de la comunicación, él tiene la verdad absoluta y no propicia la comunicación entre los alumnos. En la Preparatoria Abierta se vislumbra este modelo de comunicación durante la clase, es decir, que el profesor dice la única verdad.

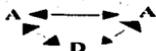
D → A

¹⁹ Martín Serrano, Manuel Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis. ENEP Acatlán México Pág. 163

Después de observar y analizar el tipo de comunicación que se genera con el modelo que prevalece en la preparatoria Abierta IECA, consideramos que este debe cambiar por el modelo de interrelación que a continuación se presenta.

b) Modelo de interrelación

Aquí la comunicación es multidireccional va en todos sentidos entre los miembros del grupo de la clase, incluyendo al profesor



Comunicación educativa en el aula

Primero indicaré la finalidad y las áreas de la comunicación educativa para ir al tema de comunicación educativa en el aula y se fundamenta con base a Torres Lima Héctor.

Según Torres Lima, el campo de la comunicación educativa nace en la década de 1920 como **objeto de estudio**, donde el principal elemento desencadenante es el avance tecnológico aplicado a los instrumentos de comunicación.

La comunicación educativa es un hecho o entidad real que forma parte de la realidad y que es un fenómeno multideterminado.

La finalidad de la comunicación educativa, es promover aprendizajes a través de la enseñanza, que se hace con el empleo de medios de comunicación tecnológicos

La comunicación educativa abarca 3 áreas

- 1.- En el aula
- 2.- Para la recepción de mensajes de los medios de comunicación masiva
- 3.- Por los medios de comunicación masiva

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

De las áreas antes aludidas para este estudio de caso sólo se abordara el punto número uno. Torres Lima refiere que es el área más antigua de la Comunicación Educativa (C. E), es donde más problemas de definición tiene en cuanto al campo de trabajo.

La Comunicación Educativa en el Aula (C.E.A.) tiene pertinencia en el salón de clases, de cualquier institución educativa que incorpore a los medios de comunicación tecnológicos para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La CEA solo se refiere al empleo de la comunicación cuando trata de promover aprendizajes, pero sin embargo, un maestro cuando expone verbalmente una clase, trata de promover aprendizajes en sus alumnos y emplea la voz, los gestos, la proxémica, postura corporal que son parte de esta investigación (Asertividad). La comunicación empleada por el maestro, con sus instrumentos biológicos, ha sido estudiada desde el siglo XVII, enunciada desde Comenio, pero la relación entre comunicación y educación es una constante histórica, el hombre prehistórico se vio en la necesidad de preservar y transmitir sus conocimientos a otros, aun por instrumentos biológicos (voz, cuerpo, etc.)

Torres Lima sugiere que existe discusión que si se le puede llamar comunicación educativa, cuando el maestro utiliza instrumentos biológicos para esto él argumenta lo siguiente.

A.- Cumple con ser acto expresivo cuya finalidad es la de promover aprendizajes.

B.- Se da en el interior del aula

De acuerdo con lo que propone Torres Lima y desde mi punto de vista, se anexa lo siguiente

C.- Los instrumentos biológicos son la base de todos los instrumentos tecnológicos

También argumenta que el alto costo de distribución y producción masiva de materiales para la enseñanza trae como consecuencia el uso de los instrumentos biológicos del maestro, por lo cual recae la importancia de la asertividad como herramienta de comunicación en el aula.

EDUCACIÓN

En este trabajo se retoma el concepto de Educación de Ana Meléndez Crespo que dice: "la educación como proceso social, implica un permanente y cotidiano intercambio de informaciones, conocimientos y experiencias entre emisores y perceptores"²⁰

El proceso educativo como proceso comunicativo se caracteriza no solo por el intercambio de información verbal, y no verbal, sino por las relaciones entre maestro-alumno y entre alumnos (comunicación interpersonal la cual se define en el tema de comunicación).

Este intercambio de información requiere un orden y sistematización la cual permite la construcción de conocimientos pero debe tener en cuenta las acciones comunicativas entre los protagonistas del proceso educativo. por lo tanto, el maestro tiene que conocer y desarrollar sus habilidades comunicativas (verbales, no verbales) necesarias para los alumnos sean sujetos asertivos y tener como objetivo de la educación no solo el aprendizaje de conocimientos sino también la personalidad de los alumnos. La comunicación asertiva no es solamente para la escuela y para el maestro, es para aplicarse en todas la relaciones sociales que se establezca.

Aquí se toma en cuenta que la educación es un proceso social donde el ser humano vive en permanente relación con los demás; mantiene un intercambio de informaciones a través de una comunicación verbal o no verbal ambas para la asertividad son de suma importancia. La asertividad plantea que el ser humano transmite información a través de gestos, postura del cuerpo etc.,(no verbal) voz y tono etc.,(verbal).

El lenguaje verbal hace posible que las ideas, sentimientos y la información se transmita de una persona o otra. El lenguaje es un medio para que el pensamiento pueda ser expresado refiriéndose a experiencias pasadas y prever los acontecimiento que aún no han ocurrido.

²⁰ Meléndez Crespo, Ana "La educación y la comunicación en México" en Perfiles educativos CISE México No 5 Abril-Mayo- Junio 1984 Pág.3

Antes de continuar la relación entre asertividad y educación se considera necesario aclarar que la educación en cualquiera de sus modalidades formal, informal y no formal, se realiza a través de procesos de comunicación y así se ejerce influencia formativa.

La importancia de la comunicación asertiva, es porque el profesor transmite mensajes o información de forma consciente o inconsciente que pueden afectar la comunicación maestro-alumno; es muy común que los seres humanos expresemos de manera verbal algo muy distinto a lo expresado de manera no verbal por ejemplo si un alumno pide entregar el trabajo el siguiente día de la fecha acordada el profesor indica que sí verbalmente pero con los movimientos de cara y cuerpo comunica rechazo, desacuerdo o negación además Robert E. Alberti nos dice que los profesores reprimen frecuentemente la asertividad, menciona que los alumnos callados, que se portan bien y nunca cuestionan la autoridad siempre son recompensados y todo lo contrario con los alumnos que se portan mal.

Anteriormente el concepto de educación estaba desligado de la comunicación en la actualidad estos dos conceptos no se encuentran separados, ambos procesos se dan en el contexto social, la cual está influida por factores económicos, políticos sociales y culturales.

Estos factores según la Psicología Social también influyen en la conducta del profesor la cual va a repercutir en su trabajo (en el aula), por lo tanto se puede decir que la asertividad es una herramienta en el aula que ayudara a mejorar la comunicación siempre y cuando el profesor tome conciencia de la conducta que adopta (pasiva, agresiva, asertiva) entendiendo como conducta la forma de comportarse de una persona.

La conducta de los individuos se clasifica en pasiva, agresiva y asertiva estos tipos de conducta se pueden presentar en el aula tanto en el profesor como en el alumno, es importante que en el aula el profesor identifique la emoción que hay detrás de cada conducta de los alumnos y no dejar que el alumno infiera los sentimientos del profesor.

A continuación se abordara de manera breve cada una las conductas anteriormente mencionadas.

Conducta pasiva "Consiste en no comunicar lo que se desea o hacerlo de una manera débil con demasiada suavidad o timidez, ocultando lo que se piensa" ²¹ ... Este tipo de comportamiento puede ser considerado como el más fácil en el salón de clases pero los alumnos con conductas pasivas tienen muchos problemas ya que presentan una escasa o nula expresión personal lo cual puede ser un obstáculo para el logro de objetivos cognoscitivos, como de habilidades y es por ello que el profesor debe observarlos para intentar un acercamiento para establecer un clima de confianza y apertura.

Las características de este tipo de conducta según Elizondo son:

- ✓ Falta de control emocional
- ✓ Predominio del temor y la ansiedad
- ✓ Falta de habilidad para comunicarse

Conducta agresiva Es la conducta que está enfocada a dañar o lastimar a una persona. La agresividad se manifiesta tanto físico como verbal. La agresión verbal es aquella que ataca el autoconcepto del individuo e implica una respuesta hostil.

Elizondo enlista algunas de las manifestaciones más comunes son según Baron (1977)

- ✓ No saber escuchar
- ✓ Mostrarse inflexible
- ✓ Actuar a la defensiva
- ✓ Juzgar y culpar a los demás
- ✓ Hacer bromas ridiculizando
- ✓ Enojarse con facilidad
- ✓ Emitir críticas constantes
- ✓ Querer tener la razón
- ✓ Insultar amenaza

²¹ Elizondo Torres Magdalena Op. cit Pág. 33

Las razones por las cuales se presenta este tipo de conducta son

- ✓ Falta de control emocional
- ✓ Intolerancia a la frustración
- ✓ Errores en la forma de expresarse
- ✓ Necesidad de poder

La conducta asertiva. Es cuando una persona posee la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones de una manera honesta, oportuna y respetuosa. Para mayor información acerca del tema de asertividad consultar el capítulo 3 de este trabajo

Por lo tanto podemos decir que la educación es un "Proceso histórico de enseñanza-aprendizaje que se ocupa de la formación de la persona humana, busca la socialización de esta así como el desarrollo de sus capacidades para transformar su realidad"²²

Se dice que es histórico debido a que se considera que la educación como fenómeno social no puede desligarse del momento histórico que se vive dentro de este contexto social, por tal motivo la Psicología Social es importante en este estudio de caso por que toma en cuenta el contexto social en la que se establecen relaciones sociales.

En la actualidad las investigaciones pedagógicas acentúan el carácter comunicativo, incluso para algunos las relaciones interpersonales entre alumnos y entre profesor-alumno determinan la efectividad del aprendizaje, en este trabajo no se descarta la importancia que tiene la organización y la planeación realizada por el maestro.

²² Murillo García, Alma Propuesta de estrategias de comunicación en la relación Maestro-Alumno y Alumno-Alumno bajo la metodología de la Educación personalizada UNAM-Acatlán 2000 Tesis de Pedagogía Licenciatura Pág. 4

Modelo Pedagógico

Modelo pedagógico es reglamentar y normativizar el proceso educativo, definiendo ante todo que se debería enseñar a quienes, con qué procedimiento, a qué hora, bajo qué reglamento disciplinario, para moldear ciertas cualidades y virtudes a los alumnos.

Florez Ochoa dice que todo conocimiento es una creación y por lo tanto los modelos "son construcciones mentales"²³ y los modelos pedagógicos son representaciones esenciales de las corrientes pedagógicas que representan formas particulares de interrelación entre los parámetros pedagógicos (metas, relación profesor- y los modelos pedagógicos son representaciones esenciales de las corrientes pedagógicas que manifiestan formas particulares de interrelación entre los parámetros pedagógicos (metas, relación profesor-alumno, contenidos de aprendizaje, métodos y procedimientos docentes y el concepto del desarrollo cognoscitivo)..

Modelo pedagógico tradicional

En la Preparatoria Abierta la modalidad pedagógica que se trabaja es el tradicional, ya que se le da mayor importancia al contenido. El 100% de las preguntas de los exámenes son textuales, es decir, que se basa principalmente en el contenido de los libros de la Preparatoria Abierta.

El modelo que se practica en esta institución como se dijo anteriormente, es la tradicional. Aquí el rol del educando es el de memorizar, repetir, reproducir ese saber. En este modelo lo más importante es el contenido.

En el modelo pedagógico tradicional, el método y el contenido se confunden en la imitación y emulación del buen ejemplo del ideal propuesto como patrón, que es el maestro. Aquí es importante el cultivo de las facultades del entendimiento y memoria.

²³ Florez Ochoa, Rafael Hacia una Pedagogía del conocimiento Ed. Mc Graw-Hill Primera edición Colombia 1994 Pág.159

El método básico del aprendizaje es el academicista, verbalista. Se dicta las clases bajo un régimen de disciplina a los estudiantes que son los receptores. Un ejemplo de este método es cuando los niños aprenden la lengua materna: oyendo, viendo, observando y repitiendo varias veces.

A continuación se presenta el modelo pedagógico tradicional que se toma del libro de Flórez Ochoa **Hacia una Pedagogía del conocimiento**

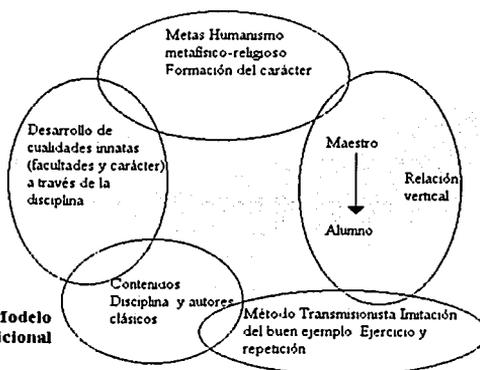


Figura No 1 Modelo pedagógico tradicional

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO

3

ASERTIVIDAD

ASERTIVIDAD

Tratar de definir o conceptualizar el término de asertividad dentro del ámbito educativo no es nada sencillo ya que éste no se ha estudiado ha profundidad.

Éste término se utiliza básicamente en Psicología social por que es una acción que se da en todo lo que implica el relacionarse con los demás, es decir, la conducta que asumimos como individuos ante la sociedad y lo que se pretende es que esa relación se manifieste en buenos términos.

Etimológicamente la palabra asertiva proviene del latín: asevere, assertum que significa afirmar, a su vez el Diccionario de la Lengua Española define la palabra Aserción. (Femenino) como Afirmación de alguna cosa y **Asertivo(a)**.(Adjetivo) como afirmativo.

A simple vista esto resulta demasiado sencillo sin embargo el concepto de asertividad es mucho más profundo e implica hablar de conductas, sentimientos, comunicación y relacionarse con los demás.

Por ejemplo el Doctor Joseph Wolpe, director de la unidad Terapéutica en la Universidad de Temple, fue quien dio la primera definición de Asertividad y la define como "la expresión adecuada dirigida hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad".²⁴ Lawrence (1970), él la considera como "la habilidad para expresar opiniones contrarias a la de otros"²⁵

Dee Galassi dice:

*"Que una conducta asertiva envuelve en forma directa la expresión de nuestros sentimientos, preferencias, necesidades u opiniones en la manera en que nosotros nos dirigimos a otras personas, sin forzarlas, ni menospreciarlas, ni usarlas como medios"*²⁶

²⁴ Gutiérrez González, Ana María Relación entre locus de control y asertividad. Universidad Intercontinental 1989 Tesis Psicología Licenciatura Pág. 34

²⁵ Montaño Rosales Ana María Curso de Relaciones Humanas UNAM-Iztacala 1992.Tesis Psicología Iztacala Pág. 7

²⁶ Elizondo Torres Magdalena. Asertividad y escucha activa en el ámbito académico Ed. Trillas Primera edición México 1997 Pág. 16

Adler, la define como "la habilidad de comunicarse y expresar tus pensamientos y emociones con confianza y con máxima capacidad".²⁷ El autor reconoce dos elementos: La primera es la habilidad para expresarse, esto significa que se pueda escoger la manera apropiada para actuar, en lugar de estar limitado a una sola forma de respuesta. El segundo elemento es poder comunicarse, esto desecha la problemática común que algunas veces se hace frente, el poder ser asertivos en algunas situaciones y con algunas personas, mientras que con otras no. Un ejemplo clásico es cuando el maestro ha estereotipado a un alumno ello impide que el profesor se pueda dirigir a él de una manera racional y conciliadora ya que está condicionado a responder de manera desesperada o crítica, lo cual no aporta elementos que permitan al alumno aprender a entrenarse a situaciones difíciles de manera honesta y responsable.

Tomando como base a Dee Galasi y Adler, Magdalena Elizondo define la Asertividad como:

*"...la habilidad de expresar tus pensamientos, sentimientos, y percepciones de elegir cómo reaccionar y de hablar por tus derechos cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar tu autoestima y de ayudarte a desarrollar tu autoconfianza para expresar tu acuerdo o desacuerdo cuando crees que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo."*²⁸

Y que la conducta es "el resultado de la interacción dinámica del ser vivo con su medio que permite al organismo, recuperar el equilibrio perdido como resultado de los estímulos del medio ambiente",²⁹ es decir, es la forma de comportarse de una persona o el modo de reaccionar de un ser vivo ante el medio que lo rodea.

Eduardo Aguilar Kubli dice que

*"...actuar asertivamente significa tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa y tiene como meta fundamental lograr una comunicación satisfactoria"*³⁰

²⁷ Elizondo Torres, Magdalena. Asertividad y escucha activa en el ámbito académico Ed. Trillas Primera edición México 1997 Pág. 16

²⁸ Idem Pág. 17

²⁹ Idem Pág. 30

³⁰ Aguilar Kubli, Eduardo Asertividad cómo ser tu mismo sin culpas Ed. Pax-México Primera edición México Pág. 12

De acuerdo a estas ideas la asertividad es una habilidad del ser humano, que puede expresar sus pensamientos y sentimientos. Esta es habilidad puede desarrollarse y además es necesaria en una ciudad como la nuestra en la cual la interacción con el medio social que nos rodea modifica la conducta o la manera de comportarse. Es un hecho que la mayoría de nosotros no expresamos nuestros sentimientos.

Para este estudio de caso se retoma principalmente a Magdalena Elizondo y Eduardo Aguilar Kubli. No se pretende menospreciar a los demás autores pero coincidimos con ellos en como plantean la asertividad y consideramos que son los que están más acordes con la realidad que viven los habitantes de nuestro país y en especial la ciudad de México ya que actualmente día con día se vive problemas de agresión en contra de profesores no solo en Estados Unidos o en otros países sino también en el nuestro y en este trabajo se considera que la asertividad nos ayuda a mejorar las relaciones sociales. Los seres humanos según la Psicología Social somos capaces de adquirir nuevas conducta y la asertividad es una de ellas.

Después de analizar las diferentes definiciones podemos decir que la asertividad es una habilidad del ser humano para comunicar de manera verbal o no verbal, sus emociones u opiniones, sentimientos, expresar sus pensamientos así como sus creencias de manera honesta, oportuna y respetuosamente.

COMPONENTES BÁSICOS DE LA ASERTIVIDAD

Aguilar Kubli indica 10 componentes básicos de la asertividad, Elizondo solo los 9 primeros; y Loreto García solo 6 elementos de los anteriores autores. Estos componentes conforman una conducta asertiva y que todo profesor debe considerar y promover, haciéndolo de manera explícita cuando el contexto lo permita, en toda interacción dentro y fuera del salón

1. Respetarte a ti mismo
2. Respetar a los demás
3. Ser directo
4. Ser honesto
5. Ser apropiado - oportuno
6. Control emocional

- 7.Saber decir
- 8.Saber escuchar- escucha activa
- 9.Ser positivo
- 10.Lenguaje no verbal de los mensajes.

1.Respetarte a ti mismo

Significa concebirse a sí mismo como ser humano con energía, reconocer tus potencialidades y limitaciones, es importante conocerte y aceptarte tal y como eres, así como valorar tus necesidades para poder manifestar tus pensamientos, sentimientos y deseos .

2.Respetar a los demás

Requiere que nuestro prójimo sea concebido como seres humanos tratados con dignidad y respeto, es decir, se necesita de empatía, “ponerte en sus zapatos,” y “aceptar la libertad de las otras personas,”³¹ la manifestación de las necesidades, deseos, pensamientos y sentimientos de los demás.

3.Ser directo

Implica garantizar que los mensajes transmitidos sean lo suficientemente claros, sencillos y precisos, es decir, “pedir las cosas directamente, sin rodeos, sin suponer que el otro las tiene que adivinar”,³² asegurarse que el otro comprendió lo que tú expresaste.

4.Ser honesto

Para lo cual se debe ser sincero. Hablar con la verdad. Expresar realmente lo que sientes, piensas o necesitas ya que “nuestra capacidad para comunicarnos se ve limitada cuando negamos o minimizamos el verdadero deseo o sentimiento recurriendo a la mentira”³³

³¹ Loreto García ,Muriel. La comunicación, Una experiencia de vida. Manual de trabajo en grupos Ed Plaza y Valdez Primera edición México 1996 Pág. 133

³² Idem

³³ Elizondo Torres, Magdalena Op. cit Pág. 44

5. Ser apropiado u oportuno

Para lograr una comunicación satisfactoria es necesario no sólo tomar en cuenta lo que decimos o escuchamos, sino también el tiempo y el contexto donde ocurre. Es encontrar el momento y la forma apropiada sin agresiones, ofensas, insultos, críticas, ironías etc., por ejemplo hay situaciones en las que no se debe hablar o llamar la atención a un alumno (frente a los demás), pues el lugar no es el apropiado o porque el estado de ánimo no es el oportuno (enojo por ambas partes o por uno de ellos).

6. Control emocional

Lograr un control emocional no supone olvidar o negar los sentimientos, implica encauzar las emociones para que éstas no lleguen a niveles de intensidad que nos provoquen reacciones ineficientes.

7. Saber decir

Depende del objetivo que perseguimos

8. Saber escuchar

Saber escuchar, quiere decir escuchar al otro, con atención, con interés, con apertura. Permitir que el otro también exprese sus sentimientos con la confianza de que será escuchado. Ofrecer el tiempo para que se exprese sin interrumpirlo, cuestionarlo, agredirlo, y juzgarlo; es un proceso activo que requiere un esfuerzo para comprender lo que los demás quieren transmitirnos. Escuchar no es una actividad natural ni pasiva como mucha gente cree. La mayoría de las personas no cuenta con la habilidad de escuchar, ya que oír es algo natural (proceso automático) pero escuchar es una compleja operación psicológica, a través de la cual los bits (unidades mínimas de información) y partes de símbolos codificados, señales percibidas por el sistema central y el sistema nervioso autónomo, son transformados en mensajes comprensibles. Cuando una persona cree haber escuchado cuidadosamente, en realidad oyó el 50%, después de dos días sólo podrá recordar la mitad (25%) del mensaje original.

El maestro, cualquiera que sea su personalidad y/o carácter, siempre espera recibir dentro del salón de clases la atención de sus alumnos, lo mismo de sus compañeros docentes (que lo escuchen).

En la asertividad la habilidad de escuchar es básica para el éxito del proceso comunicativo por lo tanto se plantea a continuación una guía propuesta por Aguilar Kubli que nos puede servir para saber escuchar.³⁴

Guía para saber escuchar

◆ Verificar el contenido del mensaje antes de concluir y continuar el diálogo.

De analizar adecuadamente los mensajes depende la calidad del diálogo que prosigue, ya que de lo contrario, rápidamente se creará un distanciamiento entre la información real y la percibida provocando efectos nocivos en la comunicación.

◆ Facilitar la expresión de los demás.

Para entender a fondo lo que la otra persona piensa o siente, necesitamos primero ser bien informados. Tenemos que facilitar ese camino invitando de una manera directa, flexible, sin exigencias, para que nos compartan sus reacciones.

◆ Otras recomendaciones para escuchar.

- ❖ Sé atento, ve a los ojos, no te distraigas, muestra interés en lo que te dicen.
- ❖ Examina tus propias barreras para no escuchar y trabaja para modificarlas.
- ❖ Deja que los demás expresen sus ideas y sentimientos sin adoptar posturas críticas y evaluativas antes de tiempo.
- ❖ No supongas, confirma
- ❖ No interrumpas a menos que el otro no tenga ningún propósito de terminar.
- ❖ Concentra tu atención en el mensaje y sé crítico de su contenido, no de la persona que lo trasmite.

³⁴ Aguilar Kubli, Eduardo Op. cit Pág. 112

En la siguiente tabla se encuentran algunas ideas de acuerdo con Aguilar Kubli que eliminan la capacidad para escuchar.

IDEAS	EFFECTOS	COMENTARIOS
Si lo escucho me acabará convenciendo de algo que no quiero.	Agresividad Temor exagerado No enfrentar el problema, huir. Contradecir automáticamente Herir la autoestima de los demás.	Podemos trabajar nuestros sentimientos combatiendo las ideas distorsionadas. No por sentir dejamos de pensar y estar en desacuerdo. Podemos escuchar y analizar los deseos de otra persona y no por ello olvidar o renunciar a lo que queremos
Si continúo escuchando puedo descubrir que estaba en una posición incorrecta	Defensivo, corta abruptamente la conversación. Apoya los puntos de vista con ademanes pero sin realmente escuchar.	No tenemos que estar siempre en lo correcto o ser perfectos. Mostrar que estábamos equivocados y aceptar información da confianza y credibilidad ante los demás. Ceder no es perder.
Ya sé a lo que quiere llegar	Adelantarse, interrumpir, concluir rápidamente pero con riesgo de error. Transmite impaciencia hacia los demás creando incomodidad y bloqueo en el transmisor.	No es señal de inteligencia "entender" los mensajes cuando éstos están apenas transmitiéndose. A todos nos gusta la atención.
Si cambio mi punto de vista mostraré debilidad	Interrumpir con agresividad no dejando que el otro termine de expresarse.	No tenemos que estar de acuerdo con la otra persona para saber escuchar.
No tiene nada que enseñarme	Cerrarse ante la información, no tratar de ver las cosas desde distintos ángulos o posibilidades y de la utilidad que las ideas pueden tener en una aplicación posterior	Saber escuchar requiere tener una mente activa y abierta, preguntamos constantemente ¿cómo me puede servir lo que dice, ahora o después?, en lugar de desaprobamos automáticamente tratar de clarificar o pedir información adicional. Para que algo nos enseñe, necesitamos la actitud de querer aprender.

9. Ser positivo

Quiere decir reconocer e informar a los demás que nos damos cuenta que ellos, al igual que nosotros, intentan beneficiar y ayudar.

10. Lenguaje no verbal de los mensajes

Aguilar Kubli (1987) afirma que *"se consideran componentes no verbales de la conducta el contacto visual, la expresión facial, los movimientos de manos y pies, la postura, orientación del cuerpo, distancia, elementos vocales como la sonoridad, la fluidez, la velocidad con la que se habla, tono e inflexión de voz"*.³⁵

González Garza sostiene que la comunicación se debe dar en armonía verbal y no verbal, es decir, que los componentes que acompañan a las palabras den el apoyo y la fuerza suficiente. La mirada debe ser directa, la expresión facial acorde con los mensajes, el tono de voz seguro y enfatizando las palabras clave. La poca coordinación de gestos hace aparecer a la persona como insegura, ansiosa o agresiva, aún cuando no sea la intención que se quiere transmitir.

Esto quiere decir que el profesor debe de tomar en cuenta los componentes como el contacto visual, expresión facial, etc., para dar apoyo y congruencia a sus palabras. Al romperse la congruencia, se reduce el impacto de los mensajes verbales.

Algunos de los componentes no verbales descritos por Kubli, que rompen la coordinación armoniosa son los siguientes :

- Mirar de arriba hacia abajo
- Mirar a otro lado
- Mirar hacia abajo
- Saltar la mirada rápidamente
- Mirar directo pero rápidamente

³⁵ Aguilar Kubli, Eduardo Op. cit. Pág. 132

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS ASERTIVAS

Magdalena Elizondo y Eduardo Aguilar Kubli, han identificado ciertas características que distinguen a las personas asertivas.

- ❖ Acepta y da cumplidos
- ❖ Utiliza un lenguaje claro y apropiado
- ❖ Cuando expresa desacuerdo lo hace con respeto
- ❖ Pide clarificación
- ❖ Pregunta por qué
- ❖ Evita justificar su opinión
- ❖ Se manifiesta libremente tal y como es
- ❖ Se comunica fácilmente con todos
- ❖ Tiene alta autoestima
- ❖ Es emocionalmente libre para expresar sus pensamientos y sentimientos
- ❖ No dice no cuando quiere decir sí, ni sí cuando quiere decir no.
- ❖ Reconoce tanto sus áreas efectivas, de desarrollo y de oportunidad para seguir creciendo como persona.
- ❖ Reconoce, acepta y respeta sus derechos básicos y los de los demás
- ❖ Tiene una gran autoconfianza para la toma de decisiones
- ❖ Sabe elogiar y reconoce el trabajo de los demás

Muchas de estas habilidades no se han desarrollado en el ser humano, en la práctica educativa aun se continua dando importancia al contenido y se ha descuidado este aspecto tan importante en el ser humano.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

En este apartado se hablará de los elementos de la comunicación asertiva que constituyen un factor importante para el desarrollo de la comunicación en el aula.

Se mencionará nuevamente la comunicación interpersonal: es aquella en que los participantes (emisor-receptor) se relacionan cara - cara, en un diálogo en el que tienen la posibilidad de convertirse alternativamente en emisores y perceptores. El intercambio de mensajes es más completo, ya que a la palabra se suman gestos, miradas, entonación de la voz e incluso silencios. La comunicación interpersonal es la que presenta, los elementos de la comunicación asertiva.

Y asertividad se define como una habilidad del ser humano para comunicarse, expresar sus pensamientos, emociones u opiniones contrarias a la de otros; transmitir, recibir los mensajes de sentimientos, creencias de manera honesta, oportuna y respetuosamente.

Para lograr una comunicación asertiva es necesario tomar en cuenta los componentes de la asertividad (respetarte a ti mismo, respetar a los demás, ser honesto etc.), que se vio en anteriormente así como las características de las personas asertivas.

La manera como emitimos los mensajes es decisiva para lograr la comunicación con nuestros alumnos.

Elizondo expresa que Adler (1997) señala que existen tres componentes básicos involucrados en toda la comunicación asertiva: lo visual, vocal y verbal. Enseguida se especificarán cada una de ellas

1. Lo visual. Para poder establecer una comunicación asertiva se requiere

- ❖ Contacto visual
- ❖ La proxémica o distancia corporal
- ❖ La expresión facial y los gestos
- ❖ Postura y movimiento corporal

2. Vocal.

- ❖ Volumen
- ❖ Velocidad
- ❖ Tono y entonación
- ❖ Énfasis

3. Verbal

- ❖ Utilizar el método DEEC (Describir, Expresar, Especificar y Consecuencias)

1.- Elementos visuales

Para establecer una comunicación asertiva, los elementos visuales constituyen la piedra angular. A continuación se explicará cada uno de ellos.

a).- Contacto visual

Un contacto visual inadecuado puede denotar ansiedad, deshonestidad, vergüenza, aburrimiento o desconcierto.

El contacto con los ojos opera de tres maneras distintas.³⁶

- ❖ Demostrar que se presta atención e indica inclusión.
- ❖ Muestra la intensidad de un sentimiento.
- ❖ Proporciona retroalimentación

❖ Atención e inclusión

Cuando se mira directamente a los ojos de una persona, se revela que se está prestando atención y que al mismo tiempo desea que dicha persona se la preste.

Además cuando el contacto visual es directo son más efectivos como si se le hubiese estrechado la mano a la otra persona.

❖ Intensidad de un sentimiento

El contacto de ojos también revela la intensidad de un sentimiento y con frecuencia manifiestan el entusiasmo, en otras situaciones frialdad o enfado.

“Las personas muestran muchas cosas con la intensidad de la mirada, en el salón de clases puede operar como una forma de control grupal”³⁷ o como un mensaje de apoyo incondicional.

El hecho de que los individuos estén conscientes del efecto de las miradas les hará ser más asertivos, a la vez evitará que se den malas interpretaciones entre los alumnos de la mirada del profesor.

³⁶ Elizondo Torres, Magdalena Op. cit. Pág. 90

³⁷ idem 91

❖ **Retroalimentación**

Cuando se mira a los ojos se toma en cuenta la expresión total de la otra persona, se puede identificar si le esta poniendo atención o no al otro individuo que esta tratando de comunicarle algo, además este último puede llegar a inferir la intensidad de las emociones de su oyente, es muy importante que los maestros puedan estar pendientes de la comunicación no verbal de sus alumnos, ésta indicará que tan efectivas han sido los mensajes entre ellos, además de brindarles seguridad al sentirse incluidos y atendidos, se les transmite entusiasmo y aumenta la credibilidad del mismo profesor, es importante para los docentes cuidar este aspecto, pues nada es más doloroso que sentirse ignorado o poco importante para los demás, es vital tener en mente que el contacto visual es como una ventana que se abre y se invita a la comunicación. No hay manera más segura para perder un receptor que evitando el contacto directo de los ojos, desviando la mirada al suelo, a las paredes, al techo o a cualquier otro lugar.

El contacto visual es: ³⁸

- ◆ **Directo.** Dirige la mirada al alumno de manera adecuada, sin ser evasivo ni agresivo.
- ◆ **Ocasional.** Su mirada es evasiva algunas veces y en otras es directa.
- ◆ **No estable.** No observa a su alumno, su mirada se dirige a objetos circundantes.

Algunos ejemplos de contacto visual no asertivos son el parpadeo rápido, fijar la vista, no ver, entrecerrar los ojos, mover la cabeza y los ojos exageradamente. "Los sujetos asertivos miran más, mientras hablan que las personas poco asertivas" ³⁹

b).-La proxémica o distancia corporal.

Se refiere a la distancia que debe existir entre una y otra persona. Cada distancia determina el tipo o nivel de interacción que existe entre las personas

³⁸ Montaña Rosales, Ana María Curso de Relaciones Humanas UNAM-Iztacala 1992 Tesis de Psicología. Pág. 58

³⁹ Jaimes Limas, Karla La asertividad en la Adolescencia. Propuesta de un Taller. U. P. N. 1999 Tesis de Pedagogía Pág. 74

Hay cuatro categorías de tipología propuesta por Edward T. Hall, antropólogo de la Universidad de Colombia en Nueva York, tomadas del libro de Magdalena Elizondo.

- ◆ Íntima (0 - 45cm.)
- ◆ Personal (45cm. - 1.20 m.)
- ◆ Social (1.20 m.- 3 m.)
- ◆ Pública (3 m. - en adelante)

Es importante señalar que para establecer una comunicación asertiva se debe estar consciente del tipo de espacio o distancia de acuerdo con el mensaje que se desea expresar. A continuación se presenta cada una de las distancias mencionadas anteriormente.

El íntimo es aquel que se extiende en un radio de 45 cm., esto implica un acercamiento emocional como nuestros seres queridos, pero también aquellos que satisfacen nuestras necesidades ejemplos médicos, dentistas profesores etc.* En el contexto educativo generalmente se presenta la distancia personal, social y en algunas circunstancias se da la pública. La personal es el área comprendida entre 45cm. y 1.20m. Dentro de estos extremos el contacto físico es posible. A esta distancia no es necesario gritar al platicar. "En las conversaciones que ocurren dentro de estos límites los participantes tienen la sensación de una mayor participación."⁴⁰ La distancia personal la reservamos para amigos y miembros de la familia. Se considera como distancia social al espacio comprendido entre 1.20m-3m.. es la distancia apropiada para los compañeros de trabajo. A esta distancia el rozamiento físico es menor e incrementándose la necesidad de una observación visual más prolongada. El área que se extiende más allá de 3 m. se le llama distancia pública. La interacción toma un carácter más formal, a esta distancia se preocupa tanto por una mejor selección de palabras y redacción de frases. Las personas que se comunican reciben poca retroalimentación de mensajes no verbales, además se debe "elevar la voz y pronunciar claramente las palabras."⁴¹

* Todos pueden entrar impunemente en nuestro espacio íntimo

⁴⁰ Grants Hennings, Dorothy El dominio de la comunicación educativa. Ed. Anaya Segunda edición Madrid 1978

Pág. 27

⁴¹ Idem

El no tener en cuenta la utilidad de estas distancias, los profesores serían incapaces de comunicarse asertivamente. Las distancias antes mencionadas varían en un mismo lugar o con la misma persona con la cual se esta platicando como por ejemplo:

Un profesor en una conferencia no utilizó la plataforma se colocó a una distancia de 1-1.20m (distancia social) de la primera fila de los estudiantes, paseándose a lo largo del aula y de los pasillos para lograr una comunicación más directa. Al aproximarse a los estudiantes bajaba el volumen de su voz . Cuando llegaba a un punto que quería presentar de forma interesante, se alejaba, y elevaba su voz, De este modo utilizaba la distancia para conseguir dar énfasis y variedad, también da una sensación de contacto personal en cada estudiante.

Otro elemento relacionado con las distancias interpersonales que se guardan es el denominado espacio vital o espacio corporal. En ambos casos se emplea para describir la distancia personal que se usa en la comunicación con otra persona.

El espacio vital implica la distribución o acomodo de los espacios. El profesor debe identificar los sitios favoritos de ubicación de los estudiantes esto proporciona información sobre su habilidad e interés por interactuar con el resto del grupo. Un estudiante que no desea llamar la atención se ubica en medio o cerca de las últimas filas y un alumno inquieto, platicador o agresivo es muy común que los profesores lo coloquen cerca del escritorio, de esta forma estará bajo control.

La proxémica o distancia corporal y el manejo de los espacios son elementos a considerar en el desarrollo de la habilidad para ser asertivos.

c.- La expresión facial y los gestos.

Es común encontrar situaciones donde un alumno o profesor expresa de manera verbal algo muy distinto a lo expresado de modo no verbal en ese mismo instante, generando confusión en el interlocutor. Para que los mensajes sean asertivos, es necesario una correspondencia entre la expresión verbal y las expresiones faciales.

El rostro es la carta de presentación de un individuo, es la parte más expresiva del cuerpo. Las emociones ira, alegría, tristeza, sorpresa y miedo se expresan a través de tres regiones ⁴²

- 1.-Frente / cejas
- 2.-Ojos / párpados
- 3.-Parte inferior de la cara

“Las personas asertivas adoptan una expresión facial que está de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir” ⁴³ y los gestos asertivos son movimientos desinhibidos, estos “sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad.”⁴⁴

Una expresión dura intimida y bloquea las posibilidades de acercamiento hacia el otro. La manera en que se mueve la frente, cejas, ojos, boca, labios, y barbilla comunican algo de las personas.

Las expresiones y gestos no asertivos son boca cerrada, fruncir la frente, pasar saliva repetitivamente.

Las recomendaciones de Monroe y Ehninger tomadas del libro de **Asertividad y escucha activa** para lograr una gesticulación efectiva son:

- 1.- Relajación. De lo contrario no podrá expresarse de manera normal
- 2.- Vigor y exactitud. Los gestos efectivos son vivaces y vigorosos, además de ser congruentes y convincentes con lo expresado verbalmente.
- 3.- A tiempo. Un gesto a destiempo siempre será inapropiado
- 4.- Adaptabilidad y versatilidad. Los gestos se adaptan al tipo de audiencia o persona con la que se interactúa.

d.-Postura y movimiento corporal

La postura se define como el arreglo, la posición del cuerpo y de las extremidades en su conjunto. La postura puede reflejar motivaciones internas, intenciones en una situación de comunicación al igual que la actitud.

⁴² Jaimes Lima, Karla La asertividad en la Adolescencia Propuesta de un Taller U. P. N.1999 Tesis de Pedagogía Pág. 74

⁴³ Idem

⁴⁴ Idem

La forma de sentarse de la persona, cómo esta de pie y cómo se pasea refleja las actitudes y concepto que tiene de sí misma.

Los movimientos y la posición del cuerpo (cinestesia) contribuyen con el mensaje transmitido por una persona, como las manos en movimiento, cruzar los pies, espalda encorvada, estos pueden producir o contradecir el impacto de un mensaje asertivo.

Los gestos apropiados y una postura adecuada pueden sugerir o ayudar tanto al profesor como al alumno a reforzar el mensaje.

Un ejemplo del impacto de la postura corporal en el contexto estudiantil es el siguiente: Si un profesor entra a una clase con repugnancia, mostrándose escéptico y ansioso, su postura corporal revela la falta de entusiasmo.

A continuación se presentan caricaturas que muestran distintas actitudes a partir de la postura corporal.



* Las caricaturas se modificaron y fueron tomadas del Libro de Elizondo

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Actitud de aburrimiento

Otra forma de expresar ciertas actitudes es a través de la posición u orientación del cuerpo en relación con otra persona por lo tanto para “lograr una comunicación asertiva exitosa, la orientación corporal hacia su receptor no debe ser directa sino en un ángulo entre 10 - 30 grados de inclinación”⁴⁵

Algunos ejemplos de postura y movimientos corporal no asertivos son: balancearse (elefantismo), congelarse como estatua, recargarse en el pizarrón o la pared, rascarse la cabeza, tallarse los ojos o el cuello, y cubrirse la boca mientras se habla.

⁴⁵ Elizondo Torres, Magdalena Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. Ed. Trillas Primera edición México 1997 Pág. 97

Existen cuatro tipos de posturas básicas⁴⁶

- ⇒ **Postura de acercamiento.** Esta indica atención, aunque puede interpretarse de dos maneras: a) De manera positiva "simpatía" b) De manera negativa "invasión".
- ⇒ **Postura erecta.** Indica seguridad, firmeza, respeto, pero también puede reflejar orgullo, arrogancia o desprecio.
- ⇒ **Postura de retirada.** Esta indica rechazo o frialdad.
- ⇒ **Postura contraída.** Esta se interpreta como depresión, timidez, abatimiento.

La persona asertiva adoptará generalmente una postura de acercamiento y erecta, mirando de frente a la otra persona.

2.-Elementos vocales

Los elementos vocales no se refieren al contenido de lo que se dice, si no a la forma cómo se dicen las cosas. Existe una clara distinción entre la manera que una persona emplea las palabras (comunicación verbal) y cómo se emplea la voz

En cuanto a los elementos vocales podemos identificar los siguientes:

a).-Volumen

Es la fuerza con la que se emplea la voz, es la responsabilidad del que habla ajustar el nivel de voz en función de la distancia que lo separa de la otra persona. Dada la relevancia de la voz, es necesario que los docentes tengan en cuenta este importante elemento de comunicación y se tome conciencia del impacto potencial en el que escucha, lo cual evidentemente determinará la connotación que dará a los mensajes recibidos y enviados por la persona.

También se agrega el gran desgaste y disgusto que provoca a una persona tanto que le griten como no poder escuchar con claridad el mensaje esto puede connotar por un lado agresividad y por otro deseo de manipulación, en ambos casos son inadecuados dichos comportamientos.

⁴⁶ Jaimes Lima, Karla La usertividad en la Adolescencia Propuesta de un Taller U. P. N. 1999 Tesis de Pedagogía Pág. 74

El volumen puede ser:⁴⁷

- 1.- **Bajo.** Se caracteriza porque no es escuchado por los demás, frecuentemente se le pide al emisor que repita lo que dijo, es decir, no es perceptible
- 2.- **Moderado.** Se caracteriza por que es escuchado por los demás y su intensidad no molesta al alumno.
- 3.- **Alto.** La intensidad de su voz es tan elevada que su conversación es escuchado por todos, llegando a ser molesto para los demás.

En la comunicación asertiva el volumen tiene que estar en concordancia con el mensaje que se quiere transmitir.

b).- **Velocidad**

Se refiere a la cantidad de palabras emitidas por alguna unidad de tiempo generalmente por minuto.

El enfado, la tensión y el miedo se asocian con las comunicaciones rápidas, la pena o la depresión con las comunicaciones lentas.

El orador retendrá mucho mejor la atención del oyente si cambia la velocidad de su comunicación al tiempo que cambia las ideas. La velocidad debe ser equilibrada.

c).- **Tono y entonación**

El tono es "la inflexión de la voz y modo particular de decir una cosa según la intención o el estado de ánimo del que habla."⁴⁸

El tono puede ser:⁴⁹

- **Tímido.** Las ideas y expresiones que emite son con temor, se percibe su inseguridad al hablar, ya que no afirma lo que dice, la mayoría de las veces sus planteamientos son en forma interrogativa.
- **Seguro.** Sus ideas o expresiones son afirmativas y precisas.
- **Agresivo.** Sus planteamientos son impositivos y arbitrarios violando el derecho ajeno

⁴⁷ Montaña Rosales, Ana María Op. cit Pág.57

⁴⁸ Elizondo Torres, Magdalena Op. cit Pág. 99

⁴⁹ Montaña Rosales, Ana María Op. cit Pág. 57

El tono asertivo debe ser uniforme y bien modulado, sin intimidar al alumno, pero con seguridad.

d).- **Énfasis**

Son las formas de variación vocal como el volumen, velocidad, tono, entonación, pausas, esto hará que la comunicación no sea monótona, aburrida y confusa.

3.- Elementos verbales. *

El ser asertivo se caracteriza por pedir lo que se necesita o se desea pero algo muy importante no es qué pido sino **cómo lo pido**; para lograr esto es necesario poner en práctica los componentes básicos de la asertividad que se mencionaron anteriormente.

Por ejemplo si se le dice a un alumno que su tarea esta incorrecto, se esta siendo asertivo, pero se requiere aprender a cómo decirlo, es decir, que tono, volumen se esta usando, en que momento y si es adecuado el lugar.

Cuando se utiliza el DEEC (Describir, Expresar, Especificar y Consecuencias) se puede aprender a analizar conflictos, determinar necesidades y proponer una solución al conflicto, es conveniente explicar en que consiste cada uno de los componentes del DEEC. Veamos cada una de ellas.

a) **Describir**

Básicamente se refiere al tipo de conducta que asumen el alumno y que tanto me agrada o no. Describir responde a la pregunta ¿Qué conducta del alumno que realiza cotidianamente me molesta o agrada?

Se debe tener cuidado de evitar juicios y aspectos que no se puedan cambiar, debe identificarse conductas observables y que puedan ser de algún modo verificables.

* Este punto fue tomado del libro de Elizondo

Las reglas básicas para describir son:

- 1.- Describir objetivamente la conducta de la otra persona
- 2.- Usar términos concretos
- 3.- Describir la hora, lugar y frecuencia de la conducta
- 4.- Describir la acción y no el motivo
- 5.- Evite señalar aspectos que no se pueden modificar.
- 6.- Circunscribese a la conducta discutida sin asociarla a otras similares en otro tiempo y contexto.

b) Expresar

Se refiere a la forma de hablar de nuestros sentimientos, emociones etc. Aquí se responde a la pregunta ¿Cómo puedo decirle a mi alumno como me siento acerca de su comportamiento?

Según Elizondo algunas reglas para expresar son las siguientes.

- 1.- Expresar sus sentimientos, emociones, percepciones en forma ecuaníme
- 2.- Hable de sentimientos en forma positiva y que sean recientes, destierre el pasado.

c) Especificar

Esta fase es crucial para la buena comunicación, ya que nos permite decirle al alumno qué es exactamente lo que se quiere que modifique, a partir de la descripción de la conducta y la expresión de los sentimientos.

Aquí se responde a ¿Qué cambio de conducta podré solicitar?, y ¿qué debo de cambiar yo en mi conducta?

Cuando se expresa lo que se desea abierta y honestamente, las posibilidades de cambio aumentan al entender que no se pide un cambio ni de personalidad ni de un estilo radical de forma de vivir, es simplemente un proceso de acomodación que permita una convivencia armoniosa.

Ejemplos.

- ❖ Por favor no vuelvas a platicar con tu compañero cuando este dando la clase
- ❖ Te pido que no entres al salón cuando haya iniciado la clase

Algunas reglas son

- 1.- Pedir un cambio pequeño y explícito en la conducta del alumno
- 2.- Especificar las acciones concretas que se quiere ver cambiar
- 3.- Poner en claro qué conductas está dispuesto a cambiar para lograr la negociación.

d) Consecuencias.

Aquí se responde a ¿Qué premios o castigos puede comprometerse el profesor a dar por estar de acuerdo o desacuerdo con lo que se esta solicitando?

Ejemplos de consecuencias

- ❖ Si ponen atención a la clase estoy segura que van aprender y obtendrán altas calificaciones, podré dar una mejor clase y atenderlos con más cuidado

Reglas básicas para determinar las consecuencias

- 1.- Diga las consecuencias en forma explícita, lo obvio no existe.
- 2.- Dé un premio o refuerzo positivo por el cambio de conducta
- 3.- Seleccione algo que sea motivan para el alumno como por ejemplo exentar el examen final
- 4.- Ofrezca un premio lo suficientemente grande para que se mantenga el cambio solicitado.
- 5.- Seleccione el castigo que realmente va a cumplir y que no dañe la integridad del alumno
- 6.- Dirijase a la conducta que molesta y no a la persona.

CAPÍTULO

4

CURSO-TALLER ASERTIVIDAD EN EL AULA

RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS APLICADOS EN LA PREPARATORIA ABIERTA IECA

El grupo con el cual se realizó el estudio de caso, consta de 5 alumnos que fueron constantes durante todo el curso de dos meses (del 10 de septiembre al 9 de noviembre del 2001), con horario de 6:20- 7:00 p.m. los días lunes, miércoles y jueves. La materia en la que se realizó la investigación es la de Redacción I.*

Los nombres de los integrantes del grupo son.

1. Aguilar Reyes Emmanuel Oscar
2. Ayala Barrientos Mariana Grisel
3. Cimé Naal Yenny Marisol
4. Medina García César Ivan
5. Ortiz Montejano Orlando Isai

En esta investigación se realizaron evaluaciones a los profesores del turno vespertino-nocturno, al profesor de la materia de Redacción I y a los alumnos del grupo antes mencionado.

* Existen diferentes métodos de selección de una muestra. en este trabajo se utilizó el método conglomerado que consiste en dividir una población en grupos y se toma uno varios grupos completos como muestra y en es caso fue el de Redacción I

Se aplicó una evaluación a los 8 profesores de la Preparatoria Abierta IECA, para conocer su asertividad. Los resultados son los siguientes

	SI	NO	ALGUNAS VECES
1.-Cuando hablas, ves a los ojos, tu expresión es firme y segura	7		1
2.- Los ademanes o gestos son congruentes con lo que expones	6		2
3.- El tono de voz es adecuado, se enfatizan las palabras clave	7		1
4.- La velocidad con la que hablas es adecuada, ni demasiado rápida o lenta	4		4
5.- Normalmente haces lo que dijiste que harías	5		3
6.- Cuando se te pide que no reveles información confidencial, lo haces	4	4	
7.-Sueles ver lo positivo en los demás y se los dices con alegría	6		1
8.-Cuando hablas de tu persona, lo haces positivamente, señalando tus éxitos y deseos, sin parecer presuntuoso	7	1	
9.-Cuando te elogian respondes adecuadamente	5	1	2
10.-Cuando conversas con los demás, los escuchas sin interrumpir	7	1	
11.-Cuando existen distintas opiniones emitas la tuya sin demandar que prevalezca	4	2	2
12.-Cuando no sabes lo suficiente de las personas, las criticas	1	7	
13.-Cuando no estas de acuerdo con alguien lo haces saber sin ofender o agredir	4	3	1
14.-Cuando sucede algún problema asumes tu responsabilidad sin culpar a los demás	8		
15.-Cuando las otras personas hablan adoptas una expresión de interés	5	1	2
16.- Das consejos o recomendaciones, cuando te lo piden	6		2
17.-Cuando pides algo evitas hacerlo en forma de demanda innegociable	2	4	
18.- Cuando otra persona se equivoca te burlas o haces comentarios negativos		8	
19.-Cuando otras personas opinan tratas de tomar en cuenta y entender bien su punto de vista	8		
20.-Cuando aparecen conflictos buscas llegar a un acuerdo.	8		
21.-Cuando los demás no entienden, buscas aclarar y mejorar tu habilidad de comunicación en lugar de quejarte y hacerte la víctima	7		1

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

	SI	NO	ALGUNAS VECES
22.-Cuando hablas con varias personas te diriges a todas, en lugar de concentrarte sólo en una de ellas	7		1
23.-Cuando hacen algo por tí manifiestas tu agradecimiento cálidamente	7		1
24.-Cuando te piden ayuda, tratas de darla	6		2
25.-Cuando se trabaja en equipo buscas compartir las responsabilidades equitativamente	7		1
26.-Cuando explicas algo lo haces en forma directa, sin rodeos	5		3
27.-Cuando te equivocas, lo aceptas sin justificaciones defensivas	7	1	
28.-Eres puntual y respetas tus compromisos	4		4
29.-Cuando se conversa en grupo evitas monopolizar la plática	6	2	
30.-Comunicas tus sentimientos a los demás	1	4	
31.-Aceptas la manera de comunicarse de los demás	5	2	1
32.-Eres sincero, hablas con la verdad	8		1
33.-Pides lo que necesitas de buena manera	7	1	
34.-Buscas el momento oportuno para hablar	7	1	
35.-Escuchas sin interrumpir	6	1	1
36.-Tienes alta tu autoestima	7		
37.-Dices NO cuando quieres decir SI.		6	2
38.-Puedes decir no sin agredir	6	2	
39.-Cuando haces bromas evitas ser hiriente	7	1	
40.-Eres empático, es decir, te pones en el lugar del otro	3	2	3
Resultados	217	55	44

Total de respuestas $217+55+44=316$

El siguiente cuadro encontramos los resultados de las preguntas que dos profesores no contestaron por considerar confusa la forma de plantear la pregunta.

Pregunta	No contestó
7	1
17	2
36	1

A continuación se muestra el total de respuestas con sus respectivos porcentajes de los cuestionarios aplicados a los 8 profesores de la Preparatoria Abierta IECA.

<i>Respuesta</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
SÍ	217	68
NO	55	17
Algunas veces	44	14
No contestaron	4	1

También se aplicó la misma evaluación a los alumnos, para conocer su asertividad. Los resultados son

	SI	NO	ALGUNAS VECES
1.-Cuando hablas, ves a los ojos, tu expresión es firme y segura	2	1	2
2.- Los ademanes o gestos son congruentes con lo que expones	1	1	3
3.- El tono de voz es adecuado, se enfatizan las palabras clave	1		4
4.- La velocidad con la que hablas es adecuada, ni demasiado rápida o lenta	1		4
5.- Normalmente haces lo que dijiste que harías	2	1	2
6.- Cuando se te pide que no reveles información confidencial, lo haces	2	2	1
7.-Sueles ver lo positivo en los demás y se los dices con alegría	3	1	1
8.-Cuando hablas de tu persona, lo haces positivamente, señalando tus éxitos y deseos, sin parecer presuntuoso	3	1	1
9.-Cuando te elogian respondes adecuadamente	3		2
10.-Cuando conversas con los demás, los escuchas sin interrumpir	2		3
11.-Cuando existen distintas opiniones emites la tuya sin demandar que prevalezca	2	1	2
12.-Cuando no sabes lo suficiente de las personas, las criticas		4	1
13.-Cuando no estas de acuerdo con alguien lo haces saber sin ofender o agredir	4		1
14.-Cuando sucede algún problema asumes tu responsabilidad sin culpar a los demás	3		2
15.-Cuando las otras personas hablan adoptas una expresión de interés	1		4
16.- Das consejos o recomendaciones, cuando te lo piden	4		1
17.-Cuando pides algo evitas hacerlo en forma de demanda innegociable	1	3	1

	SI	NO	ALGUNA VECES
18.-Cuando otra persona se equivoca te burlas o haces comentarios negativos		3	2
19.-Cuando otras personas opinan tratas de tomar en cuenta y entender bien su punto de vista	4		1
20.-Cuando aparecen conflictos buscas llegar a un acuerdo.	4		1
21.-Cuando los demás no entienden, buscas aclarar y mejorar tu habilidad de comunicación en lugar de quejarte y hacerte la víctima	4		1
22.-Cuando hablas con varias personas te diriges a todas, en lugar de concentrarte sólo en una de ellas	1	1	3
23.-Cuando hacen algo por ti manifiestas tu agradecimiento cálidamente	3		2
24.-Cuando te piden ayuda, tratas de darla	5		
25.-Cuando se trabaja en equipo buscas compartir las responsabilidades equitativamente	5		
26.-Cuando explicas algo lo haces en forma directa, sin rodeos	4		1
27.-Cuando te equivocas, lo aceptas sin justificaciones defensivas	4		1
28.-Eres puntual y respetas tus compromisos	3		2
29.-Cuando se conversa en grupo evitas monopolizar la plática	1	2	2
30.-Comunicas tus sentimientos a los demás	1		4
31.-Aceptas la manera de comunicarse de los demás	4		1
32.-Eres sincero, hablas con la verdad	4		1
33.-Pides lo que necesitas de buena manera	3		2
34.-Buscas el momento oportuno para hablar	2		3
35.-Escuchas sin interrumpir	3		2
36.-Tienes alta tu autoestima	2		3
37.-Dices NO cuando quieres decir SI.		3	2
38.-Puedes decir no sin agredir	4		1
39.-Cuando haces bromas evitas ser hiriente	1		4
40.-Eres empático, es decir, te pones en el lugar del otro	3	1	1
Resultados	100	26	75

Total de respuestas $100+26+75=201$

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La cantidad y los porcentajes obtenidos en los cuestionarios aplicados a los alumnos de la Materia de Redacción I se pueden observar en el siguiente cuadro.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	100	68 50
NO	26	17 13
Algunas veces	75	14 37

Así como también se realizó una comparación de resultados de los cuestionarios aplicados tanto a profesores y a alumnos.

Respuesta	Cantidad		Porcentajes	
	Profesores	Alumnos	Profesores	Alumnos
SI	217	100	68	50
NO	55	26	17	13
ALGUNAS VECES	44	75	14	37
Totales	316	201	100	100

Los cuestionarios demuestran que los profesores afirmaron ser asertivos ya que de 316 respuestas 217 de ellos fueron de SI, y aquí cabría la pregunta qué tan honestos fueron al contestar este cuestionario. De acuerdo a lo observado y a los cuestionarios sólo un profesor fue sincero ya que hizo una auto-evaluación en el momento que estaba contestando. Los demás demostraron duda, poco tiempo para contestar, antipatía, temor al pensar que era de parte de la institución, a pesar de explicarles que era para la titulación y poco interés.

En cambio si observamos el cuadro anterior, de 201 respuestas solo 100 fueron de respuesta SI, los alumnos demostraron mayor sinceridad, quizá por que este cuestionario no repercutía en su calificación y se les explicó que era un estudio de caso para titulación.

Los resultados de la evaluación de los elementos de comunicación asertiva en el profesor de la materia de Redacción I, por parte de los alumnos son:

	INICIO	FINAL
Volumen	Bajo ✓ Moderado ✓✓✓✓ Alto ✓	Bajo Moderado ✓✓✓ Alto ✓✓✓
Tono	Tímido ✓ Seguro ✓✓✓✓✓ Agresivo	Tímido Seguro ✓✓✓✓✓ Agresivo
Fluidez	Aceptable ✓✓✓✓✓ Regular No aceptable ✓	Aceptable ✓✓✓ Regular ✓✓ No aceptable ✓
Contacto visual	No establece Ocasional ✓ Directo ✓✓✓✓✓	No establece Ocasional ✓ Directo ✓✓✓✓✓
Expresión facial (movimientos de ojos, boca, cejas, etc.)	Oportuno (<i>Coherencia con lo que se está diciendo</i>) ✓✓✓✓✓ inoportuno (<i>Incongruencia</i>)	Oportuna (<i>Coherencia con lo que se está diciendo</i>) ✓✓✓✓✓ Inoportuna (<i>Incongruencia</i>)
Estado de ánimo	Alegría ✓✓✓✓✓ Tristeza ✓ Enojo	Alegría ✓✓✓✓✓ Tristeza ✓ Enojo
Distancia corporal o proxémica	Íntima (0-45cm.) ✓✓ Personal (45 cm -1.20 m) ✓ Social (1.20m-3m.) ✓✓✓	Íntima (0-45cm) ✓✓ Personal (45cm -1.20 m) ✓ Social (1.20m-3m.) ✓✓✓
Énfasis	Sí la realiza ✓✓✓✓✓ No la realiza Algunas veces ✓	Sí la realiza ✓✓✓✓✓ No la realiza Algunas veces ✓

En esta evaluación se observa que se orienta los resultados a que el profesor es asertivo pero se recomienda aplicarla durante una semana, en este estudio se evaluó un solo día. Esto nos permite determinar que no es una muestra representativa por parte de los alumnos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El uso de la asertividad como herramienta de comunicación en el aula en la Preparatoria Abierta, es necesario tanto para el profesor como para el alumno. Por que en la actualidad en nuestra ciudad, la agresividad es muy latente, este fenómeno también se refleja en el aula y dificulta la comunicación. La asertividad nos ayuda a aclarar el mensaje, transmitir nuestros deseos, pensamientos claramente y directamente sin rodeos sin ofender o lastimar a las otras personas y mejorar la comunicación entre el profesor y los alumnos, entre profesores o entre los alumnos.

La investigación está ubicada como alternativa. Aquí se pretende que el profesor use la asertividad en el aula ya que el objetivo general del trabajo es estudiar la asertividad como una herramienta de comunicación en el aula. El modelo endógeno se ubica en este trabajo ya que le da énfasis al proceso. Esta investigación surge a partir de observar la necesidad que tienen las personas (alumno y maestro) de ser asertivos en el salón de clases.

Las implicaciones pedagógicas que encontré son las siguientes.

- 1.- Anexas un nuevo concepto a la Pedagogía
- 2.- Desarrollar la asertividad (honestidad, ser positivo, respetar a los demás, hablar sin rodeos etc.) en el ser humano como parte de su educación.
- 3.- Dada la importancia de la voz es necesario que los profesores de la Preparatoria Abierta IECA tengan en cuenta este importante elemento de la comunicación asertiva y tome conciencia del impacto potencial en el alumno.

A partir de los resultados de los cuestionarios aplicados y la observación directa en la Preparatoria Abierta IECA, se plantea la necesidad de un curso- taller en donde el profesor conozca la asertividad por las siguientes razones.

1. Se observó que los profesores no fueron honestos al contestar el cuestionario.
2. Los profesores desconocen el concepto y la utilidad en el ámbito educativo, (durante la aplicación del cuestionario, se les pregunto de manera informal acerca del tema). En cambio con los alumnos del grupo de Redacción I, se les explicó, en que consistía así mismo la importancia que tiene en el aula y en su vida personal sus respuestas fueron honestas, es decir, aceptaron sus áreas efectivas (las que ya manejan v. gr. Mirar a los ojos.) de desarrollo (las que están procurando ser parte de ellos v. gr. Volumen de la voz) y de oportunidad (son aquellas que aún no son parte de ellos v. gr. Movimiento corporal).

La propuesta que se da en este de estudio de caso es un curso- taller en donde el profesor conozca el concepto de asertividad y la utilice como una herramienta de comunicación en el aula. Este curso está dirigido a los profesores de Preparatoria Abierta IECA. Una de las limitaciones que se encuentra, como en muchas instituciones de educación, en nuestro país, es la disposición para participar por parte de los profesores .

CURSO -TALLER: ASERTIVIDAD EN EL AULA EN LA PREPARATORIA ABIERTA IECA

- Presentación
- Definiciones de asertividad
- Componentes básicos de la asertividad
- Características de las personas asertivas
- Elementos de la comunicación asertiva
- Evaluación del curso
- Carta descriptiva
- Anexos del curso

Hoja *

Hoja **

Hoja **

Evaluando tu asertividad

Evaluación de los elementos de la comunicación asertiva en el profesor de Preparatoria Abierta IECA

Técnica Canasta Revuelta

Presentación

- ❖ La presentación del curso será a través de acetatos (A, B, C, D).
- ❖ Se aplicara la técnica "Canasta Revuelta".
- ❖ Se dará las instrucciones de dicha técnica
- ❖ Después de concluir con la técnica, el participante presentará al compañero que él desee, de manera no verbal, es decir, con gestos mímicas, sonidos etc.

Cuadro No 1 **Definiciones de asertividad**

Autor	Definición de asertividad
Doctor Joseph Wolpe,	"la expresión adecuada dirigida hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad".
Lawrence	"la habilidad para expresar opiniones contrarias a la de otros"
Dee Galassi	<i>"Que una conducta asertiva envuelve en forma directa la expresión de nuestros sentimientos, preferencias, necesidades u opiniones en la manera en que nosotros nos dirigimos a otras personas, sin forzarlas, ni menospreciarlas, ni usarlas como medios"</i>
Adler	"la habilidad de comunicarse y expresar tus pensamientos y emociones con confianza y con máxima capacidad"
Magdalena Elizondo	<i>"...la habilidad de expresar tus pensamientos, sentimientos, y percepciones de elegir cómo reaccionar y de hablar por tus derechos cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar tu autoestima y de ayudarte a desarrollar tu autoconfianza para expresar tu acuerdo o desacuerdo cuando crees que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo."</i>
Eduardo Aguilar Kubli	<i>"...actuar asertivamente significa tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa y tiene como meta fundamental lograr una comunicación satisfactoria"</i>

TESIS CU
FALLA DE ORIGEN

COMPONENTES BÁSICOS DE LA ASERTIVIDAD

Aguilar Kubli indica 10 componentes básicos de la asertividad, Elizondo solo los 9 primeros; y Loreto García solo 6 elementos de los anteriores autores. Estos componentes conforman una conducta asertiva y que todo profesor debe considerar y promover, haciéndolo de manera explícita cuando el contexto lo permita, en toda interacción dentro y fuera del salón.

1. Respetarte a ti mismo
2. Respetar a los demás
3. Ser directo
4. Ser honesto
5. Ser apropiado - oportuno
6. Control emocional
7. Saber decir
8. Saber escuchar- escucha activa
9. Ser positivo
10. Lenguaje no verbal de los mensajes.

1. Respetarte a ti mismo

Significa concebirse a si mismo como ser humano con energía limitada que necesita abastecerse y cuidarse. Valorar tus necesidades. Conocer y aceptarte tal como eres. Reconocer tus potencialidades y limitaciones. Manifestar tus pensamientos, sentimientos y deseos.

2. Respetar a los demás

Requiere que nuestro prójimo sea concebido como seres humanos tratados con dignidad y respeto, es decir, requiere de empatía, "ponerte en sus zapatos". Aceptar la libertad de las otras personas, la manifestación de las necesidades, deseos, pensamientos y sentimientos de los demás

3. Ser directo

Implica garantizar que los mensajes transmitidos sean lo suficientemente claros, sencillos y precisos, es decir, pedir las cosas directamente, sin rodeos, sin suponer que el otro las tiene que adivinar; asegurarse que el otro comprendió lo que tú expresaste.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

4. Ser honesto

Para lo cual se debe ser sincero. Hablar con la verdad. Expresar realmente lo que sientes, piensas o necesitas.

Magdalena Elizondo nos dice "Que nuestra capacidad para comunicarnos se ve limitada cuando negamos o minimizamos el verdadero deseo o sentimiento recurriendo a la mentira"

5. Ser apropiado u oportuno

Para lograr una comunicación satisfactoria es necesario no sólo tomar en cuenta lo que decimos o escuchamos, sino también el tiempo y el contexto donde ocurre. Es encontrar el momento y la forma apropiada sin agresiones, ofensas, insultos, críticas, ironías etc., por ejemplo hay situaciones en las que no se debe hablar o llamar la atención a un alumno frente a los demás, pues el lugar no es el apropiado o porque el estado de ánimo no es el oportuno (enojo por ambas partes o por uno de ellos).

6. Control emocional

Lograr un control emocional no supone olvidar o negar los sentimientos, implica encauzar las emociones para que éstas no lleguen a niveles de intensidad que nos provoquen reacciones ineficientes.

7. Saber decir

Depende del objetivo que perseguimos

8. Saber escuchar

Saber escuchar, quiere decir escuchar al otro, con atención con interés, con apertura. Permitir que el otro también exprese sus sentimientos con la confianza de que será escuchado. Ofrecer el tiempo para que se exprese sin interrumpirlo, cuestionarlo, agredirlo, y juzgarlo; es un proceso activo que requiere un esfuerzo para comprender lo que los demás quieren transmitirnos. Escuchar no es una actividad natural ni pasiva como mucha gente cree. La mayoría de las personas no cuenta con la habilidad de escuchar, ya que oír es algo natural (proceso automático) pero escuchar es una compleja operación psicológica, a través de la cual los bits (unidades mínimas de información) y partes de símbolos codificados, señales percibidas por el sistema central y el sistema nervioso autónomo, son transformados en mensajes comprensibles. Cuando una persona cree haber escuchado cuidadosamente, en realidad oyó el 50%. Después de dos días sólo podrá recordar la mitad (25%) del mensaje original.

El maestro, cualquiera que sea su personalidad y/o carácter, siempre espera recibir dentro del salón de clases la atención de sus alumnos, lo mismo de sus compañeros docentes (que lo escuchen).

En la asertividad la habilidad de escuchar es básica para el éxito del proceso comunicativo por lo tanto se plantea a continuación una guía propuesta por Aguilar Kubli que nos puede servir para saber escuchar

Guía para saber escuchar

◆ Verificar el contenido del mensaje antes de concluir y continuar el diálogo. De analizar adecuadamente los mensajes depende la calidad del diálogo que prosigue, ya que de lo contrario, rápidamente se creará un distanciamiento entre la información real y la percibida provocando efectos nocivos en la comunicación.

◆ Facilitar la expresión de los demás. Para entender a fondo lo que la otra persona piensa o siente, necesitamos primero ser bien informados. Tenemos que facilitar ese camino invitando de una manera directa, flexible, sin exigencias, para que nos compartan sus reacciones.

◆ Otras recomendaciones para escuchar.

- ❖ Sé atento, ve a los ojos, no te distraigas, muestra interés en lo que te dicen.
- ❖ Examina tus propias barreras para no escuchar y trabaja para modificarlas.
- ❖ Deja que los demás expresen sus ideas y sentimientos sin adoptar posturas críticas y evaluativas antes de tiempo.
- ❖ No supongas, confirma
- ❖ No interrumpas a menos que el otro no tenga ningún propósito de terminar.
- ❖ Concentra tu atención en el mensaje y sé crítico de su contenido, no de la persona que lo trasmite.

9. Ser positivo

Quiere decir reconocer e informar a los demás que nos damos cuenta que ellos, al igual que nosotros, intentan beneficiar y ayudar.

10. Lenguaje no verbal de los mensajes

Aguilar Kubli dice que

“se consideran componentes no verbales de la conducta el contacto visual, la expresión facial, los movimientos de manos y pies, la postura, orientación del cuerpo, distancia, elementos vocales como la sonoridad, la fluidez, la velocidad con la que se habla, tono e inflexión de voz”

La comunicación se debe dar en armonía verbal y no verbal, es decir, que los componentes que acompañan a las palabras den el apoyo y la fuerza suficiente. La mirada debe ser directa, la expresión facial acorde con los mensajes, el tono de voz seguro y enfatizando las palabras clave. La poca coordinación de gestos hacen aparecer a la persona como insegura, ansiosa o agresiva, aún cuando no sea la intención que se quiere transmitir.

Esto quiere decir que el profesor debe de tomar en cuenta los componentes como el contacto visual, expresión facial, etc., para dar apoyo y congruencia a sus palabras. Al romperse la congruencia, se reduce el impacto de los mensajes verbales.

Algunos de los componentes no verbales que rompen la coordinación armoniosa son los siguientes.

- Mirar de arriba hacia abajo
- Mirar a otro lado
- Mirar hacia abajo
- Saltar la mirada rápidamente
- Mirar directo pero rápidamente

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS ASERTIVAS

Algunos autores, como Magdalena Elizondo y Eduardo Aguilar Kubli, han identificado ciertas características que distinguen a las personas asertivas.

A continuación se presenta una lista de las características que describen a una persona asertiva.

- ❖ Acepta y da cumplidos
- ❖ Utiliza un lenguaje claro y apropiado
- ❖ Cuando expresa desacuerdo lo hace con respeto
- ❖ Pide clarificación

- ❖Pregunta por qué
- ❖Evita justificar su opinión
- ❖Se manifiesta libremente tal y como es
- ❖Se comunica fácilmente con todos
- ❖Tiene alta autoestima
- ❖Es emocionalmente libre para expresar sus pensamientos y sentimientos
- ❖No dice no cuando quiere decir sí, ni sí cuando quiere decir no.
- ❖Reconoce tanto sus áreas efectivas, de desarrollo y de oportunidad para seguir creciendo como persona.
- ❖Reconoce, acepta y respeta sus derechos básicos y los de los demás
- ❖Tiene una gran autoconfianza para la toma de decisiones
- ❖Sabe elogiar y reconoce el trabajo de los demás

Muchas de estas habilidades no se han desarrollado en el ser humano, en la práctica educativa aun se continuo dando importancia al contenido y se ha descuidado este aspecto tan importante en el ser humano.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Antes de tratar de definir la comunicación asertiva, se mencionara nuevamente la comunicación interpersonal es aquella en que los participantes (emisor-receptor) se relacionan cara - cara, en un diálogo en el que tienen la posibilidad de convertirse alternativamente en emisores y perceptores. El intercambio de mensajes es más completo, ya que a la palabra se suman gestos, miradas, entonación de la voz e incluso silencios. La comunicación interpersonal es la que se presenta los elementos de la comunicación asertiva.

Y asertividad se define como una habilidad del ser humano para comunicarse, expresar sus pensamientos, emociones u opiniones contrarias a la de otros; transmitir, recibir los mensajes de sentimientos, creencias de manera honesta, oportuna y respetuosamente.

La comunicación asertiva se define como el intercambio (alumno ↔ maestro) cara a cara de emociones, sentimientos, ideas, pensamientos u opiniones, creencias de manera honesta, oportuna y respetuosamente, por parte de un emisor hacia un receptor y viceversa. Para lograr una comunicación asertiva es necesario

tomar en cuenta los componentes de la asertividad (respetarte a ti mismo, respetar a los demás, ser honesto etc.), que se vio en anteriormente así como las características de las personas asertivas .

La manera como emitimos los mensajes es decisiva para lograr la comunicación con nuestros alumnos.

Existen tres componentes básicos involucrados en toda la comunicación asertiva.

1. Lo visual. Para poder establecer una comunicación asertiva se requiere

- ❖ Contacto visual
- ❖ La proxémica o distancia corporal
- ❖ La expresión facial y los gestos
- ❖ Postura y movimiento corporal

2. Vocal.

- ❖ Volumen
- ❖ Velocidad
- ❖ Tono y entonación
- ❖ Énfasis

3.-Verbal

- ❖ Utilizar el método DEEC (Describir, Expresar, Especificar y Consecuencias)

1.- Elementos visuales

Para establecer una comunicación asertiva, los elementos visuales constituyen la piedra angular. A continuación se explicara cada uno de ellos.

a).- Contacto visual

Un contacto visual inadecuada puede denotar ansiedad, deshonestidad, vergüenza, aburrimiento o desconcierto.

El contacto con los ojos opera de tres maneras distintas:

- ❖ Demostrar que se presta atención e indica inclusión.
- ❖ Muestra la intensidad de un sentimiento.
- ❖ Proporciona retroalimentación

❖ **Atención e inclusión**

Cuando se mira directamente a los ojos de una persona, se revela que se está prestando atención y que al mismo tiempo desea que dicha persona se la preste.

Además cuando el contacto visual es directo son más efectivos como si se le hubiese estrechado la mano a la otra persona.

❖ **Intensidad de un sentimiento**

El contacto de ojos también revela la intensidad de un sentimiento y con frecuencia manifiestan el entusiasmo, en otras situaciones frialdad o enfado.

Las personas demuestran muchas cosas con la intensidad de la mirada, en el salón de clases puede operar como una forma de controlar al grupo o como un mensaje de apoyo incondicional.

El hecho de que los individuos estén conscientes del efecto de las miradas le hará ser más asertivos, a la vez evitará que se den malas interpretaciones entre los alumnos de la mirada del profesor.

❖ **Retroalimentación**

Cuando se mira a los ojos se toma en cuenta la expresión total de la otra persona, se puede identificar si le está poniendo atención o no al otro individuo que está tratando o de comunicarle algo además, este último puede llegar a inferir la intensidad de las emociones de su oyente, es muy importante que los maestros puedan estar pendientes de la comunicación no verbal de sus alumnos, ésta indicará que tan efectivas han sido los mensajes entre ellos, además de brindarles seguridad al sentirse incluidos y atendidos, se les transmite entusiasmo y aumenta la credibilidad del mismo profesor, es importante para los docentes cuidar este aspecto, pues nada es más doloroso que sentirse ignorado o poco importante para los demás, es vital tener en mente que el contacto visual es como una ventana que se abre y se invita a la comunicación. No hay manera más segura para perder un receptor que evitando el contacto directo de los ojos, desviando la mirada al suelo, a las paredes, al techo o a cualquier otro lugar.

El contacto visual es:

- ◆ **Directo.** Dirige la mirada al alumno de manera adecuada, sin ser evasivo ni agresivo
- ◆ **Ocasional.** Su mirada es evasiva algunas veces y en otras es directa.
- ◆ **No estable.** No observa a su alumno, su mirada se dirige a objetos circundantes.

Algunos ejemplos de contacto visual no asertivos son el parpadeo rápido, fijar la vista, no ver, entrecerrar los ojos, mover la cabeza y los ojos exageradamente. Las personas asertivas miran más, mientras hablan que las personas poco asertivas

b).-La proxémica o distancia corporal.

Se refiere a determinar la distancia correcta que debe existir entre una y otra persona. Cada distancia determina el tipo o nivel de interacción que existe entre las personas.

Hay cuatro categorías de tipología propuesta por Edward T. Hall Antropólogo de la Universidad de Colombia en Nueva York

- ◆ Íntima (0- 45cm.)
- ◆ Personal (45cm. - 1.20 m..)
- ◆ Social (1.20 m.- 3 m..)
- ◆ Pública (3m. - en adelante)

Es importante señalar que para establecer una comunicación asertiva se debe estar consciente del tipo de espacio recomendable de acuerdo con el mensaje que se desea expresar.

El íntimo es aquel que se extiende en un radio de 45 cm., esto implica un acercamiento emocional como nuestros seres queridos, pero también aquellos que satisfacen nuestras necesidades ejemplos médicos, dentistas profesores etc.

En el contexto educativo generalmente se presentan relaciones de tipo personal, social y en algunas circunstancias se da la pública. La personal es el área comprendida entre 45cm. y 1.20m. Dentro de estos extremos el contacto físico es posible. A esta distancia no es necesario gritar al platicar. En las conversaciones que ocurren dentro de estos límites los participantes tienen la sensación de una mayor participación. La distancia personal la reservamos para amigos y miembros de la familia. Se considera como distancia social el espacio comprendido entre 1.20m-3m. Es la distancia generalmente apropiada para los compañeros de trabajo. A esta distancia el rozamiento físico es menor e incrementándose la necesidad de una observación visual más prolongada. El área que se extiende más allá de 3 m., se le llama distancia pública. Esta interacción toma un carácter más formal, a esta distancia se preocupa tanto por una mejor selección de palabras y redacción de frases. Las personas que se comunican reciben poca retroalimentación de mensajes no verbales, además se debe elevar la voz y pronunciar claramente las palabras.

El no tener en cuenta la utilidad de estas distancias, los profesores serían incapaces de comunicarse asertivamente. Las distancias antes mencionadas varían en un mismo lugar o con la misma persona con la cual se está platicando como por ejemplo:

Un profesor en una conferencia no utilizó la plataforma se colocó a una distancia de 1-1.20m (distancia social) de la primera fila de los estudiantes, paseándose a lo largo del aula y de los pasillos para lograr una comunicación más directa. Al aproximarse a los estudiantes bajaba el volumen de su voz. Cuando llegaba a un punto que quería presentar de forma interesante, se alejaba, y elevaba su voz. De este modo utilizaba la distancia para conseguir dar énfasis y variedad, también da una sensación de contacto personal en cada estudiante.

Otro elemento relacionado con las distancias interpersonales que se guardan es el denominado espacio vital o espacio corporal. En ambos casos se emplea para describir la distancia personal que se usa en la comunicación con otra persona.

El espacio vital implica la distribución o acomodo de los espacios. El profesor debe identificar los sitios favoritos de ubicación de los estudiantes esto proporciona información sobre su habilidad e interés por interactuar con el resto del grupo. Un estudiante que no desea llamar la atención se ubica en medio o cerca de las últimas filas y un alumno inquieto, platicador o agresivo es muy común que los profesores lo coloquen cerca del escritorio, de esta forma estará bajo control.

La proxémica o distancia corporal y el manejo de los espacios son elementos a considerar en el desarrollo de la habilidad para ser asertivos.

c.- La expresión facial y los gestos.

Es común encontrar situaciones donde un alumno o profesor expresa de manera verbal algo muy distinto a lo expresado de modo no verbal en ese mismo instante, generando confusión en el interlocutor. Para que los mensajes sean asertivos, es necesario una correspondencia entre la expresión verbal y las expresiones faciales.

El rostro es la carta de presentación de un individuo, es la parte más expresiva del cuerpo. Las emociones de ira, alegría, tristeza, sorpresa y miedo se expresan a través de tres regiones.

- 1.- Frente / Cejas
- 2.- Ojos / Párpados
- 3.- Parte inferior de la cara

Las personas asertivas adoptan una expresión facial que este de acuerdo con el mensaje que quiere transmitir, y los gestos asertivos son movimientos desinhibidos, estos sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad

Una expresión dura intimida y bloquea las posibilidades de acercamiento hacia el otro. La manera en que se mueve la frente, cejas, ojos, boca, labios, y barbilla comunican algo de las personas.

Las expresiones y gestos no asertivos son boca cerrada, fruncir la frente, pasar saliva repetitivamente, limpiar la garganta, humedecer los labios excesivamente, jugar con objetos o ajustarse la ropa.

Las recomendaciones para lograr una gesticulación efectiva son:

- 1.- Relajación. De lo contrario no podrá expresarse de manera normal
- 2.- Vigor y exactitud. Los gestos efectivos son vivaces y vigorosos, además de ser congruentes y convincentes con lo expresado verbalmente.
- 3.- A tiempo. Un gesto a destiempo siempre será inapropiado
- 4.- Adaptabilidad y versatilidad. Los gestos se adaptan al tipo de audiencia o persona con la que se interactúa.

d.- Postura y movimiento corporal

La postura se define como el arreglo, la posición del cuerpo y de las extremidades en su conjunto. La postura puede reflejar motivaciones internas, intenciones en una situación de comunicación al igual que la actitud.

La forma en cómo se sienta una persona, cómo esta de pie y como se pasea refleja las actitudes y concepto si misma.

Los movimientos y la posición del cuerpo (cinestesia) contribuyen con el mensaje transmitido por una persona, como las manos en movimiento, cruzar los pies, espalda encorvada, estos pueden producir o contradecir el impacto de un mensaje asertivo.

Los gestos apropiado y una postura adecuada pueden sugerir o ayudar tanto al profesor como al alumno a reforzar el mensaje.

Un ejemplo del impacto de la postura corporal en el contexto estudiantil es el siguiente:

Si un profesor entra a una clase con repugnancia, mostrándose escéptico y ansioso, su postura corporal revela la falta de entusiasmo.

Otra forma de expresar ciertas actitudes es a través de la posición u orientación del cuerpo en relación con otra persona por lo tanto para "lograr una comunicación asertiva exitosa, la orientación corporal hacia su receptor no debe ser directa sino en un ángulo entre 10 - 30 grados de inclinación"

Algunos ejemplos de postura y movimientos corporal no asertivos son: balancearse (elefantismo), congelarse como estatua.

Existen cuatro tipos de postura

1. **Postura de acercamiento.** Esta indica atención, aunque puede interpretarse de dos maneras: a) De manera positiva "simpatía" b) De manera negativa "invasión".
2. **Postura erecta.** Indica seguridad, firmeza, respeto, pero también puede reflejar orgullo, arrogancia o desprecio.
3. **Postura de retirada.** Esta indica rechazo o frialdad
4. **Postura contraída.** Esta se interpreta como depresión, timidez, abatimiento.

2.-Elementos vocales

Los elementos vocales no se refieren al contenido de lo que se dice, si no a la forma cómo se dicen las cosas. Existe una clara distinción entre la manera que una persona emplea las palabras (comunicación verbal) y cómo se emplea la voz.

En cuanto a los elementos vocales podemos identificar los siguientes:

A. Volumen

Es la fuerza con la que se emplea la voz, es la responsabilidad del que habla ajustar el nivel de voz en función de la distancia que lo separa de la otra persona. Dada la relevancia de la voz, es necesario que los docentes tengan en cuenta este importante elemento de comunicación y se tome conciencia del impacto potencial en el que escucha, lo cual evidentemente determinará la connotación que dará a los mensajes recibidos y enviados por la persona.

También se agrega el gran desgaste y disgusto que provoca a una persona tanto que le griten como no poder escuchar con claridad el mensaje esto puede connotar por un lado agresividad y por otro deseo de manipulación, en ambos casos son inadecuados dichos comportamientos.

El volumen puede ser:

- 1.- **Bajo.** Se caracteriza porque no es escuchado por los demás. frecuentemente se le pide al emisor que repita lo que dijo, es decir, no es perceptible.
- 2.- **Moderado.** Se caracteriza porque es escuchado por los demás y su intensidad no molesta al alumno.
- 3.- **Alto.** La intensidad de su voz es tan elevada que su conversación es escuchado por todos, llegando a ser molesto para los demás

B. Velocidad

Se refiere a la cantidad de palabras emitidas por alguna unidad de tiempo generalmente por minuto.

El enfado, la tensión y el miedo se asocian con las comunicaciones rápidas, la pena o la depresión con las comunicaciones lentas.

El orador retendrá mucho mejor la atención del oyente si cambia la velocidad de su comunicación al tiempo que cambia las ideas.

C. Tono y entonación

El tono es la inflexión de la voz y modo particular de decir una cosa según la intención o el estado de ánimo del que habla.

El tono puede ser:

- a.- **Tímido.** Las ideas y expresiones que emite son con temor, se percibe su inseguridad al hablar, ya que no afirma lo que dice, la mayoría de las veces sus planteamientos son en forma interrogativa
- b.- **Seguro.** Sus ideas o expresiones son afirmativas y precisas.
- c.- **Agresivo.** Sus planteamientos son impositivos y arbitrarios violando el derecho ajeno

D. Énfasis

Son las formas de variación vocal como el volumen, velocidad, tono, entonación, pausas, esto hará que la comunicación no sea monótona, aburrida y confusa.

3.- Elementos verbales.

El ser asertivo se caracteriza por pedir lo que se necesita o se desea pero algo muy importante no es qué pido sino **cómo lo pido**; para lograr esto es necesario poner en práctica los componentes básicos de la asertividad que se mencionaron anteriormente.

Por ejemplo si se le dice a un alumno que su tarea está incorrecto, se está siendo asertivo, pero se requiere aprender a cómo decirlo, es decir, que tono, volumen se está usando, en que momento y si es adecuado el lugar.

Cuando se utiliza el DEEC (Describir, Expresar, Especificar y Consecuencias) se puede aprender a analizar conflictos, determinar necesidades y proponer una solución al conflicto, es conveniente explicar en que consiste cada uno de los componentes del DEEC. Veamos cada una de ellas

a) Describir

Básicamente se refiere al tipo de conducta que asumen el alumno y que tanto me agrada o no. Describir responde a la pregunta ¿Qué conducta del alumno que realiza cotidianamente me molesta o agrada?

Se debe tener cuidado de evitar juicios y aspectos que no se puedan cambiar, debe identificarse conductas observables y que puedan ser de algún modo verificables

Las reglas básicas para describir son:

- 1.- Describir objetivamente la conducta de la otra persona
- 2.- Usar términos concretos
- 3.- Describir la hora, lugar y frecuencia de la conducta
- 4.- Describir la acción y no el motivo
- 5.- Evite señalar aspectos que no se pueden modificar.
- 6.- Circunscribese a la conducta discutida sin asociarla a otras similares en otro tiempo y contexto.

b) Expresar

Se refiere a la forma de hablar de nuestros sentimientos, emociones etc. Aquí se responde a la pregunta ¿Cómo puedo decirle a mi alumno como me siento acerca de su comportamiento?

Según Elizondo algunas reglas para expresar son las siguientes.

- 1.- Expresar sus sentimientos, emociones, percepciones en forma ecuaníme
- 2.- Hable de sentimientos en forma positiva y que sean recientes, destierre el pasado.

c) Especificar

Esta fase es crucial para la buena comunicación, ya que nos permite decirle al alumno qué es exactamente lo que se quiere que modifique, a partir de la descripción de la conducta y la expresión de los sentimientos.

Aquí se responde a ¿Qué cambio de conducta podré solicitar?, y ¿qué debo de cambiar yo en mi conducta?

Cuando se expresa lo que se desea abierta y honestamente, las posibilidades de cambio aumentan al entender que no se pide un cambio ni de personalidad ni de un estilo radical de forma de vivir, es simplemente un proceso de acomodo que permita una convivencia armoniosa.

Ejemplos.

- ❖ Por favor no vuelvas a platicar con tu compañero cuando este dando la clase
- ❖ Te pido que no entres al salón cuando haya iniciado la clase

Algunas reglas son

- 1.- Pedir un cambio pequeño y explícito en la conducta del alumno
- 2.- Especificar las acciones concretas que se quiere ver cambiar
- 3.- Poner en claro qué conductas está dispuesto a cambiar para lograr la negociación

d) Consecuencias.

Aquí se responde a ¿Qué premios o castigos puede comprometerse el profesor a dar por estar de acuerdo o desacuerdo con lo que se esta solicitando?

Ejemplos de consecuencias

❖ Si ponen atención a la clase estoy segura que van aprender y obtendrán altas calificaciones, podré dar una mejor clase y atenderlos con más cuidado

Reglas básicas para determinar las consecuencias

- 1.- Diga las consecuencias en forma explicita, lo obvio no existe.
- 2.- Dé un premio o refuerzo positivo por el cambio de conducta
- 3.- Seleccione algo que sea motivan para el alumno como por ejemplo exentar el examen final
- 4.- Ofrezca un premio lo suficientemente grande para que se mantenga el cambio solicitado.
- 5.- Seleccione el castigo que realmente va a cumplir y que no dañe la integridad del alumno
- 6.- Dirijase a la conducta que molesta y no a la persona.

EVALUACIÓN DEL CURSO

Autoevaluación de los profesores : Gravar tres clases

CARTA DESCRIPTIVA

CURSO - TALLER

Título: Asertividad en el aula en la Preparatoria Abierta IECA

Duración: 10 hrs.

Objetivo general: Que los profesores conozcan el concepto de asertividad y la utilicen como una herramienta de comunicación en el aula

Contenido	Objetivo particular	Actividades del coordinador	Actividades del participante	Recursos materiales	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> ◊ Presentación 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Presentación del curso y de los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Presentación del curso a través de acetatos (Acetato A, B, C, D) ◊ Aplicará la Técnica Canasta revuelta para la presentación de los participantes. ◊ Dará las instrucciones de la técnica Canasta Revuelta 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Aplicación de la Técnica "Canasta revuelta" ◊ Después de concluir con la técnica, los participantes presentarán al compañero que él desee, de manera no verbal, es decir, con gestos mímicas, sonidos etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Acetatos ◊ Proyector 	2Hrs
<ul style="list-style-type: none"> ◊ Asertividad 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Definir el concepto de asertividad 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Indicará la metodología, para que los profesores elaboren una definición de asertividad de acuerdo a sus conocimientos ◊ Presentar un cuadro de los conceptos de asertividad de los diferentes autores para identificar que elementos se relacionan con las definiciones que elaboraron los profesores ◊ Concluir con el concepto que se elabore entre todos los profesores de la Preparatoria Abierta IECA 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Formar equipos no mayores de 4 personas; pedirles que en consenso elaboren una definición de asertividad con base en sus conocimientos; escribir en las hojas de rotafolio el producto de la discusión. En sesión plenaria un representante de cada equipo leerá las conclusiones ◊ Una vez analizada los diferentes conceptos presentados por el coordinador, elaboraran un nuevo concepto de asertividad, tomando como base las definiciones de los diferentes autores. 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Hojas de rotafolio ◊ Marcadores ◊ Acetato Cuadro 1 	2Hrs

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Contenido	Objetivo particular	Actividades del coordinador	Actividades del participante	Recursos materiales	Tiempo
Componentes Básicos de la asertividad	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Identificar que componentes básicos de la asertividad forman parte del comportamiento habitual del profesor tanto en el aula como en su vida personal 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Pedirles a los profesores que realicen la lectura individual de los componentes básicos de la asertividad. ◊ Presentación de algunas escenas de la Película "Mentes peligrosas", después de la lectura individual 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Lectura individual de los componentes de la asertividad ◊ Observar la Película "Mentes Peligrosas" e indicar de manera verbal, qué componente de la asertividad maneja los personajes centrales (la profesora y los alumnos) 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Copias ◊ Película "Mentes Peligrosas" 	2Hrs
	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Practicar la escucha activa 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Pedirles que se coloquen en parejas sentándose uno frente al otro, de manera que se estén mirando cara a cara. Decirles que van a practicar el acto de escuchar. ◊ Concluir la sesión pidiendo a las parejas que digan lo que admiran, lo que aprendieron de su pareja, y en qué le gustaría parecersele. ◊ Aplicar la evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Formar parejas para practicar el acto de saber escuchar (Hoja ***) ◊ Decir lo que admiran, lo que aprendieron de su pareja y en qué le gustaría parecersele. ◊ Comentar dentro del grupo la experiencia ◊ A partir de una auto evaluación objetiva, determine cuáles de los componentes básicos de la asertividad ya forman parte de su comportamiento habitual y cuáles están en fase de desarrollo y por qué (Hoja **) 	<ul style="list-style-type: none"> Hoja*** Hoja** 	2Hrs

TESIS CON
 FALTA DE ORIGEN

Contenido	Objetivo particular	Actividades del coordinador	Actividades del participante	Recursos materiales	Tiempo
Características de las personas asertivas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar qué características de la asertividad son parte de su área efectiva, área de desarrollo o área de oportunidad 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dar una introducción de las características de las personas asertivas en forma verbal ❖ Entregar hojas del listado de características de las personas asertivas ❖ Pedirles que elaboren una lista de las conductas más frecuentes en el salón de clase y establezcan las posibles razones para tales comportamientos. ❖ Pedir que elabore cada equipo sus conclusiones ❖ Coordinar las conclusiones a la que se llegue 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Trabajar en equipos no mayores de 4 personas ❖ Analizar las características de las personas asertivas e indicar cuales son determinantes para el trabajo docente y por qué ❖ Una vez analizadas las características de las personas asertivas. Evalúe cuáles de éstas características son áreas efectivas, áreas de desarrollo y áreas de oportunidad en su persona (Hoja *) ❖ Elaborar una lista de las conductas más frecuentes en el salón de clase y las posibles causas ❖ Presentación de las conclusiones tanto del análisis como de las conductas más frecuentes. ❖ Cada equipo presentará sus conclusiones ❖ Aplicación de "Evaluando tu asertividad" 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Listado de las características de las personas asertivas ❖ Hojas de rotafotio ❖ Plumones ❖ Cinta adhesiva <ul style="list-style-type: none"> ❖ Hojas Evaluando Tu Asertividad 	21hrs
Elementos de la comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer la importancia de la comunicación asertiva en el aula 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Entregar copias de este tema para la discusión en equipos ❖ Coordinar la discusión ❖ Gravar a los profesores ❖ Aclarar dudas ❖ Enfatizar algunos puntos que no quedaron claros o que sean relevantes 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Formar equipos de 5 personas para discutir la importancia de los elementos de la comunicación asertiva (visual y verbal) ❖ Cada profesor prepara una micro clase de 5 minutos en la que se exponga cualquier tema mismo que será grabado en video ❖ Una vez grabados todos los profesores; se observará los videos durante el curso, con la finalidad de que el profesor observe su propio comportamiento y reciba retroalimentación de sus compañeros para saber que elementos de la comunicación asertiva maneja ❖ Pedirles a los profesores que compartan con sus compañeros su experiencia e indiquen cuál es la importancia de la comunicación asertiva, si lo desean. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Copias del tema ❖ Cámara de Video 	21hrs

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

**ANEXOS
DEL
CURSO-TALLER**

HOJA*

De las características de las personas asertivas; evalúe cuáles forman parte de su área efectiva, de desarrollo y de oportunidad.

Área efectiva	Área de desarrollo	Área de oportunidad

HOJA**

A partir de una autoevaluación objetiva, determine cuáles son los componentes básicos de la asertividad que ya forman parte de su comportamiento habitual y cuáles están en desarrollo y por qué

Conductas de comportamiento habitual asertivo

Conductas en fase de desarrollo

¿Por qué?

HOJA***
ACTITUDES Y MENSAJES

Actitud	Mensajes
❖ Interés	❖ ¡Te aprecio! ❖ ¡Me importas!
❖ Disponibilidad	❖ ¡Aquí estoy! ❖ ¡Cuenta conmigo!
❖ Aceptación	❖ ¡Te creo!
❖ Empatía	❖ ¡Me pongo en tu lugar!
❖ Apertura	❖ ¡Trato de entenderte!
❖ Atención	❖ ¡Te miro a los ojos!

TECNICAS PARA ESCUCHAR

- ❖ Mirarlo a los ojos
- ❖ Muestra interés con tu postura física
- ❖ Concéntrate en escucharlo, no hagas otra cosa al mismo tiempo
- ❖ Permítele expresarse sin interrumpirlo
- ❖ Acéptalo, no lo juzgues
- ❖ Deja que te explique sin interpretar lo que quiere decir
- ❖ Aclárale lo que entendiste
- ❖ Comprende, no solo sus palabras, también lo que siente
- ❖ Respeta sus sentimientos, no le digas lo que tiene que sentir
- ❖ Escucha y propicia que también te escuche
- ❖ Únicamente se aprende a escuchar escuchando, inténtalo y practícalo

EVALUANDO TU ASERTIVIDAD****

A continuación se presenta una lista de comportamientos para conocer si son o no parte de tu habilidad para relacionarte con los demás. Coloca una X donde corresponda.

Nombre _____

Edad _____

Fecha _____

Materia _____

	SI	NO	ALGUN AS VECES
1.- Cuando hablas, ves a los ojos, tu expresión es firme y segura			
2.- Los ademanes o gestos son congruentes con lo que expones			
3.- El tono de voz es adecuado, se enfatizan las palabras clave			
4.- La velocidad con la que hablas es adecuada, ni demasiado rápida o lenta			
5.- Normalmente haces lo que dijiste que harías			
6.- Cuando se te pide que no reveles información confidencial, lo haces			
7.- Sueles ver lo positivo en los demás y se los dices con alegría			
8.- Cuando hablas de tu persona, lo haces positivamente, señalando tus éxitos y deseos, sin parecer presuntuoso			
9.- Cuando te elogian respondes adecuadamente			
10.- Cuando conversas con los demás, los escuchas sin interrumpir			
11.- Cuando existen distintas opiniones emites la tuya sin demandar que prevalezca			
12.- Cuando no sabes lo suficiente de las personas, las críticas			
13.- Cuando no estas de acuerdo con alguien lo haces saber sin ofender o agredir			
14.- Cuando sucede algún problema asumes tu responsabilidad sin culpar a los demás			
15.- Cuando las otras personas hablan adoptas una expresión de interés			
16.- Das consejos o recomendaciones, cuando te lo piden			
17.- Cuando pides algo evitas hacerlo en forma de demanda innegociable			

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

	SI	NO	ALGUNAS VECES
18.-Cuando otra persona se equivoca te burlas o haces comentarios negativos			
19.-Cuando otras personas opinan tratas de tomar en cuenta y entender bien su punto de vista			
20.-Cuando aparecen conflictos buscas llegar a un acuerdo.			
21.-Cuando los demás no entienden, buscas aclarar y mejorar tu habilidad de comunicación en lugar de quejarte y hacerte la víctima			
22.-Cuando hablas con varias personas te diriges a todas, en lugar de concentrarte sólo en una de ellas			
23.-Cuando hacen algo por ti manifiestas tu agradecimiento cálidamente			
24.-Cuando te piden ayuda, tratas de darla			
25.-Cuando se trabaja en equipo buscas compartir las responsabilidades equitativamente			
26.-Cuando explicas algo lo haces en forma directa, sin rodeos			
27.-Cuando te equivococas, lo aceptas sin justificaciones defensivas			
28.-Eres puntual y respetas tus compromisos			
29.-Cuando se conversa en grupo evitas monopolizar la plática			
30.-Comunicas tus sentimientos a los demás			
31.-Aceptas la manera de comunicarse de los demás			
32.-Eres sincero, hablas con la verdad			
33.-Pides lo que necesitas de buena manera			
34.-Buscas el momento oportuno para hablar			
35.-Escuchas sin interrumpir			
36.-Tienes alta tu autoestima			
37.-Dices NO cuando quieres decir SI.			
38.-Puedes decir no sin agredir			
39.-Cuando haces bromas evitas ser hiriente			
40.-Eres empático, es decir, te pones en el lugar del otro			

**EVALUACION DE LOS ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL
PROFESOR DE PREPARATORIA ABIERTA IECA *******

Fecha _____
Materia _____
Horario _____

Identifica los siguientes elementos al inicio y al final de la clase. Subraya donde corresponda.

	INICIO	FINAL
Volumen	Bajo Moderado Alto	Bajo Moderado Alto
Tono	Tímido Seguro Agresivo	Tímido Seguro Agresivo
Fluidez	Aceptable Regular No aceptable	Aceptable Regular No aceptable
Contacto visual	No establece Ocasional Directo	No establece Ocasional Directo
Expresión facial (movimientos de ojos, boca, cejas, etc.)	Oportuno (<i>Coherencia con lo que se está diciendo</i>) inoportuno (<i>Incongruencia</i>)	Oportuna (<i>Coherencia con lo que se está diciendo</i>) Inoportuna (<i>Incongruencia</i>)
Estado de ánimo	Alegría Tristeza Enojo	Alegría Tristeza Enojo
Distancia corporal o proxémica	Íntima (0-45cm.) Personal (45 cm -1.20 m) Social (1.20m-3m.)	Íntima (0-45cm) Personal (45cm -1.20 m) Social (1.20m-3m.)
Énfasis	Sí la realiza No la realiza Algunas veces	Sí la realiza No la realiza Algunas veces

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Técnica Canasta revuelta *******>Objetivo:**

Animación y presentación

>Desarrollo:

1. Todos los participantes formaran un círculo con sus respectivas sillas. Se les pedirá a los profesores que mencionen su primer apellido, si es que algunos se conocen y si el grupo está recién integrado indicaran su nombre o como les gusta que les llamen.
2. El coordinador queda en el centro del círculo, de pie.
3. Se explica a los profesores que el compañero que se encuentre a la derecha de él, se le llamara *piña* o cualquier otra fruta que el coordinador desee y el de la izquierda mango.
4. En el momento que el coordinador señale a un profesor diciéndole piña, éste debe decir el apellido de su compañero que se encuentra a la derecha y si dice mango dirá el apellido del compañero que se encuentre a la izquierda. Si se equivoca o tarde más de tres segundos en responder, pasa al centro y el coordinador ocupa su lugar. Si responde correctamente no tendrá que pararse de su lugar.
5. Si un profesor se encuentra en el centro del círculo, dice "Canasta Revuelta", todos deben cambiar de asiento; él debe aprovechar para ocupar una silla y el que pierda, se quedará en el centro del círculo.

TESIS CO:
FALLA DE ORIGEN

Acetato A

Título

Asertividad en el aula en la Preparatoria Abierta IECA

Acetato B

Objetivo general

Que los profesores conozcan el concepto de asertividad y la utilicen como una herramienta de comunicación en el aula

Acetato C**Contenido del curso**

Definiciones de asertividad
Componentes básicos de la asertividad
Características de las personas asertivas
Elementos de la comunicación asertiva

Acetato D

EVALUACIÓN DEL CURSO

Autoevaluación de los profesores : Gravar tres clases

CONCLUSIONES

La habilidad de ser asertivo se aprende. No existe una personalidad innata asertiva o no asertiva, ni se heredan características de asertividad. La asertividad se va aprendiendo a través de lo que nos han transmitido nuestros padres, maestros, amigos etc. El practicar la comunicación asertiva provocaría que se forme en el profesor un hábito.

Con el desarrollo de la asertividad como herramienta de comunicación en el aula se lograra un progresivo y mejor comunicación entre el profesor y el alumno y entre los alumnos. Un conflicto interpersonal suele tener su origen en un problema de comunicación y la asertividad disminuye en gran medida la posibilidad de un conflicto.

La asertividad constituye una herramienta básica para la sana participación de cada individuo en toda relación humana.

El ser asertivo es fundamental para mejorar las relaciones interpersonales, ya que esta se hace más estable y directa, si consideramos al hombre como ser social producto de sus relaciones con los demás, entendemos entonces la importancia de la asertividad.

Otro de los beneficios que acarrea la asertividad y que es consecuencia de mantener buenas relaciones con los demás, es que los alumnos desarrollan sentimientos positivos hacia sí mismo y los demás, se valora, aumenta su autoestima, desarrolla el respeto mutuo y por el contrario la falta de asertividad se relaciona con la inseguridad, los resentimientos etc., esto causa conflictos interpersonales en diferentes ámbitos *v. gr.* en el trabajo, la escuela y la familia. En este trabajo el concepto de asertividad se aplicó al contexto educativo (aula).

En este caso de estudio encontramos que las personas asertivas presentan un adecuado manejo del volumen (moderado), su tono de voz es seguro, establece contacto visual directa con la persona y por lo tanto sus expresiones faciales son oportunas, en términos generales, poseen un voz agradable, clara y fluida.

Los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los alumnos del grupo de Redacción I y a los profesores de la Preparatoria Abierta IECA del turno Vespertino- Nocturno mostraron que los profesores (de 316 respuestas 217 de ellas) fueron asertivos, y aquí cabría la pregunta qué tan honestos fueron al contestar este cuestionario como por ejemplo en la pregunta 18 de evaluando tu asertividad (cuando otra persona se equivoca, te burlas o haces comentarios negativos) los 8 profesores contestaron que NO y los resultados de la misma pregunta pero en los alumnos fue 3-NO y 2 ALGUNAS VECES. En cambio (de 201 respuestas solo 100 fueron de respuesta asertiva), los alumnos demostraron mayor sinceridad, quizá por que este cuestionario no repercutía en su calificación y se les explicó que era un estudio de caso para titulación.

De acuerdo a lo observado y a los cuestionarios sólo un profesor fue sincero ya que hizo una auto-evaluación en el momento que estaba contestando. Los demás demostraron duda, tener poco tiempo para contestar, temor al pensar que era por parte de la institución, a pesar de explicarles que era para la titulación .

Los resultados a los que llegue son:

- a).- El manejo de la asertividad en una ciudad como la nuestra es de suma importancia ya que ésta nos ayuda a establecer una mejor relación y comunicación con las personas.
- b).- En la actualidad la educación ha descuidado el aspecto humano, tan importante para el desarrollo de las personas, en éste y los próximos años.
- c).- El concepto de asertividad se trabaja principalmente en Psicología pero la Pedagogía la está retomando para aplicarlo al ámbito educativo.
- d).- Los resultados de las evaluaciones presenta que un 68 % de los profesores de la Preparatoria Abierta son asertivos.

En lo personal espero haber provocado interés de este tema en los pedagogos y en todas aquéllas personas dedicadas a la docencia como una profesión sin ser normalistas; esperando continúen con estas investigaciones en nuestro país ya que la mayoría de los libros son extranjeros y otros están aplicados a la Psicología, así como también en este trabajo se aportó datos de acuerdo a nuestra realidad educativa (Preparatoria Abierta IECA).

En el ámbito educativo, la asertividad tiene gran importancia, ya que de acuerdo a lo investigado acerca de este tema, los profesores y alumnos requieren de ciertas habilidades que la asertividad plantea para una mejor comunicación y relación en el aula, por las siguientes razones.

1. Manejo de voz, para que la clase no sea monótona, el profesor debe de presentar un adecuado volumen, según la asertividad este debe ser moderada, para no provocar una clase tediosa. Su tono debe ser seguro y dar énfasis en las palabras claves.
2. El contacto visual directo a nuestros alumnos, nos permite determinar si están poniendo atención o están preocupados además permite un mejor control del grupo, así como también brinda seguridad al sentirse incluido y atendido.
3. Las expresiones faciales de los profesores deben ser congruentes, este punto es necesario ya que en el aula puede provocar malas interpretaciones por parte del alumno. Con las expresiones no oportunas demostramos lo contrario de lo que estamos diciendo verbalmente, generando confusión
4. Un elemento importante en la comunicación asertiva es saber escuchar, esta habilidad nos permitirá poner atención e interés en el alumno, lo cual provoca en él, seguridad y deseo de continuar hablando. Esta habilidad permite no interrumpir hasta que haya concluido su idea.
5. La honestidad como parte de la asertividad debemos desarrollarla primero en nosotros y posteriormente en nuestros alumnos. En el aula, los alumnos, acostumbran a decir mentiras, con diferentes objetivos, no expresan lo que sienten o piensan, esto se debe a que vivimos en una sociedad en la que los valores como la honestidad no se le ha dado la importancia que debería tener. La honestidad en la asertividad es una característica de incalculable valor en las relaciones interpersonales. Esta habilidad debemos de practicarla no solo en el ámbito educativo como profesores sino también en el social, familiar etc. Espero que este cambio individual ayude a la formación de una sociedad más humanitaria.

En conclusión podemos decir que esta habilidad (ser asertivo) requiere un cambio en el profesor, pero tiene que ser aceptado, y no impuesto por los demás.

BIBLIOGRAFIA

(Libros)

Abbagnano N. y A. Visalbergh Historia de la Pedagogía Ed. FCE Primera edición México 1964

Aguilar Kubli, Eduardo. Asertividad. Cómo ser tu mismo sin culpas. Ed. Pax - México Primera edición México 1987

Alberti Robert y Michael L. Emmons Viviendo con autoestima. Como fortalecer con asertividad lo mejor de tu persona. Ed. Pax-México Primera edición Colombia 2001

Arlín Calderón. Actualización al magisterio. Proyecta multinacional de tecnología educativa. SEP Comunicación no verbal en el aula. Participante. Ed. SEP México 1991 Pp.181

Belle J. Thomas La. Educación no formal y cambio social en América Latina Ed. Nueva Imagen Primera edición México. 1980

Clay Lindgren Henry Introducción a la Psicología Social Ed. Trillas Segunda edición México 1970

Dilthey, Guillermo Historia de la Pedagogía Ed. Losada S.A. Sexta edición Buenos Aires Argentina 1960

Elizondo Torres, Magdalena. Asertividad y escucha activa en el ámbito académico Ed. Trillas Primera edición México 1997

Fernández González, Ana María, Alberta Durán Gondar y María Isabel Álvarez Echeverría Comunicación educativa. Ed. Pueblo y Educación Segunda edición La Habana Cuba 1999

Ferrández-Sarramona Jaimes La educación Ed. CEAC Sexta edición Barcelona.

Florez Ochoa, Rafael Hacia una Pedagogía del conocimiento Ed. McGraw-Hill Primera edición Colombia 1994

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

González Garza, Ana María El enfoque centrado en la persona, Aplicaciones en la educación Ed. Trillas Primera edición México.1987

Grants Hennings, Dorothy. El dominio de la comunicación educativa Ed. Anaya Segunda edición Madrid 1978

Keller, Fred. La Definición de Psicología Ed. Trillas Primera edición México 1975.

Loreto García, Muriel. La comunicación. Una experiencia de vida, Manual de trabajo en grupos. Ed. Plaza y Valdez Primera edición enero México 1996

Moreno López, Salvador La Educación Centrada en la Persona Ed. El Manual Moderno S.A. de C. V. Primera edición

Morales J. Francisco (coordinador), Miguel Moya et.al Psicología Social Ed. Mc Graw- Hill Primera edición España.

Mueller Fernand Lucien. Historia de la Psicología de la antigüedad a nuestros días Ed. Fondo de Cultura Económica Tercera edición México.1980

Ovejero Anastacio Psicología Social de la educación Ed. Herder Segunda edición (Biblioteca de pedagogía 27) Barcelona España 1988

Ponce Anibal El humanismo burgués v el humanismo proletario, Ed. Roca Primera edición.

Ribeiro Lair La magia de la comunicación Ed. Urano Primera edición México

Rodríguez Estrada Mauro y Martha Serralde Asertividad para negociar Ed. Mac Graw- Hill Primera edición

Rogers R. Carl El proceso de convertirse en persona Ed. Paidos Segunda edición Agosto México 1984

Uralde, Beatriz. Dos reflexiones sobre política educativa. (La política educativa en el sexenio de López Portillo 1976-1982) ENEP Acatlán/Pedagogía, México 1979 .

Yelon, Stephen y Grace W Weinstein La Psicología en el aula Ed. Trillas Primera edición, 1988 México

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

(Tesis)

González Sánchez, Blanca. La comunicación educativa y su influencia para el logro del aprendizaje significativo CONALEP Tlalnepantla II UNAM-Acatlán abril 2000. Tesis de Pedagogía Licenciatura

Gutiérrez González, Ana María. Relación entre locus de control y asertividad. Universidad Intercontinental 1989 Tesis Psicología Licenciatura.

Jaimes Limas, Karla. La asertividad en la adolescencia Propuesta de un taller. U. P. N. 1999 Tesis de Pedagogía

Martín Serrano, Manuel Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis ENEP-Acatlán México

Montaño Rosales, Ana María. Curso de Relaciones Humanas UNAM - Iztacala 1992 Tesis de Psicología .

Murillo García, Rosa. Propuesta de estrategias de comunicación en la relación Maestro-Alumno y Alumno-Alumno bajo la metodología de la educación personalizada. UNAM-Acatlán 2000 Tesis de Pedagogía Licenciatura

Rico Morales Elvira La inteligencia emocional del docente como elemento que favorece el proceso comunicativo en el aula, estudio de caso de la escuela secundaria para trabajadores número tres en el D. F. UNAM-Acatlán Abril del 2000 Acatlán Tesis de Pedagogía Licenciatura

Torres Lima Héctor. La comunicación educativa: Objeto de estudio y áreas de trabajo. UNAM. Facultad de Filosofía y Letras

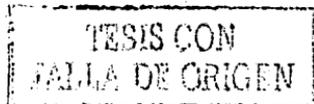
(Folletos)

SEP Preparatoria Abierta

(Órgano informativo)

NOTIECA Número 9 Año 2

NOTIECA Número 13 Año 3



(Manual)

Urióstegui, Palacios, Patricia ¿Por qué digo Sí, cuando quiero decir NO?

(Revistas)

Fragoso Franco, David. "La comunicación en el salón de clases" Cuadernos del Colegio de educación y comunicación, México Junio 1998 No 2 Volumen 1 año 1

Martínez C. Sara G. "Problemas de la comunicación en el aula" Revista Mexicana de Pedagogía, México Año V, Número 20, noviembre - diciembre 1994.

Meléndez Crespo, Ana "La educación y la comunicación en México" en Perfiles Educativos, CISE México D. F No 5 Abril-Mayo-Junio 1984

Valdés, Guadalupe "Espacios educativos y comunicación: organización y uso" Revista Tecnología y Comunicación Educativas, México ILCE Número especial, Año 7, Número 20, octubre 1992

(Internet)

<http://www.ilce.edu.mx>

<http://media.payson.tulane.edu:8083/html/spanish/1h007s/1h007s06.htm>

<http://132.248.67.108:4500/ALEPH/SPA/MXO/MXO/MXO/FIND-ACC/2858874>

[http://132.248.192.19/cgi-bin/wwwisis.exe/\[in=iresie2.in\]](http://132.248.192.19/cgi-bin/wwwisis.exe/[in=iresie2.in])

