



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO DE MEJORAMIENTO PROFESIONAL DEL MAGISTERIO
CONVENIO UPEL-CIDEC
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO II**



**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA GESTIÓN ESCOLAR PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES”**

**ELINAIL MALAVÉ
JOANA COTS
MARÍA VALIS**

Upata, Octubre del 2016

INTRODUCCIÓN

La socialización humana desde la prehistoria hasta nuestros tiempos ha sido posible gracias a la comunicación. De distintas maneras el hombre ha realizado intercambio de mensajes para entenderse, el hombre de las cavernas empieza a comunicarse a través de sus dibujos, de sus gestos, y a medida de su evolución, de la escritura, del habla, de los símbolos, todas estas formas han sido parte del acto comunicativo del hombre, en este sentido Feroso (2007) la define “ Como el medio de participación conjunta de dos o más hombres en contenidos desarrolladores de la personalidad, de cada uno de los intervinientes en la acción común” (p.120), se asume entonces que la comunicación es la transmisión o intercambio de ideas, opiniones o información como parte misma de la esencia humana.

Ahora bien, el proceso de comunicación juega un papel importante y se da en todo los ámbitos del ser humano y se desarrolló a través de canales formales e informales, que permiten la transmisión de información relevante para sus miembros, aún cuando el flujo de la comunicación puede verse entorpecida por ciertos elementos que intervienen en la transmisión o decodificación del mensaje, producto del uso del lenguaje, el filtrado de la información, la percepción del receptor, la distancia física y la estructura de la organización.

Precisando de una vez, la comunicación en el ámbito organizacional entretiene la estructura organizativa, es el elemento más importante de la relaciones humanas, sobre todo en las instituciones educativas en donde existe un flujo comunicacional entre el director y los demás miembros que integran a la comunidad educativa; docentes, alumnos, representantes, comunidad, entre otros, en donde es imperante que exista una comunicación efectiva y asertiva para lograr buen entendimiento y armonía que permita

alcanzar los objetivos de la institución conjugados en un propósito común, es imprescindible para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, de igual manera para el desarrollo de los distintos procesos que se dan en las organizaciones. Para Luna (2009) la comunicación “une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, asociados con el comportamiento y las relaciones entre los individuos. Debido que relacionarse con otras personas, se hace a través de datos, ideas, pensamientos y valores” (p.s/n). Por ello para mantener la cohesión de grupos sociales debe promoverse una comunicación adecuada que les permita compartir significado e intereses. De igual manera Paz (2009) expresa que “La comunicación constituye la base fundamental de la gerencia en las organizaciones, siempre y cuando ésta sea utilizada de tal forma que sus resultados beneficien tanto al emisor como a la audiencia”. (p.22), en concordancia con el autor una buena comunicación permite la mutua participación en la transmisión del mensaje, sentimientos y pensamientos, promueve la motivación del personal, expresión de ideas, opiniones, creatividad, que repercuten en la satisfacción al trabajo, rendimiento individual y por ende al rendimiento del grupo.

Todo ello infiere que, la comunicación asertiva es el estilo de comunicación adecuado que permite a las personas expresar sus ideas y pensamientos de manera, honesta, directa y firme. Cabe señalar, que el comportamiento para lograr una conducta y una comunicación asertiva, fue una técnica desarrollada por terapeutas a mediados de los años 1950 y 1960. La palabra asertivo proviene del latín *assertus* y significa; afirmación de la certeza de una cosa, por lo que sucede que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

Existen variadas definiciones sobre la asertividad, para uno que otro autor, consideran la asertividad como la conducta que disminuye la ansiedad, defensa de los derechos propios, o habilidad para expresarse. La persona

asertiva tiene la capacidad para reconocer sus necesidades y hacerlas saber con confianza y claridad, respetan el derecho propio y ajeno y lo hacen valer sin menoscabo de la otra persona, no tienen problema de expresar sus ideas, son personas coherentes sin distorsionar la realidad ni exageraciones, sin autobalanzas, ni vanaglorias. La base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo, no algún otro yo para embaucar a las demás personas. Riso (1998) define la conducta asertiva como

Aquella conducta que permite a la persona expresarse adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos, y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta (p.45).

De acuerdo a este planteamiento, la conducta de una persona asertiva se caracteriza por la espontaneidad y fluidez en comunicar sus sentimientos y pensamientos, opiniones, en la claridad de sus ideas, transmitiendo afecto y respetando la opinión de las otras personas. En este sentido, la comunicación asertiva es relevante en las relaciones interpersonales, más aún dentro del entorno educativo en donde todos sus miembros convergen en una diaria convivencia, cada uno con una particularidad en su manera de expresarse y comunicarse, con un sistema propio de comunicación elaborado a partir de sus actitudes, orientaciones, su trabajo, la organización general de su vida, diversos factores que pueden influir negativamente o positivamente en sus relaciones con los demás.

Es evidente el hecho que en las instituciones educativas el proceso comunicacional presentan inconvenientes en el flujo de información, situación que puede incidir en el clima laboral y las relaciones entre directivos y docentes, repercutiendo de manera negativa en la gestión escolar. Cabe

destacar que en el escenario venezolano ha sido debatido el tema de la importancia de la comunicación en el ámbito escolar, cada estudio realizado hace evidente que la comunicación como aspecto central en el acto educativo, es necesario que se realice de manera abierta y flexible, para propiciar una buena relación interpersonal y de motivación que permitirá mejorar la tarea diaria en el quehacer educativo, aún así en algunas instituciones educativas la comunicación descendente se fractura, la información no llega de manera adecuada, esta se va distorsionando entre emisor a receptor, y canales comunicacionales, lo que evidencia que los procedimientos y normas de acuerdo a instrucciones de la gerencia no se ejecutan a cabalidad, lo que genera conflictos y situaciones negativas que influyen en las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización. De igual manera las barreras comunicacionales son condiciones que repercuten en la buena comunicación entre los miembros de la organización, todas estas barreras físicas, semánticas, ideológicas, psicológicas, entre otras, generan dificultades para lograr el objetivo de la comunicación y por ende en las relaciones interpersonales.

En tal sentido considerando que la comunicación es el factor preponderante en toda organización, y ante la problemática ya señalada, motivo a las investigadoras a formular la siguiente interrogante ¿Se puede mejorar las relaciones interpersonales en la gestión escolar con la comunicación asertiva?. De acuerdo a esta interrogante se conceptualiza la comunicación asertiva presentado por las autoras, en un breve estudio enmarcado dentro del curso Gestión del Conocimiento II en el Convenio CIDEC-UPEL.

La investigación se realizó como un diseño de investigación de campo, ya que permitió a las investigadoras recabar la información directamente de los sujetos investigados y de la realidad misma del objeto de estudio. Asimismo,

para medir la opinión sobre el tema presentado, se tomó la muestra de 30 participantes del Curso Gestión del Conocimiento II en el Convenio CIDEC-UPEL. Se aplicó una encuesta de 7 ítems que resume los aspectos relevantes de la temática, siendo respondidas por una población de 13 profesionales del sexo masculino y 17 profesionales del sexo femenino.

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En esta parte se presentan los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de la información aplicada a los profesionales participantes que realizan el curso Gestión del Conocimiento I y II Convenio UPEL-CIDEC, con el propósito de consultar su opinión sobre “La Comunicación Asertiva en la Gestión Escolar para el Fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales” en los escenarios donde laboran.

A continuación se expone el análisis descriptivo y descripción breve acerca de los datos resultados de la indagación sobre el tema seleccionado.

Se representan en gráficos de sectores circulares que señalan relaciones porcentuales entre las variables, es decir para el análisis de los datos recolectados en la encuesta.

Estos resultados permiten evidenciar hallazgos importantes para el posterior mejoramiento de las relaciones interpersonales con la comunicación asertiva como propuesta de acción.

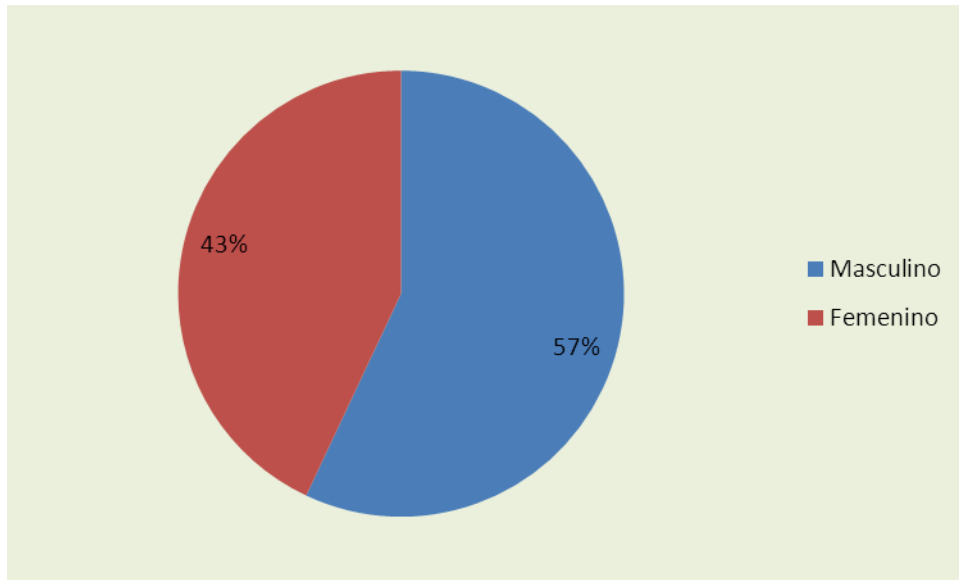


Gráfico 1. Sexo de los encuestados sobre "La comunicación asertiva en la gestión escolar para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales"

El presente gráfico muestra el sexo de los profesionales participantes que realizan el curso Gestión del Conocimiento II Convenio UPEL- CIDEA, evidenciándose que el 57% es de sexo femenino, y el 43% del sexo masculino, lo que destaca que el sexo femenino es el género predominante en la mayoría de las organizaciones educativas.

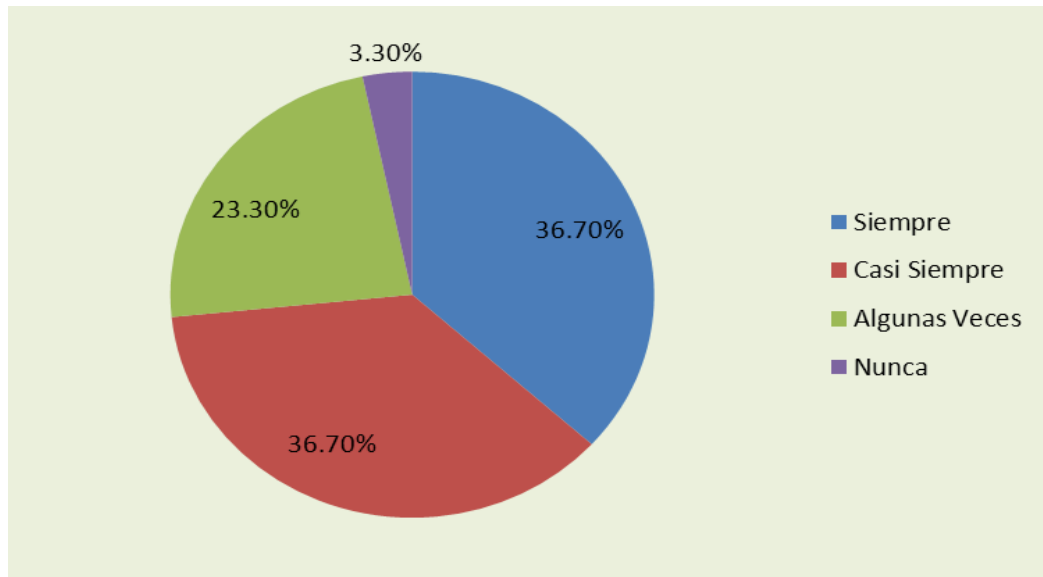


Gráfico 2. ¿Considera Usted, que en su entorno de trabajo se mantiene una comunicación respetuosa entre los distintos miembros del personal?

De acuerdo a los resultados que muestra la gráfica hay un balance de 36,70% entre los criterios de siempre y casi siempre, en donde la opinión de los encuestados es que en su entorno de trabajo se mantiene una comunicación basada en el respeto entre los miembros del personal.

En este sentido, es fundamental que en toda organización exista un pleno bienestar entre las personas, y la comunicación es primordial en el funcionamiento interno de todas las instituciones educativas, bien sea privada o pública.

La comunicación basada en el respeto es una de la maneras asertivas del cordial trato humano y al diálogo entre los miembros de las organizaciones.

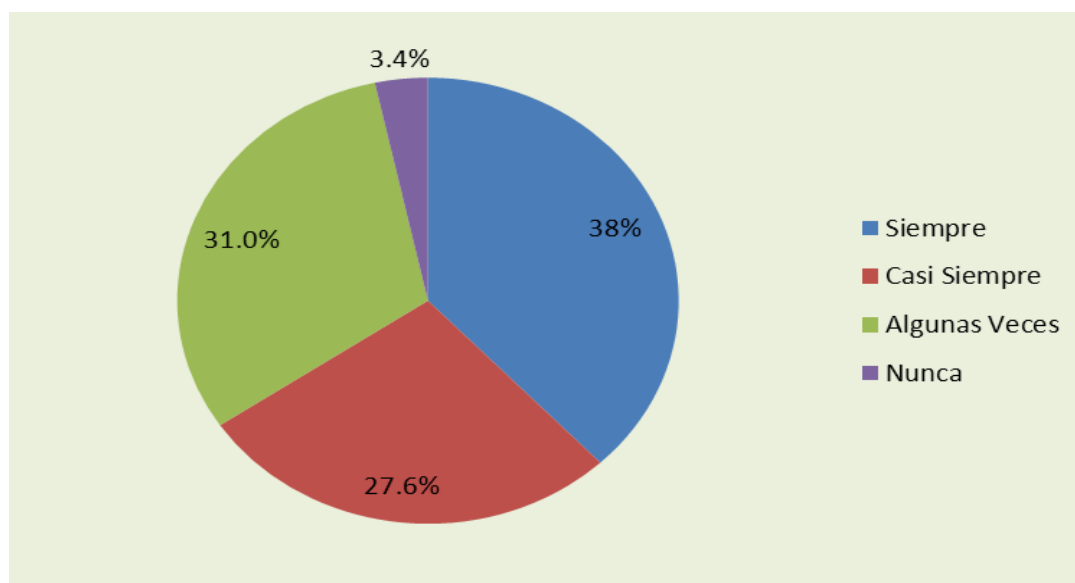


Gráfico 3. ¿Considera Usted, que en la Institución donde labora permite que se den las acciones necesarias para planificar y direccionar la gestión escolar?

Los resultados de esta gráfica muestra que un 38% de los encuestados opinan que en su lugar de trabajo siempre se dan las acciones necesarias para planificar y direccionar la gestión escolar, un 31% respondió que algunas veces y un 27,6% manifiesta que casi siempre, estando en total desacuerdo un 3,4% que opina que nunca se realiza.

Indudablemente que la planificación y la dirección forman parte de acontecer educativo, están dentro de las funciones del proceso administrativo de toda organización y en la gestión escolar es imperioso realizar estas dos acciones administrativas para su buen funcionamiento.

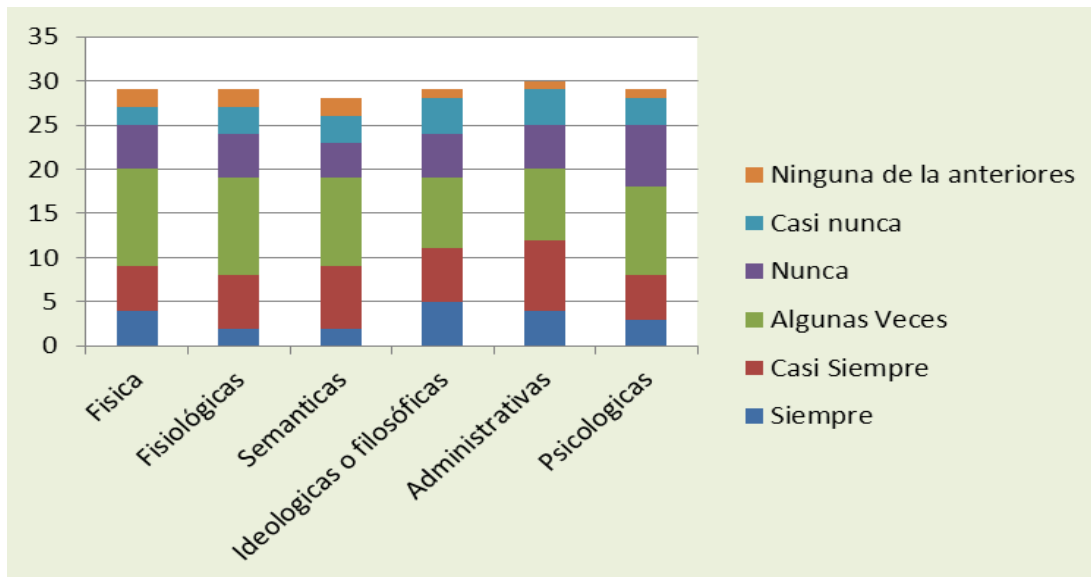


Gráfico 4. ¿Considerando la escala del 1 al 5 con que frecuencia interfieren las barreras comunicacionales en la institución donde labora?

En este gráfico la opinión de 30 encuestados en cuanto a las barreras comunicacionales que se distinguen en; físicas, fisiológicas, semánticas, ideológicas o filosóficas, administrativas y psicológicas, en donde se puede destacar que para 20 de los encuestados opinan que algunas veces la barrera física es la que interviene con más frecuencia en la comunicación en su lugar de trabajo, por su parte 10 de los encuestados difieren de los anteriores y opinan que la barrera que interfiere en la comunicación son ideológicas, filosóficas y administrativas son las que influyen siempre en la misma. Atendiendo al concepto que señala que las barreras comunicacionales son aquellos elementos ajenos al acto comunicativo, obstáculos o resistencia en la comunicación entre las personas.

De allí que cualquiera de estas barreras inciden en las relaciones interpersonales.

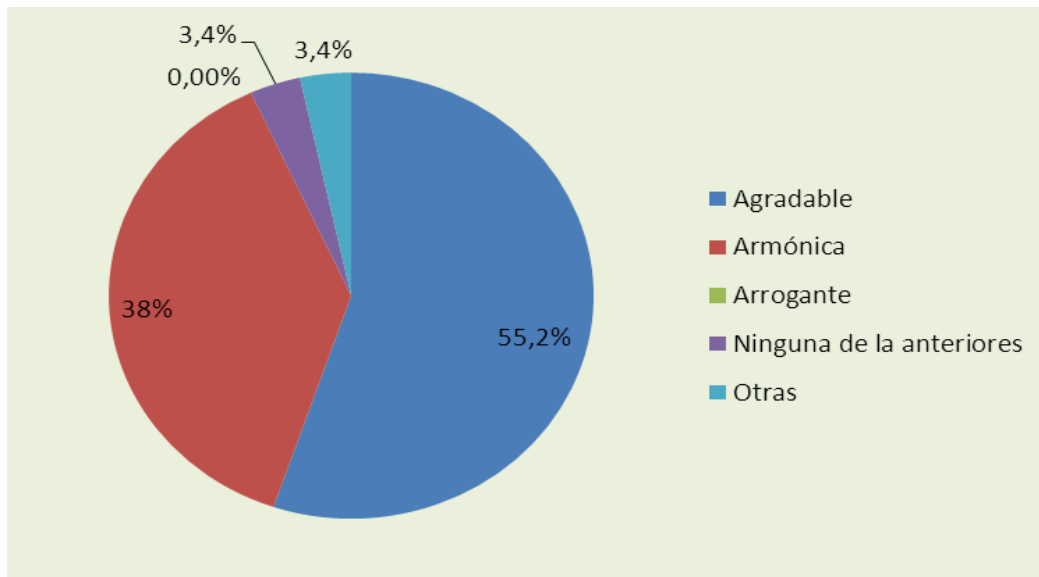


Gráfico 5. ¿Cuál considera usted, que tipo de relaciones entre el personal mejora el clima organizacional?

Se observa claramente en el presente gráfico que para un 55,2% su opinión es, que las relaciones interpersonales agradables mejora el clima organizacional de la institución, y otro 38% opina que la relación armónica entre el personal igualmente la mejora, un 3,4% no considera ninguna de opciones y otras un 3,4%.

Es evidente que el propósito de toda relación humana es que exista pleno bienestar, la integración de sus miembros en un ambiente laboral sano, agradable, armónico, enfocados hacia un propósito en común. Por la tanto, si existe buenas relaciones entre las personas de la organización el clima organizacional se verá favorecido, logrando la efectividad y eficiencia en el desempeño de las funciones que realiza cada persona.

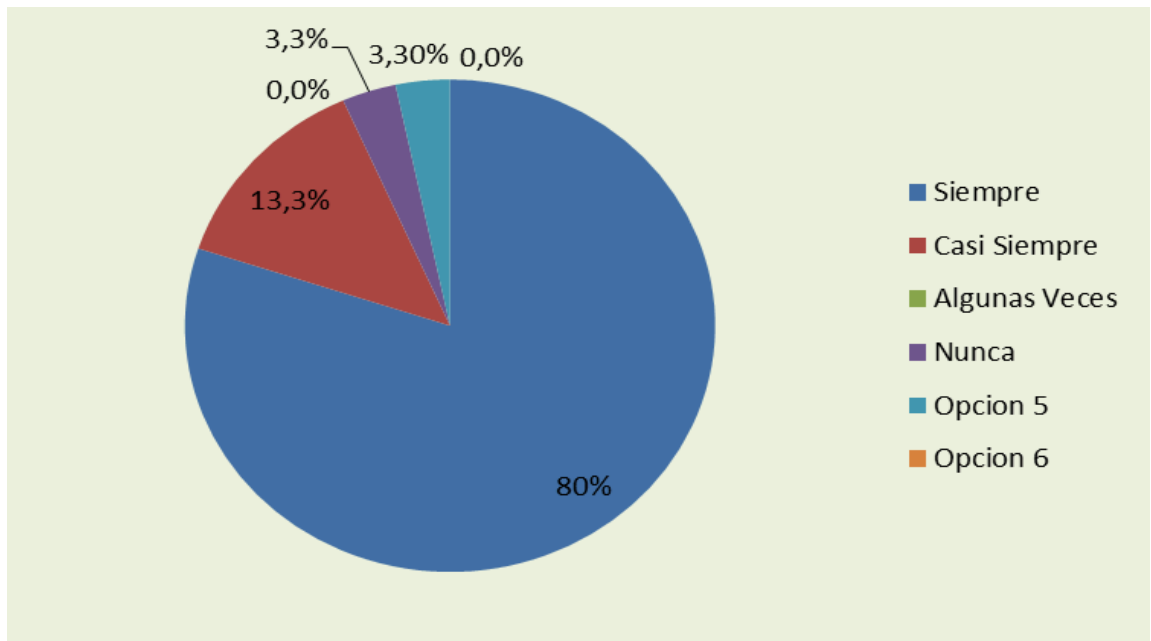
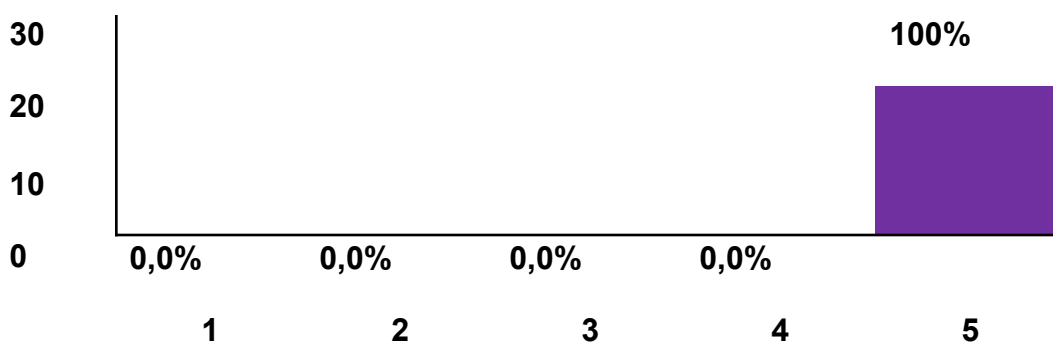


Gráfico 6. ¿Cree Usted., que en la medida que se desarrolle una comunicación asertiva en la institución donde labora se fortalecen las relaciones interpersonales?

Se observa en el gráfico que para un 80% de los encuestados la comunicación asertiva favorecerá las relaciones interpersonales, un 13% opina que casi siempre. De acuerdo a esta opinión generalizada, es indudable que la comunicación asertiva permite la participación mutua, el transmitir mensajes, sentimientos y pensamientos de manera oportuna, coherente, precisa y positiva, ya que esta comunicación fortalece el respeto mutuo y la diversidad de opinión y de ideas, considerando que las relaciones interpersonales constituyen un aspecto básico en la vida del hombre, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo.

Cuadro 1

¿Que tan indispensable es para Usted mantener relaciones interpersonales armónicas en su espacio de trabajo?



Se observa en este cuadro que para todos los encuestados es indispensable mantener relaciones interpersonales armónicas en su espacio de trabajo, esto infiere que las personas se sienten comprometidas a su labor diaria, más un ambiente laboral armonioso propicia la motivación al trabajo, a querer hacer las cosas bien. Las relaciones interpersonales armónicas integran a todos los miembros a enfocarse hacia el éxito, por lo que la comunicación asertiva es una forma de mejoramiento de las relaciones interpersonales que inciden positivamente en las labores institucionales.

Interrogante 4. Es una pregunta abierta presentada a los participantes que realizan el curso Gestión del Conocimiento II Convenio CIDEC-UPEL, se refiere a la opinión sobre la influencia de la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales.

Esta pregunta generó una matriz de opinión generalizada que considera que la comunicación asertiva es importante en todo ambiente de trabajo, mejora el clima organizacional y por ende las relaciones interpersonales. La comunicación asertiva permite un ambiente laboral armonioso en donde se lograría la eficiencia en las actividades de la gestión escolar de acuerdo a los fines y propósitos de la institución educativa.

De igual manera opinan, que mejora la comunicación, fundamental para que toda organización funcione en el rendimiento del trabajo. Con la comunicación asertiva se logra incorporar claridad, afecto y visión en la forma de establecer relaciones sinérgicas entre los grupos, en definitiva se puede lograr un clima laboral eficiente y agradable.

CONCLUSIONES

Se presenta a continuación las conclusiones que esbozan de manera general el resultado en la aplicación de la encuesta sobre “La Comunicación Asertiva En La Gestión Escolar Para El Fortalecimiento De Las Relaciones Interpersonales” y una breve evaluación a los resultados obtenidos.

Para la mayoría de los encuestados en la gestión escolar la comunicación asertiva permite la fluidez en las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización. De igual manera opinan que es fundamental laborar en un ambiente de trabajo armonioso, de respeto en donde se permita la expresión de ideas, sentimientos y actitudes. Expresan que en sus sitios de trabajo existe una buena relación interpersonal y buen clima organizacional.

De manera general, la comunicación es indispensable para el funcionamiento de las organizaciones, permite consolidar la unión de sus miembros, da coherencia a los procesos administrativos mediante la información que fluye, y tiene influencia en las relaciones interpersonales ya que propicia una actitud abierta al diálogo de manera fluida, efectiva, directa, pertinente y congruente con la cotidianidad del quehacer educativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castro, R. (2008). Las Barreras de la Comunicación. Ed. 1. Caracas. Venezuela.
- Fermoso, A. (2007). La Comunicación Oral, su Didáctica. 5ta. Ed. Maturín: La Muralla.
- Fernández, G. (2010). Propuesta Para Optimizar El Proceso De Comunicación Organización En Los Centros De Educación Inicial “Bahía del Sol”, “Doñana”, “Juangriego”, “Sabaneta” Del Municipio No 07 Del 107 Subsistema De Educación Inicial En El Estado Nueva Esparta. Trabajo de Grado de Maestría no Publicado del Centro de investigaciones Psiquiátricas, Psicológicas y Sexológicas de Venezuela. Ciudad Bolívar.
- Luna, M. (2009). Comunicación y Sistemas de Comunicación en las Organizaciones. España: Marín.
- Paz, C. (2009). La Comunicación a Nivel Organizacional. México: McGraw-Hill.
- Reyes, L. (2009). ¿Qué es la Comunicación? Caracas: Santillana.
- Zaldívar D. (2007). Relaciones interpersonales en Psicología. La Habana: Editorial Enpes.