

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA DESDE LA ÓPTICA DEL DOCENTE SUPERVISOR

Autora: Orquidea Alizo
orquidea.alizo@hotmail.com

PALABRAS CLAVE

comunicación asertiva, óptica, docente supervisor

RESUMEN

En cuanto al desarrollo del tema de estudio, se encuentra analizar la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor. De acuerdo a sus características se desenvuelve entre un paradigma cualitativo; así como se efectúa en un ámbito de campo; partiendo de una investigación participante, motivada que es aquella donde el investigador forma parte del grupo estudiado. Se basa en el supuesto ontológico; de igual manera, asume una metodología interpretativa hermenéutica. Los informantes claves están formados por tres (03) docentes y dos (02) directivos a los cuales se les aplicarán una entrevista de profundidad, siendo su propósito conocer cada uno de los aspectos involucrados en las actividades afines con la realidad. Seguidamente se conformarán las categorías y subcategorías que conformarán los conceptos, para luego llegar a la categorización y triangulación. Concluyendo a lo escrito y a la luz de los posibles resultados, que los miembros de la institución objeto de estudio, mantendrán una conducta asertiva, puesto que son personas abiertas, hacen valer sus derechos y la de los demás; pueden enfrentarse en las situaciones cuando existe un conflicto y no manifiesta temor ante dicha situación, buscan nuevas estrategias para mejorar las técnicas y procedimientos de trabajo para ser eficaz, tomando en consideración la comunicación asertiva desde una visión favorable al cambio.

THE ASSERTIVE COMMUNICATION FROM THE OPTICAL OF THE TEACHING SUPERVISOR

Author: Orquidea Alizo
orquidea.alizo@hotmail.com

KEYWORDS

Assertive communication, optics, teaching supervisor

ABSTRACT

Regarding the development of the subject of study, is analyzing the assertive communication from the perspective of the teacher supervisor. According to its characteristics it develops between a qualitative paradigm; As well as being carried out in a field setting; Starting from a participant research, motivated that is where the researcher is part of the group studied. It is based on the ontological assumption; In the same way, assumes a hermeneutic interpretive methodology. The key informants are made up of three (03) teachers and two (02) managers to whom a deep interview will be applied, their purpose being to know each one of the aspects involved in activities related to reality. Next, the categories and subcategories that will form the concepts will be conformed, and then to the categorization and triangulation. Concluding the writing and in the light of the possible results, that the members of the institution under study, will maintain an assertive behavior, since they are open people, assert their rights and that of others; Can be confronted in situations when there is a conflict and does not express fear of this situation, they look for new strategies to improve the techniques and work procedures to be effective, taking into account assertive communication from a vision favorable to change.

INTRODUCCIÓN

La habilidad de comunicarse, manifestar e interrelacionarse es parte esencial del ser humano, es fundamental por ser social, afable y estar sujeto a un mundo complejo estructurado por reglas para marcar las relaciones con su semejantes, ajustarse a lo que él cree, piensa o desarrolla a través de su intelecto. En este sentido, el niño desde el inicio de su vida en su intercambio con el adulto desde los primeros años de vida o con los contemporáneos; es decir, su participación en grupos humanos, van formando las características propias de su personalidad y creatividad. Al respecto, interpretando a Fernández (2012), dice “Sin la presencia del otro, no sería posible para el hombre la apropiación de toda experiencia histórico-social que le antecede” (p. 23).

Continuando con la idea, la comunicación consiste en un acto bajo una perspectiva en la que el humano va adquiriendo su personalidad, capacidad de pensar, formarse exponer sus ideas; en este

intercambio no solo intervienen su lenguaje, su pensamiento, sino también motivaciones, sentimientos, experiencias pasadas, miedos, capacidades, aspiraciones; en fin todo aquello caracterizado como un ser único, irrepetible en su particular historia personal.

Un individuo o grupo de seres humanos establecen con otros un contacto que les permite intercambiar una determinada información y puede responder a diversas finalidades entre ellas: transmisión de conocimientos, intento de influir en los otros, manifestación de los propios estados o pensamientos y la realización de actos. Aspecto citado de acuerdo a Ribeiro (2012), cuando expresa “Es necesario establece una relación humana, la misma consiste en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado total de reciprocidad” (p. 69). Por ello, es un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas de sociabilidad que asume el hombre, refiriendo además el mensaje debe poseer sentido, respeto a las normas,

el secreto de un buen comunicador está en saber escuchar.

En este sentido, las instituciones educativas son consideradas de acuerdo a González (2013), “Organizaciones a su vez se denominan “sistemas socio-técnicos”, donde el factor humano es el más importante” (p. 12). Esto se menciona, porque a comunicación es la base de las relaciones humanas, están vinculadas con el proceso de toma de decisiones oportunas y asertivas, de esta manera ya se están enlazando para servirse mutuamente, requiriendo conjugarse en la acción de aprender - enseñar

Por consiguiente, la comunicación asertiva constituye una herramienta esencial para la convivencia, dado que cada uno representa una individualidad. De acuerdo a Jiménez (2013), establece “La comunicación asertiva implica convivencia, la cual es una necesidad de vida y constituye un valor que demuestra convivencia sobre la existencia y sus circunstancias” (p.15). Visto de ésta forma, ella convivencia es fruto de las

interrelaciones en la comunidad escolar, independientemente del rol desempeñado.

En este sentido, requiere considerarse el establecimiento de una comunicación asertiva entre las personas para compartir el espacio de trabajo; entendido este, según Yagosesky (2013), como “La comunicación asertiva basada en el respeto por uno mismo y por las demás personas, lo cual implica expresión clara de ideas, emociones y sentimientos” (p. 61).

En consecuencia, suele decirse que ella como un comportamiento comunicacional maduro en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos; es decir, es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa, equilibrada e integrando su creatividad en el accionar cuya finalidad es comunicar ideas y sentimientos. Por lo tanto, la comunicación asertiva está acompañada y es favorable al hecho educativo; así como también despierta el interés y creatividad de la

persona, a lo que Carevic (2012), explica:

La creatividad, no solo se expresa en el arte sino en todos los ámbitos del quehacer humano, no solo el científico y técnico, sino también en nuestro quehacer cotidiano desde nuestra forma de amar y de relacionarnos, hasta en la manera de conocer, comportarnos, y descubrir el mundo, permitiéndonos así solucionar de manera innovadora los distintos desafíos que se nos presentan en la vida y desarrollar el potencial de cada individuo (p. 23).

Es por eso, el aprendizaje de los niños, debe ir acompañado desde la formación del hogar y luego proporcionado por el establecimiento escolar. En este último aprende a relacionarse con las personas y de esta manera adquiere modelos significativos, los cuales darán ciertas pautas que lo guiarán en su desarrollo personal. Por esta razón, se considera a la institución puede ser la encargada de motivar al niño, otorgándole herramientas innovadoras y principios éticos de

esta manera ayudarle a enfrentar el mundo.

Visto de esta forma, una organización educativa, está formada por personas independientes, ocupan diferentes funciones en ella; debiéndose encaminar hacia un bien compartido; pero esto no se lograría, sino se establecen mecanismos de cooperación mutua, donde fomente la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor, orientado en una relación efectiva. Dentro de este compartir y convivir, surgen en muchas ocasiones discordias, desigualdad de pensamientos, otros. Lo cual influye de manera inevitable a todos los miembros de la organización; siendo necesario valorar todos los aportes de cuantos quieran participar en un proyecto necesariamente común, para llevarlo a cabo de manera exitosa.

En este orden de ideas, es oportuno referir la situación en analizar la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor; mediante las conversaciones con el personal

docente, obrero, administrativo y estudiantes hagan trabajos organizados con el propósito de coadyuvar a la solución de la presencia de conflictos presentes en las tareas cotidianas de la institución educativa; de igual forma se pueda profundizar su actividad de actuación en beneficio de todos, con miras a realizar e integrarse para efectuar una mejor institución educativa.

Lo antes mencionado, permite mencionar con relación a las observaciones efectuadas en la institución; así como en conversaciones informales, se conoció la existencia de tendencia hacia la división en grupos y poca integración entre ellos por fallas en el proceso de comunicación, se encuentra caracterizada por informaciones inadecuadas relacionadas a los mensajes transmitidos entre los miembros del personal, generando ideas erróneas, dado que cada persona interpreta el evento de forma diferenciada a los demás; es decir, los significados se le atribuyen a cada persona y no a las indicaciones, ocasionando malos

entendidos, culminando en discusiones, faltas de respeto al compañero con elevaciones en el tono de la voz; provocando un clima o ambiente de insatisfacción laboral.

De acuerdo a lo antes expuesto surge, la necesidad de realizar el presente estudio con el propósito de investigar como se lleva a cabo la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor; así como una revisión a profundidad de las causas y factores que pudieran estar ocasionando el problema. Es por ello, se debe considerar como elemento principal: el mensaje presentado al receptor, el cual debe ser real y veraz la manera de descubrir con facilidad el objetivo, también entendido, continuo y consistente, entrando en juego la creatividad como parte importante del desarrollo y el aprendizaje, con el fin de llevarla a la práctica.

De allí surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las bases de un modelo de comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor?, ¿Qué apreciaciones relacionadas con la comunicación

asertiva tiene el docente supervisor?, ¿Cómo se puede diseñar un modelo teórico que coadyuve al fomento de la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor?

Atendiendo a las respuestas de las interrogantes se efectúa el propósito general que es: Analizar la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor; asimismo se tienen los específicos: determinar las bases de un modelo de comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor; conocer las apreciaciones relacionadas con la comunicación desde la óptica del docente en el repensar desde la asertividad y formular un modelo teórico que coadyuve al fomento de la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor.

DESARROLLO TEÓRICO

Con al fin de abordar el tema en estudio, se hace necesario revisar diversas investigaciones relacionadas con la presente, con la finalidad de darle sustentabilidad a

éstas indagaciones, en lo que respecta a analizar la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor; de acuerdo a este planteamiento se muestran el trabajo que conforma el antecedente citado a continuación:

En este mismo orden de ideas, Juárez (2014), propone en su estudio “La Comunicación asertiva en el manejo de conflictos dentro del salón de clase en los docentes de la Primera Etapa, de la Unidad Educativa “Pablo Canela” de Barquisimeto, Estado Lara. Por el Centro de Investigaciones Psiquiátricas, Psicológicas y sexológicas de Venezuela Barquisimeto. Se ubicó en un estudio apoyado en una investigación de campo de tipo descriptivo. Los sujetos fueron veinticuatro (24) docentes de escolares de la primera y segunda etapa de la institución mencionada.

Para la recolección de datos se utilizó un instrumento con veinticuatro (24) ítems con alternativas de respuestas tipo escala de estimación, en la validez se utilizó el juicio de tres

(03) expertos, para la confiabilidad se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach y el índice obtenido fue de 0,94% lo que indica una alta confiabilidad. En la técnica de análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva, a través de frecuencia de respuestas, relación porcentual, cuadros y gráficos se concluye que la mayoría de los encuestados a veces, optan por no intervenir cuando escuchan diferencias entre los estudiantes para no generar conflictos.

De acuerdo a las características del estudio, se apoyó en una metodología de paradigma cuantitativo y cualitativo concluyendo que en los planteles en estudios existe una débil gerencia participativa por tanto se recomienda la implantación de un plan conformado por estrategias de desarrollo institucional social y cultural, económico, local y de desarrollo ambiental que permitan fomentar la integración de la comunidad con la finalidad de crear un sistema integral, social, más adaptado a la realidad del proceso productivo y de desarrollo

endógeno local a través del manejo de comunicación asertiva en los conflictos dentro del salón de clase en los docentes de la Primera Etapa, de la Unidad Educativa “Pablo Canela” de Barquisimeto, Estado Lara.

En atención a los resultados obtenidos por la investigadora, en la variable analizar la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor considerada en éste estudio en cinco dimensiones: planificación, organización, coordinación, ejecución y control que se corresponden con las actividades que ejecutan los directivos a través de planes estratégicos refiere en cuanto a comunicación, motivación y toma de decisiones la función coordinación no logra acciones unificadas o armónicas en cuanto al esfuerzo de los miembros de la organización, la función supervisora está más dirigida al control que a los logros de objetivos sin tomar en cuenta la reflexión de los resultados.

Se relaciona con la investigación, motivado a que se hace necesario una vez más resaltar la importancia del análisis y estudio

de la comunicación y lenguaje como dos conceptos íntimamente unificados, la calidad y claridad para poseer la habilidad; así como poder transmitir el mensaje, estableciendo un verdadero sentido de pertenencia dentro de las diferentes organizaciones educativas; de igual forma, fomentar el proceso de comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor.

La Comunicación Asertiva y la Creatividad

La comunicación y la creatividad buscar lo positivo de la existencia de la vida del entorno social, donde se desenvuelve la persona con el propósito de mantener un patrón de comunicación fluida, capaz de reconocer las acciones positivas o negativas que pudieran influir en su desempeño; así como manifestar sus diversas formas de pensamiento y accionar. De acuerdo a Monsalve (2012), en su teoría sobre comunicación asertiva y desarrollo humano, “Se refiere los valores como parte fundamental que debe poseer la persona para desarrollarse o

trascender en el tiempo y en el espacio” (p. 229).

Se abordan de manera sucinta, la comunicación asertiva y la creatividad entremezclan sus componentes con características inherentes a los principios informativos, comunicativos y quehacer humano, según las diferentes fases del proceso creador; en las primeras etapas se puede mencionar componentes de especificaciones informativas; puesto que requiere de un cúmulo de datos para tener un amplio conocimiento, la situación o el proyecto a desarrollar, estos datos son de interés para cada individuo.

Al respecto, Yagosesky citado por Monsalve (ob. cit), resume “La comunicación asertiva como el estilo honesto, directo y equilibrado de la comunicación” (p. 93), se caracteriza por el diálogo respetuoso y frontal sin intención de herir; es decir, la comunicación asertiva siempre va a generar respeto ante sus pares, por lo que se requiere sea novedosa, distintiva, fresca, espontánea y que llame la atención. Efectiva porque

deberá cumplir con las especificaciones y requerimientos previamente establecidos; por el conocimiento e interés de las persona en sus manifestaciones intrínsecas y extrínsecas.

Así como, la comunicación es parte del desenvolvimiento diario del ser humano, refiere el autor sobre la conceptualización de desarrollo humano, tal como lo señala el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2010), como “El proceso de expansión de las capacidades de las personas, seleccionando sus opciones, y por ende mayor autoestima” (p. 4). Esto se debe porque una persona con una comunicación asertiva consiste en desarrollarse con valores que trasciendan en el espacio y en el tiempo. Es decir, busca sentido positivo a la existencia dentro de su entorno social, para conocer sus fortalezas, debilidades, mantener un patrón de comunicación fluido y que crea en él como persona. De acuerdo a lo antes planteado, Bianco (2014), describe aspectos fundamentales que se deben tener en cuenta para

comunicarse de manera efectiva e inteligente:

Saber Escuchar (o cómo lograr ser un receptor operativo), para ello se deben cumplir con cuatro condiciones, siendo las siguientes:

- Tener la disposición de recibir el mensaje, es decir, se manifiesta con la postura del cuerpo, la mirada indicando estar atento.

- Tratar en lo posible de no criticar al emisor, ni a su mensaje, y evitar la ofensa, tanto a la persona que se comunica como al mensaje que envía. (Así no esté de acuerdo).

- Mantenerse en una situación de calma y no sobresaltarse al oír el mensaje

- Clarificar las ideas que envía el emisor, es decir, repetir lo que se entendió para verificar el mensaje. Además es importante recordar que existen elementos que pueden entorpecer la transmisión del mensaje, tanto la emisión como la recepción del mismo, cuando se perciban estos elementos, debe tratarse de crear el ambiente y momento adecuado permitiendo así una mejor comunicación. Expresarse

Asertivamente (o cómo lograr ser un emisor operativo).

Para ello, se debe posibilitar el desarrollo de los aspectos asertivos de la personalidad de todos los integrantes que conforman el equipo de trabajo u organización, conformado por el personal de la institución, recomendando el autor entrenamiento en técnicas de asertividad. Al respecto Bianco (ob, cit.) desarrolla el concepto de asertividad según Wolpe, como “La expresión abierta y directa de todos los sentimientos distintos a la ansiedad”. Para Ferseheim y Baheer (2010), la describen como un “enfoque activo de la vida en que se expresan de manera directa los sentimientos y emociones” (p. 85).

En cuanto a la relación e internalización de conductas operativas al respecto, Gil’Adi (2000), crea su teoría a partir de las ideas de Gardner basándose en las inteligencias múltiples y los trabajos de Senge y otros. Abarca en primer lugar, el enfoque en el mismo individuo y la adquisición de independencia (interpersonal–intrapersonal), y en segundo lugar, en

el enfoque del individuo en la interacción social y en el manejo de conflictos a fin de que toda la persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia.

Por lo mencionado, explica la maestría personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistémico, destaca en el individuo el llamado al manejo del autoconocimiento a la autoconciencia como el pilar fundamental de la autoestima. Entre las herramientas que maneja la relación interpersonal se encuentran según este autor: (a) asertividad; (b) empatía y; (c) congruencia, describiendo estos como los más relacionados al estudio, abordándolos de la siguiente manera:

Asertividad.- Se basa en la descripción y en el entrenamiento del concepto asertividad, definida por el autor como: la habilidad de expresar nuestras emociones y pensamientos, facilitando actuar en pro de nuestros mejores intereses y derechos sin infringir o negar lo de los demás.

Empatía.- significa entender a la otra persona identificando sus emociones y sentir como si fuese la otra persona.

Congruencia.- es la armonía y el balance que existen entre nuestros pensamientos, acciones y emociones.

Partiendo de los tres conceptos definidos para desarrollarlos dentro de las estrategias que lleva implícita la propuesta en el estudio sobre la comunicación asertiva, las relaciones interpersonales que se manejan para la operatividad de las mismas, considerando no menos importantes la escalera de inferencias. Gil'Adi (ob. cit), explica que "los modelos mentales a nivel conscientes se pueden revisar sin utilizar mecanismos de defensa (p. 34), por lo que puede analizar los dos tipos de refuerzo que existen (positivos y negativos) enseñando a potenciar los primeros y el desarrollo de la inteligencia conocimiento o autocontrol a partir de las emociones, aspectos fundamentales en la vidas al interactuar como seres sociales.

En criterio de a Moles (2014), define la asertividad como "La expresión honesta y funcional de las emociones y sentimientos dirigidos a otras personas de tal forma que se respeten los límites del derecho de cada quien". (p. 225). Partiendo de la premisa que todo ser humano tiene un repertorio de habilidades sociales, donde de manera espontánea expresa sus necesidades con un mínimo esfuerzo o gasto emocional. Se citan a continuación términos relacionados a la asertividad el estilo de vida basada en la valoración personal, el respeto a las personas y la no tolerancia a las acciones que impliquen el determinismo de sí mismo, para brindar oportunidades en el manejo de estrategias relacionadas a la asertividad; que buscan mejorar la acción dentro y fuera de la institución educativa.

Teoría del Aprendizaje por

Observación

Esta teoría postulada por Albert Bandura (1996), fundamentada en el estudio del aprendizaje social, quien centra el mismo en la observación de la conducta emitida por un modelo, la

cual será imitada o no por el observador, dependiendo de las consecuencias que aquel obtenga mediante la emisión de su comportamiento conceptos de refuerzo y observación, sostiene que los humanos adquieren destrezas y conductas de modo operante e instrumental entre la observación y la imitación intervienen factores cognitivos que ayudan al sujeto a decidir si lo observado se imita o no, en los niños afirma Bandura la observación e imitación se da a través de modelos que pueden ser los padres, educadores, amigos, entre otros.

En otras palabras el autor mencionado a diferencia de los conductistas, coleccionistas y del refuerzo, separa la adquisición de una conducta de la ejecución de ella. Las imágenes de la respuesta del modelo se establecen o adquieren a raíz de un condicionamiento sensorial, lo que es lo mismo los estímulos de imitación inducen en el observador respuestas de percepción las cuales se asocian e integran de acuerdo a la contigüidad temporal de

dichos estímulos perdurando en el archivo cognitivo del sujeto.

De acuerdo a lo antes citado, la teoría social del aprendizaje desarrollada por Bandura refiere los factores cognitivos como la capacidad de reflexión y simbolización, así como la prevención de consecuencias basadas en procesos de comparación, generalización y autoevaluación, donde se procesan acciones de imitación e intervienen la variables ambientales y factores personales. El aprendizaje ocurre en acto consciente de aprender de las consecuencias de las propias acciones, o de modo vicario, por la observación del desempeño de modelos.

Por consiguiente, el modelamiento es un factor determinante y crucial de la teoría cognoscitiva social que se derivan de observar a uno o más modelos, distinguiendo algunas funciones como son:

1. Facilitación de la respuesta: en ésta los impulsos sociales crean alicientes para que los observadores

reproduzcan acciones como por ejemplo, seguir a la masa.

2. Inhibición y Desinhibición: las conductas modeladas crean en los observadores expectativas de que ocurrirán las mismas consecuencias, siempre que imiten las acciones, sean éstas positivas o negativas.

3. Aprendizaje por observación: Bandura, refuerza su interés en este aspecto, a través del cual ha demostrado que los seres humanos adquieren conductas nuevas sin reforzador obvio y hasta cuando carecen de la oportunidad de aplicar el conocimiento. El único requisito es que la persona observe a otro individuo, o modelo y llevar a cabo una determinada conducta. El comportamiento no se desarrolla exclusivamente a través de lo que aprende el individuo directamente por medio del acondicionamiento operante y clásico, sino que también a través de lo que aprende indirectamente (vicariamente) mediante la observación y la representación simbólica de otras personas y situaciones.

METODOLOGÍA

En lo referido a este apartado, el mismo de acuerdo a sus características el estudio se desarrollará entre un paradigma cualitativo; la cual su propósito consiste en reconstruir la realidad tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido. Donde apoyándolo, teóricamente Álvarez, (2001), plantea:

La investigación cualitativa se considera como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida, en el cual se toman decisiones sobre lo investigado. El investigador entra en el campo con una orientación teórica consciente que refleja un conocimiento sustantivo de la teoría de las ciencias sociales. Al mantener un estilo interactivo con el fenómeno objeto de estudio, surge de esa interacción entre ambos las preguntas que orientan la investigación y a las cuales se les dará respuestas progresivamente... (p. 92).

Ante lo comentado por el autor, se infiere que la naturaleza de las fuentes determinará la forma de obtener los hallazgos, tal como es el caso del estudio que se efectúa para analizar la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor; el cual estará fundamentado en una serie de acciones para la intervención de la institución educativa.

Se efectuará en un ámbito que puede ser: De campo. Son investigaciones que se realizan en el medio donde se desarrolla el problema. La ventaja principal de este tipo de estudios es que si la muestra es representativa, se pueden hacer generalizaciones acerca de la totalidad de la población, con base en los resultados obtenidos en la población muestreada. Prosiguiendo con la metodología, se tomará la investigación participante, motivada que es aquella donde el investigador forma parte del grupo estudiado sin que éste sepa que se le está investigando; en la no participante, él se involucra en los hechos. La investigación de campo, porque los

datos serán recogidos directamente de la realidad del objeto de estudio.

En este caso, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2008), al referirse a este tipo de investigación, dice: “La información de interés, es recogida en forma directa de la realidad; en este sentido, se trata de investigación de testimonios originales o primarios” (p. 5). En este sentido, se puede señalar que además, la investigación posee una serie de características que ayudan a regirse de manera eficaz. En concordancia con el estudio el mismo se basará en el supuesto ontológico, se orienta en la realidad que se construye socialmente, y en la posibilidad de interpretarla, otorgado por el contexto cultural en el cual los sujetos se inscriben. En relación al enfoque, sostiene Castro (2008), que:

El supuesto ontológico fundamental de los enfoques interpretativos de la investigación se basan en la realidad se construye socialmente y que no es independiente de los individuos; privilegian el estudio de la subjetividad,

el significado que la realidad y la manera en que éstos se vinculan con sus conductas” (p. 57).

En atención a lo señalado, se considera un proceso de investigación que lleva al pensador dentro y más cerca del mundo real para asegurarse de los resultados en el mundo social de las personas estudiadas; mientras, desde el punto de vista epistemológico se estudia el qué se realiza, así asumir una metodología interpretativa hermenéutica, a partir de categorías emergentes de los diálogos grabados y transcritos de los actores o informantes claves; estrategia para analizar la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor.

Por esto, se partirá entonces de la ubicación e interacción con los actores, los diálogos serán grabados, previo permiso de los participantes. Luego se transcribirán las grabaciones y serán leídas y revisadas exhaustivamente en la búsqueda de la interpretación de la esencia o estructura conversacional.

Seguidamente se conformarán las categorías y subcategorías que conformarán los conceptos, para luego llegar a la categorización y triangulación.

Los informantes claves pueden considerarse aquellas personas que cuentan con un conocimiento acerca del medio o problema sobre el cual se va a realizar el estudio; por lo que, estarán formados por tres (03) docentes y dos (02) directivos a los cuales se le aplicará una entrevista de profundidad, siendo su propósito conocer cada uno de los aspectos involucrados en las actividades afines con la realidad. Para Arias (2008), la “Técnicas e instrumentos constituyen una ayuda para obtener datos e informaciones...” (p. 56). Por ello, se debe poner mucha atención en la calidad de éstos, puesto que uno de ellos inadecuado provoca una distorsión de la realidad.

En este aspecto, la entrevista en profundidad según Taylor y Bogdan (2008), son “Reiterados encuentros cara a cara, abiertos no directivos, entre el entrevistador y los informantes, dirigidos hacia la

comprensión de las perspectivas que tienen los informantes de su vida, experiencias y situaciones, tal como lo expresan con sus propias palabras” (p. 107). Esta técnica apunta a la comprensión de las perspectivas de los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones y permiten conocer la realidad existente.

El análisis de datos cualitativos, es un largo proceso iniciado con la recolección de las informaciones y se desarrolla en algunos momentos, conjuntamente con la toma de notas. Interpretar exige atención a los detalles, identificar, comparar, relacionar e ir de las partes al todo y del todo a las partes. Según Sabino (2008) “Un instrumento de recolección es en principio cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p. 58). Para esta investigación se aplicarán entrevista en profundidad; así como la observación de documentos o acciones de construcciones teóricas derivadas de la práctica misma.

CONCLUSIONES

Durante las diversas fases a realizar en la investigación denominada estudiar la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor; permitirá el logro de los objetivos previstos. Es importante destacar que en el diagnóstico aplicado se podrá apreciar personas con estilo pasivo no son asertivas, sumisas, no expresan sus sentimientos y no permiten que otros conozcan lo que desean.

De igual forma, se ha dejado de utilizar la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor; emplean un tono de voz elevado para hacerse entender sobre las actividades que van a ejecutar. Además, emplean murmuraciones y aplican una confrontación provocando un clima organizacional negativo, por lo que sus integrantes deben rectificar.

Vale mencionar, que las personas al aplicar una comunicación asertiva, las puede convertir en habilidades sociales, dado que les

permite interrelacionarse con las otras personas sintiéndose bien consigo misma; motivado a la facilidad de expresión adecuada, pensamientos y sentimientos; sin causar ansiedad, temor o agresión, por lo que favorece la libertad y pensamiento en su trabajo pedagógico, accionando la comprensión de su contexto.

Atendiendo a lo escrito y a la luz de los resultados obtenidos, se concluye que los miembros de la institución objeto de estudio, mantendrán una conducta asertiva, puesto que son personas que abiertamente hacen valer sus derechos y la de los demás; pueden enfrentarse en las situaciones cuando existe un conflicto y no manifiesta temor ante dicha situación, buscan nuevas estrategias para mejorar las técnicas y procedimientos de trabajo para ser eficaz, analizar la comunicación asertiva desde la óptica del docente supervisor

RECOMENDACIONES

Para lograr el verdadero y

continuo ejercicio de un estilo de comunicación asertiva en los miembros de la organización objeto de estudio, es necesario considerar las siguientes recomendaciones:

Es necesario la planificación, organización y ejecución de actividades de integración con un amplio sentido de participación en la solución de los problemas individuales y colectivos; con el fin de mejorar el impacto de la institución en la comunidad. Además, se debe buscar conocer la realidad de sus miembros; considerando a éstos como un ser con necesidades, habilidades y potencialidades; es decir, donde se promueva una verdadera integración.

Es necesario evaluar constantemente algunos indicadores expresivos tanto verbales como no verbales. Entre ellos, la capacidad de mirar a los ojos, el empleo de un volumen, modulación y entonación de la voz adecuada, la fluidez verbal, posturas corporales, gestos y contenidos verbales de los mensajes apropiados; con el fin de determinar los cambios de patrones

conductuales de sus miembros, para ayudarlos u orientarlos de forma constante.

Es importante recordar que así como se debe considerar algunas técnicas para aprender a tener una buena comunicación; es necesario que todas las personas, sin diferenciación alguna de las funciones inherentes a los cargos que desempeñan en la institución, sean vistas como colaboradores. Donde las órdenes no sean vistas como algo impositivo, sino como instrucciones para mantener la armonía y el buen desempeño de los aspectos técnicos y administrativos.

REFERENCIAS IBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, Z. (2001). **La Investigación Cualitativa** of Chicago Press, Chicago & Londres.
- Arias, F. (2008). **Los Instrumentos y las Mediciones**. Editorial Manantial. Buenos Aires.
- Bandura, A. (1996). **Teoría del Aprendizaje Social**. Madrid España-Caipe.
- Bianco, T. (2014). **Educación para Padres**. Caracas Edición CIPPSV, Editorial Greco S.A. Caracas, Venezuela.
- Carevic, M. (2012). (<http://www.psicologia-online.com/articulos/2006/creatividad.shtml>). Santiago de Chile
- Castro, R. (2008). **En Busca del Significado: Supuestos, Alcances y Limitaciones del Análisis Cualitativo**, en Szasz, Ivonne y S. Lerner (comps.), **Para comprender la subjetividad. Investigación cualitativa en salud reproductiva y sexualidad**. México: El Colegio de México
- Fernández, A. (2012). **La Comunicación Como Herramienta para Fomentar Conflictos**. Barcelona. Editorial Granica.
- Ferseheim, G. y Baheer, M. (2010). **Proceso de Cambio**. Editorial Planeta. Caracas
- Gil'Adi, D. (2000). **Inteligencia Emocional en Práctica**. Manual para el Éxito Personal y Organizacional. Bogota. Normas, S. A.
- González, M. (2013). **Inteligencia Emocional y Comunicación Efectiva en los Directivos de Educación Básica**. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo Estado Zulia.
- Jiménez, P. (2013). **Comunicación, Medios de Comunicación y**

- Violencia.** Barcelona. Editorial Grao.
- Juárez, E. (2014). **La Asertividad en el Manejo de Conflictos dentro del salón de clase en los docentes de la primera y segunda Etapa de la unidad Educativa Maestro “Pablo Canela”.** Centro de Investigaciones Psiquiátricas Psicológicas y Sexológicas de Venezuela, Barquisimeto Estado Lara.
- Moles, A. J. (2014). **Psicología Conductual. Aspectos Teóricos Psicopatológica terapia de la Conducta.** 2da. Edición
- Monsalve, A. (2012). **Comunicación Asertiva y Desarrollo Humano.** [Documento en línea] Disponible: <http://alfredomonsalvelopez.blogspot.com/2009/03/comunicacion-asertiva-y-desarrollo.html>. San Cristóbal.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2010), **Proceso de Expansión de las Capacidades de las Personas.** Editorial Astrilla. Barcelona.
- Ribeiro, L. (2012). **La Comunicación Inteligente.** Ediciones URANO S.A. Barcelona.
- Sabino, C. (2008). **El Proyecto de Investigación Guía para su Elaboración.** Caracas: Editorial Perterne, C.A.
- Taylor, D. y Bogdan, F. (2008). **Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación.** Buenos Aires: Editorial Piados. Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2008). **Manual de Trabajo y Maestrías y Tesis Doctorales.** FUNDAUPEL.
- Yagosesky, R. (2013). **La Comunicación Asertiva.** Editorial Nueva Visión. Buenos Aires.