

LA TRANSCOMPLEJIDAD DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA PRAXIOLOGÍA DEL DOCENTE DE EDUCACIÓN PRIMARIA

Autora: Norma Rivero
normariveroa@hotmail.com

RESUMEN

Esta investigación tiene como propósito estudiar la transcomplejidad de la comunicación asertiva en la praxiología del docente de educación primaria. La cual pretende contribuir al mejoramiento de la comunicación como proceso socializador dentro de las instituciones educativas, así mismo permitirá a los actores a manejar de forma más competente y precisa las situaciones que se presentan en el entorno donde laboran. Un pedagogo debe poseer la habilidad para comunicarse eficazmente con los estudiantes, con sus colegas, con los padres y demás actores dentro y fuera del escenario educativo. Por ello, el contexto de estudio se centra en instituciones que conforman la modalidad pedagógica de las escuelas de educación primaria, el mismo está enmarcado y sustentado en el paradigma interpretativo naturalista o humanista. Sus fundamentos teóricos dan respuesta a la fenomenología inductiva, estructuralista, siendo la finalidad de ésta la comprensión u interpretación del fenómeno a estudiar. Así mismo está orientada por el rigor metodológico- inductivo; En cuanto al abordaje la técnica a desarrollar es la observación acción participante y la entrevista abierta. Como propósitos específicos se tienen: Analizar los factores que determinan la calidad de la educación primaria.

Interpretar la importancia de la comunicación dentro de las instituciones de educación primaria. Determinar qué tipo de comunicación se maneja entre los actores del sistema educativo dentro de las instituciones de educación primaria. Derivar constructos en relación con la comunicación asertiva en los docentes de las instituciones de educación primaria.

PALABRAS CLAVE

Transcomplejidad,
comunicación,
asertividad,
educación primaria,
praxiología, docente

**THE TRANSCOMPLEXITY OF
ASSERTIVE COMMUNICATION IN
THE PRAXIOLOGY OF THE PRIMARY
EDUCATION TEACHER**

Author: Norma Rivero
normariveroa@hotmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the transcomplexity of assertive communication in the praxisology of primary education teachers. It aims to contribute to the improvement of communication as a socializing process within the educational institutions, and will allow the actors to handle in a more competent and precise the situations that arise in the environment where they work. A pedagogue must have the ability to communicate effectively with students, with colleagues, with parents and other actors within and outside the educational setting. Therefore, the study context focuses on institutions that make up the pedagogical modality of primary education schools, it is framed and sustained in the naturalist or humanist interpretative paradigm. Its theoretical foundations give an answer to the inductive, structuralist phenomenology, the purpose of which is the understanding or interpretation of the phenomenon to be studied. It is also guided by methodological-inductive rigor; regarding the approach the technique to be developed is the observation participant action and the open interview. As specific purposes have: Analyze the factors that determine the quality of primary education. Interpret the importance of communication within primary education institutions. Determine what type of communication is handled among the actors of the educational system within the institutions of primary education. Derive constructs in relation to assertive communication in teachers of primary education institutions.

KEYWORDS: transcomplexity, communication, assertiveness, primary education, praxiology, teacher.

INTRODUCCION

En la medida que el hombre es un ser social dentro del mundo, es un ser pensante, donde el contenido de sus pensamientos, que son sus ideas, se estructuran haciendo uso de las palabras que dan forma a los fenómenos de expresión. Dentro de estas posibilidades del “ser” está la de comprender su entorno, su interacción o relación con su mundo y consigo mismo de distintas maneras de sentir, actuar y comprender como persona, las relaciones humanas, basadas en una comunicación donde predomine una relación operativa que contribuya al mantenimiento biopsicosocial del individuo. Por tanto, la comunicación es el proceso mediante el cual se transmite información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

El término comunicación como concepto se presta a muchas interpretaciones, las cuales dependen

del momento histórico, así como las exigencias políticas, económicas, culturales y sociales del medio en el cual han surgido; esto ha dado origen a una gran variedad de conceptos, sin embargo tradicionalmente, la comunicación se ha definido como el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante el habla, escritura u otro tipo de señales. Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor. En el proceso comunicativo, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.

La asertividad es un estilo de comunicación intermedio entre la agresividad y la pasividad. La comunicación asertiva no somete a las otras personas, pero sí expresa sus convicciones con firmeza y defiende sus derechos. La asertividad, es una de esas cualidades un poco complejas de desarrollar. Se trata de ser firmes en nuestras decisiones de tal manera que no lleguemos al punto de la

pasividad (es decir, cuando permitimos que otros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestras ideas y valores) pero tampoco en el extremo contrario de la agresividad.

Mediante la asertividad, podemos comunicarnos de una forma clara y concisa, haciendo valer lo nuestro ante los demás. Contar con un criterio en la sociedad de hoy es indispensable para lograr lo que queremos. No existe un líder que no sea asertivo. Generalmente las personas asertivas tienden a tomar decisiones y guiar a otros de manera mucho más sencilla que quienes no cuentan con este rasgo. La comunicación asertiva no es ni demasiado agresiva ni demasiado pasiva. Cuando la otra persona no entra en razones, solo quiere salirse con la suya y no acepta una negativa, la persona asertiva simplemente interrumpe la conversación y se marcha, dejando claro que no está enfadada y que sigue disponible para el otro, pero no va a seguir esa conversación ni se va a dejar convencer para hacer algo que no desea hacer.

La persona asertiva no recurre a la agresividad ni a comportamientos agresivo-pasivos, suele tener confianza en sí misma y una buena autoestima. De allí que, la conducta es un nivel óptimo de interacción personal que garantiza la posibilidad de una mejor comunicación, en contraposición con las relaciones interpersonales que se puedan presentar en los distintos grupos sociales, producto de la manipulación y mal uso de las extensiones verbales con matices de agresividad e intolerancia. Por tanto ser comunicativo es un modo de interrelacionarse adecuadamente, que cause un efecto de equilibrio emocional, no es más que poner en claro los derechos y respetar a los demás, donde la comunicación debe ser relevante, para que así prevalezca las buenas relaciones en áreas de una sociedad mejor.

Como sustento a lo antes planteado, campos (2009) señala lo siguiente:

Comunicarse con
asertividad permite
transmitir ideas o deseos

de forma madura y racional sin provocar el rechazo o malestar de la otra persona. La comunicación asertiva es una de las herramientas necesarias en el mundo laboral, uniéndose a las características del buen líder y persona". (p.24)

En función de lo antes expuesto, la comunicación en el ambiente laboral se plantea como aquellas relaciones con los demás, que transcurren por un cauce en el que tanto la razón como la emoción juegan un papel importante. Es por ello, que el campo de la docencia en Venezuela, ha requerido la formación de recursos humanos capacitados para ejercer una profesión docente, donde están involucrados la comunicación de una manera asertiva y los programas educativos, necesarios para el desarrollo del país, con el uso de técnicas, métodos y estrategias de manera novedosa.

En Venezuela, el sistema educativo actual solicita un maestro diferente. Un maestro que posea cultura y que se distinga como profesional idóneo y debidamente

preparado que pueda impactar de manera positiva la sociedad, la escuela, el currículo, la planificación de la enseñanza y sobre todo la vida de sus alumnos.

Un pedagogo debe poseer la habilidad para comunicarse eficazmente con los estudiantes, con sus colegas, con los padres y demás dentro y fuera del escenario educativo. Es ávido a trabajar en cooperación y colaboración con otros. Establece y entiende programas educativos eficaces. Un maestro bien preparado utiliza una variedad de destrezas, estrategias y métodos de enseñanza que estimulan el aprendizaje de todos los estudiantes.

En este orden de ideas, el docente como agente comunicador, debe manejar el lenguaje como un instrumento de cambios; utilizando estrategias con las cuales pueda manejar situaciones de diferencias personales o expresiones inadecuadas. Con respecto a esto, Leonardo citado por Campos (2009), señala que "cuando existe un ambiente de incomprensión, expresiones inadecuadas, gestos

desagradables es necesario aplicar herramientas que conlleven directamente a establecer un clima social armónico q indica positivamente al desarrollo personal, social y laboral” (p.19).

Esta realidad, se encuentra presente en las instituciones educativas del Municipio Guanare, donde el personal docente ha manifestado actitudes no acordes al relacionarse con los demás y marcadas diferencias en cuanto al logro de una comunicación asertiva, causada por limitadas habilidades verbales, donde se observan entre otros lo siguiente: incoherencias, ideas vagas, gestos, emociones incontroladas, expresiones ambiguas, falta de comunicación entre ellos; estos hechos se han podido apreciar en reuniones personales, consejos directivos, en la espera de la salida del plantel y en el aula de clases.

Por consiguiente, ante la situación evidenciada por la autora se ha determinado como consecuencias un ambiente con una alta tensión, critico, manipulador y de repetitivos conflictos, desestabilizan la forma de

relacionarse unos con otros impidiendo que se establezca una comunicación efectiva, armónica y asertiva, apreciándose factores que puedan estar afectando la comunicación de todos los miembros de la institución, tales como: la falta de motivación, baja autoestima, apatía e indiferencia para el desarrollo de eventos que propician la comunicación.

Por lo anterior expuesto, se pretende con esta investigación que los docentes del contexto de Educación primaria en Venezuela, actualicen y profundicen sus conocimientos para que ayuden al mejoramiento de la comunicación asertiva, permitiendo cambiar de manera significativa la relación comunicativa y auspiciar un clima asertivo, del mismo modo poder lograr con efectividad los objetivos planteados en la instituciones educativas venezolanas. Asimismo, se busca dar respuestas a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los factores que determinan la calidad de la educación primaria?

¿Cómo es la comunicación que se maneja entre los diferentes actores en las instituciones de educación primaria?

¿Cuál es la importancia de la comunicación dentro del proceso educativo?

¿Qué teorías se deben considerar para derivar constructos en relación a la comunicación asertiva en las instituciones de educación primaria?

Propósitos de la Investigación:

General:

Generar constructos que sustenten la transcomplejidad de la comunicación asertiva en la praxiología del docente de educación primaria.

Específicos:

- Analizar los factores que determinan la calidad de la educación primaria.
- Determinar qué tipo de comunicación se maneja entre los actores del sistema educativo dentro de las instituciones de educación primaria.

- Interpretar la importancia de la comunicación dentro de las instituciones de educación primaria.
- Derivar constructos en relación con la comunicación asertiva en los docentes de las instituciones de educación primaria.

Justificación

En todos los ámbitos de la sociedad las personas deben estar preparadas para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales. Estos surgen naturalmente, debido a que los individuos poseen creencias, sentimientos y deseos divergentes. De no manejarse con cuidado, estos conflictos pueden causar sentimientos de inseguridad, exclusión, irritación y frustración. Tales situaciones de tensión pueden prevenirse por medio de un comportamiento asertivo responsable.

El comportamiento de las personas fluctúa entre la pasividad y la agresividad, y el comportamiento asertivo se ubica entre esos dos extremos. La asertividad se basa en

valores humanos que sólo pueden ser beneficiosos para la comunicación interpersonal. Una vez que las personas comprenden realmente las metas, derechos y comportamientos asertivos, aprecian con prontitud su valor en promover el desarrollo de conceptos saludables de la autoestima y la habilidad interpersonal efectiva.

En un clima adecuado, los individuos pueden lograr sus derechos sin perjudicar a otros ni ir en contra de los derechos de los demás. La actuación asertiva ayuda a que las personas controlen su comportamiento (siendo menos temerosas y más expresivas sin llegar a la agresividad y hostilidad). Al aplicarse correctamente, la asertividad establece un balance de poder entre individuos en conflicto, de manera que cada uno obtenga provecho de la interrelación. El propósito no es someter a otros, sino más bien asegurar la satisfacción mutua en la resolución de conflictos.

La meta principal de la asertividad consiste en mejorar la auto imagen y aumentar la efectividad en

situaciones sociales y profesionales. El comportamiento asertivo puede optimizar la contribución del individuo a la organización o en general a un contexto social. Sin embargo, este comportamiento puede lograrse solamente si comprendemos y respetamos los derechos individuales. Por tal motivo, la comparación de los patrones de comportamiento asertivo, agresivo y pasivo, provee una visión sobre los beneficios personales, profesionales y organizacionales que aporta el conocimiento asertivo responsable.

El comportamiento pasivo ocurre cuando la persona renuncia a sus derechos por complacer a los demás. Los derechos de los individuos pasivos son violados, bien sea porque ignoran sus propias necesidades o porque permiten que otros abusen de sus derechos. Estas personas usualmente justifican su comportamiento con el supuesto deseo de no querer crear problemas o involucrarse en situaciones desagradables, generalmente aceptan toda crítica, sintiéndose culpables y se

disculpan aun cuando la crítica sea injusta.

Cuando surgen conflictos interpersonales inevitables, típicamente, las personas pasivas no expresan sus opiniones o sentimientos tratando de ocultarlos. Nuestra cultura promueve la pasividad al enseñar a los individuos a no expresar sentimientos por el miedo de ofender a otros. En realidad, tal comportamiento motiva a otros a aprovecharse de la situación y a infringir los derechos de la persona pasiva. Cuando los individuos sienten que deben comportarse asertivamente pero reaccionan con pasividad, disminuye su autoestima. Aunque algunos manifiestan admiración por las personas pasivas, lo que realmente les agrada es el no ser obstaculizado por ellas.

Aun cuando la pasividad ayuda a evitar los conflictos, las personas pasivas usualmente se sienten explotadas, no tomadas en cuenta, indefensas, molestas o resentidas. No sólo pierden el respeto de otros sino, aún más importante, el respeto propio. Cuando los efectos de la continua

pasividad son acumulativos y en último término, devastadores. La pasividad continúa erosionando la autoconfianza y, en algunos casos, causa depresión severa y un sentido general de minusvalía.

Los deseos de las personas pasivas son obviados en la mayoría de las situaciones y rara vez logran su pleno potencial. Los individuos pasivos, pocas veces aceptan la responsabilidad por la calidad de sus vidas. Algunas veces, cuando se les presiona demasiado hacia una situación desagradable, pierden el control sobre sus emociones y reaccionan explosivamente. Sin embargo, lo más común es que jueguen al mártir silencioso, culpando secretamente a los demás por su falta de autoestima. Rara vez se dan cuenta de su cuota de responsabilidad por su situación infeliz.

A diferencia del comportamiento pasivo, el comportamiento agresivo ocurre cuando las personas pelean por sus derechos de tal manera que llegan a violar los derechos de los demás. Los individuos agresivos con frecuencia se comportan

ofensivamente y utilizan el sarcasmo y la intimidación para dominar a otros. Tienden a emitir señales sutiles de que crean climas de comunicación defensiva y provocan discusiones y hostilidades en lugar de promover la cooperación. Independientemente de cómo se manifieste, el comportamiento agresivo desmoraliza a los demás.

El comportamiento agresivo puede promover un círculo vicioso. Las personas agresivas discuten a menudo para defenderse de las críticas que ni siquiera han sido emitidas. Ello se debe a su vulnerabilidad ante amenazas (reales o imaginarias). A su vez, el comportamiento promueve una reacción de antagonismo en los demás. En efecto, las personas agresivas intentan destacar a costa de la autoestima de otros. El propósito de esta agresión es dominar o humillar a otros en lugar de expresar los sentimientos honestamente. En los encuentros agresivos, los participantes se ven forzados a adoptar posiciones antagónicas.

No obstante, los individuos asertivos no siempre logran lo que desean. Se puede ser asertivo y realizar algo que no deseamos hacer, si alguien lo requiere verdaderamente. Sin embargo, no es asertivo el hacer algo que otra persona desea si tenemos resentimientos al respecto. Las personas asertivas buscan lograr el equilibrio entre estar excesivamente preocupadas por los demás – al punto de olvidar sus propias necesidades y el de ser egoístas. El comportamiento asertivo reduce las posibilidades de dañar, culpar o alienar a otros. Dar a conocer nuestras necesidades y tomar responsabilidades por nuestras acciones, disminuye la tendencia a culpar a otros o a vengarse de ellos cuando no se alcanzan las metas propuestas.

El conocimiento de la comunicación eficaz, favorece a edificar niveles de confianza y comprensión que son las bases para trascender las limitaciones del trabajo productivo pedagógico; por lo tanto el docente es gestor de su capacitación, en el logro de su practicidad y creatividad en el área de la

comunicación eficaz y motivacional, que le permite lograr resolver situaciones con efectividad y productividad de su campo laboral al momento de realizar intercambios verbales e interactuar en el entorno escolar.

Por consiguiente, la comunicación es una condición necesaria para la existencia del hombre y uno de los factores más importantes de su desarrollo social. Es el acto social, mediante la cual se transmite o se intercambia información a través de todos los niveles y en las actividades más diversas, el tema de la comunicación ha adquirido extraordinaria relevancia. Al respecto Infante citado por Campos (2009) señala: "la comunicación se refiere tanto a la conducta verbal como a la no verbal, dentro de un contexto social significa, interacción o transacción e incluye todos los símbolos y claves que las personas utilizan para dar un significado" (p.17).

Por todo lo antes planteado, la presente investigación se justifica y aporta aspectos de gran relevancia para el desarrollo de las actividades

escolares en pro y beneficio de los docentes y estudiantes. En lo educativo ayudará al desarrollo integral de los niños y niñas, así como también a la revaloración del docente como ente comunicador, a la vez que le proporcionará herramientas al docente que permitirán mejorar su diálogo en clases y el entorno. En lo sociocultural se constituye un medio efectivo para la conquista de un estilo de vida activo de los seres humanos y las relaciones con las demás personas con quien se comunica a diario.

Antecedentes de la investigación

Este trabajo investigativo pretende contribuir al mejoramiento de la comunicación asertiva como proceso socializador dentro de las instituciones educativas. En relación a ello, Naranjo (2013) en su trabajo titulado "Estrategias Metodológicas para establecer relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas en la Escuela Bolivariana Nacional "José Angel Ruiz" del Municipio Autónomo Caroní Estado Bolívar", el mismo estuvo basado en una investigación Acción, apoyado en

una investigación de campo .La población objeto de estudio estuvo conformada por los estudiantes de 6to grado tomándose la misma como muestra. En el diagnóstico de la investigación se pudo constatar que la comunicación entre docentes y alumnos no es fluida de manera eficaz, del mismo modo se observó la debilidad pedagógica del docente para aplicar estrategias que le permita mejorar la interrelación y comunicación efectiva que debe existir entre él y sus estudiantes.

El resultado de la investigación arrojó que son pocas las estrategias metodológicas y motivadoras utilizadas por los docentes para lograr que demuestren actitudes comunicativas positivas en un ambiente armónico. La práctica pedagógica de los docentes está centrada específicamente en su interés obviando al niño o niña como eje central del proceso enseñanza aprendizaje, desvirtuando la posibilidad de facilitar una mejor relación dentro del aula de clases.

En el mismo orden de ideas, Acosta (2014) realizó un trabajo monográfico titulado "La comunicación como vía hacia una Educación Consensual". El mismo estuvo basado en una investigación documental apoyada en una investigación de campo de tipo descriptiva. El tema monográfico vincula a la comunicación con los procesos educativos, haciendo un análisis de los modelos tradicionales y mostrando los avances de una nueva forma de educación. La importancia de investigar este tema es comprobar si las metodologías que abren canales asertivos de comunicación optimizan los procesos pedagógicos y formativos, y si esto puede, por medio de la educación experiencial, facilitar los procesos de fabricación de tejido social, como herramienta en la búsqueda de autosuficiencia en la creación de comunidad.

La investigación permitió demostrar la importancia y la capacidad educativa de la comunicación y cómo ella puede llevar a relaciones experienciales como la

generación de conocimiento. El aporte de este trabajo se verifica cuando se puede comprobar que la educación que se sostiene desde la comunicación asertiva como medio de intercambio bidireccional, e interactivo, de reconocimiento y de saberes; que reconoce que las experiencias de cada uno de los presentes son igual de relevantes.

DESARROLLO TEÓRICO

La investigación tiene su fundamentación en la teoría de la acción comunicativa de Habermas la cual representa, hoy en día, una de las posturas más radicales frente al énfasis del llamado postmodernismo. A través de su teoría crítica se plantea la alternativa de reflexión en términos de lo subjetivo del individuo y grupos, considerándose el sentido que los propios agentes, miembros de una acción, poseen sobre su práctica de transformación social mediante las "acciones comunicativas".

Según la teoría de la acción Comunicativa, Habermas propone

entender a la sociedad simultáneamente como sistema y como mundo de la vida, dividiendo en dos órdenes institucionales el mundo de la vida: la esfera de la vida privada y la esfera de la opinión pública y desde el punto de vista sistémico los medios concernientes al sistema económico y al administrativo. Entre ambos, sistema y mundo de la vida se establecen toda una serie de relaciones de intercambio.

En la teoría de Habermas la acción social consiste en la cooperación entre al menos dos actores que coordinan sus acciones instrumentales para la ejecución de un plan común. A esta teoría no sólo le interesan las características de la acción formal, sino aquellos mecanismos de coordinación de la acción que hacen posible una coherencia regular y estable de las interacciones, según ciertos patrones de acción que se interpretan como el conjunto de normas validadas por un colectivo, en función de un comportamiento "estratégicamente" cooperativo.

Comunicación: La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

Comunicación Asertiva: Para alcanzar una comunicación adecuada que nos permita establecer vínculos satisfactorios y efectivos, el camino adecuado es aprender a expresar nuestras ideas con asertividad. La asertividad es una forma de comunicación basada en el respeto por uno mismo y por los demás. Implica poder expresar de manera clara, directa y honesta aquello que consideramos justo para nosotros y que obedece a los que sentimos y deseamos realmente.

Praxiología: “Ciencia de la Acción” constituye un discurso reflexivo y crítico sobre la práctica, la acción sensata (praxis) y es entendida como un campo de conocimiento. La praxiología pedagógica vincula la

teoría educacional con la práctica educativa, en un proceso crítico hermenéutico que se ocupa coincidentemente de la acción y de la investigación. La praxiología se ocupa de analizar los actos que integran la praxis, es un razonamiento dialéctico y dinámico entre teoría y práctica; que implica la producción teórica a partir del racionalismo dialéctico y la conformación de comunidades académicas e investigativas. La praxiología educativa, que enfatiza el desarrollo humano y social, la gestación siempre utópica de un hombre nuevo y de una sociedad diferente.

Transcomplejidad: Es entendida como una visión de mundo o episteme, que emerge para dar múltiples posibilidades de reentender y resignificar la realidad. En otras palabras, la transcomplejidad dibuja la posibilidad del aplanamiento de los dogmas epistemológicos y metodológicos y da opción a una mirada de saberes interconectados en donde desde lo simple se trasciende y se devela lo no visible. La

transcomplejidad implica nuevos lenguajes para develar la sociedad cambiante a partir de otras lógicas, por ello, lo transcomplejo invita a repensar estructuras semánticas y establece una ruptura, con los viejos lenguajes investigativos que dan paso a un proceso de construcción y reconstrucción, que desde lo multidimensional e integración de saberes conduce a un lenguaje transcomplejo.

METODOLOGÍA

El presente estudio está enmarcado y sustentado en el paradigma interpretativo naturalista o humanista. Sus fundamentos teóricos dan respuesta a la fenomenología inductiva, estructuralista, siendo la finalidad de ésta la comprensión u interpretación del fenómeno a estudiar. Así mismo, el estudio está ubicado en el diseño de campo, puesto que la investigación contempla el empleo de estrategias que implica la recolección de información del mismo contexto donde se presente el problema, de manera directa y en

contacto con los sujetos involucrados en la situación.

Además de lo anterior expuesto, se tiene que el estudio está orientado por el rigor metodológico- inductivo; En cuanto al abordaje la técnica a desarrollar es la observación acción participante y la entrevista abierta, la cual permite al investigador recolectar la información para posteriormente categorizarla e interpretarla y hacer episteme. A través de este estudio el investigador busca generar constructos que permitan al docente mantener buenas relaciones interpersonales con los demás actores del proceso educativo haciendo uso de la comunicación asertiva.

Desde el punto de vista epistemológico, el estudio se desarrolló dentro de un proceso interactivo – subjetivo, donde el conocimiento se da a través de una interacción entre sujeto – objeto; y la información se recogió de la propia experiencia del contexto. De allí se propuso una realidad alternativa, que facilitó un consenso para la reorganización, a objeto de consolidar

constructos teóricos relacionados a la comunicación asertiva en la praxiología del docente de educación primaria.

En cuanto a la dimensión axiológica del paradigma seleccionado, el estudio se fundamentó en los valores sociales, personales de la investigadora y de los informantes, los cuales están inmersos en todo el proceso de la investigación y se van a ver reflejados en la interpretación de la realidad.

En el plano ontológico, la presente investigación se justifica y aporta aspectos de gran relevancia para el desarrollo de las actividades escolares en pro y beneficio de los docentes y estudiantes. En lo educativo ayudará al desarrollo integral del educando así como también a la revalorización del docente como ente comunicador, a la vez que le proporcionará herramientas al docente que permitirán mejorar su diálogo en clases y en su entorno. En lo social se constituye un medio para la conquista de un estilo de vida activo de los seres humanos y sus relaciones con los demás.

En el plano metodológico, la investigación se sustentó en el método fenomenológico, porque buscó comprender el significado de los fenómenos sociales que generó la acción humana. La fenomenología es como una corriente que describe el significado de las experiencias (conciencias, aspectos individuales, esenciales,...) vividos por una persona o grupo acerca de un concepto o fenómeno (Creswell 1998). Es la explicación de los fenómenos dados a la conciencia. Ser consciente nos lleva a la transitividad a una intencionalidad (Van Manen 1999).

De acuerdo a los requerimientos, y en concordancia con lo epistemológico, ontológico y metodológico, la investigación se desarrolló siguiendo los planteamientos de la metodología fenomenológica, por cuanto se conoce el fenómeno estudiado, es decir, la esencia de la experiencia desde la cotidianidad de las personas hasta luego alcanzar los constructos teóricos. Para lograr los objetivos propuestos se tomó el método de Spielgelberg (1972), como diseño

operativo, porque se ajustó al propósito del mismo, esto se refiere a los pasos a seguir para alcanzar la comprensión del fenómeno y su interpretación como son: Descripción del fenómeno, búsqueda de la esencia y de la estructura, búsqueda de las múltiples perspectivas, constitución de la significación, suspensión de enjuiciamiento e interpretación del fenómeno.

Validez y fiabilidad

En la investigación cualitativa la validez está expresada en la medida en que la información obtenida represente de modo fidedigno las dimensiones del fenómeno analizado, mientras que la fiabilidad está determinada en la medida en que la información obtenida demuestre consistencia en los datos (Consuegra, 2005). En este sentido, el enfoque cualitativo responde al criterio validez interna, donde se acepta que el investigador cualitativo obtiene medidas de mayor validez interna, porque sus observaciones no estructuradas le permiten recoger más matices de los hechos en estudio (Barrantes 2006). En la investigación

la validez será dada por la triangulación de la información obtenida de los informantes, contrastada con la información registrada por el investigador en su diario y la bibliografía consultada.

La categorización se puede definir como un proceso que consiste en el análisis e interpretación de los datos de una situación o fenómeno en estudio. Categorizar consiste en clasificar, conceptualizar o codificar mediante un término o expresión breve que sea claro e inequívoco, el contenido o idea central de cada unidad temática (Martinez 2004). Para el autor, se trata de categorizar o clasificar las partes en relación con el todo, de describir categorías o clases significativas, de ir constantemente diseñando y rediseñando, integrando y reintegrando el todo y las partes, a medida que se revisa el material y va emergiendo el significado de cada sector, evento, hecho o dato.

Las categorías de análisis para esta investigación son docente, praxiología, comunicación, y educación básica, cada una contiene elementos propios que la conforman,

fueron seleccionadas apriorísticamente considerando que estas permiten conocer el tipo de comunicación que se pone en práctica en las instituciones educativas del nivel primaria.

RESULTADOS

La investigación permitió generar constructos teóricos para la comprensión y el desarrollo de la comunicación asertiva en la praxiología del docente de educación primaria. Para ello se trabajó con el método fenomenológico y bajo una perspectiva cualitativa.

Su aplicación generó a partir de la información suministrada por los docentes y personal directivo constructos que permitirán al docente estar preparados emocionalmente para medir y lograr que la comunicación asertiva fluya entre ellos para así evitar situaciones que entorpezcan el desenvolvimiento escolar; para ello el docente debe interactuar con sus educandos, a través de una comunicación eficaz, la cual le permitirá enfrentar los valores

de respeto, solidaridad, paz y amor, logrando así una mejor efectividad en el proceso de aprendizaje.

La comunicación constituye la herramienta clave para para impulsar al docente al logro de altos niveles de productividad y eficiencia dentro de las instituciones educativas, por lo tanto debe manejarse de forma asertiva basada en el respeto y la cordialidad. En consecuencia, el comportamiento asertivo aumenta la autoestima, conlleva al desarrollo del respeto mutuo y al logro de las metas propias sin sacrificar la de otros.

En el campo educativo, la comunicación juega un papel de suma importancia para todo docente, quien cumple muchas funciones dentro de las instituciones educativas; no se debe obviar que es esencialmente, un ser humano que participa directamente en el desarrollo comunicativo, siendo una misión importante porque gracias a ella, es posible lograr cambios efectivos en la sociedad. Es importante señalar que, la comunicación asertiva es una herramienta que favorece al profesional de la docencia, al

momento de manejar su dinámica comunicativa le permitirá a nivel personal y profesional funcionar de manera honesta y eficaz expresando sus emociones y sentimientos de la mejor manera hacia otras personas.

Las personas asertivas siempre buscan solucionar conflictos de forma objetiva y se muestran pacientes y amables con los involucrados; pues al saber manejar las diferentes situaciones o problemas generan actitudes favorables que permiten cambios verdaderamente significativos en la forma de actuar y pensar de los actores del proceso educativo y por ende esto contribuye a la calidad educativa que se busca en el contexto de la educación primaria venezolana.

CONCLUSIONES

Tomando en cuenta los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación y los datos arrojados de la misma se concluyó lo siguiente

- ✓ Los docentes mostraron interés por mejorar el proceso

comunicativo dentro de la institución y consideraron que si necesitaban reforzar y obtener nuevos conocimientos sobre el tema.

- ✓ La comunicación representa un papel de suma importancia para todo docente, quien cumple muchas otras funciones dentro de las instituciones educativas; no se debe obviar que es esencialmente un ser humano que participa directamente en el desarrollo comunicativo.
- ✓ La comunicación asertiva verbal consiste en comunicar a través de las palabras un mensaje, con un código en un ambiente determinado, desde el docente como comunicador asertivo tiene la responsabilidad de expresar sus sentimientos y emociones.

RECOMENDACIONES

Partiendo de las conclusiones de la investigación se presentan las siguientes recomendaciones:

- ✓ Que el personal de la institución en general tome en cuenta que dentro de la misma debe darse un proceso comunicativo espontáneo fortalecido en las buenas acciones, bajo un ambiente amable y armónico.
- ✓ Que el personal directivo oriente y brinde apoyo a los docentes durante su práctica pedagógica a través de las visitas de acompañamiento reforzando esa interacción comunicativa que debe existir.
- ✓ Generar situaciones de aprendizaje significativos que permitan visualizar las relaciones interpersonales dentro del proceso educativo como factor fundamental en toda institución que busca alcanzar la calidad de la misma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, Carmen (2014). **La Comunicación como Vía Hacia una Educación Consensual.** Universidad Central de Venezuela.
- Campos, Luis (2009). **La Comunicación Asertiva.** Caracas, Universidad Central de Venezuela. Ediciones de la Facultad de Humanidades y Educación.
- Adair, José. (1990) **Liderazgo Basado en la Acción.** México. Editorial Mc.Graw - Hill.
- Barrantes, R. (2006) **Investigación. Un Camino al Conocimiento. Un Enfoque Cualitativo y Cuantitativo.** Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Campoverde, José. (1993) **Visión de Líder.** Lima. Editorial Apoyo S.A.
- Consuegra, F. (2005) **Investigación Cualitativa Y Subjetividad.** México: McgrawHill.
- Covey, Stephen (1997) **Liderazgo Centrado en Principios.** Ed. Paidós. 4ta. Reimpresión. Buenos Aires.
- Creswell, A. (1998). **Filosofía y Metodología de las Ciencias Sociales.** Madrid: Alianza Editorial.
- Kouzes, Jim, Posner, Barry (1999) **El Desafío del Liderazgo.** Editorial Gránica. México.

Naranjo, José. **Estrategias Metodológicas para Establecer Relaciones Interpersonales Adecuadas Mediante una Comunicación y Conductas Asertivas en <Escuela Bolivariana Nacional “José Angel Ruiz” del Municipio Autónomo Caroní Estado Bolívar**, UNEG, Universidad Nacional Experimental de Guayana, 2013.

Martinez, M. (2004) **Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa**. México: McgrawHill.

McFarland, J, Senn, L. (1997) **Liderazgo para el Siglo XXI**. McGraw Hill. Bogotá.

Morín, E. (1998), **Articular Los Saberes, qué Saberes Enseñar en las Escuelas?** Argentina: edit. Universidad del Salvador.

Spiegelberg, H. (1972) **The Phenomenological Movement**. A historical Introduction, the Hague, Nijhoff.

Van manen. (1999). **People Processing Strategies for Organizational: Organizational Dynamics**.