

"ENSAYANDO UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA"

La **Asertividad** es una habilidad que consiste en expresar en forma clara y directa lo que se está sintiendo en el momento oportuno, cautelando la forma de expresar, de modo que el otro entienda el mensaje, sin sentirse agredido o menospreciado. La asertividad se distingue de la pasividad y la agresividad porque:

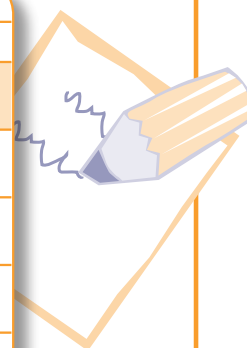
La **Agresividad** implica una forma de comunicación en que se desconoce al otro como ser legítimo para la comunicación, descalificándolo con hostilidad verbal y/o física.

La **Pasividad** implica dejarse llevar por las ideas y deseos de otro. Se pone en el otro la capacidad de decidir, no expresando los propios deseos y sentimientos.

Lo anterior, aplicado al ámbito de la educación, nos permite reconocer que la asertividad es una habilidad fundamental para ser ejercida por los docentes, en su comunicación, ya sea con estudiantes, con los propios pares docentes, con madres, padres y apoderados y, en general, con todos aquellos con los que se interactúa en el quehacer educativo y profesional.

La presente actividad intenciona el desarrollo de esta habilidad, permitiendo reflexionar y promover las habilidades asertivas del equipo docente, distinguiéndolas de la pasividad y la agresividad.

Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes (como máximo, 30).
Instancias de uso	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de reflexión pedagógica.
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Distinguir la asertividad de la agresividad y la pasividad en la comunicación. • Desarrollar habilidades asertivas en la comunicación.
Favorece el desarrollo de:	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y mantener relaciones sanas y gratificantes. • Una comunicación asertiva.
Conducción	<ul style="list-style-type: none"> • Quien lidere la reflexión docente: orientador, psicólogo, jefe de departamento, asesor externo u otro.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Una copia de la "Pauta de observación" para cada participante (se adjunta). • Pizarra o papelógrafo y plumones.
Tiempo requerido	<ul style="list-style-type: none"> • 1 hora pedagógica.
Idea original	<ul style="list-style-type: none"> • María Alicia Halcartegaray, 2008.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Cecilia Banz, 2008 - Gloria Carranza (edit.).





...PASOS A SEGUIR

0. Motivación a la actividad (5 minutos). (Al final de esta sección se hace una propuesta para la apertura de la actividad).
1. El ejercicio está pensado para ser realizado con un grupo de 20 a 30 docentes.
Se les solicita que en grupos de cinco, piensen en situaciones habituales desafiantes en términos de comunicación y diálogo que les ha tocado enfrentar, ya sea con apoderados, estudiantes o con los mismos colegas y que, al mismo tiempo, puedan ser representadas mediante una dramatización.
Cada grupo deberá elegir una situación y diseñar su dramatización (15 minutos).
No es necesario que todo el grupo participe, basta con que haya al menos dos personajes que tengan que entablar un diálogo.
Algunos ejemplos de situaciones que desafían a diario la comunicación y diálogo:
 - Apoderado que viene a reclamar por un problema con un profesor o una mala calificación.
 - Estudiante que no cambia de actitud tras múltiples llamados de atención.
 - Colega que crítica a otro en público producto de des-coordinaciones.
2. Se pide un grupo voluntario para interpretar su dramatización.
Si se dispone de poco tiempo, se escoge entre todos una situación altamente representativa para que el grupo presente la dramatización.
3. Antes de comenzar la dramatización, se entrega a cada participante una copia de la "pauta de observación" (se adjunta), y se les solicita que observen la representación poniendo especial atención en los criterios planteados en ella. Se sugiere dejar un tiempo breve antes de que la dramatización empiece para que los participantes puedan leer la pauta y preguntar dudas.
4. Una vez concluida la representación, se abre la discusión en base a las opiniones de los observadores. La persona que conduce el taller debe poner énfasis en realizar la retroalimentación en un clima de respeto, partiendo siempre por lo positivo y realizando sugerencias respecto a los aspectos más débiles.
5. Una vez realizada la retroalimentación y discusión acerca de la situación representada, se sugiere ir anotando en una pizarra o papelógrafo los aprendizajes realizados como grupo a partir de los diálogos observados. Se puede solicitar a quienes han representado, que apliquen inmediatamente las sugerencias o aprendizajes realizados, modificando su representación anterior y realizándola nuevamente, de modo de ensayar las habilidades asertivas.
6. Como conclusión, se puede preguntar a los profesores cuáles de esos aprendizajes anotados pueden ser aplicados en sus prácticas de comunicación habitual.



MOTIVACIÓN

La manera cómo nos comunicamos influye en el mensaje y en nuestro interlocutor. De allí que es muy importante darnos cuenta de los distintos aspectos que conforman nuestro mensaje.
En esta actividad vamos a hacer una reflexión acerca de los elementos que caracterizan los tres distintos tipos de comunicación: asertiva, agresiva o pasiva. Además, estaremos reflexionando en conjunto para analizar cómo mejorar nuestros mensajes.

IDEAS FUERZA PARA EL CIERRE



- *Las habilidades asertivas se desarrollan progresivamente en el tiempo. Un primer paso para ello, consiste en hacernos más conscientes acerca de cómo comunicamos, para luego ir aplicando los distintos elementos que caracterizan una comunicación asertiva. Ello nos reportará beneficios no sólo en mejorar nuestras relaciones con los distintos actores con los que interactuamos en nuestro desempeño profesional, sino que nos ayudará a nosotros mismos para mejorar nuestras relaciones interpersonales.*

CRITERIOS DE EVALUACIÓN



- Se evalúa como logrado el primer objetivo si las sugerencias de los participantes expresan diferencias entre los distintos tipos de comunicación proporcionados en la pauta con la que trabajaron. Ejemplo: "creo que el profesor tendió a ser más bien pasivo, ya que calló cuando el apoderado dijo "xxx", en lugar de plantearle con claridad y respeto "zzz". Como criterio que apunta a evaluar el segundo objetivo ("Desarrollar habilidades asertivas en la comunicación"), se considerará el desempeño de los participantes en la dramatización. En la medida que logran modelar la comunicación asertiva, se puede decir que el segundo objetivo se logra.

MATERIAL COMPLEMENTARIO



DOCUMENTOS:

- "¿Qué son las habilidades socio afectivas y éticas?" (Romagnoli, Mena y Valdés, 2007).

FICHAS:

- "Formación de equipos de trabajo colaborativo" (Bagueño y Barros, 2008)
- "Para lograr una buena comunicación con los hijos" (Romagnoli, Morales, Kuzmanic, 2006)
- "¿Por qué educar lo social, afectivo y ético en las escuelas?" (Mena, A, 2008)
- "Las dinámicas grupales: una técnica de aprendizaje" (Banz, 2008)

OTRAS HERRAMIENTAS:

- "Analizando nuestras entrevistas con madres, padres y apoderados".

PALABRAS CLAVES

Asertividad; Agresividad; Pasividad; Taller de reflexión docente; Desarrollo de habilidades socio afectivas y éticas.

Escala de evaluación del tipo de comunicación
Pauta de Observación

	PASIVA	ASERTIVA	AGRESIVA
CONTACTO VISUAL	Profesor evita mirar a la otra persona a los ojos.	El profesor mantiene contacto visual con la otra persona.	El profesor mira fijamente, pasea su mirada de arriba hacia abajo.
LENGUAJE CORPORAL	El profesor se aleja, gesticula nerviosamente, tiembla, juega con papeles o lápices.	El profesor está frente a la otra persona, en una postura de alerta, pero no amenazadora. Los gestos respaldan las afirmaciones.	El profesor "atropella" al otro, lo señala, agita su puño amenazadoramente.
MENSAJE	Obsequioso, autodenigrante, se disculpa.	Señala el problema con claridad. Muestra su sentir al respecto, se focaliza en hechos. Puede usar el humor si es pertinente.	Pone apodos, etiqueta, culpabiliza, amenaza, usa el sarcasmo, sermonea.
CARACTERÍSTICAS DE LA VOZ	Muy suave, entrecortada, gimiendo	Volumen apropiado, suena natural, varía para enfatizar.	Muy alto, grita.
GESTOS FACIALES	Sonrisa nerviosa e inapropiada, se frunce. Puede tener tics.	La expresión sigue al mensaje.	Excesivamente afectado, contraído, disgustado, expresión airada.

La persona del profesor y sus influencias personales

Pauta de reflexión N°1

- 1) Los invitamos a darse un momento para reflexionar y pensar en nuestro modo de "ser profesor/a", completando de manera individual la siguiente pauta:

	¿Qué cree que le dirían a Ud. las siguientes personas ante el hecho de trabajar en educación?	¿Qué le recomendarían?
Mamá		
Papá		
Tío/a significativo/a 1		
Tío/a significativo/a 2		
Abuelo Paterno		
Abuelo Materno		
Abuela Paterno		
Abuela Materna		
Su pareja/amigo-a		

- 2) Entre las respuestas de la pregunta 1, se solicita escoger tres recomendaciones que le parecen fundamentales y guardarlas para sí.

- 3) A continuación, lo invitamos a recordar y reflexionar en torno a aquellos profesores que fueron importantes para usted en su historia como estudiante. Para esto, piense en dos profesores que fueron especialmente relevantes para usted. Ponga el nombre de cada uno, respectivamente, en la columna 1 y columna 2 y conteste las siguientes preguntas.

	Profesor 1:	Profesor 2:
¿Por qué fue relevante para mí?		
¿Qué me transmitió de la vida?		
¿Qué me transmitió sobre mi mismo/a?		
¿Qué me transmitió sobre el aprendizaje?		
¿Qué huella me dejó en el modo de pensar?		
¿Qué habilidades desarrolló en mí?		
¿Qué mensaje valórico me transmitió?		

5

La persona del profesor y sus influencias personales

Pauta de Reflexión N° 2

1. Reflexione en base a la siguiente pauta, señalando:

	Cuatro características del "ideal" de profesional de la educación que tengo contemplado ser para mi proyecto de vida.	Características personales o experiencias vitales que me facilitan el "ideal"	Características personales o experiencias vitales que me dificultan el "ideal"
1			
2			
3			
4			