



COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA PRAXIS DOCENTE

Assertive Communication in the Teaching Praxis

Nora Velázquez

Doctorando

Universidad Bicentennial de Aragua

Barinas, Venezuela. yadimat32@gmail.com

DATOS DEL ARTICULO

Recepción: 03-06-2019
Aprobación: 10-02- 2020

Correspondencia a:

yadimat32@gmail.com
(Nora Velázquez)

Palabras Claves:

Comunicación, asertividad,
comunicación asertiva, praxis
docente.

RESUMEN

El propósito planteado fue generar un acercamiento teórico de la comunicación asertiva como habilidad social en la praxis docente. Por ello, se desarrolló una investigación teórica cuyo eje explicativo son conceptos, utilizando fuentes secundarias para luego plantear las reflexiones correspondientes. En dónde se discutió las temáticas relativas a la comunicación, conductas que bloquean la asertividad, estrategias técnicas para mejorar las relaciones o conductas asertivas y la comunicación asertiva como habilidad social en la praxis docente; tomando en consideración las dificultades que se presentan en las instituciones educativas en las relaciones docente-docente, conflictos y deficientes relaciones interpersonales. Se llega a la conclusión que ser asertivos es una elección personal y que puede ser aprendida incluso en los adultos. La comunicación asertiva es una habilidad social en la que las personas se sienten seguras de sí mismas, satisfechas, prudentes y motivadas, que defienden sus derechos respetando el de los demás. Dicha habilidad beneficia la praxis docente incidiendo en todos los actores educativos en el desarrollo de la ética, lo socio-afectivo y lo intelectual. Entonces, se hace necesario que se impartan jornadas formativas y considerando también involucrar en la planificación de aula dicha formación.



ABSTRACT

The purpose is to generate a theoretical approach to assertive communication as a social skill in teacher practice. Therefore, a theoretical investigation was developed whose explanatory axis are the concepts, using secondary sources to later raise the corresponding reflections. Where was discussed the topics related to communication, assertiveness, behaviors that block assertiveness, strategies to improve assertiveness, assertive techniques or behaviors, assertive communication and assertive communication as a social skill in teacher praxis; taking into consideration the difficulties that arise in educational institutions in teacher-teacher relations, conflicts and poor interpersonal relationships. It is concluded that being assertive is a personal choice and that it can be learned even in adults. Assertive communication is a social skill in which people feel sure of themselves, satisfied, prudent and motivated, that defend their rights while respecting the rights of others. This skill benefits the teaching praxis influencing all educational actors in the development of ethics, the socio-emotional and the intellectual. Therefore, it is necessary that training sessions be given and also considers involving such training in classroom planning.

Keywords:

communication, assertiveness, assertive communication, teaching praxis.



1. INTRODUCCIÓN

Los sistemas educativos, se caracterizan por la existencia de instituciones que se constituyen como organizaciones en las cual la comunicación juega un papel fundamental; porque es un rasgo o expresión del carácter sociable de los individuos. Por tanto, permite el desarrollo de la personalidad, así como potencia las capacidades de los actores sociales para alcanzar un desempeño digno en la sociedad, por ende, realizar una práctica democrática. En este contexto, las instituciones educativas como reflejo de la sociedad deben proyectar acciones para establecer relaciones armónicas con los actores socioeducativos que hacen vida dentro de ella; es decir, al interior de las escuelas se fomenta la comunicación, a través de las buenas prácticas educativas; actividades que realiza el docente pensando en el comportamiento futuro de los actores sociales.

De allí, se deben unificar criterios para tomar decisiones relacionadas con la comunicación, tomando en cuenta los modos de actuación manifiestos en lo cultural, técnico y científicamente desarrollados por los actores sociales para que estos adquieran sentido social como humanístico. Es decir, considerar los cambios que contribuyan a mantener una actitud abierta ante las innovaciones, porque es indispensable que el talento humano pueda percibir en las instituciones educativas el fortalecimiento de la comunicación escolar como una necesidad en función de transformación de la sociedad mediante la dinámica del saber, así como en la socialización de la educación y de su propio crecimiento personal.

En este sentido, se hace presente la asertividad como una cualidad humana compleja, puesto que se trata de ser firme en las tomas de decisiones; además, por medio de ella las personas logran comunicarse de una forma clara y concisa, haciendo valer sus opiniones y pensamientos ante los demás. Por ello, contar con un criterio propio en la sociedad actual, prácticamente, es una condición indispensable para lograr lo que se aspira.

En realidad, cuando alguien se comunica asertivamente está dando a entender clara y concretamente su punto de vista y lo que aspira lograr; por lo que el mensaje transmitido debe ser interpretado tal y como se desea que sea interpretado. Habitualmente, las personas acostumbran dar rodeos cuando se teme a la reacción de los demás; a lo que vayan a pensar; si estarán a favor o en contra. Visto de esta manera, ser asertivo significa decir las cosas como son y sin vergüenza, ni temor a lo que los demás piensen.

Sin embargo, en las instituciones educativas los docentes no se comunican asertivamente. Tal vez, por esto se observa que en las reuniones siempre surgen conflictos, incluso muchos



problemas en las relaciones interpersonales; además se verifica por medio de la observación, los docentes no realizan lo que planifican, en vista que las informaciones son comunicadas pero no de la mejor manera influyendo en el desempeño de los docentes, causando desmotivación y que exista poca cooperación en las acciones emprendidas por el centro educativo.

Por tanto, el propósito que se plantea es generar un acercamiento teórico de la comunicación asertiva como habilidad social en la praxis docente. Visto de ésta manera, se plantea una serie de conceptos, conductas, estrategias y técnicas que permitirán a los docentes puedan ejercitarse en el uso de una comunicación asertivamente para ser aplicarla en el contexto educativo y en la vida diaria. Con lo que los docentes expresaran sus opiniones de una manera firme y segura, respetando la opinión del otro y se sentirá satisfecho, con lo que su desempeño llevará al éxito organizacional.

2. DESARROLLO TEÓRICO

En esta sección se hace alusión al estado del arte en la investigación, referido por Londoño, Maldonado y Calderón (2014), citando a la Asociación Americana de Psicología (American Psychological Assotiation APA) (2003), como:

“... las evaluaciones y sistematizaciones críticas de toda la literatura científica que ha sido publicada sobre una temática o problema específico [...]. La organización, integración y evaluación del material previamente publicado tiene en cuenta: el progreso de la investigación en la clarificación del problema o temática; resume las investigaciones previas; identifica relaciones, contradicciones, lagunas e inconsistencia en la literatura; y sugiere los siguientes pasos o etapas en la posible solución del problema o comprensión de la temática revisada” (p. 8)

Implicando, por consiguiente, la generación de conocimientos mediante el mejoramiento de la teoría con la práctica de un tópico determinado, además, plantear conclusiones como respuestas, utilizando para ello una praxis hermenéutica que remite a diferentes fuentes de información, como percepción de la ciencia y escuelas de pensamiento mediante la apropiación de la realidad para disertarla como para problematizarla.

2.a Comunicación

La palabra comunicación, según el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE, citado en Sanabria, 2017) afirma que: “desde su etimología deriva del latín *comunicare*, que significa compartir algo, poner en común” (p. 34). La comunicación es necesaria en muchos



aspectos de la vida humana, sobre todo en las relaciones entre personas, porque a través de ella se logra intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes y conocerse mejor. De hecho, la comunicación permite expresarse y saber más de uno mismo, de los demás y del medio en que se habita.

Por otro lado, la comunicación para Chiavenato (2004) es: “el intercambio de información entre individuos, por tanto, constituye uno de los pilares fundamentales de la experiencia humana y de la organización social” (p.162). Vista de esta manera, la comunicación es básica para las relaciones humanas, especialmente para lograr eficiencia gerencial; puesto que todo gerente debe comprender bien sus habilidades comunicacionales y comprender los retos que esta implica. Porque, la comunicación representa la columna vertebral de una organización, dependiendo de los directivos aplicarla con la máxima eficacia para llegar a todos los integrantes de la institución, organizando o estructurando los distintos niveles de la misma.

De acuerdo a lo anterior, la comunicación en las instituciones educativas es de gran importancia, constituye un factor primordial en la organización de las tareas a realizar. Incluso, a nivel gerencial, es una de las problemáticas que se evidencia en estos centros educativos en el país, sino en todos los niveles. Del mismo modo, Ruiz (2017) hace referencia en el proceso de comunicación se perciben algunas inconsistencias en el desarrollo escolar, en las relaciones estudiantes-estudiantes, estudiantes-docentes, estudiantes-con iguales, estudiantes-padres de familia, estudiantes-directivos, docentes-docentes; por tanto, tiene un valor significativo en el aprendizaje de los estudiantes, sobre todo en la orientación personal. Sin embargo, el interés aquí se centra en las relaciones entre el personal docente o la comunicación en los centros educativos entre docentes y directivos-docentes.

2. b Asertividad

Al leer sobre el término asertividad nos lleva a formular las siguientes preguntas ¿Qué es eso de asertividad? ¿En qué consiste? ¿Cómo se practica? Y a continuación se da respuesta a las mismas. En cuanto a la *asertividad*, se debe destacar que el término no forma parte del DRAE, sin embargo, aparece el adjetivo *asertivo* como sinónimo de afirmativo, el cual proviene del latín *assertus* y quiere decir *afirmación de la certeza de una cosa*. De ahí, puede deducirse que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. La asertividad, es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos o derechos asertivos.



Al respecto, Alberty y Emmons (citado en Lirón, 2010) coinciden al definir la asertividad como la conducta que permite a una persona actuar con base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los otros. Por otra parte, Gutiérrez (2003), afirma que es “un rasgo de personalidad y pensó que algunas personas la poseían y otras no” (p. 18). También, Ruiz (2017) la define como la habilidad social gracias a la cual un individuo es capaz de expresar: yo soy así, eso es lo que yo pienso, creo, opino, éstos son mis sentimientos sobre este tema.

Además, expresa todo lo anterior respetando a los demás y respetándose a sí mismo. Entonces, una persona con conducta asertiva comprende lo que dice y cómo se dice, en otras palabras, es una persona prudente al hablar de modo que distingue las formas verbales como las no verbales, tales como la mirada, los gestos, el tono de la voz, las actitudes, entre otras cosas. Por tanto, la conducta asertiva compromete siempre el respeto a la integridad del individuo y el respeto a la integridad del otro, y en este sentido es una habilidad social vinculada con la comunicación.

Por otra parte, es importante tener claro que con la asertividad no se va a solucionar todo, pero la persona asertiva siempre se va a sentir bien consigo misma y con los demás, en el sentido que ella se siente satisfecha al poder manifestar lo que quería sin contradecirse ni humillarse, a su vez ha sido respetuosa con los demás. Cuestión que pocas veces se ve en el ámbito educativo, sobre todo en el ámbito entre docentes; en diversos espacios, tales como: consejos de docentes, reuniones con padres y representantes, consejos técnicos, consejos directivos, incluso hasta en espacios formativos.

Un aspecto importante de considerar, es que al entender a la asertividad como una conducta, un rasgo de la personalidad o una habilidad social, se comprende que puede ser aprendida a partir de un entrenamiento. La cual ha sido aprendida a partir de los diferentes elementos socializadores presentes desde el nacimiento hasta la edad adulta. Incluso Ruiz (2017) hace énfasis que a la edad adulta ésta puede ser aprendida y realmente quién decide ser asertivo es la misma persona. Por ejemplo, a un docente en una determinada situación en la institución educativa, es él quién decide ser asertivo, agresivo o por el contrario condescendiente. Dicha elección depende de muchos factores, aunque generalmente siempre es mejor optar por un comportamiento que demuestre seguridad y firmeza. Entonces, cuando se toma una decisión, se tienen tres opciones al menos si consideras los tres factores mencionados anteriormente, las cuales según Ruiz (2017) son: (a) Asertiva: cuando tomas una decisión basada en la información que dispones y en tus propias necesidades; (b) Agresiva: cuando tomas una decisión basado en tu



potencial para influir sobre los demás o sin tener en cuenta tu posible impacto sobre los mismos. Y, (c) Condescendiente o pasiva: cuando permites que las decisiones las realicen los demás o tomas decisiones para evitar posibles conflictos.

Ahora bien, hasta el momento sabemos que la asertividad es una conducta, una habilidad social o rasgo de la personalidad, que puede ser aprendida y cada individuo es el responsable de elegir ser asertivo o actuar de otra manera. Sin embargo, hay conductas que pueden obstaculizar la asertividad, las cuales se deben considerar al momento de aprender a ser asertivos; en este sentido, Lirón (2010) plantea las siguientes: (a) La conducta pasiva: es cuando permites la trasgresión de tus derechos; (b) La conducta agresiva: es aquella en la que la persona se impone de manera inapropiada a los demás; (c) La agresión verbal directa: es cuando incluyes ofensas e insultos; y, (d) La agresión verbal indirecta: es cuando incluyes comentarios sarcásticos o maliciosos.

Así mismo, Lirón (2010) plantea algunas estrategias que permiten mejorar la asertividad, las cuales están direccionadas a fortalecer la autoestima, así como a controlar las emociones, cooperar entre los actores sociales haciendo uso del entendimiento, aceptación de las críticas para mejorar en todos los ámbitos de actuación tanto en la institución educativa como en el medio comunitario y familiar.

2. c Técnicas o conductas asertivas

Para aprender a ser una persona con una conducta asertiva, aparte de elegir ser asertivos en las situaciones que se presenten, evitar ciertas conductas que son obstáculos y seguir las estrategias ya indicadas, Lirón (2010) plantea las siguientes técnicas que se pueden considerar:

Disco rayado: es una técnica que consiste en la repetición constante de una frase que exprese claramente lo que desea defendiéndolo con firmeza, evitando las manipulaciones verbales de otras personas o que se desvíe el tema hacia otros objetivos diferentes al tratado.

Asertividad positiva: es la técnica en la que se trata de expresar afecto y aprecio a otras personas de forma sincera. Muchas veces en las relaciones personales, ya sean de familia, de amistad, de pareja, de compañeros de clase, entre otros; se pierde la oportunidad de decir a los demás lo que apreciamos de ellos, siempre mejora las relaciones cuando se sabe que la gente te aprecia y mejora la predisposición a solucionar conflictos.



Asertividad negativa: es la conducta que consiste en saber decir no, sin sentirse culpable por ello. Todas las personas tienen derechos y deberes, y un derecho de todo ser humano es negarse a hacer algo que no le gusta, no le apetece o no tiene ganas.

Asertividad empática: la empatía es la capacidad de una persona de colocarse en el lugar del otro. Aunque ser empático es muy difícil en una situación conflictiva, un líder tiene que ser empático con las dos partes del conflicto con la intención de dar solución al mismo. Dentro de las partes implicadas, el reconocer y comprender el punto de vista del otro proporciona un reconocimiento de la situación que ayuda a que se solucione el conflicto de una forma respetuosa y gratificante para los implicados en el mismo.

Confrontación asertiva: esta técnica resulta necesaria cuando se percibe una aparente contradicción entre las palabras y los hechos de la otra persona. Entonces, con calma y seguridad, se aplican los siguientes pasos: (1) Se describe a la otra persona lo que dice que hace y lo que realmente hace; (2) Se indagan las causas para averiguar qué ha pasado realmente, preguntando a la persona, sin acusarla ni condenarla, y (3) Se expresa con claridad lo que se desea legítimamente.

Enunciado en primera persona: esta técnica es fundamental para la resolución de conflictos, porque permite delimitar el problema de una forma concreta, expresar asertivamente el punto de vista de la persona y ayudar a la resolución del mismo buscando conductas alternativas a la conducta-problema, al analizar se ve que las dos partes se implican en la resolución del problema y no como ocurre normalmente, que se oyen quejas, reproches y no se aportan soluciones constructivas. Para aplicar dicha técnica se aplica el siguiente procedimiento: (1) Se describe la conducta no deseada de la otra persona; (2) Se explican los sentimientos negativos que dicha conducta produce; y, (3) Se explica la conducta deseada, comentando tanto las consecuencias positivas del cambio de su conducta, o las negativas si ésta no se produce.

Banco de niebla: esta técnica se aplica cuando se afirma que se está de acuerdo con partes de la opinión del otro, pero se expresa la opinión propia cambiando de tema, es decir usando el bando de niebla.

Técnica de ignorar: ésta técnica se realiza cuando se piensa que el enfado es muy grande o el de las dos partes implicadas, que es mejor no hacer caso a las ofensas, es decir, ignorarlas y se deja para después la discusión, para cuando ambas partes estén calmadas y la ira no los controle.



En efecto, con todas las técnicas o conductas asertivas planteadas hasta éste momento, luego de ser aprendidas, si son desarrolladas a plenitud por los equipos directivos y docentes en las instituciones educativas, pueden ayudar a solucionar muchos conflictos. Además, los docentes y directivos se sentirán mejor, aún cuando tal vez las soluciones no sean como ellos la esperaban, pero estarán satisfechos porque se expresaron adecuadamente y defendieron sus derechos o tan sólo sus opiniones sin irrespetar la de los demás.

2.d Comunicación asertiva

En base a lo discutido hasta el momento, se observa la necesidad de que exista una buena comunicación entre todos los actores en cada uno de los centros educativos, y que estos posean la habilidad de ser asertivos, de modo que en una institución educativa debe entrar en acción una comunicación asertiva, con la cual se desarrolle una buena interrelación personal entre los docentes y de los docentes con los miembros del equipo directivo, así como con el resto de los actores educativos y así lograr alcanzar los objetivos planteados y que la organización marche de la mejor manera posible.

En cuanto a la comunicación asertiva Ruiz (2017) argumenta que permite a las personas expresar las necesidades, pensamientos y sentimientos con sinceridad y sin rodeos o ambigüedades, respetando, valorando y sin violar los derechos de los demás; así mismo les permite: mejorar su autoestima, expresarse de manera honesta y directa; obtener confianza experimentando el éxito generado por ser firme; defender sus derechos cuando sea necesario; negociar provechosamente con los demás, fomentar su crecimiento y realización personal; adoptar un estilo de vida en el que se pueda proceder ante sus propios deseos y necesidades sin conflictos; siendo responsable de la calidad de las relaciones existentes con los demás en cualquier contexto de convivencia en el que se interactúe.

Por otra parte, Castenyer (2003) asevera que la comunicación asertiva: “es aquella cuyo proceso permite la comunicación segura y eficiente, con muestra de veracidad de los hechos y la transmiten las personas seguras de sí mismas, con autoestima alta y una fe en el triunfo, de la justicia y la verdad” (p. 44). Así, se tiene que los rasgos de una persona asertiva son: alta autoestima, justa, honesta y comunica eficientemente.

En resumen, los conceptos discutidos nos demuestran la necesidad de que las personas se comuniquen asertivamente, para tener unas mejores relaciones interpersonales, para alcanzar los objetivos organizacionales y para resolver conflictos de la mejor manera. Por ello, se considera



que es necesario que se aplique en las instituciones educativas y así se pueda transformar la realidad vivenciada por los docentes para alcanzar el éxito organizacional, muy a pesar de la coyuntura política y social en la que se encuentra el país.

2. e La comunicación asertiva: Una habilidad social en la praxis docente

La comunicación asertiva en la praxis docente se presenta como una habilidad social necesaria en los centros educativos; por ello, Castenyer (2003) la plantea como a partir del establecimiento de relaciones interpersonales, “pudiendo ser una fuente de satisfacción si se produce en una forma abierta y clara, más no así si es confusa o impropia, pues se forman los conflictos tan perjudiciales para la consecución de las acciones” (p. 45). En este sentido, la comunicación asertiva es necesaria para que las relaciones interpersonales entre docentes y entre todos los demás actores educativos se sientan satisfechos y así no se generen conflictos que puedan perjudicar los objetivos organizacionales.

Por otro lado, Ramírez, Calcurián y Aguilarte (2010) consideran que la escuela es un eje central de espacio en el cual los docentes no solo aprenden, se comunican y proponen, sino también es un lugar en el cual aprenden a relacionarse y comprenden el bien común o individual de un grupo. De ahí que la comunicación asertiva puede aprenderse, los docentes deben aprender a comunicarse asertivamente y con ello tendrán mejores relaciones de trabajo en la institución educativa donde laboran y en otros lugares donde la ponga en práctica.

Cabe considerar, por otra parte, muchas veces surgen diferencias en determinados momentos en el centro educativo, en dónde Narváez y Muñoz (2013) afirman que: “el disenso, visto desde la democracia, construye y genera puntos de encuentro; sin embargo, comunicar asertivamente implica posibilitar el equilibrio de las posturas en juego para evitar el conflicto” (p. 21). Pues bien, desde el punto de vista educativo, las instituciones educativas como propulsores de una democracia participativa en la actualidad, la interrelación asertiva en el proceso de enseñanza – aprendizaje tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectiva o intelectual de los estudiantes. Por ello, aquella interrelación va más allá de una relación armoniosa con docentes y compañeros, se orienta a la articulación de acciones en beneficio de la praxis docente.

La afirmación anterior conduce a mirar a la comunicación asertiva en la praxis docente desde otra arista, ya no solo es para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes con el resto de los actores educativos, sino también de hacer que los estudiantes aprendan esta



poderosa habilidad social. Aunque se pueden incluir a los demás actores educativos en el aprendizaje de ser personas que se comunican asertivamente y así se contribuye a la transformación de la institución educativa y de la sociedad misma. Por otra parte, Anaís y Revellino (2010) plantean que la autoestima, la autoeficacia, la valoración de sí mismo y de las propias acciones, y la manera como se unen lazos de compañerismo, constituyen el bienestar emocional de los estudiantes. Incluso, el rendimiento académico está ligado al éxito o no de las relaciones interpersonales y la vocación asertiva de éstos. Así mismo, para ellos el desempeño es favorecido si cuentan con las competencias comunicacionales y sociales que actúen como catalizadoras para el desarrollo del individuo, de forma tal que al tener una adecuada interacción con quienes lo rodean el medio se convierte en una influencia positiva para la construcción del autoconcepto y la proyección a futuro.

Dentro de este orden de ideas, se observa la importancia de la comunicación asertiva en la praxis docente para el desenvolvimiento en las relaciones interpersonales de todos los actores educativos, en especial en los estudiantes; en dónde el docente está llamado a proporcionar mecanismos de motivación y sana interacción que permita a ellos modelar una conducta asertiva. También, este rol deben asumirse desde los equipos directivos hacia el resto del personal y luego si el docente con sus estudiantes. Por tanto, los docentes así como directivos deben enmarcarse, ante todo, en la línea ética como fuente de construcción de la asertividad, al tener como pilar el respeto por el otro.

3. CONCLUSIONES

Se puede concluir que con la comunicación asertiva se tienen personas que eligieron estar seguras de sí mismas, satisfechas, prudentes y motivadas, que hacen valer sus derechos respetando los de los demás. Por este motivo, se considera que la comunicación asertiva es una habilidad social fundamental en la praxis docente, con la finalidad de comunicar mejor sus ideas y sentirse motivados a desempeñar su función y con ello disminuir los conflictos y la mejora de las relaciones interpersonales. Además, si el docente contribuye a enseñar a los estudiantes a comunicarse asertivamente tiene incidencia en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de estos.

Por tanto, en función de lo planteado es necesario se impulsen acciones que potencien la comunicación asertiva al personal del centro educativo, mediante la incorporación de una planificación que acerque a los docentes con los demás actores sociales. De ahí que los equipos directivos de las instituciones educativas deben contribuir con el ejercicio de la comunicación asertiva en el talento humano.



REFERENCIAS

Anaís, A. y Revellino, M. (2010). Relación entre autoeficiencia, autoestima, asertividad y rendimiento académico en estudiantes que ingresaron a terapia ocupacional en el año 2010. *Revista Universidad de San Sebastián*, 7(2). Disponible en: <http://www.revistaestudiosarabes.uchile.cl/index.php/RTO/article/viewFile/17775/18555>

Castenyer, O. (2003). *La Asertividad Expresión de una Sana Autoestima*. Colombia: Desclee de Brower.

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Administración*. México: McGraw Hill.

Gutiérrez, M. (2003). *Comunicación Asertiva y El Trabajo en Equipo*. México: Trillas.

Lirón R., Y. (2010). El proceso de comunicación verbal y no verbal y su importancia en la educación infantil. Barreras en el proceso de comunicación en la vida adulta y técnicas para abordar una adecuada comunicación en público. *Cuadernos en Educación y Desarrollo*, 2(15), disponible en:

Ramírez, J.; Calcurián, I.; Aguilarte, I. (2010). *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes. Trabajo de grado no publicado*. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Ruiz M., P. A. (2017). *Comunicación Asertiva: Propuesta de solución de conflictos*. Disponible en: <https://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/?Comunicacion-Asertiva-Propuesta-de-solucion-a-Conflictos>

Sanabria G., L. E. (2017). *Formas de Comunicación presentes en las relaciones interpersonales entre docentes y directivos docentes de la Institución Educativa San Juan de la China de Ibagué*. Trabajo de Grado no publicado para obtener el título de Magíster en Educación. Universidad de Tolima, Ibagué, Colombia.