

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación



Una Institución Adventista

**Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito:
Personal, Familiar y Educativo.**

Por:

RIOS ODICIO, Sonia Raquel

AGUIRRE ARANEA, Eduardo Luis

Asesor:

Lic. Romeen Fortunato Aguirre Zambrano

Lima, 2 diciembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Lic. Romeen Fortunato Aguirre Zambrano, Docente de la E.P. Ciencias de la Comunicación en la Facultad de Ciencias Humanas y Educación.

DECLARO:

Que le presente informe de investigación titulado: "IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL ÁMBITO: PERSONAL, FAMILIAR Y EDUCATIVO" constituye la memoria que presenta que presentan los bachilleres Sonia Raquel Ríos Odicio y Eduardo Luis Aguirre Aranea para aspirar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias de la comunicación cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 2 días de diciembre del año 2019.



Lic. Romeen Fortunato Aguirre Zambrano

La importancia de la comunicación asertiva en el ámbito: personal,
familiar y educativo

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentada para optar el grado de bachiller en Ciencias de la
Comunicación.

JURADO CALIFICADOR


Mtra. Nidia Arell Montalvo Cárdenas
Presidente


Lic. Jonathan Janser Vivanco Gutiérrez
Secretario


Lic. Saul Alejandro Castro Ortega
Vocal


Lic. Romeen Fortunato Aguirre Zambrano
Asesor

Lima, lunes 02 de diciembre de 2019



Una Institución Adventista

Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito: personal, familiar y educativo.

Ríos Odicio, Sonia Raquel, Aguirre Aranea, Eduardo Luis

“EP. Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias Humanas y Educación, Universidad Peruana Unión

Resumen

Los seres humanos somos sociables por naturaleza. Las relaciones sociales son un ámbito elemental para el desarrollo personal, donde la persona interactúa con los que le rodean intercambiando ideas, percepciones, conocimientos y sentimientos. Estas relaciones son las que establecen pautas de cultura grupal en el proceso de socialización. Siendo la comunicación base para cualquier tipo de relación interpersonal, es importante conocer las técnicas y estrategias en nuestra conducta para comunicarnos de manera eficaz y mantener relaciones sociales satisfactorias y saludables que nos permitan desarrollarnos de manera adecuada en nuestro entorno para nuestro desarrollo personal, bienestar y calidad de vida. Incluso está comprobado que las personas que no cuentan con muchas habilidades sociales son más propensas a padecer de enfermedades psicológicas o hasta psicosomáticas. Es por ello que en la medida en que sepamos llevar nuestras relaciones sociales mediante las habilidades sociales, mantendremos una autoestima sana y nuestra calidad de vida mejorará. Asertividad, por tanto, es la base de las habilidades sociales; es una actitud de autoafirmación, estabilidad y respeto. La asertividad busca que el ser humano mejore su comunicación personal y se desarrolle siendo uno mismo. La presente investigación sobre la importancia de la comunicación asertiva tiene como finalidad explorar las bases conceptuales de la comunicación asertiva con el propósito de mejorar las relaciones sociales y personales.

Palabras clave: Cine, Identidad cultural, cine educativo, cine identitario, educomunicación

1. Introducción

La asertividad es una capacidad y competencia comunicacional que nos permite de forma correcta tener una óptima resolución de un problema o conflicto. Por lo tanto, se entiende la asertividad como una conducta que adoptamos según las circunstancias, y no una cualidad ni rango de la persona, pues nadie es completamente asertivo ni actúa de esa forma en todo momento. Dependerá de los aspectos conductual, personal y situacional para señalar a una conducta como asertiva.

Si bien es cierto, la comunicación viene siendo un proceso que nos acompaña desde el momento mismo de nuestro nacimiento, ya que siendo incluso unos bebés nos comunicamos a través de gestos y señales y ya siendo niños y adultos por medio de palabras. Tomando en cuenta esto, (Mendieta, 2016) en su trabajo *La comunicación asertiva: herramienta pedagógica para desarrollar la competencia comunicativa*, nos muestra como la comunicación asertiva enriquece la competencia comunicativa, aportando al desarrollo de actividades, la adecuada expresión de emociones y sentimientos.

Asimismo, Castanyer, O (2011) en su obra *La asertividad*, expresión de una sana autoestima en su tercera edición nos dice que la asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. La UNESCO plantea la comunicación asertiva como aquella que “sirve a sus fines, distribución de información y la efectividad de la comunicación. Las relaciones sociales son un ámbito elemental para el desarrollo personal, según Caballo (2005) habilidades sociales o relaciones sociales son un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal, expresando sentimientos, actitudes y deseos. Estas relaciones son las que establecen pautas de cultura grupal en el proceso de socialización. Siendo la comunicación una base para cualquier tipo de relación interpersonal, es importante conocer las técnicas y estrategias en nuestra conducta para comunicarnos de manera eficaz y mantener relaciones sociales satisfactorias y saludables que nos permitan desarrollarnos de manera adecuada en nuestro entorno para nuestro desarrollo personal, bienestar y calidad de vida.

Es por ello que en la medida en que sepamos llevar nuestras relaciones sociales mediante las habilidades sociales, mantendremos una autoestima sana y nuestra calidad de vida mejorará. Por lo tanto, (Rivera, 2016) Expresa que, la asertividad es la base de las habilidades sociales; es una actitud de autoafirmación, estabilidad y respeto, busca que el ser humano mejore su comunicación personal y se desarrolle siendo uno mismo.

2. Desarrollo y Revisión

Asertividad

I. Definición.

Los seres humanos diariamente se relacionan como una sociedad, sin embargo, es notable observar que no todos los individuos reconocen la importancia de la comunicación ni los problemas que se pueden suscitar cuando ésta no fluye de manera correcta. Tomando en cuenta esto, (Fedor, 2016) nos dice que la comunicación es un tema tan antiguo como el hombre y tan importante como él, muchos problemas y conflictos se resolverían democráticamente si la comunicación entre los seres humanos partiera de escuchar con respeto y tolerancia, posibilitando la expresión honesta y clara de los mutuos intereses y sentimientos.

Las relaciones humanas son complejas, pues cada ser humano es diferente en todos sus aspectos. Se suele caer en un conflicto de parecer ideas y cosmovisiones que no se saben tratar, desatando un desborde de emociones que finalmente terminan por dañar la relación entre los individuos. Es por ello que es importante conocer las formas de comunicación con las que los seres humanos se relacionan.

Según la experta Marina Estacio, existen tres estilos de comunicación:

1. Estilo asertivo: Es tener la capacidad de decir lo piensas y sientes, respetándote a ti mismo y a los demás.
2. Estilo pasivo: La mayor parte del tiempo calla y no expresa sus pensamientos ni sentimientos.
3. Estilo agresivo: Dice lo que siente y piensa de manera egoísta y faltando el respeto.

La asertividad es una virtud que nos permite argumentar con confianza sin dañar a nadie, dándole valor a nuestro criterio, es el punto medio entre la pasividad y agresividad. “Mirar por los derechos propios respetando los del resto” Cid, Flor (2018)

“El término deriva de la palabra “aserto” que quiere decir “afirmación” o “seguridad con la que afirmamos una cosa””. (Feijoo, 2013) Este término fue acuñado por Joseph Wolpe y lo empleó por primera vez el término en su libro ‘Psicoterapia por inhibición recíproca’, publicado en 1958, basado en los trabajos de Andrew Salter. (Zaldivar, 2013)

Entre los comportamientos agresivos, pasivos y asertivos existe gran diferencia, estos dos primeros son manifestaciones extremistas que no nos permiten llevar una relación social y personal de manera adecuada. Se ha definido de muchas maneras, pero todos convergen en considerar la asertividad como una habilidad de comunicación interpersonal o social (Aguilar, 2007; Castanyer, 2009; Gaeta y Galvanovskis, 2009; Güell, 2005). Es una conducta que adoptamos dependiendo de las situaciones y de las personas con quienes nos relacionamos. El entrenamiento asertivo favorece el aprendizaje de una forma de actuar adecuada para la defensa de sus intereses y sienta las bases de una interacción social óptima (León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos, 2009; McLoughlin, 2009).

La asertividad toma un papel importante cuando sentimos un enfrentamiento entre nuestros intereses y deberes que nos genera la socialización, las experiencias y las influencias. (Prieto, 2011) Esta busca desarrollar las habilidades necesarias para expresar acuerdos o desacuerdos de forma constructiva, alterando comportamientos. (López y Calvopiña, 2014)

Tabla 1

Primeras definiciones de asertividad, según algunos autores.

Lazarus (1973)	La conducta asertiva, se puede dividir en 4 patrones de respuesta específicos: 1) Decir «no», 2) Pedir favores y hacer demandas, 3) Expresar sentimientos positivos y negativos, y 4) Iniciar, continuar y terminar conversaciones generales
Jakubowski y Lange (1978)	“Es la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atender contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento”

Aguilar-Kubli (1987)	Asertividad es la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, y su meta fundamental es lograr una comunicación satisfactoria. Sus componentes principales son: El respetarse a sí mismo, respetar a los demás, ser directo, honesto y oportuno, mantener control emocional, saber expresar y escuchar, ser positivo y la expresión no-verbal de los mensajes
Riso (1988)	Conducta asertiva permite a la persona expresar adecuadamente 2 elementos (incluyendo los componentes verbales y no verbales); el primero, oposición, que implica: decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos; el segundo elemento es afecto e incluye: dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general. Ambos elementos van de acuerdo con los intereses y objetivos del individuo, respetando el derecho de los otros.
Flores (2002)	Asertividad es la «habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural determinado»

Tabla 2

Definiciones de asertividad, según algunos autores actuales.

Monje, Camacho, Rodriguez, Carbajal (2009)	La asertividad es una conducta y habilidad cimentada en la legitimidad de derechos, por lo que busca afirmarlos transmitiendo necesidades, sentimientos, creencias, opiniones, intereses positivos o negativos sobre uno mismo, y sobre los demás, de forma honesta, oportuna, respetuosa y sin manipulación alguna, con la finalidad de maximizar la interacción social directa, positiva y orientada hacia metas.
Garcia (2013)	“La asertividad es la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento”
Calvopiña (2014)	Es una conducta y habilidad de expresión que busca legitimar los derechos de las personas, transmitiendo pensamientos y sentimientos de forma honesta, oportuna y respetuosa para maximizar la interacción social constructiva. Más específicamente, la comunicación asertiva es un comportamiento comunicacional que implica desarrollar habilidades de expresión de acuerdos o desacuerdos que, a la vez, altera comportamientos de forma positiva.
López (2015)	“La asertividad posibilita a la persona defenderse en las interacciones sociales, ser tolerante y expresar con facilidad sus sentimientos”
Rivera (2016)	“La asertividad se concibe como una técnica para el desarrollo de la autorrealización del ser humano, de modo que implica aceptación y valoración personal además de la posibilidad de expresar con firmeza y respeto las opiniones o ideas de forma apropiada”

Aguilar (2018)	“La asertividad permite crear un clima positivo, y actúa pensando en sí mismo y en los demás, si una persona crea un clima favorable, el entorno también responde a ello, si transmitimos sentimientos, opiniones, emociones con empatía, pues cada quien merece el respeto común para que no haya indiferencia, en las reacciones encontradas...”
----------------	--

Por lo tanto, podemos entender que la asertividad es una conducta que adoptamos según las circunstancias, y no una cualidad de la persona, pues nadie es completamente asertivo, ni actúa de esa forma en todo momento. Pero. ¿Cómo podemos saber los estándares para mantener una conducta asertiva?

Güell y Muñoz (2000, pp. 92-93) definen ciertas creencias y actitudes propias de una conducta asertiva en el ser humano. Todas las personas tienen de intentar obtener lo que creen mejor, siempre no afectando negativamente a otras personas, todas las personas tienen que ser respetadas, todas las personas pueden solicitar ayuda, no exigir, y también no brindar su ayuda si así lo desean, todas las personas pueden sentir emociones y a son libres de expresarlas sin lastimar a nadie, todas las personas tienen sus propios argumentos sobre algún tema y pueden expresarlas sin lastimar adrede a una persona, todas las personas se pueden equivocar en lo que hace, dice, piensa, pero también se hace responsable de sus actos.

Así también, autores como Caballo, Lange, Castanyer y Smith, presentan un resumen de los derechos asertivos: ser tratado con dignidad y respeto, a experimentar y expresar sentimientos, a tener y manifestar opiniones y creencias, a decidir qué hacer con el tiempo, el cuerpo y la propiedad que le pertenecen, a cambiar de opinión, a decidir sin presiones, a cometer errores y a ser responsable de ellos, a ser independiente, a pedir información, a ser escuchada y tomada en serio, a tener éxito y a fracasar, a estar sola, a estar contenta, a no ser lógica, a decir no lo sé, a cambiar de opinión y a hacer cualquier cosa sin violar los derechos de las demás personas.

Las definiciones de asertividad se relacionan, principalmente, con tres aspectos: psicológico, porque posibilita la disminución de la ansiedad; sociológico, ya que se relaciona con la defensa de los derechos propios y ajenos; comunicacional, porque implica habilidades para expresar sentimientos y pensamientos. (Naranjo, 2008)

II. En las relaciones personales

Los seres humanos somos sociables por naturaleza. Las relaciones sociales son un ámbito elemental para el desarrollo personal, donde la persona interactúa con los que le rodean intercambiando ideas, percepciones, conocimientos y sentimientos. Estas relaciones son las que establecen pautas de cultura grupal en el proceso de socialización. Son aquellas que hacen convivir con otros seres, en las cuales se comparte inquietudes, logros y amor. Se tiene la capacidad de trabajar juntos con una meta definida. (Calderón, 2017)

En el ejercicio de toda relación social interviene necesariamente la comunicación, y es la comunicación misma quien da la capacidad a las personas de obtener información de su entorno y compartirla con las demás, comunicarse es uno de los aspectos más importantes entre las personas y contribuye a conocerse mejor. Por lo tanto, ya que para mejorar las formas de relación y comunicación hay que conocernos bien: el valor que damos y el respeto con el que tratamos a las personas es de vital importancia. Tomando en cuenta esto, es importante conocer las técnicas y estrategias en nuestra conducta para comunicarnos de manera eficaz y mantener relaciones sociales satisfactorias y saludables que nos permitan desarrollarnos de manera adecuada en nuestro entorno para nuestro desarrollo personal, calidad de vida y bienestar. Al conjunto de estas conductas y pensamientos se les llama habilidades sociales con las que conseguimos un máximo de beneficios teniendo en cuenta los intereses y derechos de los demás. Como lo menciona Romano (2012), logramos expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás y negociando con ellos su cumplimiento.

Por lo tanto, las relaciones sociales, dependen de cómo las llevemos, favorecen o no nuestra vida diaria, incluso estudios recientes han mostrado que las personas que no cuentan con muchas habilidades sociales son más propensas a padecer de enfermedades psicológicas o hasta psicósomáticas. Es por ello que en la medida en que sepamos llevar nuestras relaciones sociales mediante las habilidades sociales, mantendremos una autoestima sana y nuestra calidad de vida mejorará. Es por eso, que las personas deben estar preparadas para manejar los conflictos interpersonales que surgen, debido a que cuando se vive en sociedad los individuos poseen creencias, sentimientos y deseos diferentes. Si no se manejan con cuidado, pueden causar sentimientos de inseguridad, exclusión y frustración. (Varón, 2014). Incluso, es en diversas áreas como en la psicología, la educación y lo laboral, que la asertividad ha tomado parte importante de estudio. igualmente, en la salud mental, puesto que la baja autoestima, el aislamiento, el temor, la ansiedad y la

depresión están presentes en personas poco asertivas. El no expresar lo que siente, no defender lo que piensa, callar inconformidades y no ser escuchado lleva a un individuo a sentirse rechazado, inferior e incluso llenarlo de rencor.

Mantener una comunicación asertiva es de suma importancia en las relaciones sociales, sin embargo, los extremos nunca son buenos, y esto se puede denotar en las personas que no practican una conducta asertiva en sus relaciones interpersonales. Esto, claro está, desencadena una serie de comportamientos y situaciones que desfavorecen su desarrollo personal y vida diaria. Con respecto a esto, Weinstein y Conry (1989) refieren diversas formas de una comunicación incorrecta que se puede hallar en personas con conductas pasivas y agresivas, entre estas formas se encuentran las personas huidizas, aquellas que huyen de los conflictos o problemas, fingen estar ocupadas o realizan cualquier otra actividad para no tener que resolver el problema. Una persona huidiza dificulta que la otra persona pueda expresar su opinión o molestia, por consecuente no será escuchada y menos tendrá alguna respuesta.

En este grupo también están las personas conformistas, quienes además de negarse a enfrentar los conflictos, actúan como si no hubiera pasado nada. Esta conducta desconcierta a las demás personas, quienes perciben claramente que existe un problema, como resultado, pueden experimentar sentimientos de culpa y resentimiento.

Asimismo, están las personas mártires quienes resuelven los problemas haciéndole sentir a la otra que acepta su idea, pero que esto les causa un sufrimiento. Desea tener el papel de víctima prefiriendo callar su opinión.

Por otro lado, están las cambiadoras de tema. Quienes son un tipo de huidizas, pero se diferencia por usar la estrategia de cambiar el tema de conversación cuando se debe de solucionar algún conflicto. Debido a esto la otra persona no tiene la oportunidad de analizar ni resolver sus problemas.

Las personas críticas. No enfrentan los problemas ni expresan su incomodidad, solo atacan alguna debilidad de la otra persona.

Las personas tramposas. Estas personas emplean diversos trucos para conseguir del otro lo que quiere y aprovecharse de ello y atacar. Pasa cuando la otra muestra sinceridad y le confía algunos pensamientos, y la persona tramposa trata de “voltear la torta” haciéndole sentir culpable por algo que dijo y le incómodo.

Las personas “inocentes”. Expresan a medios sus pensamientos y sentimientos, y si lo hacen es indirectamente, esto genera confusión por parte del receptor. Una persona “inocente” enfrenta crisis mentales por guardarse todas sus opiniones.

Las personas acumuladoras de agresividad. Acumulan todas sus incomodidades, enfados, molestias y resentimientos, hasta el punto que ya no pueden con toda agresividad contenida y explotan, y muchas veces se desquitan con personas indiferentes al problema.

Las personas bromistas. Al momento que se debe de comportarse con seriedad al enfrentar problemas, buscan como salida hacer bromas, burlas, cambiando el ambiente serio e importante que se había generado entre las personas. Las personas jueces. Aspiran a cumplir el papel de juez en la solución de problemas, señalando quien tiene la culpa o quien originó el conflicto. El resultado es que la otra persona se ponga también a la defensiva.

Con esto en mente podemos percibir lo importante de la comunicación asertiva en las relaciones sociales, asimismo, lo más interesante es que las peticiones que hagamos haciendo uso de la asertividad tendrán más probabilidades de tener éxito ya que estaremos ejerciendo la legitimidad y el respeto del punto de vista.

Por otro lado, sobre los beneficios de la asertividad en las relaciones, Pereira (2008) en el artículo “relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas” refiere que la comunicación es una habilidad social que puede desarrollarse con el fin de mejorar la relación con uno mismo y con los demás. Con todo esto podemos notar que muchos autores concuerdan en que la asertividad incrementa el auto respeto y la satisfacción personal para aumentar la confianza y la seguridad en uno mismo, en el sentido de que se hace un reconocimiento de la capacidad de uno mismo de afirmar nuestros derechos personales.

Uno de estos autores Egúsqiza, (2014) menciona que una persona con conducta asertiva, tiene respeto por sí mismo y por los demás, puede identificar claramente sus prioridades, su comunicación es abierta, franca y adecuada, sabe lo que quiere y se dedica a lograrlo, tiene un manejo adecuado de sus emociones.

Asimismo, Bejarle (2012) explica que el comportamiento asertivo es la afirmación de la propia personalidad al demostrar autoconfianza y autoestima a través de una comunicación segura y eficiente.

III. En el ámbito familiar

Definir el concepto de familia es un aspecto en la que los autores no han llegado a un acuerdo establecido puesto que existen muchas perspectivas para el significado de familia dependiendo de la cultura y el contexto temporal en la que se encuentren. Sin embargo, la definición más acertada a pesar de su deficiencia en palabras es la que dio Aristóteles: “una convivencia querida por la naturaleza para los actos de la vida cotidiana”. Indudablemente, una familia es mucho más que una unidad jurídica social y económica; insustituible para la transmisión y la enseñanza de los valores en el desarrollo y bienestar de los miembros integrantes. Asimismo como para el bien de la sociedad, ya que la familia es el núcleo de esta. La comunicación familiar es toda la interacción que se establece entre los miembros de la familia donde desarrollan habilidades sociales necesarias en el proceso de desarrollo en la sociedad a la cual pertenece. Este tipo de comunicación dependerá de un contexto, estructura y cultura familiar en la que se encuentre. Es aquí donde los padres tienen un rol importante pues sus conductas y caracteres se verán reflejados en el desarrollo de la dinámica interno pues son ellos quienes lo dirigen.

Toda la interacción que ocurre dentro del ámbito familiar es la fuente inicial de la interacción social. La comunicación social permite manifestar ideas, pensamientos, sentimientos, desacuerdos y emociones, necesarios para el desarrollo social y personal. Por ende, la comunicación llega a ser una puerta de expresión emocional y realización de necesidades sociales.

Siendo la estructura familiar indispensable para el desarrollo humano, y base del comportamiento en la comunicación social es necesaria darle la importancia correspondiente a la relación familiar y sus formas de comunicación.

Si predomina la agresividad en la forma en cómo los padres instruyen, corregir y comunican, pues esto llevará un mensaje de naturalidad al ejercer fuerza y conflicto en las soluciones de los problemas diarios. Por otro lado, si las repuestas son pasivas y evitan afrontar adecuadamente el problema, es posible que futuramente los hijos no afronten dificultades y sean más vulnerables a que sus derechos sean atacados.

En cambio, en una conducta asertiva impera un adecuado manejo de emociones, y esta es la herramienta necesaria para una comunicación adecuada y saludable, resolución de problemas y obtención de los objetivos en las distintas relaciones sociales incluyendo la familiar.

Para que exista una conducta asertiva en la familia, es necesario primero que los miembros se conozcan y se acepten el uno al otro. Esto se consigue con la comunicación de sus intereses, preocupaciones y formas de respuesta de cada uno; además de seguridad y confianza en el otro. Es importante también el tiempo que se invierte en la relación familiar.

Una comunicación estable y constante entre padres e hijos creará un ambiente armónico donde los padres formarán parte del crecimiento de hijos en todos sus aspectos, desarrollando actividades de convivencia diaria y estando al tanto de lo que a sus hijos les sucede. Este estilo de vida familiar también influye en el ámbito educativo de los hijos, ya que de esta manera ellos logran cumplir con sus tareas y obligaciones como en casa desarrollándose de la mejor forma y con el apoyo de sus padres. Esto además disminuye las probabilidades que los hijos sufran de baja autoestima, bullying o adopten conductas inapropiadas como fumar, beber o alguna otra adicción. En este sentido, la comunicación asertiva en la familia es la base de la formación de la persona y el desarrollo de todos sus ámbitos, en especial, el familiar futuramente.

Entonces, la forma de comunicación en la interacción familiar definirá los procesos de comunicación de un individuo en la sociedad. Así este podrá desarrollarse y afrontará conflictos en el ámbito social de manera adecuada.

Pero, como en diferentes ámbitos de nuestra vida, en la familia también encontramos diferencias y conflictos suscitados, y es que es inevitable no tener algún conflicto en nuestras actividades y a lo largo de nuestra vida. Según Juan Lederach, el conflicto es “natural y necesario para el crecimiento y transformación social”. Se puede hablar de conflictos intrafamiliares como “las tensiones que se presentan entre los miembros de una misma familia en torno a diferentes aspectos: conyugales, afectivos, domésticos, parentales, intergeneracionales, intergénero, entre otros. Se trata de diferencia de intereses, deseos, opiniones e incluso de valores”.

Los conflictos intrafamiliares se dan por dos principales factores:

1. Las estructuras familiares, esto es porque a lo largo del tiempo cambia el número de integrantes en la familia y por consiguiente ocasiona más necesidad causando conflictos, la unidad familiar como se la conoce tradicionalmente se describe claramente en una estructura familia en la que el padre de familia se encarga de satisfacer las necesidades del hogar, sin embargo, actualmente este modelo tradicional ha cambiado ya que por lo general la madre no se queda más en casa sino que, sale a ayudar a buscar el sustento. Entre los cambios importantes que ha sufrido la estructura familiar, es básicamente la calidad de relación, ya que, por un lado, el medio externo y las influencias de la sociedad moderna han ido cambiando y son causa del deterioro de esta relación entre sus miembros, por lo tanto, sus implicancias pueden sentirse en los efectos que ellas traen en educación y desarrollo de sus hijos.

2. La cultura del conflicto: El tipo de comunicación que se use en la familia será parte de una cultura que ocasionará conflictos. La comunicación familiar hace posible que sus integrantes crezcan, se desarrollen y maduren, resuelvan conflictos entre sí y la sociedad, por lo tanto, las familias tienden a generar un proceso de comunicación con democracia, en donde todo debe ser consensuado estableciendo así relaciones de equidad y participación armoniosa entre los miembros del hogar. Se sabe muy bien, que la familia es la base de la sociedad y su entorno, por lo tanto, el éxito de este entorno social se basa es una fluida y correcta comunicación, de esta manera, desde el seno familiar surgen las actitudes y comportamientos básicos respecto a la comunicación, cada miembro familiar genera un particular estilo comunicativo y lo trasmite con sus demás integrantes.

Si dentro de la familia se presentan conflictos en las relaciones, y no se resuelven, es posible que cada integrando crezca con dificultades para convivir sanamente. Tomando en cuenta esto, Segura (2017) concluye en “Estilos De Comunicación Para el Afrontamiento del Conflicto en la Convivencia Marital” que al existir una prevalencia de estilo comunicativo agresivo-pasivo y sumiso, también existe mayor probabilidad de ruptura en la familia y menor permanencia y estabilidad. Es por eso que la comunicación cumple un papel importante en la solución de conflictos, si la usas en el tiempo y modo correcto. La comunicación es el único proceso para obtener información de la otra parte, y así

poder predecir comportamientos, elaborar estrategias de acción, tomar decisiones y participar en el conflicto de manera positiva.

Las dos destrezas más significantes en la solución de conflictos intrafamiliares son:

1. La habilidad de escucha: Según Tito Lopes, el saber escuchar hace que el facilitador resuelve constructivamente un conflicto, incluso se dice que escuchar es igual o incluso más complejo que hablar. Saber escuchar es un elemento necesario en el proceso de una comunicación eficaz, ya que al escuchar correctamente no solo se conoce lo que la persona está diciendo, sino también, sus sentimientos y emociones, por lo tanto, para llegar a entender bien a una persona se necesita de empatía, es por eso que comprender que no somos los únicos que hablamos es importante, ya que solo así podremos escuchar con atención, esto a su vez generará un clima de confianza y cercanía que permite el entendimiento mutuo y por ende, se reduce un posible conflicto.

2. La fluidez: Según Marisol Pérez y Javier Aguilar, las familias “flexibles” son las que usa la conversación, la escucha y las interacciones “libres”. Las personas encuentran difícil ser asertivas por actitudes negativas aprendidas en la infancia, lo recomendable sería concentrarse en lo positivo en nosotros, los demás y la situación. Empezar a expresar lo que le agrada de sus amigos y familia, seguramente le devolverá los elogios.

Y el mejor tipo de comunicación a elegir es la comunicación asertiva. En el ámbito familiar, la asertividad “ayuda a mantener el control y la autoestima, consiguiendo nuestros objetivos en la relación sin perder el afecto de los demás o el respeto por nosotros mismos [...] además es una habilidad de autoprotección para nuestros hijos”

Bishop (2000) y Smith (2013) explican que los comportamientos no asertivos se aprenden desde niño y se siguen presentando en la vida adulta; además, todos tenemos comportamientos asertivos y no asertivos según la situación que se presente y el comportamiento adecuado que aprendimos en cada situación.

Sobrino (2008) según su estudio “Niveles de satisfacción familiar y de comunicación entre padres e hijos” recomienda replicar instrumentos de evaluación de niveles de comunicación entre padres e hijos; diseñar y elaborar programas sobre desarrollo humano y familiar en las escuelas para que optimicen un nivel académico, personal y profesional.

IV. En el ámbito educativo.

La comunicación educativa es un proceso de interacción entre profesores, estudiantes y autoridades, que tiene como finalidad crear ambiente social y psicológico favorable, para optimizar el intercambio y recreación que contribuyen al desarrollo de la personalidad. (Calderón, 2017) Desde principios de la humanidad, la comunicación siempre ha tenido el propósito de buscar solucionar las necesidades del humano, quien es un ser que se diferencia por poseer dicha capacidad de entre los demás seres vivos. En la etapa universitaria se espera que, mediante el aprendizaje, el joven se pueda formar integralmente, sistemáticamente, y que, por supuesto se desarrolle como estudiante y más tarde, como profesional. Actualmente es muy frecuente presenciar en las aulas una enseñanza de baja calidad y por consiguiente un bajo desempeño estudiantil en los jóvenes. Incluso, Romano (2012) refiere a la asertividad como una herramienta de toma de decisiones para la elección vocacional de los estudiantes.

En la última década, la ciencia cognitiva está demostrando que este abanico de habilidades personales influye de forma decisiva en la adaptación psicológica del alumno en clase, en su bienestar emocional e incluso, en sus logros académicos y en su futuro laboral. La capacidad y la habilidad para entender al otro, escucharlo, ayudarlo, saber cuándo y en qué forma debe hablarse, así como entender sus estados de ánimo, son fundamentales en los procesos de enseñanza aprendizaje, para obtener una formación integral de los sujetos.

Por lo tanto, (Mendieta, 2016) propone que el maestro participe en los procesos de aprendizaje sobre la comunicación asertiva, lo cual lo pondrá como un mediador para que los alumnos aprendan el concepto de asertividad. Asimismo, que el estudiante sienta confianza, interés, convicción, y seguridad en su comunicación gestual y oral de parte del profesor, y que éste sepa identificar cuándo y cómo intervenir en el proceso de aprendizaje. Pero no se tiene un completo docente capacitado para este tipo de enseñanza. El proceso de enseñanza se basa en interacción, y las emociones tienen un papel importante en ello, es por eso que los docentes deben desarrollar las competencias emocionales para que influyan en el estudiante y en el clima del aula.

Muchos maestros no le dan la importancia a analizar si sus mensajes están siendo transmitidos de la manera correcta o si cumplieron o no con su objetivo. Con frecuencia los estudiantes no consiguen captar el mensaje, lo cual genera problemas de comprensión y dificultades en el entendimiento de futuros mensajes.

Así mismo, (Keil, 2011) nos expresa que el docente se gana el respeto de los alumnos a través del respeto de sus opiniones y puntos de vista, creando un ambiente de comunicación fluida entre los participantes en el salón de clases. Sin embargo, es verdad también que los docentes normalmente no establecen relaciones de empatía con sus estudiantes generando situaciones de desconfianza e inseguridad cuando se presenta alguna situación de problema. Muchos

estudiantes incluso se abstienen de participar en clases porque no reciben el apoyo o la valorización de su aporte de parte de los maestros. Por lo tanto, es igual de importante saber analizar y censurar comportamientos negativos.

A todo esto, hay una solución, pero aprender es un proceso que necesita de un aprendizaje. Según Castellanos, un proceso de enseñanza aprendizaje desarrollador es aquel que determina a la enseñanza y al aprendizaje como una educación desarrolladora teniendo como factores principales: la comunicación asertiva y las actividades dinámicas. El educador deberá tener como propósito enseñar los conocimientos necesarios para la vida dentro y fuera de la institución.

(Fontcuberta, 2001) expresa que la relación entre comunicación y educación se da desde los orígenes mismos de los conceptos, por lo tanto, no puede entenderse una tarea educativa sin una eficiente acción comunicativa. Es por eso que aprendizaje no solo significa adquirir conocimientos, también a aprender a buscar herramientas que nos ayuden a solucionar problemas: seleccionar información, formular hipótesis, ordenar y relacionar ideas, etc. Entonces, Las estrategias de aprendizaje son conductas o pensamientos que facilitan el aprendizaje, estas estrategias van desde las simples habilidades de estudio, hasta los procesos de pensamiento complejo.

Según Gonzalo Retamal Moya, los tipos de estrategias de aprendizaje son:

1. Las estrategias impuestas: Elementos didácticos impuestos por el profesor, como resúmenes, preguntas de reflexión, ejercicios y autoevaluaciones, este a su vez realiza modificaciones o manipulaciones en el contenido estructural del material de aprendizaje.

2. Las estrategias inducidas: Elementos elaborados por el estudiante aportaciones, auto interrogatorio, la elaboración y la repetición, además, son aquellas que se vinculan con el entrenamiento de los sujetos para manejar directamente y por sí mismo los procedimientos que le permiten aprender con éxito.

Para (Avila, 2001) las dos tipos de estrategias son de carácter cognoscitivas, ya que se encargan de involucrar la información y procesarla a partir de una fuente textual que realiza el lector, en el primer caso la importancia se da en el material y en el segundo se da a la persona que aprende.

Por lo tanto, el docente debe impulsar al educando que investigue, debata y plantee dudas, analizando las capacidades que posea. Los docentes que estructuran bien sus clases tendrán una forma de enseñar más segura al momento del que hacer pedagógico. El propósito es comprender que las estrategias de aprendizaje no son un deber más del profesor en su enseñanza, sino que esto en el proceso servirá al estudiante elaborar sus contenidos eficazmente y creativamente. Una estrategia de aprendizaje correcta sólo dará buenos resultados si trabaja con un estilo comunicativo asertivo, ya que esta comunicación permitirá el desarrollo de la interacción, el trabajo en equipo y la motivación de docente hacia el alumno, y garantizará el proceso de enseñanza aprendizaje y formación profesional de los estudiantes. La comunicación asertiva es un estilo de intercambio que tiene un gran impacto en las relaciones emotivas, sociales y profesionales, lo que permite al estudiante desempeñarse de la mejor manera. En la enseñanza Tiene el papel importante de buscar alternativas y soluciones a los problemas, que llevan a la labor educativa ser desarrolladora y multidisciplinar.

Conclusiones

Concluimos este trabajo de revisión considerando a la comunicación asertiva como una conducta aprendida y desarrollada y no como una característica de la persona, la cual hace posible la mejora en las relaciones interpersonales, puesto que habilita las habilidades sociales necesarias para fortalecer y desarrollar las interacciones en el ámbito familiar, amical y escolar. Un comportamiento asertivo al momento de comunicarnos nos facilita el hecho de sentirnos y hacer sentir satisfechos a los demás, todos tenemos el derecho innato de expresarnos, opinar y existe la posibilidad de que la única forma en que podamos ser escuchados sea a través de una comunicación fluida y asertiva.

la persona que se comunica con asertividad genera un vínculo mayor de seguridad en sí mismo, al ser clara en su intención, es más transparente lo cual le permite defender los propios derechos y deseos, pero respetando a los demás al mismo tiempo. Se trata del estilo de comunicación más efectivo y puede trabajarse de distintas formas.

Asimismo, la persona que se comunica asertivamente es aquella que muestra seguridad y empatía en la vida, lo cual la hará más satisfecha, generará mayores probabilidades de éxito laboral y personal, además, de ser respetado y admirado por su asertividad

Finalizamos entonces diciendo que asertividad es una actitud de autoafirmación, estabilidad y respeto. Busca que el ser humano siendo uno mismo sin afectar al otro se desarrolle personalmente desde la familia, como persona en su educación y futuramente en lo laboral formando así un ciclo de desarrollo.

Referencias

Avila, P. (2001). *Clasificación de las estrategias*. (1985), 1–6.

Fontcuberta, M. (2001). Comunicación y educación: Una relación necesaria. *Cuadernos.Info*, (14), 140–147.

<https://doi.org/10.7764/cdi.14.190>

- Keil, G. (2011). *Comunicación en el ámbito escolar en relación con los procesos de enseñanza y aprendizaje. Análisis de la interacción docente-alumno*. 107. Retrieved from <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC104122.pdf>
- Mendieta, B. A. (2016). *La Comunicación Asertiva: Herramienta Pedagógica Para*. 90. Retrieved from <http://repositorio.pedagogica.edu.co/xmlui/bitstream/handle/123456789/1229/TE-19102.pdf?sequence=1>
- Acosta, A. (2008). *La comunicación como vía hacia una educación consensual* (Bachelor's thesis, Facultad de Comunicación y Lenguaje). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia
- Aguilar, V. (1988). *Asertividad: desarrollo de la autoconfianza y la autoexpresión*. Mecanograma. Universidad Iberoamericana. Coordinación de Extensión Universitaria.
- Aguilar, E. (1987). *Asertividad: cómo ser tú mismo sin culpas*. México: Editorial Pax México.
- Aguilarte, I., Calcurián, I., & Ramírez, Y. (2010). *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes*. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela.
- Loyola, A., & Ayme, M. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Caballo, V. E. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Estudios de psicología*, 4(13), 51-62.
- Caballo, V. E. (1993). *Relaciones entre diversas vedidas conductuales y de autoinforme de las habilidades sociales*. *Psicología conductual*, 1(1), Z3-99
- García, B., Loredó, J., & Carranza, G. (2008). Análisis de la práctica educativa de los docentes: pensamiento, interacción y reflexión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 10(SPE), 1-15.
- García, B., Loredó, J., & Carranza, G. (2008). Análisis de la práctica educativa de los docentes: pensamiento, interacción y reflexión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 10(SPE), 1-15.
- Calderón, I. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa martha bucaran de roldós (doctoral dissertation, universidad de guayaquil)*. Guayaquil, Ecuador.
- Calvopiña, D. (2014). *Conflictos intrafamiliares y comunicación asertiva: Manual De comunicación para el manejo de conflictos intrafamiliares dirigido a operadores de servicio familiares ecuatorianos*. (Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciado en Comunicación Social. Carrera de Comunicación Social) Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Alonso, J. D., Castedo, A. L., & Roales, E. Á. (2015). *Implicación de variables sociales y educativas en la conducta asertiva adolescente*. *Aula abierta*, 43(1), 26-31.
- Flores, M. (2002). *Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy*. *Revista de la Universidad Autónoma de Yucatán*, 221(1), 38-40.
- Montoya, B. (2006). Flores, MM & Diaz-Loving, R.(2002). *Asertividad: Una alternativa para el optimo manejo de las relaciones interpersonales*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(1), 175-177.
- García, A. y Reyes, I. (2017). *Construcción y validación de una escala de asertividad en la relación paciente – médico*. *Acta de investigación psicológica*, 7(3), 2793-2801.
- García, B, Loredó, J y Carranza, G. (2008). *Análisis de la práctica educativa de los docentes: pensamiento, interacción y reflexión*. *Revista electrónica de investigación educativa*, 10(SPE), 1-15. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S160740412008000300006%20Versi%C3%B3n%20Online%20ISSN%2016 .
- García, C. R. (2005). *Habilidades sociales, clima social familiar y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Liberabit. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- García, L., Bolaños, I., Garricos, S., Gómez, F., Hierro, M., Tejedor, M. (2011). *Cómo resolver los conflictos familiares*. *Manual*. Dirección General de Familia, Comunidad de Madrid. Madrid, España.
- González, Y. (2011). *La comunicación en la dirección del proceso de enseñanza aprendizaje*. Cuadernos de Educación y Desarrollo, (27).

Hernández, M. D. A. (2003). *La mediación en la resolución de conflictos. Educar*. Recuperado de: <http://doi.org/10.5565/rev/educar.294>.

Jiménez, L. (2017). *Módulo de intervención para abrir canales de comunicación asertiva entre docentes, padres de familia y estudiantes de secundaria y media. (Tesis para obtener el grado de: Magister en educación) Universidad tecnológica de Monterrey. Medellín, Colombia.*

Luisa, M., & Pereira, N. (2008). *Relaciones Interpersonales Adecuadas Mediante Una Comunicación Y Conducta Asertivas Adequate Human Relationships Through an Assertive Conducts and Communication. Revista Electrónica. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9315>.*

Naranjo, M. (2008). *Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. Actualidades Investigativas en Educación. 8(1), 1-27. Recuperado de: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9315/17783>.*

Ochoa, G. (2016). *La comunicación Asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje del educando universitario en el 2016. Recuperado de: <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/808>*

3. Pujol, L. (2004). *La conducta asertiva como habilidad social. Notas Técnicas de Prevención Instituto Nacional de Seguridad E Higiene En El Trabajo de España. Recuperado de: <http://doi.org/211-04-023-X>*

4.

5. Rengifo, G. (2014). *La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.*

Riso, W. (2002). *Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo. Norma. Bogotá, Colombia.*

Rivera, T. (2016). *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar. Universidad Libre. Bogotá D.C.*

García, M. (2007). *Interacción y comunicación en entornos educativos: Reflexiones teóricas, conceptuales y metodológicas. In E-Compós (Vol. 8).*

Roa, M. (2014). *Manual para alumno y alumna; Cómo fomentar en nuestro hijos e hijas habilidades sociales, de comunicación, asertividad y autoestima como herramientas frente a la presión de grupo. CEAPA, Madrid.*

Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Valencia: ACDE.*

Satir, V. (2003). *Taller comunicación y asertividad. Universidad Centro occidental. Barquisimeto, Venezuela.*

Tejera, J. (2008). *Relaciones Entre Comunicación Y Educación Para La Formación De Habilidades Comunicativas. Contribuciones a las Ciencias Sociales, (2008-12).*

Torres-Valle, F. (2018). *Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes. (Trabajo de obtención de grado, Maestría en Desarrollo Humano) Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores De Occidente. San Pedro Tlaquepaque, Jalisco.*

Varón, A., & Carmen, C. (2014). *Programa de intervención grupal sobre la comunicación asertiva. (Trabajo para obtener el título de Especialista en Dinámica de Grupo) Universidad De Carabobo. Bárbula, Venezuela.*