

Sistema de actividades de orientación educativa para favorecer la comunicación asertiva en los entornos virtuales

System of educational guidance activities to promote assertive communication in virtual environments

Anais Gamez Ramírez. Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, Facultad de Ciencias de la Educación: Carrera Pedagogía – Psicología

gamezanais888@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7426-0804>

Dr.C Carmen Reinoso Cápiro. Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, Facultad de Ciencias de la Educación

carmenbrc@ucpejv.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1810-8522>

Recibido: mayo 2022

Aprobado: diciembre 2022

RESUMEN

La comunicación asertiva es una opción constructiva de las relaciones interpersonales, pilar esencial para el bienestar biopsicosocial del ser humano a nivel individual y colectivo. En los entornos virtuales mantener una comunicación asertiva es tan necesaria como en la educación presencial. Trabajar la asertividad en la comunicación, se convierte entonces, en una labor importante desde el proceso educativo escolar, al ser la escuela uno de los principales lugares donde el sujeto desarrolla su comunicación. En el presente artículo se muestra la teoría referente a la comunicación asertiva en entornos virtuales y su perfeccionamiento desde la orientación educativa,

ABSTRACT

Assertive communication is a constructive option for interpersonal relationships, an essential pillar for the biopsychosocial well-being of the human being at an individual and collective level. In virtual environments, maintaining assertive communication is as necessary as in face-to-face education. Working assertiveness in communication, then, becomes an important task from the school educational process, as the school is one of the main places where the subject develops their communication. This article shows the theory regarding assertive communication in virtual environments and its improvement from the educational orientation, as well as the primary role

así como el rol primordial que desempeña el psicopedagogo en el desarrollo de una adecuada comunicación en las escuelas. Mediante métodos teóricos, empíricos de investigación, y métodos estadísticos, fue posible la elaboración de artículo, que tiene por objetivo fundamentar la necesidad de un sistema de actividades de orientación educativa que favorezcan la comunicación asertiva en los entornos virtuales, para estudiantes de preuniversitario.

Palabras clave: Comunicación asertiva, entornos virtuales, orientación educativa, sistema de actividades.

played by the educational psychologist in the development of adequate communication in schools. Through theoretical, empirical research methods, and statistical methods, it was possible to prepare an article, which aims to substantiate the need for a system of educational guidance activities that favor assertive communication in virtual environments, for pre-university students.

Keywords: Assertive communication, virtual environments, educational orientation, activity system.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), han impactado en los intercambios de información y comunicación en el ámbito educativo. El artículo, se realiza a partir de la necesidad de promover una comunicación positiva entre los estudiantes, en el proceso de enseñanza- aprendizaje desarrollador con el uso de las tecnologías de información y comunicación.

La comunicación asertiva se hace más compleja de lograr, cuando ella se produce en las diferentes aplicaciones tecnológicas y comunicativas existentes, como lo es el uso del WhatsApp.

La comunicación mediada por el uso del WhatsApp, constituye un reto, por su no presencialidad y es por ello que resulta de gran importancia que los estudiantes desarrollen habilidades comunicativas que les permitan ser igual de asertivos en su comunicación tanto presencialmente como en la educación a distancia.

La integración de las TIC a la educación se puede entender desde distintas perspectivas: como recurso didáctico, objeto de estudio, medio de administración, de gestión y medio de comunicación e investigación. Como medio de comunicación, esta se caracteriza por

facilitar la interactividad entre profesores y estudiantes, entre estudiantes, y entre estos y los contenidos didácticos. El adecuado desarrollo de la comunicación asertiva en entornos virtuales genera un clima socioafectivo propicio para el proceso de aprendizaje y el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje.

La orientación educativa que realiza el psicopedagogo a estudiantes es sin dudas una vía para lograr favorecer la comunicación asertiva de los estudiantes en los diferentes entornos virtuales, entre ellos el grupo de WhatsApp del aula.

El presente artículo tiene por objetivo fundamentar la necesidad de un sistema de actividades de orientación educativa que favorezcan la comunicación asertiva en los entornos virtuales, para estudiantes de preuniversitario.

Para ello el artículo se desarrolla en tres secciones importantes, una primera donde se dan algunos fundamentos referidos a la comunicación asertiva en los entornos virtuales, una segunda sección que aborda la caracterización de ese tema en los estudiantes de preuniversitario y una tercera sección donde se proponen el sistema de actividades para su desarrollo. Lo que se presenta es un acercamiento a tan compleja temática.

DESARROLLO

Consideraciones teóricas que sustentan la comunicación asertiva en entornos virtuales.

La comunicación asertiva se ha utilizado en diversos entornos relacionados con la educación presencial dando resultados exitosos porque permite una correcta interrelación entre quienes forman parte del proceso comunicacional. Es un reto aplicar dicha asertividad en los entornos virtuales educativos para promover la capacidad de expresión de acuerdo con los diversos ambientes en los que se desarrolle el proceso de intercambio de información, debido a que la asertividad implica una manera adecuada de manifestar los pensamientos, sentimientos y emociones.

La comunicación asertiva es un proceso determinante en la efectividad de los procesos pedagógicos porque permite que las partes que integran el proceso de enseñanza-

aprendizaje expresen correctamente todos los aspectos que rodean el ámbito comunicacional.

La comunicación asertiva virtual, para ser comprendida en su totalidad, debe ser analizada bajo varias perspectivas que se entrecruzan. En primer lugar, la perspectiva psicosocial, entendiendo que los aspectos psicológicos y sociales inciden en los procesos educativos en tanto que las comunidades de aprendizaje están integradas por personas con sus propias características y se desarrollan en colectividad virtual que regula el alcance de la consecución de los objetivos de aprendizaje. Otra perspectiva es la lingüística en tanto que las comunicaciones se establecen utilizando un lenguaje de base textual el cual debe desarrollar toda su riqueza para la expresión del pensamiento crítico de alto nivel y debe utilizar los códigos lingüísticos y gráficos para suplir las referencias visuales y sociales de la comunicación presencial. Por último, se debe considerar la perspectiva tecnológica en tanto que sus potencialidades o restricciones establecen los límites de la comunicación virtual.

El conocimiento de estas perspectivas, hace comprender el gran entramado de factores que se encuentran detrás de un simple intercambio entre varias personas en un chat de WhatsApp.

El grupo de estudiantes asume un rol activo en sus procesos de aprendizaje y ello exige ciertos ajustes en el proceso enseñanza-aprendizaje. Los procesos de comunicación e interacción son decisivos para favorecer un ambiente emocionalmente aceptable que contribuya al logro de los objetivos de aprendizaje. Por ello, en la educación no presencial se deben buscar estrategias para fomentar una comunicación asertiva entre los estudiantes y así evitar el surgimiento de problemáticas.

La orientación educativa como proceso de ayuda que se le brinda al estudiante durante toda su trayectoria escolar, se muestra como una de las principales vías para lograr una comunicación asertiva en los entornos virtuales. Por tanto, el psicopedagogo desde su rol como orientador es fundamental en el desarrollo de la asertividad de quienes integran la comunidad escolar. Este profesional cuenta con las técnicas y habilidades necesarias para trabajar en base a que los educandos desarrollen las habilidades comunicativas que

le permitan ser asertivos en su comunicación y relaciones interpersonales tanto presencial como virtual.

Diagnóstico de la comunicación asertiva en el entorno virtual.

En la investigación se trabajó con un grupo de estudio de 6 estudiantes del 11no 4 del Instituto Preuniversitario “Saúl Delgado”, situado en el municipio Plaza. La selección intencional estuvo dada por la situación epidemiológica actual de pandemia del covid-19, que no permite albergar muchos estudiantes en un mismo espacio. Para el diagnóstico varios instrumentos: cuestionario de comunicación grupal dirigida a los estudiantes que permite identificar los principales problemas comunicativos en el grupo; el cuestionario tipo test “Diagnóstico de conductas no asertivas en la comunicación” y cuestionario tipo test “¿Cómo está mi expresión oral y escrita?”, también se realizó una observación en el grupo de WhatsApp de los estudiantes. Los resultados obtenidos permitieron identificar las siguientes fortalezas y debilidades:

Fortalezas encontradas en el diagnóstico

1. Interés de los docentes y directivos de solucionar los problemas de comunicación que afectan el adecuado desarrollo de sus estudiantes.
2. Disposición de los estudiantes a expresar de forma directa y clara sus pensamientos, intereses e ideas.

Debilidades encontradas en el diagnóstico

1. Insuficiencia en la formación de habilidades comunicativas de los estudiantes.
2. Tendencia generalizada entre los estudiantes a adoptar estilos comunicativos agresivos e impositivos.
3. Insuficiente conocimiento de sí mismo por parte de los estudiantes.
4. Déficit en el autocontrol y autorregulación ante los conflictos
5. Algunos problemas de expresión oral
6. Los alumnos no respetan el criterio ajeno. No saben expresar libremente sus opiniones, sin dañar a los demás.

El análisis de los resultados expuestos permitió elaborar un sistema de actividades de orientación educativa, que se muestra a continuación, en función de favorecer la comunicación asertiva en los entornos virtuales.

Propuesta del sistema de actividades de orientación educativa

El sistema de actividades está sustentado por fundamentos sociológicos, psicológicos y pedagógicos; y se apoya en principios, que se constituyen en sus características principales relacionadas con la sistematicidad, flexibilidad, adaptabilidad.

Tiene como objetivo favorecer la comunicación asertiva en el grupo de WhatsApp de estudiantes del 11no 4 del Instituto Preuniversitario “Saúl Delgado”

Se plantean un total de 10 actividades, con naturaleza híbrida, es decir, algunas se realizan en la presencialidad y otras se realizan de forma no presencial, mediante el uso de WhatsApp.

Las actividades tienen la siguiente estructura:

Actividad, No. Título, objetivo, contenido, método, forma de organización, medio, y evaluación, Introducción, Desarrollo, Conclusiones y Orientación de la tarea y de la próxima actividad, tiempo de duración y lugar.

Los temas responden esencialmente a las debilidades encontradas en el diagnóstico y siguen la lógica de una sensibilización con el tema, conocimiento de la teoría, diagnóstico y autodiagnóstico de comportamientos asertivos, ejercitación de respuestas asertivas en los entornos presenciales y virtuales y culmina con una actividad donde se debate un proyecto de mejoramiento de su comunicación asertiva en entorno virtual, utilizando algunas herramientas que tipifican el uso de la tecnología, como: Tips, videos, poster, entre otros.

Se ejemplifica con una de las actividades.

Título: La comunicación asertiva, una necesidad del siglo XXI.

Objetivo: Reflexionar sobre la importancia de la comunicación asertiva en los entornos virtuales

Contenido: La comunicación asertiva. Su caracterización. La comunicación asertiva en los entornos virtuales. Importancia.

Método: Charla

Medios: Laptop, power point, pizarra.

Forma de organización: Taller

Evaluación: heteroevaluación, mediante la observación.

Orientación de la tarea y próxima actividad

Duración: 45 minutos.

Lugar: Salón de clases.

Introducción

Presentación de la psicopedagoga. Conocidos ya, los resultados del diagnóstico y las expectativas recogidas, hablar con los estudiantes para que sepan el por qué se realiza la orientación y plantearles el objetivo de la actividad.

Desarrollo

Cadena de asociación

En un primer momento el psicopedagogo, apoyándose en el pizarrón les pide que asocien palabras al término comunicación asertiva y el porqué de su asociación.

Registrará palabras claves de la explicación de ese proceso. Que dejará escritas en el pizarrón.

En un segundo momento solicita que los alumnos teniendo en cuenta dichas palabras claves elaboren una definición sobre comunicación asertiva. Se escucharán algunas definiciones elaboradas.

Solicita a los estudiantes lean los mensajes elaborados en la anterior actividad que quedaron de tarea.

Puntualizará los elementos comunes representados en los mensajes y la compara con la definición elaborada por el grupo.

Divide el grupo en equipos y plantea que teniendo en cuenta la definición grupal acordada sobre comunicación asertiva, elaboren una historia que exprese una comunicación entre jóvenes por vía WhatsApp.

Se escucharán las historias y la psicopedagoga deriva la caracterización de algunos mensajes asertivos.

La psicopedagoga previamente ha preparado un power point que empleará como medio para mostrar la información respecto al tema, explicando sus características.

Posteriormente proyectará un video que aborde la temática de la comunicación asertiva, que servirá para lograr una mejor adquisición del conocimiento por los estudiantes. En el power point incluirá imágenes que faciliten entender los comportamientos asertivos, agresivos y pasivos, orientará la observación del vídeo y solicitará posteriormente un comentario acerca de lo observado. La psicopedagoga registrará el comportamiento comunicativo del grupo. Al finalizar la explicación, se orientará a los estudiantes una tarea que deben exponer en el siguiente encuentro, el cual será un taller.

Conclusiones:

La psicopedagoga solicitará que un estudiante resuma las ideas esenciales de la conferencia en correspondencia con el objetivo y además preguntará cómo se sintieron con la actividad y como les sirve el conocimiento adquirido para su vida personal.

Orientación de la tarea y de la próxima actividad

Acceder a grupos de WhatsApp y seleccionar 3 mensajes que les hayan ocasionado un sentimiento de bienestar y satisfacción y 3 mensajes que le hayan ocasionado un sentimiento de malestar o de enojo.

La próxima actividad será un taller donde se trabajarán los principales problemas que se dan en la comunicación en los entornos virtuales y que impiden que esta sea asertiva.

De esta forma se procede en cada una de las actividades modeladas. En el siguiente cuadro se resume el sistema de actividades:

No.	Actividades	Objetivo:	Contenido:
1	No presencial "Conociéndonos mejor"	Propiciar un clima y un espacio de comunicación agradable en el entorno virtual para la introducción del tema a trabajar	Características personalógicas de cada miembro del grupo. Recogiendo expectativas
2	Presencial La comunicación asertiva, una necesidad del siglo XXI.	Reflexionar sobre la importancia de la comunicación asertiva en los entornos virtuales.	La comunicación asertiva. Su caracterización. La comunicación asertiva en los entornos virtuales. Exigencias. Importancia en la actualidad.
3	Presencial Un navío cargado de mensajes...	Identificar mensajes comunicativos que causan placer y bienestar y mensajes que causan malestar.	El mensaje asertivo. Sus características.
4	No presencial Invictus, una historia para reflexionar.	Reflexionar sobre desarrollo de la comunicación asertiva grupal.	La comunicación asertiva en el grupo.
5	Presencial Comunicando sin palabras.	Caracterizar la comunicación no verbal y su relación con la comunicación asertiva.	Comunicación no verbal. Sus características
6	Presencial Yo frente a la comunicación asertiva en los entornos virtuales.	Valorar el comportamiento asertivo en la situación de comunicación en los entornos virtuales.	Autodiagnóstico del comportamiento asertivo en los entornos virtuales.
7	Presencial Dibujo espalda con espalda	Caracterizar las habilidades comunicativas de empatía y escucha activa y su relación con el comportamiento asertivo.	Habilidades comunicativas para la relación empática y escucha activa, su relación con el comportamiento asertivo.
8	No presencial El desafío	Ejercitar la habilidad para la relación empática y la escucha activa en mensajes de voz y escritos en el grupo WhatsApp.	Las habilidades para la relación empática y escucha activa en mensajes de voz y escritos en el grupo WhatsApp.
9	Presencial El factor común.	Valorar la importancia de la comunicación asertiva para favorecer los grupos en los entornos presenciales y virtuales.	Importancia de la comunicación asertiva para favorecer los grupos en entornos presenciales y virtuales.
10	Presencial ¿Mejoré mi comunicación asertiva en el grupo WhatsApp?	Valorar el estado de satisfacción que tiene el estudiante con las actividades desarrolladas y su influencia en el mejoramiento de la comunicación asertiva.	Evaluación del proyecto de mejoramiento para la comunicación asertiva en los entornos virtuales

CONCLUSIONES

En la comunicación moderna y actual se desarrollan diferentes estrategias y métodos que están pensados para llegar de mejores maneras a los destinatarios y a los objetivos planteados. Es entonces cuando aparece en debate el concepto de comunicación asertiva, aquello que hace que se pueda lograr transmitir del mejor modo posible lo que se quiere decir y llegando más directamente a quienes le rodean.

La persona que se comunica asertivamente, expresa en forma clara lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de los demás. En el contexto educativo cobra gran importancia el reconocimiento y respeto hacia todos los sujetos, la asertividad comunicativa hace del proceso de enseñanza- aprendizaje un camino más enriquecedor.

La asertividad en la comunicación ligada a la educación, permite que todos los que integran el proceso educativo puedan resolver adecuadamente las dificultades que se presenten en el quehacer diario de la escuela.

Desarrollar este tipo de comunicación en los educandos constituye una labor esencial en el proceso educativo. En la nueva era de informatización que se vive, enseñar habilidades comunicativas adecuadas, permitirá llevar la asertividad a la comunicación en línea, algo que resulta necesario para mantener un clima comunicativo positivo en los diferentes espacios en que interactúan los individuos en la actualidad.

El presente artículo invita a los lectores a indagar más sobre esta temática que recién comienza a tener fundamentos y bases con el auge del uso de las Tecnologías de la información y la comunicación en el proceso educativo.

BIBLIOGRAFÍA

Ariza Crespín, J. M. (2010). La importancia de la orientación educativa desde el comienzo de la escolarización. *Temas para la Educación*, X (7), 1-10.
www.feandalucia.ccoo.es

- Briones Caicedo, R. W., Urquiza Mendoza, L. I., Navia Álava, J. G., & Guevara Albán, G. P. (2020). Asertividad comunicacional en los procesos académicos en época de pandemia en las Instituciones de Educación Superior. *Journal of science and research*, 5(x), 653-668. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/>
- Bujardón Mendoza, A. & Macías Llanes, M. E. (2006). La orientación educativa, una necesidad para la educación en valores humanos. *Humanidades Médicas*, 6(2), xx-xx. www.scielo.sld.cu
- Calderón-Chinga, G. M., & Cevallos-Cedeño, A. M. (2021). Herramientas educativas online: Cambio radical en los docentes de inglés dentro del proceso de enseñanza –aprendizaje. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 7(1), 16-31. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i1.1623>
- Ditrendia (2017). Informe Mobile en España y en el mundo 2017. Documento on-line, accesible siguiendo el enlace: http://www.amic.media/media/files/file_352_1289.pdf
- Fernández González, A. M., Álvarez Echevarría, M. I., Reinoso Cápiro, C., & Durán Gondar, A (2008). *Comunicación educativa*. Primera reimpresión. Editorial Pueblo y Educación. La Habana
- González Castro, R. (2004). La comunicación educativa en la educación a distancia. *Razón y palabra*, x(36), xx-xx. www.razonypalabra.org.mx
- Guijarro-Paguay, S. L., Padilla-Padilla, Y. N., & Cazar-Costales, S. N. (2021). Comunicación empática en las clases de inglés en la modalidad de educación virtual. *Dominio de las ciencias*, 7(1), 920-936. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Gutiérrez Santiuste, E. (2012). *Comunicación en entornos virtuales de formación: Estudio de la interacción didáctica en diversas modalidades de enseñanza- aprendizaje en Educación Superior*. (Tesis Doctoral). Universidad de Granada.

- Haugh Olmos, L. (2020). La comunicación asertiva en los adolescentes del grupo 10mo 3 del IPU “René Orestes Reiné”. (Trabajo de Diploma). Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”.
- López Meneses, E., Vázquez Cano, E., Fernández Márquez, E., & López Belmonte, J. (2019). Representaciones conceptuales multimedia de los ámbitos de actuación en educación social elaborados por estudiantes universitarios. Revista de Comunicación de la SEECI, x(50), 27-42. <http://doi.org/10.15198/seeci.2019.50.27-42>
- Medina, Borges, R (2016). Programa educativo para el desarrollo del estilo de comunicación asertivo en estudiantes de medicina. Tesis en opción al título académico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana.
- Medina Mayagoitia, N. I. (2010). La comunicación educativa y su aplicación en línea. Apertura, 2(2), xx-xx. www.udgvirtual.udg.mx
- Morales, J. (2020). La orientación educativa y su pertinencia en el siglo XXI. Conrado, 16(77), xx-xx. www.scielo.sld.cu
- Pérez Alcalá, M. (2009). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. Apertura, 1(1), xx-xx. www.udgvirtual.udg.mx
- Recarey Fernández, S. C. & Rodríguez Ojeda, M. (2007). Texto básico para la asignatura Orientación Educativa I. (Manuscrito sin publicar). Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona.
- Recarey Fernández, S. C. & Rodríguez Ojeda, M. (2007). Texto básico para la asignatura Orientación Educativa II. (Manuscrito sin publicar). Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona.
- Rengifo Hernández, G. A. (2014). La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional. Universidad Militar Nueva Granada.
- Reinoso, C. et al. (2007). Técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa en los profesionales de la educación. Editorial Pueblo y Educación

Reinoso, C. (2008). Una estrategia interventiva para el desarrollo de la competencia comunicativa. En: Colectivo de autores, Comunicación educativa (p.61-76). La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Rodríguez Mendoza, N. P. (2007). Un modelo de comunicación en la educación a distancia: Una reflexión educomunicativa. Innovación Educativa, 7(36), 36-51.
www.redalyc.org/articulo.oa?id-179420814004

Rodríguez Valerio, D. (2020). Más allá de la mensajería instantánea: WhatsApp como una herramienta de mediación y apoyo en la enseñanza de la Bibliotecología. Información, cultura y sociedad, X(42), 107-126.
<https://doi.org/10.34096/ics.i42.7391>

Santoveña, S. M. (2011). Procesos de comunicación a través de entornos virtuales y su incidencia en la formación permanente en red. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, 8(1), 93-110. <http://rusc.uoc.edu>

Vilches Vilela M.J., Eloísa Reche Urbano y Verónica Marín Díaz (2015). Diseño y validación de un cuestionario para valorar whatsapp en la regulación de trabajo en grupo En: Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento Publicación en línea (Semestral) Granada (España) Época II Año XV Vol. 15 (2) Julio-Diciembre de 2015 ISSN: 1695-324X
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/eticane> DOI:
<http://dx.doi.org/10.30827/eticanet.v15i2.11953> consultado 6 febrero 2022