

INFLUENCIA DE LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA DE LOS DOCENTES EN EL APRENDIZAJE ESCOLAR

INFLUENCE OF ASSERTIVE COMMUNICATION STYLES OF TEACHERS IN THE SCHOOL LEARNING

Recibido: 1 de mayo de 2009/Aceptada: 28 de junio de 2009

VIVIANA MONJE MAYORCA*,
MILENA CAMACHO CAMACHO, ELIZABETH RODRÍGUEZ TRUJILLO**,
LUZ CARVAJAL ARTUNDUAGA***

Universidad Cooperativa de Colombia, Neiva - Colombia

Key words:

Styles, Assertive communication,
School learning, Teacher.

Abstract

This research determined the level of influence that assertive style of communication of teachers in the school learning. We used an experimental design; the sample included twelve teachers for the experimental group, and other twelve for the control group of the Empresarial de los Andes School (Department of Huila). The results show that school's a stage of social life where the educational processes of the teachers have a deep character communicative and the institution have not recognized the importance of communication in processes like the personality, socialization and learning development. Similarly, was established that both, teachers and students, use alternate indirect ways of communication, which does not allow a proper process of personal interaction. It was shown, that with appropriate intervention, the communication channels are optimized, improving the academic performance of students.

Palabras clave:

Estilos, Comunicación asertiva,
Aprendizaje escolar, Docente.

Resumen

Esta investigación determinó la influencia de los estilos de comunicación asertiva que los docentes tienen en el aprendizaje escolar. Se utilizó un diseño cuasi-experimental, la muestra incluyó 12 docentes correspondientes al grupo experimental y 12 al grupo control del Colegio Empresarial de los Andes del departamento del Huila. Los resultados muestran que la escuela es un escenario de la vida social donde los procesos educativos de los maestros tienen un profundo carácter comunicativo y las instituciones no han reconocido la importancia que cumple la comunicación en procesos como el desarrollo de la personalidad, socialización y aprendizaje. De igual forma, se estableció que tanto docentes como estudiantes utilizan medios de comunicación indirecta alternos al verbal, no permitiendo un adecuado proceso de interacción personal. Se evidenció en el estudio que con una adecuada intervención se optimizan los canales comunicativos mejorando así el desempeño académico de los educandos.

* Directora Bienestar Social de la Corporación Tecnológica Nacional, Cortena Ltda, Colombia. Email: vimonje@gmail.com

** Psicólogas de la Universidad Cooperativa de Colombia, Neiva-Colombia. Email institucional: milena.camacho@cafedecolombia.com

*** Directora de la Investigación. Universidad Cooperativa de Colombia, Neiva-Colombia.

INTRODUCCIÓN

En la construcción del marco teórico de la presente investigación se escogieron ejes principales de la temática de enseñanza, educación, comunicación, aprendizaje, disciplina, conflicto y asertividad; los que han sido definidos, diferenciados e incluso relacionados, con el fin de esclarecer y delimitar la temática en lo correspondiente a la comunicación de los educadores y así poder determinar la influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar.

Al respecto, se definen las variables a trabajar en la propuesta: estilos de comunicación asertiva, buscando determinar cómo un adecuado uso de esta influye en el aprendizaje escolar de los estudiantes, viéndose este reflejado en el rendimiento escolar de los mismos.

También se reseñan diversos trabajos en los que se evidencia la relación entre estilos de comunicación asertiva y aprendizaje escolar.

Enseñanza y educación

En la enseñanza y educación tanto el maestro como el estudiante tienen que estar comprometidos para que la comunicación pueda llevarse a cabo. El maestro supervisa el aprendizaje, se hace responsable y maneja su autoridad en lo que enseña, ya que de no ser así, este proceso no sería posible. El estudiante se compromete a respetar la autoridad del conocimiento del maestro y sobre todo a esforzarse para lograr su enseñanza (Aguilar, 2002).

La educación juega un papel importante, tanto en

el desarrollo de habilidades, como en la comunicación y la autovaloración. La autoevaluación tiene relevante significancia en la vida psíquica humana desempeñando una doble función, reguladora y orientadora de la conducta en las más y variadas esferas de los actos, en cada acción está implícita porque el sujeto actúa en uno o en otro sentido según sea su autovaloración, lo que constituye el eje fundamental de la autorregulación en el comportamiento (Montero, 2005).

De ahí la importancia que la valoración no se centre solo en los resultados alcanzados, sino en la existencia de cualidades personales que le permitan desarrollar con éxito todas sus actividades, de esta forma existirá un esfuerzo por alcanzar objetivos futuros donde se manifieste un nivel adecuado de actuación en correspondencia a normas de conducta que regulan la moral del sujeto.

Las concepciones psicológicas que se abordan están encaminadas a brindar a los docentes un conocimiento tanto general como específico que contribuya a la dirección eficiente de la comunicación como un elemento necesario en la preparación psicológica de los estudiantes y su influencia positiva en la calidad del aprendizaje.

La importancia del tema, radica en que además de ser teórico es práctico, busca aportar elementos al proceso de aprendizaje, a su perfeccionamiento continuo, así como a la incorporación de elementos psicológicos para el desarrollo de la conducta comunicativa, optimizando los conocimientos psicológicos de los educadores.

La acción comunicativa representa un papel de

suma importancia para todo docente, cabe destacar que aunque el docente cumple muchas otras funciones dentro de alguna institución educativa, no debe obviar que es esencialmente un ser humano que participa directamente en el desarrollo de las nuevas generaciones, su misión es importante porque gracias a su función es posible la evolución de la especie humana.

Desde un punto de vista filosófico educativo Capote (2008), plantea que el ser humano se diferencia de los animales por una serie de características esenciales, entre las que destaca su particular forma de aprender. El ser humano depende de sus padres durante mucho más tiempo que el resto de los animales, y su educación resulta prolongada, al ocupar gran parte de su tiempo en aprender a desarrollar sus múltiples facultades naturales. Sin embargo esto se debe a que el ser humano posee una capacidad ilimitada de aprendizaje y al proceso por medio del cual se adquieren conocimientos dura toda su vida.

En efecto, esa capacidad ilimitada de aprendizaje que posee el ser humano no es posible si no existiese alguien que desempeñe el rol social de enseñar. Es por ello, que para recuperar en el aula de clase las relaciones entre comunicación y educación, entre maestro y estudiante, se debe redefinir el papel tradicional del maestro, se deben ampliar las oportunidades del docente asociadas estas a más espacios democráticos, a ampliar sus conocimientos en lo relacionado con los avances de la ciencia y la tecnología; es por ello que en la actualidad se insiste en un Nuevo Rol del Docente, Hernández (2007) plantea que el docente tiene que reconocer su misión, la cual es la de optimizar el desarrollo del aprendizaje,

aplicando estrategias y métodos de rigurosidad científica y actuando de una manera profundamente objetiva.

Comunicación

Sarramona (1988), manifiesta que la comunicación es la función básica del docente, por lo que es conveniente que cada uno reflexione, para así tener una definición próxima a su interés: los docentes en todo proceso de evaluación de la actividad educativa ordinaria recurren al lenguaje como herramienta básica de la comunicación y a otros recursos didácticos.

De ahí que se afirme que el acto de comunicar es equivalente a transmitir y como toda actividad de transmisión, se da un contenido, mensaje y una intención, por lo que se infiere que la comunicación educativa es un tipo de comunicación humana que persigue logros educativos.

Otro aspecto dentro del proceso comunicacional, que es importante abordar es la comunicación en el salón de clases, definida por Duarte (2005), como el conjunto de procesos de intercambio de información entre el profesor y el estudiante y entre los compañeros entre sí, con el fin de llevar a cabo dos objetivos: la relación personal y el proceso de enseñanza-aprendizaje. De acuerdo a este planteamiento se hace necesario explicar las situaciones de relación interpersonal y grupal que se llevan a cabo, presuponiendo que estas son el resultado de la necesidad de comunicación que se gestiona en el aula y de los diversos roles, reglas e interacciones que se generan y los cuales están presentes en el intercambio comunicativo.

La comunicación entre el maestro y el estudiante es esencial cuando surge algún problema, cuando se requiere intercambiar información o concepciones de la realidad, cuando se desea dar algo de sí. La comunicación va más allá de que el maestro hable y el estudiante escuche, es más que el simple intercambio de palabras entre personas, es además de lo anterior la manera de expresar, la forma de dirigir el mensaje, el cual tiene dos significados, el directo dado por las palabras y el meta-comunicativo, dado por la relación simbólica que se establece entre maestro y estudiante.

Desde otro punto Fragoso (1999), manifiesta que en todas las interacciones, se envía y se recibe un mensaje. Algunas veces, los maestros creen que solo mandan la información, pero su voz, las posiciones de su cuerpo, las palabras que usan y los gestos que utilizan, creando una comunicación de doble significado.

A veces el maestro responde con agresividad, cinismo, burla cuando los estudiantes hacen comentarios, los educandos no sienten de dónde viene la agresividad, pero responden de manera inmediata a ella o peor aún, la aprenden creando así un mal proceso en el aprendizaje escolar.

Por eso, el primer paso para comunicarse con los estudiantes es escuchar realmente lo que dicen. Escuchar bien requiere atención, estar receptivo, perceptivo y sensible para captar los sentimientos que subyacen en las palabras del estudiante. Así mismo, los estudiantes deben estar atentos a lo que el maestro dice y pedir aclaración de conceptos, actitudes, formas de expresar.

Un aspecto importante a realizar en las sesiones de clase es el parafraseo y está relacionado con el envío y recepción de los mensajes de manera adecuada. Para lograr la promoción de una buena comunicación se debería aplicar la regla del parafraseo. Esta consiste, en que antes de que se permita a cualquier participante, incluyendo al maestro, responder a otro durante una exposición en una clase, debe resumir lo que el otro le dijo. Si el relato está equivocado, lo que indica es que se malinterpretó al que habló, este debe volver a explicarlo. Se vuelve a parafrasear. Este proceso continúa hasta que el que habló está de acuerdo con la exactitud del mensaje que recibió la otra persona.

Abordando este aspecto Hernández (2007), retoma la perspectiva constructivista, en la cual la comunicación educativa constituye el proceso mediante el cual se estructura la personalidad del educando, lográndose a través de las informaciones que este recibe y reelaborándolas en interacción con el medio ambiente y con los propios conceptos construidos. Dicho esto, se tiene que el proceso de aprendizaje no es reducible a un esquema mecánico de comunicación, por cuanto el educando como receptor no es un ente pasivo, sino que es un ser que reelabora los mensajes según sus propios esquemas cognitivos.

La comunicación didáctica en el aula se caracteriza por una relación terapéutica entre docente y estudiante constituyendo un auténtico encuentro entre seres humanos que luchan por la misma causa: la optimización de los aprendizajes. Si la relación es adecuada, el trabajo del docente es realizado más eficientemente y las situaciones son desarrolladas favorablemente. De esta manera una

positiva relación entre docentes y estudiantes cultiva la efectividad en el proceso de aprendizaje.

Dicha comunicación puede definirse como el proceso por medio del cual la información es intercambiada y entendida por un docente y uno o más estudiantes, usualmente con la intención en aquel de motivar o influir sobre las conductas de estos, generándose así un encuentro donde no hay parte silenciosa.

Es un acto donde un ser humano llamado docente conoce, comprende y ayuda a otro ser humano llamado estudiante, quien realiza esfuerzos de acuerdo con sus propios recursos y experiencias en un afán de lograr sus metas.

Esta comunicación didáctica se fundamenta en la psicología humanística, llamada también de la tercera fuerza, que considera al ser humano como lo que es, una estructura biológica con libertad de funcionamiento, provisto de una estructura interna que le capacita para interactuar con otros en forma libre y responsable. Único ser vivo dotado de un lenguaje, con capacidad para ser, crear y evocar.

Esta fundamentación hace reconocer al docente que los seres humanos no son organismos que responden como todos los objetos, solamente a estímulos externos o que son básicamente hedonistas, como afirma la teoría conductista. De igual modo le obliga a entender que la conducta humana no puede ser reducida a un sistema de formas comunes de energía, cuyo fin es el placer, tal como lo concibe el psicoanálisis, llegando así a concebirse un docente que es genuino representante

de los postulados humanistas, que reconoce al humano como un ser pensante al cual se debe respeto y consideración, capaz de una libre elección, que enfatiza en las relaciones interpersonales para encontrar su felicidad.

Aprendizaje

Durante el proceso de aprendizaje, el docente debe estar alerta al comportamiento de los estudiantes en el acto comunicacional, porque muchas veces a pesar de que esta sea realmente didáctica los receptores pueden llegar a ser inconexos; esto puede presentarse generalmente por ruidos en la comunicación, entendiéndose por ruido cualquier factor que limite o distorsione el mensaje. Así mismo el pedagogo debe crear el ambiente propicio para que el estudiante construya su aprendizaje a partir de su propia realidad y contexto.

Por otro lado, los teóricos de la educación reconocen que el modelo del docente autoritario en las aulas conlleva a una situación inadecuada para garantizar el buen aprendizaje y desarrollo personal, social y emotivo de los estudiantes, los tradicionales esquemas de enseñanza, concebidos desde la perspectiva del docente, están saturados de relaciones autoritarias e inflexibles y descontextualizadas de los acontecimientos sociales, económicos y políticos (Hernández, 2007). A pesar de todo, son muchas las escuelas que todavía funcionan desde la pedagogía tradicional, manteniendo estos modelos obsoletos para las características socio-culturales del presente, contribuyendo de este modo a generar en los escolares: descontento, desmotivación, aburrimiento, alejamiento de la realidad escolar, rebeldía, rechazo hacia las normas escolares, todo esto depara a su vez en un aumento de las situaciones disruptivas y de violencia en la escuela, impi-

diendo un adecuado proceso de comunicación entre el profesor y el educando.

Disciplina y conflicto

Una de las principales preocupaciones de los educadores en las instituciones escolares ha sido, y aún continúan siendo, las cuestiones relacionadas con la indisciplina escolar, es por eso, que el profesorado ha dedicado mucho esfuerzo y energía para velar por el cumplimiento de unas normas, por el mantenimiento del orden, por hacerse respetar. En definitiva, los profesores tratan de gozar de la autoridad suficiente para poder garantizar un buen funcionamiento del aula, poder controlar el comportamiento de sus estudiantes y conseguir que estos les obedezcan, preferiblemente de modo sumiso.

Para Answert (2007), la disciplina es la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bienestar, exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados, soportando las molestias que esto ocasiona.

Es de resaltar que diariamente se presentan todos estos factores en el aula de clases, según Hernández (2007), no deja de lado el conflicto; supone la pugna entre personas o grupos independientes que tienen objetivos incompatibles. Desde una perspectiva ética, el conflicto podría definirse como una situación de enfrentamiento provocada por una contraposición de intereses, ya sea real o aparente, en relación con un mismo asunto, logrando producir verdadera angustia en las personas cuando no se vislumbra una salida satisfactoria. Además, el conflicto forma parte de la convivencia humana y constituye una fuente de aprendizaje, desarrollo y

maduración personal, ya que la persona debe poner en marcha una serie de mecanismos que favorezcan una gestión positiva del mismo; el conflicto es también confrontación de ideas, creencias, valores, opiniones, estilos de vida y pautas de comportamiento, que en una sociedad democrática que se rige por el diálogo y la tolerancia, encuentran su espacio y ámbito de expresión.

Se debe romper con el mito de que el conflicto siempre es negativo, formando al profesorado para que pueda gozar de las destrezas adecuadas que le capaciten para educar a los estudiantes desde el conflicto entendiendo este como un acto positivo que aporta nuevas experiencias de aprendizaje, que es generador de conocimiento, que permite poner en relieve distintas opiniones, conocer nuevas alternativas, facilitando la solución de los problemas de manera asertiva.

Lo anterior lo podemos corroborar con lo planteado por Hernández (2007), quien manifiesta que la solución al conflicto se puede lograr a través de una habilidad que desarrollan las personas a lo largo de su vida y que las diferencia de las demás a la hora de enfrentar un problema, es una habilidad que se basa en el respeto y por tanto posee la libertad para expresarse, asumiendo con responsabilidad sus actos.

Habib (2005), plantea que para el proceso de negociación es importante entender en qué estilo de comunicación preferentemente está la contraparte, será más fácil entender la finalidad de llegar a una solución, ganar-ganar, cuando se es asertivo en la forma de comunicación, se obtienen buenos resultados.

Asertividad

Todas las habilidades pueden aprenderse con mayor o menor dificultad y en este sentido, la asertividad no es diferente. Así que una persona que suele ser poco asertiva en su interacción con personas del sexo contrario y de edad similar, puede llegar a ser más mediante el entrenamiento correspondiente (Mora, 2007).

Durante el decenio de 1980-89 proliferaron las definiciones de asertividad. Realizando un importante trabajo de análisis sobre la literatura del constructo. Aguilar (2002), indica que asertividad significa tener la habilidad para transmitir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, cuya meta fundamental es lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario. Igualmente agrega que ser asertivo implica actuar bajo la plena convicción de que se tiene el derecho de ser uno mismo y de expresar los propios pensamientos y sentimientos, en tanto se respeten los derechos y la dignidad de los demás. Al integrar todas estas definiciones, se puntualiza que la asertividad ha sido definida en términos de la legitimidad y honestidad de los derechos, creencias e intereses, sin violar los de otras personas, y respetar a los otros. Sin embargo, la conducta asertiva ha sido definida de varias maneras; como una conducta que permite establecer una relación con los demás sin producir ansiedad, como la que permite la maximización del valor del reforzamiento en la interacción social, como una conducta positiva, directa y cortés orientada hacia las metas.

En años recientes las definiciones de la asertivi-

dad siguen manteniendo los mismos principios, como el que da Hernández (2007) “asertividad significa defender y hablar por uno mismo sin lesionar los derechos de los demás”. Mantiene una definición clásica en donde la asertividad “es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”. Además define asertividad “como la habilidad de expresar pensamientos, sentimientos y percepciones; de elegir cómo reaccionar y de hablar de los derechos cuando es apropiado; esto con el fin de elevar la autoestima y de ayudar a desarrollar la autoconfianza para expresar el acuerdo o desacuerdo cuando se cree que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo”.

Haciendo una integración e incorporando en la definición el contexto situacional, Parra (2003), define la conducta asertiva como el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el autorreforzamiento y maximizar la probabilidad de conseguir refuerzo.

Enfoques humanistas, definen asertividad como: La capacidad de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores. Esto supone un mayor autoconocimiento, saber responder y escuchar las necesidades de otros sin descuidar nuestros propios intereses o comprometer nuestros principios, tener la capacidad de mejorar la habilidad

en el trato con otros; incluye una comunicación más eficiente, un control de estrés a través de un mejor manejo de otras personas y situaciones problemáticas, así como la capacidad de expresar necesidades, opiniones o sentimientos, seguro de que no se será dominado o utilizado en contra de su voluntad.

La asertividad no es una característica de personalidad aunque pueda estar relacionada con determinadas formas de la misma. Por tanto, una persona puede mostrarse más asertiva en determinadas situaciones y menos en otras. Este sería el caso de alguien que cuando expresa una opinión contraria o se muestra en desacuerdo ante su pareja, suele hacerlo de forma asertiva. En cambio, ante su jefe suele inhibirse o bien, se siente incómodo o provoca conflictos cuando lo hace (Mora, 2007).

Desde la perspectiva psicológica, muchos autores han visto a la asertividad como una habilidad para contradecir a otros e imponer verbalmente los deseos, derechos y necesidades propias, lograda de manera fundamental en la interacción social.

El investigador Parra (2003), ha hecho aportes considerables con su tesis “Estilos de comunicación asertiva” sobre el estilo de comunicación del maestro, proponiendo algunas exigencias para su labor a partir de la realidad educacional, entre ellas la exigencia predominantemente sociopsicológica, lo cual implica comunicarse con los estudiantes ininterrumpidamente en la clase o fuera de ella; poseer capacidad perceptiva para detectar las imágenes que se forman los estudiantes de él; valorar acertadamente las características psicológicas de sus estudiantes y tenerlas en cuenta en el trato individual;

responder de forma sincera y adecuada a sus estados de ánimo y comprometerse con los estudiantes, brindarles confianza y seguridad; exigencias predominantemente didácticas: estimular en los estudiantes la reflexión individual; el ejercicio de criterios personales y la búsqueda de lo novedoso; desarrollar la creatividad en los estudiantes por diferentes vías; promover el desarrollo de clases que motiven el diálogo, la polémica en estrecha relación con su experiencia personal; plantearse interrogantes en el transcurso de la clase que exigen respuestas con argumentos, que hagan pensar y el rigor del razonamiento lógico del contenido con la anécdota para disminuir las tensiones del auditorio; exigencias predominantemente de oratoria: explorar óptimamente los recursos del lenguaje oral en la búsqueda de la originalidad, lo interesante, lo que mantenga la atención en el contenido; utilizar los recursos no verbales en función del contenido que se expone, de modo que las inflexiones de la voz, el contacto visual, el movimiento de las manos y el cuerpo, la expresión del rostro, el desplazamiento por el aula se emplee con sabiduría y oportunidad.

Al incorporar aspectos normativos y cognoscitivos, la asertividad involucra el conocimiento y expresión de los deseos, valores, necesidades, expectativas y disgustos de un individuo. Como tal, no solo involucra el estar en mejor contacto con uno mismo, sino también afecta el modo de interactuar con otras personas.

Fragoso (1999), plantea que los maestros son asertivos cuando tienen claras sus expectativas y las siguen con las consecuencias establecidas. Los estudiantes tienen una alternativa directa: pueden seguir las reglas

o aceptar las consecuencias. Muchos maestros son ineficientes porque no prestan la suficiente atención o pasivos porque son hostiles y agresivos.

A diferencia de los estilos pasivos y hostiles una respuesta asertiva comunica a los estudiantes que le importan en realidad, tanto ellos como el proceso de aprendizaje que no permite que la mala conducta persista. Los maestros asertivos establecen claramente lo que esperan. En este sentido para detectar problemas, actitudes y conductas posibles en los estudiantes les hablan, los miran a los ojos, se dirigen a ellos por su nombre, quizá les dan muestras corporales de estima. La voz del maestro es serena, firme e inspira confianza. No discuten lo justo de las reglas, las negocian, esperan cambios.

Planteamiento del problema

La escuela es uno de los lugares donde los niños, niñas y adolescentes pasan la mayor parte del tiempo. Por esta razón, los maestros tienen un papel importante en su formación y en la prevención de una serie de situaciones. En este sentido, la comunicación con los estudiantes juega un rol de suma importancia, en el desarrollo de su personalidad, actitudes y aptitudes.

La conversación entre el maestro y el estudiante es sin duda una de las formas originarias de experiencia dialógica; sin embargo a pesar del mejoramiento en esta práctica pedagógica, existe en la situación del profesor una especial dificultad para mantener la capacidad de diálogo. Parece que el docente cree que en el acto de enseñar debe y puede hablar y cuanto más consistente, sólido, directivo y autoritario sea su discurso mejor ejercerá el poder de comunicar su saber, sin pensar cómo afecta

esta comunicación al estudiante. Este autoritarismo en que el profesor sigue siendo el dueño del saber, la autoridad, donde no se establece una verdadera comunicación y esta solamente se da en el aula de clases para llamar la atención, para decir esto está mal hecho, haga esto, no haga aquello, es uno de los rasgos más recurrentes en las prácticas pedagógicas de muchos maestros y que de alguna manera genera rupturas entre su mundo y el de los estudiantes.

No obstante, es importante aclarar que el diálogo o la conversación como mediación pedagógica tiene unos límites en las instituciones, que está determinado por el elevado número de estudiantes que se congregan en las sesiones académicas y por su heterogeneidad.

Esta complejidad del fenómeno comunicativo, en relación con la pedagogía, puede vislumbrarse, parafraseando a Platón: “El diálogo no es posible con muchos a la vez, ni en presencia de muchos”. Pero entonces, cómo hacer que la comunicación maestro-estudiante no se convierta en una práctica autoritaria y cortante que no afecte a los educandos en su aprendizaje escolar y en la adquisición de habilidades sociales adecuadas para la convivencia social (Duarte, 2005).

Entender la comunicación como un asunto vital en la escuela entraña confrontar permanentemente el currículo “explícito” y el “oculto”, por cuanto en el aula o fuera de ella, en todos los demás espacios de la institución educativa se aprenden y se enseñan diariamente infinidad de comportamientos, estilos de autoridad, modas, léxicos, normas, gustos de aceptación o rechazo, de unión o individualismo, de inclusión o exclusión.

Es así que con esta investigación, se busca determinar que la escuela es un escenario de la vida social donde los procesos educativos de los educadores tienen un profundo carácter comunicativo y que en las instituciones educativas y en los colegios no se le ha dado un reconocimiento a la importancia que cumple la comunicación en procesos como el desarrollo de la personalidad, la socialización y las interacciones entre los estudiantes y maestros, olvidando por consiguiente la tarea social de estos como agentes de la cultura y protagonistas de la formación de sujetos autónomos, responsables y solidarios, por lo tanto se ha determinado que la comunicación en el espacio escolar debe estar dirigida a generar ciertos aprendizajes escolares, para configurarse como el gran escenario en el que puede comprenderse, compartirse y construirse la vida escolar en todas sus manifestaciones, partiendo desde las significaciones que cada uno construye sobre el mundo y las interacciones comunicativas en las que se constituyen órdenes de realidad. La comunicación, y particularmente el lenguaje, permiten crear y recrear, construir y reconstruir las diversas maneras de pensar, hacer y sentir.

Son muchos los estilos de comunicación que influyen en el aprendizaje escolar, el educando debe tener opinión, situarse frente a las cosas, expresar sus puntos de vista, lo cual conlleva a lo planteado por Hernández (2007), a que todos se comuniquen en una mezcla de diferentes estilos de comunicación, el analítico, el directivo, el persuasivo y el relacionador, sin embargo existen quienes se sienten más incómodos comunicándose en un estilo que en otro, todos presentan un estilo natural o la mezcla de varios estilos de comunicación, influyendo tanto de forma positiva como de forma negativa.

Esta influencia que se determina hacia el educando en su formación académica puede conducir a sentir mayor o menor grado de interés por alguna asignatura o área en particular del plan de estudio que determine el colegio o institución educativa. Se puede también presentar un sentido de frustración ante el proceso académico que se genere, creando en el estudiante inseguridad, e incluso baja motivación ante el proceso enseñanza-aprendizaje. Se puede de igual forma sentir temor, miedo y duda ante los procesos endógenos y exógenos que se deben generar en el ámbito educativo del educando. De la imagen que se forme el estudiante de su maestro, depende la comprensión de la información que se brinda y de esta imagen depende además la asimilación de las normas y valores propuestos por el maestro.

Al respecto Duarte (2005), plantea varias preguntas: ¿Cuántas veces los educandos se han sentido motivados por un maestro dialógico? ¿Cuántas veces los estudiantes han tenido sentimientos de frustración por el autoritarismo y la falta de entendimiento de los profesores? Todas ellas son situaciones de relación interpersonal, precisamente el salón de clases es un espacio de relaciones intrapersonales y grupales, donde entran en juego los diversos significados e interpretaciones que se dan del diálogo maestro-estudiante en las instituciones educativas.

Teniendo en cuenta lo planteado por Aguilar (2002), quien indica que asertividad significa tener la habilidad para transmitir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones propias o de los demás de una manera honesta, oportuna, profundamente respetuosa, cuya meta fundamental es lograr una comunicación sa-

tisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario. Igualmente agrega que ser asertivo implica actuar bajo la plena convicción de que se tiene el derecho de ser uno mismo y de expresar los propios pensamientos y sentimientos, en tanto se respeten los derechos y la dignidad de los demás. Al integrar todas estas definiciones

Por tanto la inquietud que surge para esta investigación consiste en la necesidad de relacionar los estilos de comunicación asertiva y su validez en el proceso formativo y de aprendizaje de los educandos. Con base en lo anterior se genera el siguiente interrogante ¿Influye la comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar?

Es por ello que se considera importante evaluar el papel del docente, porque al ser maestro, profesor, guía, orientador, cualquier denominación, siempre tendrá como objetivo promover procesos de enseñanza-aprendizaje a través de relaciones de diálogo.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje de los estudiantes del Colegio Empresarial de los Andes de los municipios de Neiva, Pitalito y La Plata (Huila), en los grados sexto, séptimo y octavo de educación básica secundaria, teniendo en cuenta las asignaturas de lengua castellana, matemáticas, ciencias sociales y biología.

Variables

Variable Independiente: Estilo de comunicación

asertiva: En concordancia con lo propuesto esta variable se puede definir como la forma más eficaz y más sana de comunicación. Es como se expresa naturalmente, cuando la autoestima está intacta, dando la confianza para comunicarse. Cuando se es asertivo, se trabaja para crear soluciones de mutua satisfacción. Se comunican las necesidades clara y directamente. Se conocen los límites y se rechaza, ser empujado más allá de ellos, apenas porque algún otro desea o necesita algo (Guel & Muñoz, 2000).

Variable Dependiente: Aprendizaje Escolar: El aprendizaje escolar es el desarrollo de los procesos intelectuales y valorativos poniendo a funcionar el pensamiento y las operaciones intelectuales por medio de un cambio relativamente permanente de la conducta que cabe explicar en términos de experiencia o práctica (Alonso & Gallego, 1994).

Hipótesis

El entrenamiento en comunicación asertiva de los docentes, influye en el aprendizaje escolar de los estudiantes del Colegio Empresarial de los Andes en el Departamento del Huila.

MÉTODO

Tipo de Estudio

El estudio se llevó a cabo mediante la utilización del diseño cuasiexperimental, el cual es una derivación de los estudios experimentales, en los cuales la asignación de los pacientes es aleatoria, aunque el factor de exposición es manipulado por el investigador. Este método cuasiexperimental es útil para estudiar problemas

en los cuales no se puede tener control absoluto de las situaciones.

En este tipo de estudio se establece una medición previa a la intervención y otra posterior, además, puede incluir un grupo de comparación que no reciba la intervención y que se evalúe también antes y después con el fin de medir otras variables externas que cambien el efecto esperado por razones distintas a la intervención (Duarte, 2005).

Población

La población participante estuvo conformada por 42 docentes, 25 mujeres y 17 hombres de la institución educativa Colegio Empresarial de los Andes; 14 de ellos pertenecientes a la sede principal de Neiva y 14 de cada subsede Pitalito y Plata (Huila).

Muestra

Para este trabajo investigativo se tomó como muestra a un grupo de 24 docentes correspondiente al 57% de la población. La selección de la muestra se realizó aleatoriamente, para ello se tuvo en cuenta como criterios de inclusión, docentes vinculados a la nómina del plantel, sede principal y/o seccional, licenciados en las áreas requeridas para la investigación (sociales, biología, matemáticas, lengua castellana), que tuvieran contrato laboral con el plantel, que su vinculación fuera tiempo completo y que no estuvieran vinculados con otra investigación endógena al plantel, los criterios de exclusión tenidos en cuenta fueron: docentes vinculados a la Institución por hora cátedra, licenciados en asignaturas no requeridas para la investigación, que su vinculación no fueran tiempo completo y que estuvieran vinculados

con otra investigación. La muestra seleccionada fue distribuida en dos subgrupos (grupo control y grupo experimental), cada uno de ellos conformado por 12 docentes de las asignaturas de matemáticas, lengua castellana, biología y sociales del Colegio Empresarial de los Andes, pertenecientes a la sedes de los municipios de Neiva, Pitalito y La Plata en el departamento del Huila. El grupo control estuvo conformado por 6 mujeres y 6 hombres, 2 de ellos de la sede principal (Neiva), 2 de la sede de Pitalito y 2 de la sede de La Plata. Igualmente en el grupo experimental participaron 6 mujeres, 6 hombres, 2 de ellos de la sede principal (Neiva), 2 de la sede de Pitalito y 2 de la sede de La Plata.

Instrumento

Para la recolección de la información se utilizó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA). Esta escala consta de un cuestionario de 45 afirmaciones tipo Likert, con cinco opciones de respuesta, una hoja de respuestas, perfil y tres plantillas para evaluar tres dimensiones: Asertividad indirecta reactivos, No asertividad y Asertividad reactivos. La creación y validación del instrumento fue realizada por la doctora Mirta Margarita Flores Galaz y el doctor Rolando Díaz-Livinng (2004).

Procedimiento

La investigación se realizó en nueve fases: Fase I, se realiza comunicación dirigida al rector del Colegio Empresarial de los Andes solicitando autorización para la realización del estudio y presentación de la propuesta de investigación. Fase II, pesquisa bibliográfica: se realizó en un período de un año, durante el cual se llevó a cabo la revisión de material bibliográfico relacionado con el tema de estudio. Fase III, selección de la

población: se realizó la primera aproximación al grupo de docentes (presentación de la investigación), selección de las áreas (matemáticas, lengua castellana, biología y sociales) y selección aleatoria de la muestra requerida para la investigación. Fase IV, pre-test: se realizó la primera aplicación de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA). Fase V, intervención: capacitación sobre comunicación asertiva a la muestra seleccionada. Fase VI, pos-test: aplicación de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA). Fase VII, tabulación de la información recolectada a través del programa estadístico SPSS e interpretación y análisis de los datos recolectados. Fase VIII, socialización de resultados con la participación del rector y docentes de la Institución en la que se llevó a cabo la investigación. Fase IX, conclusiones y recomendaciones.

RESULTADOS

Para el análisis de los resultados se utilizó el programa estadístico SPSS.

La prueba *t* de Student, es aquella que se utiliza en un modelo en que una variable independiente intenta explicar una variable dependiente, se utiliza cuando surge el problema de estimar la medida de una población normalmente distribuida cuando el tamaño de la

muestra es pequeña y busca determinar la diferencia entre dos medias muestrales para la construcción de intervalo de confianza para la diferencia entre las medias de dos variables.

En la mayoría de los estudios se utiliza cuando la desviación típica de una población se desconoce; debe ser estimada a partir de los datos de una muestra (Coolican, 2002).

A continuación se hace un análisis de los resultados teniendo en cuenta las variables y se presenta la correlación de las mismas.

La tabla 1, indica que al realizar la primera aplicación de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), se observó que la variable de asertividad aumenta a medida que disminuye la no asertividad, queriendo decir, que antes de aplicar la de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), lo cual muestra que antes de la aplicación de la escala podía existir la probabilidad de que los docentes se sintieran inseguros y con poca habilidad de expresar sus ideas, decisiones, pensamientos o sentimientos; no obstante podía aumentar a su vez la probabilidad de que los docentes expresaran lo que sentían y pensaban de una forma que no les ofendiera, que pudieran reconocer y respetar los sentimientos, opiniones y deseos de sus estudiantes, esto permite que

Tabla 1. Análisis de Correlaciones

COMBINACIÓN	COEF. SPEARMAN	SIGNIFICACIÓN
Pre Asertividad - Pre No asertividad	-,873	,000
Pre Asertividad - Pre Asertividad Indirecta	-,702	,000
Pre No Asertividad- Pre Asertividad Indirecta	,862	,000

los educandos crean en sus docentes y se les facilite el entendimiento de los contenidos de las asignaturas, de igual forma permite en ellos un mayor aprovechamiento y ejecución de las actividades programadas por los docentes.

Respecto a la relación pre asertividad y pre asertividad indirecta, se observa que la asertividad aumenta en la medida en que la asertividad indirecta disminuye, queriendo decir que al ser los docentes asertivos dedican más tiempo, esmero, y preocupación pedagógica y didáctica hacia los estudiantes, disminuye la probabilidad que utilicen medios indirectos para comunicarse como el celular, correos electrónicos, entre otros. Finalmente, se destacó que a medida que los docentes utilizaban medios de comunicación no asertivos, es decir profesores que no creen en sus estudiantes o que tienen mala imagen de ellos, aumentaba la asertividad indirecta.

La tabla 2, ilustra las diferencias altamente significativas inferiores a $p = 0,05$ en cada una de las mediciones antes y después del tratamiento (Asertividad, No

Asertividad, Asertividad Indirecta), indicando que los profesores luego de la intervención mejoraron sus habilidades para expresar las limitaciones, sentimientos, deseos y opiniones, haciendo sus prácticas pedagógicas cada día mejores al enfrentar abiertamente a las personas y situaciones, permitiéndoles ser personas socialmente habilitadas.

La tabla 3, ilustra las diferencias en las calificaciones obtenidas por los estudiantes antes y después de la intervención, en esta, solo se evidencian las puntuaciones medias obtenidas por los estudiantes en cada uno de los niveles de calificación. Evidenciándose mayores puntuaciones medias en sobresaliente y excelente.

Como se puede observar en la tabla 4, las diferencias significativas con $p = 0,05$, obtenidas en la medición del rendimiento académico antes y después de la intervención, en la cual se puede determinar que se presentó aumento en las notas excelentes, sobresaliente y una disminución en aceptable, insuficiente y deficiente, luego que los docentes hicieran parte del proceso de intervención.

Tabla 2. Prueba *t* de Student Pre Test-Post Test

Par de		Diferencias relacionadas				<i>t</i>	gl	Sig (bilateral)
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia			
Par 1	Pre Asertividad Post Asertividad	-9,778	13,853	1,633	-13,033 -6,523	-5,989	71	,000
Par 2	Pre No Asertividad Post No Asertividad	11,083	17,675	2,083	6,930 15,237	5,321	71	,000
Par 3	Pre Asertividad Indirecta Post Asertividad Indirecta	11,542	17,129	2,019	7,517 15,567	5,717	71	,000

Tabla 3. Estadísticos de Muestras relacionadas

Par de Notas	Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media	
Par 1	Pre Test Excelente	6,93	72	5,008	,590
	Post Test Excelente	9,44	72	5,291	,624
Par 2	Pre Test Sobresaliente	12,88	72	5,891	,694
	Post Test Sobresaliente	10,72	72	5,953	,702
Par 3	Pre Test Aceptable	1,60	72	1,955	,230
	Post Test Aceptable	1,28	72	1,697	,200
Par 4	Pre Test Insuficiente	1,18	72	1,787	,211
	Post Test Insuficiente	,88	72	1,574	,185
Par 5	Pre Test Deficiente	1,26	72	1,678	,198
	Post Deficiente	,85	72	1,411	,166

Tabla 4. Prueba *t* de Student para el Rendimiento Académico de los Estudiantes

Par de Notas	Diferencias relacionadas				<i>t</i>	gl	Sig (bilateral)		
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia					
								Inferior	Superior
Par 1	Pre Test Excelente	-2,514	4,675	,551	-3,613	-1,415	-4,562	71	,000
	Post Test Excelente								
Par 2	Pre Test Sobresaliente	2,153	4,175	,492	1,172	3,134	4,376	71	,000
	Post Test Sobresaliente								
Par 3	Pre Test Aceptable	,319	2,095	,247	-,173	,812	1,294	71	,200
	Post Test Aceptable								
Par 4	Pre Test Insuficiente	,306	2,383	,281	-,254	,866	1,088	71	,280
	Post Test Insuficiente								
Par 5	Pre Test Deficiente	,417	2,193	,258	-,099	,932	1,612	71	,111
	Post Deficiente								

DISCUSIÓN

El objetivo primordial de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), es presentar las habilidades sociales en especial las de asertividad, ya que es un instrumento que muestra gran veracidad para el reconocimiento de las pautas que se desean de actores socialmente determinados. En cuanto a su uso y práctica

profesional sus características son ideales para el trabajo clínico de diagnósticos así como para guía en la intervención terapéutica y la evaluación de los efectos.

En lo relacionado con el método cuasiexperimental, este permite determinar con gran relevancia el nivel de asertividad que se desea según el pre-post y la intervención, todo lo anterior genera en la investigación un

proceso ágil, dinámico y valedero en razón a los resultados propuestos.

Con esta investigación lo que se buscó principalmente fue evaluar el papel del docente, porque al ser maestro, profesor, guía, orientador, cualquier denominación, siempre tendrá como objetivo promover procesos de enseñanza-aprendizaje a través de relaciones de diálogo. Precisamente, en este escrito se pretende reflexionar acerca de la comunicación en el salón de clases, del diálogo que se establece entre profesor y estudiante en una clase determinada.

Fragoso (1999), plantea que en todas las interacciones, se envía y se recibe un mensaje. Algunas veces, los maestros creen que solo mandan la información, pero su voz, las posiciones de su cuerpo, las palabras que usan y los gestos que utilizan, crean una comunicación de doble significado.

Por lo anterior, la conversación entre el maestro y el estudiante es sin duda una de las formas originarias de experiencia dialógica, sin embargo a pesar del mejoramiento en esta práctica pedagógica, existe en la situación del profesor una especial dificultad para mantener la capacidad de diálogo. Parece que el docente cree que en el acto de enseñar debe y puede hablar, y cuanto más consistente, sólido, directivo y autoritario sea su discurso mejor ejercerá el poder de comunicar su saber, sin pensar, cómo afecta esta comunicación al estudiante.

La comunicación didáctica en el aula se caracteriza por una relación terapéutica entre docente y estudiante constituyendo un auténtico encuentro entre seres huma-

nos que luchan por la misma causa: la optimización de los aprendizajes. Si la relación es adecuada, el trabajo del docente es realizado más eficientemente y las situaciones son desarrolladas favorablemente. De esta manera una positiva relación entre docentes y estudiantes cultiva la efectividad en el proceso de aprendizaje.

En relación con el pre test “excelente” y el post test de “excelente”, con el mismo rango de 71 grados de libertad hay 95 casos favorables de que cada 100, de que t se halle entre los valores de 1,666599 y 1,666599 y de cada 100 casos hay 5 favorables de que t esté fuera de estos valores.

El pre test y el post test de “sobresaliente” llevaron de igual forma a un aumento después de que los docentes participaron de una intervención, lo cual determina que se genere una diferencia significativa entre lo existente y lo generado por la intervención realizada en este trabajo investigativo.

A nivel de los procesos académicos y más aun relacionado al sistema de evaluación el pre test y el post test en razón a las notas “insuficientes” y “deficientes”, se presentó una disminución considerable después de que los maestros participaron en una intervención por parte de los investigadores; es algo relevante ya que esto permite determinar el alto nivel de asertividad generado luego de la intervención por parte de los educadores.

Los resultados obtenidos, se constatan con lo planteado por Mora (2007), quien afirma que todas las habilidades pueden aprenderse con mayor o menor dificultad y en este sentido, la asertividad no es diferente.

Así que una persona que suele ser poco asertiva en su interacción con personas del sexo contrario y de edad similar, puede llegar a ser más mediante el entrenamiento correspondiente.

Además se puede corroborar que posterior a la intervención la posibilidad de asertividad del docente es alta, al igual que aumentó el desempeño de los educandos en los resultados de las notas, gracias a las herramientas para el desarrollo de habilidades ofrecidas en la capacitación que revieron. Una especial forma de autoevaluación usualmente explicada por los mismos docentes, aunque cada vez más usada por ellos en colaboración con los estudiantes y con otros miembros de la institución, se centra en la mejora, la comprensión y la situación en la que trabajan los profesores en dichas prácticas educativas.

Teniendo en cuenta que la educación tiene como meta la transmisión de conocimientos de una generación a otra, lo cual es una verdad consabida; mas no obstante, el proceso de transmisión y actualización de conocimientos no es suficiente, ya que se necesita capacidad de prever las futuras circunstancias de comunicación de los seres humanos entre sí y su entorno.

A medida que evoluciona nuestro mundo se considera necesario que los métodos y formas de comunicación que garanticen un adecuado desarrollo del proceso educativo en las instituciones de educación que no puede soslayarse en cualquier modalidad de evaluación, en razón de que todo proceso educativo es un proceso de interacción social que sucede en un medio determinado.

Duarte (2005), definida la comunicación en el salón de clases, como el conjunto de los procesos de intercambio de información entre el profesor y el estudiante y entre los compañeros entre sí, con el fin de llevar a cabo dos objetivos: la relación personal y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Parra (2003), retoma esta definición planteada por Duarte (2005), como nota para una Teoría de la Comunicación popular, definiendo la comunicación en el salón de clases como “un proceso de producción-recepción de complejos efectos de sentido (y no solo de información), a partir del lugar que los interlocutores ocupan en la trama de las relaciones sociales y en función del horizonte ideológico-cultural de que son portadores en virtud de su situación o posición de clase”.

Según la perspectiva constructivista, la comunicación educativa constituye el proceso mediante el cual se estructura la personalidad del educando; lográndose a través de las informaciones que este recibe y reelaborándolas en interacción con el medio ambiente y con los propios conceptos construidos. Dicho esto, se tiene que el proceso de aprendizaje no es reducible a un esquema mecánico de comunicación, por cuanto el educando como receptor no es un ente pasivo, sino que es un ser que reelabora los mensajes según sus propios esquemas cognitivos.

Es por ello que en la actualidad se insiste en un Nuevo Rol del Docente, sugiriéndose, en ese sentido, la responsabilidad de actuar como mediador entre el educando y la compleja red informativa que sobre él confluye; tales sugerencias en realidad se apoyan en la

Teoría de la Comunicación, que junto con la Teoría de Sistemas y las Teorías Cognoscitivistas del Aprendizaje, constituye uno de los pilares fundamentales de la nueva concepción de la Tecnología Educativa (Hernández, 2007).

REFERENCIAS

- Aguilar R. A. M., (2002). *Enseñanza y educación*. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos10/ened/ened.shtml?relacionados>.
- Alonso & Gallego (2004). Los estilos de aprendizaje: una propuesta pedagógica. Disponible en <http://portales.puj.edu.co/didactica/PDF/Didactica/APRENDIZAJE.pdf>.
- Answert (2007). ¿Por qué no se emplea la disciplina para que dé tiempo para todo? Disponible en <http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20081213113855AAPdmEe>.
- Duarte J., (2005). Comunicación y convivencia escolar en la ciudad de Medellín, Colombia. *Revista Iberoamericana de Educación*, Número 037. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, Paciencia y la Cultura (OEI). Madrid, España, pp. 135-154. Disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/800/80003709.pdf>.
- Flores, M. & Díaz-Livinng, R. (2004). Escala Multidimensional de Asertividad. México: Manual Moderno.
- Fragoso F. D., (1999). La comunicación en el salón de clases. *Revista Razón y Palabra*. Comunicación Educativa Número 13. Disponible en <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/antiguos/n13/comsal13.html>.
- Habib Ch. N. (2005). Los estilos de comunicación y el proceso de negociación. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/esticom.htm>.
- Hernández G. L. (2007). Selección de lecturas de comunicación educativa. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos46/comunicacion-educativa/comunicacion-educativa4.shtml>.
- Hernández P. M. A. (2007). Los conflictos en el aula de clase. Disponible en <http://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo=398>.
- Montero R. C. J. (2005). La expresión y desarrollo de la autovaloración en la comunicación de las deportistas del equipo voleibol femenino Categoría 12-13 años de la Escuela de Iniciación Deportiva EIDE de Holguín. *Psicologiacientifica.com*. disponible en <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf90-la-expresion-y-desarrollo-de-la-autovaloracion-en-la-comunicacion-de-las-deporti.pdf>.
- Mora V. C. (2007). Ser asertivo. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/canales8/rrhh/asertividad-como-ayuda-al-crecimiento-personal.htm>. Parra R. J. F, Peña V. S, & Sánchez P. R, (2003). El Estilo de Comunicación como dimensión de la Competencia comunicativa profesional pedagógica. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos13/comco/comco.shtml>.
- Sarramona, J. (1988): Comunicación y Educación, Barcelona: CEAC, S.A.