

Comunicación asertiva

El presente documento, destinado a docentes tutores que se desempeñan en la virtualidad, tiene como propósito estimular la reflexión en torno a la comunicación asertiva en pos de favorecer el vínculo entre los actores que participan de los procesos de enseñanza y aprendizaje en este contexto.

Para el desarrollo de sus funciones y tareas en entornos virtuales, un tutor debe contar con las competencias requeridas para un desempeño satisfactorio.

Mucho se ha profundizado en la bibliografía especializada sobre las competencias pedagógicas y tecnológicas, de indudable valor a la hora de seleccionar e integrar de manera responsable y eficiente las TIC a las prácticas de enseñanza para transformarlas y potenciar los procesos de aprendizaje.

Sin embargo existen también un conjunto de **competencias comunicativas** de igual importancia, que se ponen en juego en los entornos virtuales al momento de ofrecer orientaciones, realizar devoluciones, proporcionar información, brindar retroalimentación, fortalecer los vínculos entre los participantes. . .

El diálogo real

En los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje, los materiales de estudio ocupan un lugar preponderante, pues propician el diálogo educativo entre enseñante y aprendiente:

“los docentes ‘dialogan’ con los estudiantes a través de los materiales que han de sostener un gran cúmulo de facilitadores que generen en éstos la permanente sensación de que se les interroga y ellos responden, aunque nadie le refresque esa respuesta.” (García Aretio, 2012⁽¹⁾)

Dado que el tiempo de producción y emisión del mensaje no coincide con el momento de la respuesta por parte del receptor, esta comunicación se caracteriza por ser simulada y unidireccional.

El diálogo real entre los actores involucrados se concreta mediante diversas herramientas para la interacción, que posibilitan una comunicación sincrónica y asincrónica entre tutor y estudiante y estudiantes entre sí, enriqueciendo de esta forma los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Así, los espacios de escritura como el correo electrónico, el chat, los foros, las wikis, entre otros, ofrecen al estudiante la posibilidad de intercambiar experiencias, preguntar, expresar inquietudes o dificultades y recibir retroalimentación.

En cada uno de estos espacios, habitan diferentes estilos discursivos, que el tutor debe ser capaz de reconocer para usar adecuadamente los tipos textuales, contribuyendo de esta forma a la construcción de significado por parte del lector.

⁽¹⁾García Aretio, 2012: “El diálogo didáctico mediado en educación a distancia”, “Contextos universitarios mediados”. Consultado el 12/8/2016 en <http://aretio.hypotheses.org/380>.

El saber decir

Considerando las limitaciones que los ambientes virtuales tienen en cuanto a la posibilidad de manifestarse empleando el lenguaje corporal y no verbal, el lenguaje escrito es el código por excelencia que emplea el tutor para comunicarse con los estudiantes. Y la redacción es de por sí un proceso complejo, más aún cuando el destinatario es una persona que se encuentra realizando su propio recorrido de aprendizaje de manera autónoma y distante. Por ello, cuidar las formas al momento de construir el mensaje, velando por la claridad de lo que intentamos expresar, teniendo presente las Reglas de netiquette y considerando los sentimientos de la otra persona, contribuirá con el logro de una comunicación asertiva.

Comunicarse con asertividad supone expresar nuestras ideas, necesidades opiniones o deseos de manera apropiada, en el momento adecuado a la persona indicada

Ser asertivo implica poseer equilibrio emocional. Es decir lo que se piensa de manera auténtica y positiva, evitando provocar rechazo o malestar en el receptor de nuestro mensaje.

El siguiente es un ejemplo de una comunicación poco asertiva:

“Hola, si no respondes los mensajes que te envío, NO ME ENTERO SI LOS RECIBISTE, y menos si estás de acuerdo con las observaciones realizadas en el trabajo. Por mi parte siempre que acudís a mí respondo dentro de las 48 hs. Te invito a hacer lo mismo.
Gracias”

A continuación ofrecemos algunos tips para realizar un pedido de manera asertiva:

1. Llame a la persona por su nombre
2. Exprese su petición claramente
3. Explique las razones
4. Invite a hacer comentarios
5. Pregunte si necesita algo para cumplir la petición
6. Acuerde los detalles de cuándo necesitará lo solicitado

Considerando los tips ofrecidos, puede transformarse el ejemplo anterior en un mensaje asertivo:

(1) Ana María, (2) te ruego acuses recibo de mis mensajes. (3) De otro modo me queda la duda si han llegado a destino y si estás de acuerdo con las observaciones realizadas (4) ¿Será posible?. (5) No dudes en escribir si necesitas ayuda. (6) Por favor, intentemos no dejar pasar más de 48 hs de recibido el mensaje para responder, y mantener así una comunicación fluida y respetuosa.

Siguiendo a Saucedo, acordamos que los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje “ pueden contribuir a reencontrar la riqueza que tiene el lenguaje escrito, desde la variedad de vocabulario, puntuación acertada, sintaxis y gramática adecuadas, hasta la posibilidad de desarrollar un verdadero estilo lingüístico” (Saucedo: 2003: 1⁽²⁾).

(Edición 2017)

Centro de Educación a Distancia Universitaria del IUPFA

Rosario 532, 3er piso

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Argentina

<http://www.iupfa.edu.ar/cedu.html>

Autores:

Messina, Leticia B.

Travieso, Mauro

Diseño y Edición:

Gastou, Daniela



por CEDU-IUPFA se distribuye bajo una Licencia Creative Commons Atribución
– No Comercial – Sin Obra Derivada 4.0 Internacional.



INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA
POLICIA FEDERAL ARGENTINA