

La asertividad: una competencia primordial del docente en línea

Autor: Ma. Concepción Alonso López, Darlene González Miy y Araceli Mejía Duclaud.

Assertiveness: a primary competence of the online teacher

Resumen

La capacitación que recibe un docente en línea regularmente está enfocada en aspectos de índole tecnológico y didáctico, además del correcto uso de los medios de comunicación electrónicos. Y aunque los docentes pueden volverse expertos en su manejo, la comunicación implica más que la redacción de un mensaje, sobre todo en la educación virtual, cuando se trata de lograr una interacción efectiva entre el alumno y el profesor. Una competencia que contribuye positivamente a ello es la asertividad; esto es, tomar conciencia del efecto que producen las palabras en nuestro interlocutor.

Palabras clave: competencias docentes, educación en línea, comunicación y asertividad

Abstract

Training for online teachers regularly focuses on technological and educational aspects, as well as the proper use of electronic media. While teachers can become experts in their management, communication involves more than just writing a message, especially in virtual education when it comes to achieving an effective interaction between student and teacher. A competence that positively contributes to this is assertiveness, that is, being aware of the effect produced by words in our interlocutor.

Key words: teacher's competences, online education, communication and assertiveness

Introducción

Mucho se habla de las competencias que requiere un docente en la educación virtual o en línea: uso de las tecnologías de la información, habilidades de comunicación por medios escritos, utilizar técnicas pedagógicas, uso de recursos abiertos y multimedia, entre otras. Sin embargo, se debe tener presente que detrás de la pantalla hay seres humanos con los que se interactúa de manera constante, y quienes atraviesan por situaciones diversas: trabajo, hogar, problemas económicos, enfermedades, etcétera pero que, ante todo, buscan aprender.

Pero ¿cuáles son las necesidades y expectativas de los estudiantes?, ¿qué requieren y qué esperan de un profesor a distancia?, ¿existe un entendimiento y sintonía que favorezca su aprendizaje?, ¿cuáles son las verdaderas competencias que necesita un profesor a distancia, más allá del aspecto académico y tecnológico?

El docente en línea

Para quienes tienen la oportunidad de trabajar en la educación virtual y que además, vienen de la práctica presencial, está claro que la labor docente en uno y otro contexto se asume desde una perspectiva diferente, aunque con el mismo objetivo.

No obstante, para coadyuvar en la adquisición de las mismas competencias que un estudiante presencial, pero en un ambiente virtual, es fundamental poseer habilidades específicas para el entorno virtual dirigidas a estudiantes de diversos contextos sociales y económicos.

En las instituciones que ofrecen educación en línea existe conciencia de ello y una preocupación por capacitar a su cuerpo académico en habilidades tecnológicas, pedagógicas y de comunicación.

De acuerdo con la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), el docente (presencial o virtual) debe poseer ocho compe-

tencias, las cuales consideran diversos entornos y escenarios en los que se imparte educación media superior; teniendo en cuenta que uno de ellos puede ser el virtual pero que, principalmente, se refiere a la educación presencial. Dentro de dichas competencias, sobresale una que menciona la importancia de la motivación y el uso de las tecnologías de la información, que a la letra dice “construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo” (SEP, s.f.).

Llorente (2006) considera que un docente en línea realiza cinco funciones: académica-pedagógica, técnica, organizativa, orientadora y social; y que, dentro de ellas requiere llevar a cabo ciertas actividades a las que llama “competencias”, orientadas a utilizar adecuadamente las herramientas tecnológicas, dar un seguimiento a las actividades de los alumnos, brindar retroalimentación sobre los trabajos enviados y sobre su desempeño, motivar y encauzar sus esfuerzos, así como favorecer la dinámica del trabajo en equipo.

En el tema de competencias docentes, otros autores como Zapata (2010) consideran aspectos como la búsqueda y análisis de información, planificación y organización, así como el diseño instruccional y producción de contenido. Por su parte, Esquivias, Gasca y Martínez (2009) apuntan que las competencias del profesor universitario virtual se clasifican en cuatro grandes rubros: metacognitivas, psicopedagógicas, comunicativas y tecnológicas, éticas y sociales. En estas últimas mencionan la empatía como un elemento importante.

Todo ello resulta claro y el docente se propone cumplir con ello. Pero ¿se ha evaluado y reflexionado sobre la forma de comunicación con los alumnos? ¿Cómo son estos mensajes? ¿Realmente existe una preocupación y propósito para establecer una conexión con el alumno, en motivarlo y en lograr que reflexione sobre su aprendizaje? Existe comunicación, por supuesto, pero ¿qué tan efectiva es?

¿QUÉ DICEN LOS MENSAJES?

Un estudiante en la modalidad virtual, aunque cuenta con diversas figuras que le acompañarán en su trayectoria académica, no está exento de desarrollar sentimientos de frustración, desmotivación o ansiedad, que pueden poner en juego su permanencia en la institución educativa. Por lo tanto, un acompañamiento asertivo por parte del asesor/tutor/facilitador es clave para contribuir a su motivación.

Este acompañamiento asertivo va más allá de calificar un trabajo académico, es tomar interés por la persona que lo realizó y de esta forma lograr una empatía con el estudiante a través de la comunicación escrita, por ejemplo la retroalimentación. Es claro que ésta debe cumplir ciertas características tales como: la personalización, la relación actividad-contenido, las áreas de oportunidad, el cierre del mensaje, etcétera, y son aspectos muy positivos; sin embargo, es necesario plantearse ¿en qué grado mi retroalimentación logra la motivación?

Los siguientes ejemplos llevan a reflexionar y cuestionar si realmente se ofrece un acompañamiento asertivo al estudiante:

Ejemplos de retroalimentación poco asertiva

Hola María, gracias por tu actividad! Saludos

Buen día María,
Recibí tu tarea, te felicito; con respecto al tema estudiado no tengo observaciones por hacerte. Sigue así. Saludos

Hola Jorge, gracias por tu tarea.
En relación de tu tarea, está muy confusa las ideas no están ordenadas de hecho me fue difícil de entender. Creo que estás escribiendo pensando en español.
Gracias, pero tienes mucho por mejorar.

Los comentarios anteriores distan de ser catalogados como una retroalimentación asertiva, pues hay una evidente carencia de ella. Por el contrario, los siguientes ejemplos denotan asertividad.

Ejemplos de retroalimentación asertiva

Estimada Gloria, gusto en saludarte: Utilizar herramientas como las que hemos estudiado no siempre resulta sencillo, ya que debemos incluir y organizar claramente las ideas más importantes del texto original. En el caso de tu tarea, veo que plasmas solo algunos de los aspectos importantes de la vida del autor; recuerda que la única diferencia es la manera en que presentamos todas las ideas es decir, no necesariamente debemos incluir solo algunas de ellas. Buen trabajo, verás como con la práctica irás encontrando la manera de presentar la información de manera clara, organizada y completa. ¡Saludos cordiales!

Buenas tardes Elia,
Una fiesta de sorpresa siempre es un momento agradable, a propósito... FELICIDADES!!! ;)
Quisiera poder darte un 10 como regalo pero... pues no se puede :D

Te comento que has mostrado de muy buena forma que entendiste el contenido de la clase y las lecturas. En toda tu historia nada más hubo 3 errores en conjugación de verbo.... ¿Los puedes encontrar y decirme cuáles son? Aparte de eso otros errores fue que faltó el sujeto en algunos enunciados. Te mando a tu correo unas páginas de internet que hablan del tema. De nuevo bien hecho y FELIZ CUMPLEAÑOS!!!!

Hi Sandra, thanks for sending your homework.
Revisando tu tarea, veo que tu carta de presentación cuenta con información dirigida para el puesto de asistente administrativa, sin embargo en las instrucciones se indica que el trabajo es para un agente de viajes. Un detalle importante

es que para tus tareas escribas tus datos personales en una portada, en hoja aparte.

Acerca de la redacción es muy importante que sigas trabajando con las estructuras gramaticales en inglés porque algunas ideas son confusas, por ejemplo, donde escribes “we also have experience” te estás refiriendo a “nosotros”.

Una parte importante de la tarea era agregar tu currículum vitae después de la carta, te sugiero que al leer las instrucciones de tus tareas revises a detalle los requisitos para obtener una calificación satisfactoria.

Te dejo un recurso de internet que espero te sea útil para repasar las estructuras gramaticales: <http://www.ego4u.com/en/cram-up/grammar/word-order/positive>

Vicente buenas tardes.

Gracias por enviar tu tarea y compartir con una servidora tus expectativas.

En lo relacionado con la carrera de desarrollo sustentable que elegiste, la UVEG te proporciona las herramientas necesarias para cumplir las expectativas que tienes marcadas. Te recuerdo que el modelo educativo que tenemos como universidad virtual depende en gran medida de la disciplina que tú ejerzas.

La preparación académica extra nunca está de más considero que es tu caso, por la manera en que redactas ¿estás cursando una segunda licenciatura?

Te invito a que cualquier duda que puedas tener la canalices inmediatamente, ya sea con soporte técnico si es cuestión de problemas en la plataforma, con tus asesores de cada curso las dudas académicas, control escolar te atiende en lo relacionado con altas y bajas de materias, gestión de becas, constancias escolares, credencial de estudiante etc.

Te sugiero que cuando te comuniques con cualquier área te identifiques, nombre, matrícula, (curso si es con asesor) para agilizar tu respuesta, cada uno de nosotros como asesores atendemos

diferentes grupos, también es importante que el asunto del mensaje siempre menciones la duda.

Es un gusto formar parte de tus sueños.

Saludos cordiales.

El objetivo de esta comparación es demostrar el efecto que tiene el mensaje en el estudiante, y como éste percibe el interés y atención personalizada que brinda el docente que se encuentra detrás de la computadora, logrando la conexión que buscamos y de la que hemos estado hablando. A continuación se muestra evidencia de ello.

Ejemplo de respuesta de un alumno a la retroalimentación de su asesor

Maestra,

Le escribo para darle las gracias,

Ya son varias materias la que me tocan con usted como asesor y quiero decirle que me encanta, me hace esforzarme en mis trabajos, su opinión es muy importante para mí.

Siempre espero con gusto su retroalimentación en las tareas, pues me hace pensar en otros aspectos que no había visto, sus materias siempre las hace agradables y sencillas aunque no lo sean, pues siempre está dispuesta ayudar y aclarar dudas.

Ser maestra no cualquiera lo logra y usted se saca un 100, gracias por ser tan amable y tan dedicada.

Se lo quise decir, pues este cuatrimestre que fue tan complicado para mi, (sic) agradecí tener personas como usted cerca que me hicieron la vida más sencilla y agradable.

También porque como alumnos somos muy buenos para quejarnos, pero no para agradecer y los buenos maestros se merecen ser aplaudidos, pues no hay muchos y usted es una de esas pocas maestras que hacen que sus alumnos se esfuerzen por crecer y hacer un trabajo mejor.

Gracias y espero que me toquen más materias con usted.

De lo anterior, se puede rescatar que el estudiante se siente atendido y comprendido por el asesor, logrando establecer una conexión que favorece su interés y permanencia en el aula.

La asertividad en la comunicación

¿QUÉ ES LA ASERTIVIDAD?

Es preciso, antes que todo, hablar del concepto de asertividad. Gaeta y Galvanovskis (2009, p. 404), mencionan que “en el enfoque cognitivo, el comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta, haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás”.

Murueta (s.f., parr. 2) la define como “la habilidad para actuar o expresar las ideas y sentimientos propios de manera adecuada, es decir, en forma serena, sin manifestar ansiedad o agresividad ante una o más personas”.

Para Montesa (2003), ser asertivos implica que las personas con las que se interactúa sepan que son escuchadas y entendidas; manifestar hacia el otro lo que se siente y se quiere.

Resulta valioso para el contexto del docente virtual tomar en cuenta lo que el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España menciona en relación a este concepto: la asertividad busca “incidir en la modificación de la conducta de los demás” (Llacuna y Pujol, 2004, p. 1).

Fundamentalmente consiste en desarrollar la habilidad de actuar con inteligencia emocional ante diversas situaciones; esto es, controlar los sentimientos y emociones propios pero, a la vez, ser empáticos y entrar en sintonía con lo que la otra parte siente y experimenta.

Se trata de saber “escuchar” (en este caso leer, pero atendiendo lo que el alumno expresa) y utilizar las palabras adecuadas para transmitir el mensaje, teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos del interlocutor.

Se debe tener en mente que se forman seres humanos, quienes se encuentran inmersos en diversos

contextos –seguramente muy distintos al propio–; que desean aprender; que tienen poco tiempo, pero que también dedican esfuerzo y empeño para cumplir con sus responsabilidades: atender a su familia, su trabajo y además sus actividades académicas. Y que, por otro lado, se retan a sí mismos, rompiendo paradigmas al educarse en un ambiente virtual, por “volver a la escuela” incluso después de varios años, pero con una firme intención de superación muchas veces en condiciones adversas.

Tomando en consideración todas estas circunstancias, conviene preguntarse qué efecto tendrá una simple frase como “muy bien, sigue así”.

Recomendaciones y conclusiones

La asertividad como una competencia primordial del docente en línea representa una oportunidad única para establecer un vínculo efectivo con el estudiante; promoviendo así, un ambiente positivo en el que ambas partes se sientan identificadas en su rol.

De acuerdo a la RIEMS, una de las competencias básicas del profesor es generar un ambiente para el desarrollo integral del estudiante, y la asertividad resulta un instrumento que coadyuva significativamente a este propósito.

La asertividad permite que un asesor haga observaciones a su estudiante en relación a sus aciertos y errores sin que éste último lo perciba como una agresión u ofensa, sino como una oportunidad de mejorar.

Un asesor que muestra interés por sus estudiantes como personas, logra tener un efecto positivo en su permanencia dentro de la institución educativa, puesto que motiva, alienta, e influye en su ánimo a través de las palabras; además de que desarrolla su intuición, capta e interpreta la individualidad de cada uno de ellos.

Un factor que puede influir positivamente en la comunicación asertiva es que el asesor tenga experiencia con la modalidad en línea, como estudiante y profesor, pues experimenta ambos lados del proceso. Para lograr una mayor empatía, se sugiere que el docente que va a incursionar en esta modalidad, prime-

ro experimente como alumno en línea. Sin embargo no es un factor determinante, bastará con ponerse un momento en el lugar del estudiante, y pensar qué tipo de retroalimentación permitirá reflexionar y lograr un aprendizaje.

Finalmente, para ser asertivos, se deben atender minuciosamente el contenido y la forma de los mensajes, ya que aunque sean solo “palabras”, tienen un efecto determinante en quien las recibe.

Referencias

- Esquivias, M.T., Gasca, M.A. y Martínez, M.E. (2009). Competencias del docente virtual universitario y a distancia: sistema de evaluación por rúbricas [Ponencia]. *X Congreso Nacional de Investigación Educativa*. Veracruz: Consejo Mexicano de Investigación Educativa. Recuperado de http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_02/ponencias/1657-F.pdf
- Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(2) 403-425. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211992013>
- Llorente, M. C. (2006). El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta. *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*. (20). Recuperado de <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>
- Llacuna, J. y Pujol L. (2004). *La conducta asertiva como habilidad social*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf
- Montesa, J. O. (2003). *Asertividad* [Presentación electrónica]. Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=19&ved=0CGEQFjAIOAo&url=http%3A%2F%2Fwww.upv.es%2F~jmontesa%2FGPI%2FCastellano%2FGpiH-9.ppt&ei=_mOOUzsfA8Wt2AXwuICIAw&usg=AFQjCNHd9Rw0I_D3ScykII281_otn6vt7Q
- Murueta, M.E. (s.f.) *Asertividad: expresión libre y segura*. Asociación Mexicana de Alternativas en Psicología.

Recuperado de http://www.amapsi.org/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=101&Itemid=110

- Secretaría de Educación Pública (SEP). (2009a, 23 de enero). Acuerdo número 480 por el que se establecen los lineamientos para el ingreso de instituciones educativas al Sistema Nacional de Bachillerato. En *Diario Oficial*. Recuperado de http://normatecainterna.sep.gob.mx/work/models/normateca/Resource/243/1/images/acuerdo_449_competencias_perfil_director_planteles_ems.pdf
- Secretaría de Educación Pública (SEP). (s.f.). Reforma Integral de la Educación Media Superior. *Perfil del docente*. Recuperado el 6 de agosto 2013 de http://www.reformaiems.sems.gob.mx/wb/riems/el_perfil_incluye_8_competencias
- Zapata, M. (2010). Evaluación de competencias en entornos virtuales de aprendizaje y docencia universitaria. *Revista de Educación a Distancia. Sección de Docencia Universitaria en la Sociedad del Conocimiento*. (1). Recuperado de <http://www.um.es/ead/reddusc/1>.

Autores

Ma. Concepción Alonso López

Profesora de tiempo completo Administración Universidad Virtual del Estado de Guanajuato alonso2908@yahoo.com

Darlene González Miy

Profesora de tiempo completo y diseñadora de contenido de Idiomas Universidad Virtual del Estado de Guanajuato dagonzalez@ueveg.edu.mx

Araceli Mejía Duclaud

Profesora de tiempo completo y diseñadora de contenido de Lenguaje y Comunicación Universidad Virtual del Estado de Guanajuato armeja@ueveg.edu.mx