

Comunicación asertiva, relaciones humanas y educación¹

Assertive communication, human relations and education

Schaaf Castillo, Ruth María Rosa²
Universidad Privada Franz Tamayo

RESUMEN

Vincular la educación de manera directa con la comunicación, abre un espacio relacional, entre docente y estudiante, que debe ser mediado por la asertividad en la expresión de ideas y pensamientos. Este camino impulsa la articulación entre actores educativos y, principalmente en los estudiantes, propicia no solamente la asimilación del conocimiento disciplinar en un ambiente motivante, sino también el desarrollo de habilidades sociales, marcando con ello la diferencia en su crecimiento como personas, como seres sociales capaces de generar empatía, respeto y, sobre todo, reconocimiento de capacidades y debilidades por parte del otro. La responsabilidad que asume la educación respecto al crecimiento intelectual y volitivo en armonía con el desarrollo de competencias sociales, requiere considerar la comunicación asertiva en la labor docente; de este modo, la relación dialógica en aula abre puertas a seres humanos íntegros, con valores, conocimientos y habilidades forjados en el día a día. La construcción de interacciones humanas positivas será, entonces, semillero de profesionales capaces de desenvolverse en una realidad de cambio constante y adaptación permanente.

Palabras clave

Comunicación, asertividad, educación, competencias humanas, competencias sociales

-
- 1 Artículo postulado y aceptado en la etapa final de edición
 - 2 Docente de la Universidad Privada Franz Tamayo, en la ciudad de La Paz, Bolivia, regentando asignaturas en carreras de Periodismo, Diseño y Producción Crossmedia, Publicidad y Marketing. Desempeña docencia en Ingeniería Comercial y Desarrollo de Negocios de la Universidad Salesiana de Bolivia. Experiencia en gerencia comercial, jefatura de comunicación y dirección de producción. Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social con membresía en la Asociación de Periodistas de La Paz y en la Federación de Profesionales. Diplomada en Educación Superior con mención en Planificación y Políticas de Comunicación. Diplomada en Gestión de Competencias y Habilidades.
Email: ruthschaafc@gmail.com
Orcid: 0009-0002-7668-1693

Abstract

The direct link between education and communication opens a relational space between teacher and student, which must be mediated by the assertiveness in the expression of ideas and thoughts. This path promotes the articulation between educational actors and, above all in students, promotes not only the assimilation of disciplinary knowledge in a motivating environment, but also the development of social skills, thus marking the difference in their growth as human beings, as social beings. Capable of generating empathy, respect and, above all, recognition of abilities and weaknesses of the other. The responsibility that education assumes regarding intellectual and volitional growth, in harmony with the development of social competencies, requires consideration of assertive communication in teaching. In this way, the dialogic relationship in the classroom opens doors to integral human beings, with values, knowledge and skills forged on a daily basis. The construction of positive human interactions will then be the seedbed of professionals capable of developing in a reality of constant change and permanent adaptation.

Keywords

Communication, assertiveness, education, human skills, social competencies.

1. Introducción

Desenvolverse en una estructura social es por demás interesante y a la vez requiere poner en acción diversas competencias, entre ellas las de comunicación. Las situaciones de interrelación son complejas por la variedad de componentes que intervienen en ellas, componentes tales como el cumplimiento de ciertas normas y mecanismos en la convivencia diaria. Dentro de esa cotidianidad la comunicación juega un papel preponderante porque permite a los seres humanos y grupos sociales intercambiar opiniones, generar reflexiones, crear ideologías y por sobre todo facilita el relacionamiento entre los diferentes actores sociales.

Las diversas formas de comunicación posibilitan la creación de espacios al interior de la sociedad para conseguir diferentes objetivos, uno de esos objetivos es la educación, entendiendo a la misma más allá de su alcance en la construcción de conocimiento teórico, sino como un sistema que genera sinergia entre formas, maneras y modos de estructurarse mental, emocional e integralmente como un ser social.

En un entorno comunicativo se propicia la relación entre quienes imparten conocimiento y quienes lo reciben (docentes, educadores o profesores y estudiantes); para que este espacio de relacionamiento sea lo más efectivo posible, es que se requiere la comunicación asertiva.

El contenido de este artículo, explora la relación existente entre la comunicación asertiva y los procesos de enseñanza aprendizaje. Si bien se tiene varios estudios, análisis e investigaciones respecto a ambos aspectos, los mismos han sido abordados generalmente de manera independiente. Es necesario brindar apertura al nexo que existe entre comunicación asertiva y procesos de enseñanza – aprendizaje; de modo que se enriquezca la cimentación del estudiante en cuanto a habilidades cognitivas y sociales.

Centrando la atención en las relaciones humanas; como el punto de partida de varias emociones, sentimientos y construcciones sociales surge una pregunta que nos invita a mirar desde otros ángulos la construcción social. ¿Realmente transmitimos como docentes, a partir de la comunicación y acciones, un espacio humano, de construcción y fortaleza social en el aula y fuera de ella? Las respuestas pueden ser distintas y nos empujan a reflexionar acerca de diferentes aspectos tales como los siguientes: interrelación humana, expresiones asertivas, comunicación en aula y desarrollo integral del estudiante.

La temática de comunicación y su relación con la educación llama la atención desde hace muchos años, un ejemplo de ello es el abordaje realizado el año 1982 en la revista latinoamericana de comunicación del mes de diciembre. Posteriormente la UNESCO y CIESPAL también se refieren al lazo que existe entre ambas ramas. Sin embargo, a la fecha no se concretan estas miradas con estudios suficientes que permitan cimentar la estrecha relación que existe entre el desarrollo de aprendizajes y la generación de ambientes formativos cimentados en la comunicación asertiva.

Entendiendo la comunicación asertiva como la habilidad para expresar, ideas y sentimientos, propios o ajenos, de manera respetuosa y oportuna, permitiendo lograr un diálogo que favorezca las relaciones interpersonales, este artículo aborda su empleo en el ámbito formativo. Las revisiones realizadas muestran la temática del intercambio comunicativo entre docentes y estudiantes y entre estudiantes desde la asertividad como un espacio de fortalecimiento humano y de desarrollo de habilidades sociales, que ningún proceso áulico centrado solo en conocimientos teóricos puede brindar.

Lo antes señalado se enmarca en la razón de ser del artículo que es brindar a los profesores y docentes un aporte hacia la construc-

ción de una comunicación asertiva que facilita la enseñanza y el aprendizaje, con el propósito de motivarlos al abordaje del conocimiento disciplinar en articulación con la formación de habilidades sociales en sus estudiantes. La consecución de un sólido conocimiento intelectual y la adquisición de la competencia de relacionamiento humano en las nuevas generaciones, parte de concebir al estudiante en su integralidad, con formación en empatía, respeto y solidaridad; así como en altas capacidades intelectuales.

2. Método

Para el presente trabajo académico se empleó una amplia revisión documental y bibliográfica de diferentes sitios académicos como ser Researchlife, Google Academyc, Google Books, Latindex, Redib, Goali. Las fuentes seleccionadas para la lectura en profundidad adoptaron como criterio principal la vinculación directa con la temática investigada de modo que la sustentan y apoyan la razón de ser del presente artículo. La búsqueda de artículos, investigaciones y tesis tomó como descriptores las categorías de educación y comunicación asertiva y otras que las vinculan al ámbito de relaciones humanas. De un total de 20 artículos consultados, 10 revistas y 3 tesis, se eligió 12 documentos relevantes para el tema abordado, considerando su pertinencia en relación a la pregunta de revisión planteada.

3. Desarrollo y discusión

El presente artículo hace referencia a los cuatro siguientes pilares:

- Construcción de verdaderos espacios de interrelación humana
- Emociones y acciones verbales asertivas
- El tipo de comunicación y su reflejo en los diferentes ámbitos, concentrando la mirada en la educación a partir del aula
- Desarrollo integral del estudiante considerando las habilidades sociales vinculadas a la comunicación asertiva.

Referirse a la construcción de verdaderos espacios de interrelación humana, lleva por el camino de lo que es y no considerado como verdadero, tomando en cuenta que las acepciones pueden ser varias; que lo que es verdadero para unos, puede no serlo para otros, es que se ingresa a un espacio donde debemos construir un pensamiento social genérico que impulse a cimentar; desde las bases sociales los espacios que se está buscando.

En este entendido “[...]los estudios se centran en las relaciones de los humanos con los demás seres [...] y tienen en cuenta que la cultura y los seres humanos, han recurrido a diferentes opciones como proveedores de recursos, emociones y protección” (Díaz,

Olarte y Camacho 2015, p.186). Comenzando por el núcleo de la sociedad que es la familia, la interrelación humana pasa por varios eslabones que ponen a prueba la verdadera humanidad que, combinando en un mismo tiempo y espacio de fortaleza y fragilidad, empujan a las personas a tomar acciones, mismas que conllevan consecuencias, que marcan los tipos de relación que se construyen.

El lenguaje se concibe, según Seelbach (2012), como una “forma de comunicación en el ser humano que implica reconocer y usar una serie de símbolos y signos específicos para comunicar algo” (p. 52). Para comunicar, se debe pensar en los espacios cotidianos que ocupamos como individuos, donde es fundamental la construcción de comunicación certera y capaz de ser comprendida en esencia. El proceso de comunicación no solamente implica el relacionamiento entre individuos, carga en su interior las formas, maneras y resultados que con ella se quieren conseguir, muchos de los obstáculos que se presentan en el cotidiano, se deben a la poca, escasa o nula comprensión de los mensajes que se emiten entre los seres humanos.

Frente a ello es que surge el segundo pilar de análisis en este artículo, las emociones y acciones verbales asertivas que forman parte de la llamada comunicación asertiva, entendida como “la habilidad para recibir y transmitir mensajes, sentimientos, propios o ajenos de una manera respetuosa y oportuna permitiendo lograr una comunicación que favorezca las relaciones interpersonales” (Macias y Camargo, 2013, p.4). Dichas emociones y acciones verbales asertivas se expresan en espacios de relaciones interpersonales y se constituyen en pilares de las habilidades sociales, favorables para la convivencia humana en diversas circunstancias.

Entendiendo a la comunicación como un proceso natural de interrelación entre las personas, suponemos que este proceso se da fácilmente, de manera instantánea, con sencillez; por sobre todo sin ninguna dificultad. Sin embargo, el tipo de comunicación que alimenta las relaciones humanas requiere de ciertas habilidades entre los interactuantes., las llamadas habilidades sociales. Es en este punto donde debemos detenernos y realizar la siguiente pregunta: ¿Realmente mis procesos de comunicación en todos los ámbitos de desarrollo día a día son adecuados?

Las respuestas surgen de manera diversa, socialmente creemos que sí, que el simple hecho de hablar, expresar pensamientos, ideas u opiniones es correcto; que al tener la capacidad de verbalizar estamos realizando un adecuado proceso de comunicación. Este tipo de respuesta minimiza el proceso de comunicación al mero hecho de hablar, sin tomar en cuenta que la comunicación implica pensa-

mientos, ideas, cultura, motivación, emociones, pasiones y por sobre todo acciones que emergen de las maneras concretas en las que el ser humano se desenvuelve a diario.

Con las emociones y acciones verbales asertivas denotamos habilidades sociales que son altamente importantes porque permiten definir la “capacidad para expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin que se genere agresividad o ansiedad” (Macias y Camargo, 2013, p.8). En este punto cobra nuevamente importancia la esencia de la persona manifestada en el comportamiento humano; entendiendo su alcance más allá de una simple manifestación corpórea, sino como la incidencia de aquellos actuares, pensares y expresiones que permiten un relacionamiento capaz de lograr objetivos de crecimiento, fortalecimiento individual y crecimiento social a partir del reconocimiento de habilidades, debilidades y construcción de educación, conectados de acuerdo a las particularidades del individuo.

La revisión de la bibliografía identifica a la comunicación asertiva como una competencia socio emocional, relacionada con la conducta asertiva. Las personas con un buen desarrollo de competencias socio emocionales son capaces de establecer relaciones interpersonales equilibradas, armónicas, poseen capacidad de gestionar el estrés, desarrollan el autocontrol como resultado de un conocimiento de las emociones propias y la comprensión de las emociones de los demás. (Cortez, 2018, p. 71)

Es así que las emociones y acciones verbales asertivas permiten el crecimiento social y personal a partir de mecanismos que construyen individuos fuertes emocionalmente, capaces de reconocer sus debilidades, aportan al fortalecimiento personal, social construyendo de esta manera las habilidades sociales; entendidas como la suma de estrategias conductuales y capacidades que permiten resolver una situación social de manera efectiva; entendiendo la efectividad como algo aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está.

Hacer referencia al contexto nos lleva por caminos amplios, donde cada individuo se desenvuelve de manera variada; uno de estos es el ámbito de la educación que permite tocar el tercer pilar de este artículo el tipo de comunicación y su reflejo en los diferentes ámbitos, concentrando la mirada en la educación a partir del aula.

Partamos del entendimiento del concepto de educación, que no es solamente el conocimiento teórico que se pueda adquirir a par-

tir de autores, teorías pre existentes, si no que se constituye en las formas, maneras y modos de estructurarse mental, emocional e integralmente como un individuo social. Con esa conceptualización queda claro que el ser humano es un ente de construcción, que se desarrolla a partir del núcleo familiar con procesos de comunicación distintos, mismos que se van ampliando a partir de la formación escolar, académica; convirtiéndose, de esta manera, en el reflejo de una sociedad que marca la diferencia en el crecimiento social o, en su defecto, se estanca en un supuesto desarrollo, en una falsa educación que lleva a la inmovilización.

Considerando los tres pilares mencionados, la formación de diferentes generaciones a partir de las aulas universitarias requiere “del lenguaje, la postura, la distancia corporal y la expresión facial, el tono y el volumen de la voz, el ritmo del habla y los silencios, donde el emisor transmite mensajes que provocan conductas en los receptores” (Macias y Camargo, 2013, p.10). Estas conductas pueden ser variadas, inciden en el rendimiento y aprendizaje estudiantil de acuerdo a la forma en la que se logra llegar a los estudiantes a partir de la comunicación asertiva como esencia de la educación y que permite el respeto con el trato que se da a los estudiantes y el respeto con el cual ellos deben tratar al docente. En ese entendido, la comunicación se basa en un circuito de preguntas, respuestas, participación, interrelación entre quien tiene la experiencia para mediar el aprendizaje y quienes llegan ávidos de adquirir fortalezas y habilidades que los acompañarán en su camino profesional.

La comunicación asertiva en el aula permite a los guías del aula (docentes/maestros) generar el crecimiento en la personalidad del estudiante, mientras paralelamente se trabaja en impartir conocimientos intelectuales, dando así el espacio a la autoafirmación del estudiante; misma que, en términos de Naranjo (2008) se entiende como se expresa a continuación.

La autoafirmación del estudiante, que significa respetar mis deseos, necesidades y valores y buscar su forma de expresión adecuada... O sea, la disposición a valerme por mi mismo, a ser quien soy abiertamente, a tratarme con respeto en todas las relaciones humanas... el primer acto de autoafirmación, el más básico, es la afirmación de la conciencia. Esto supone la elección de ver, pensar, ser consciente, proyectar la luz de la conciencia al mundo exterior y al mundo interior, a nuestro ser más íntimo. (p.4)

En este entendido, la comunicación asertiva pretende guiar a los docentes/maestros y estudiantes hacia un camino en el que las for-

talezas como persona van de la mano con los aprendizajes formales, no podemos separar ambos aspectos y ser un individuo diferente en cada escenario, de esta manera se logra comunicar las inquietudes personales, pensamientos, preguntas desde la empatía; permitiendo el análisis, discernimiento y construcción de criterios personales, que más adelante aportarán a la sociedad con experiencias personalizadas para los estudiantes y al docente/ maestro.

Para cumplir el rol de guía y facilitador de conocimientos, el educador requiere espacios en los que el estudiante pueda expresar libremente sus pensamientos, sin que ello implique que estas ideas necesariamente converjan con las del docente, sino que puedan ser debatidas y puestas en común. Estos espacios se constituyen en un aporte para crecer comunicacional, asertivamente y socialmente de manera constante y estructural. Recordemos que los distintos pensamientos, las diferentes ideas permiten el crecimiento de la sociedad y son aún más consistentes si aportan a la generación de pensamiento crítico.

Bernal y otros (2022), analizan la comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes, llegando a la siguiente conclusión:

Es necesario el empleo de la Comunicación Asertiva por parte del personal docente, porque estas herramientas educativas fomentan la comunicación asertiva bidireccional como práctica cotidiana en la instrucción impartida por el personal docente, con un gran impacto en la promoción del aprendizaje autodirigido en los estudiantes, por lo que los docentes deben conducir su trabajo bajo los preceptos del modelo constructivista, esta decisión puede generar que los aprendices se motiven a ser autónomos, desarrollando un espíritu crítico, creativo, reflexivo e investigativo, los alumnos se convierten en buenos vínculos hacia el éxito como profesional dentro del ambiente laboral, promoviendo actividades que fomentan el pensamiento crítico; partiendo de sus capacidades para generar positivamente situaciones que le permita enfrentar desafíos en forma positiva en su desempeño. (p. 683)

El ser humano requiere el pensamiento crítico como parte del desarrollo intelectual para demostrar la fortaleza de conocimientos que posee; así mismo requiere fortalecer habilidades humanas y sociales; dentro de las que se encuentran la empatía, comprensión; mismas que se logran a través de la comunicación asertiva que evita malos entendidos. La comunicación en las aulas, basada en la asertividad, genera relaciones interpersonales sólidas entre las personas que intervienen en el hecho educativo, les permite denotar confian-

za en sí mismos y satisfacción a nivel personal, pues tanto docente como estudiantes expresan sus pensamientos y sentimientos desde la empatía y la cordialidad, evitando conductas agresivas o, en su defecto, sumisas y cultivándose modos de expresión sólida y espontánea.

Todo ello confluye en unas relaciones humanas como que aportan a la construcción social basada en la educación, formación y solidez social; que cierra el círculo en una sociedad más fuerte, mejor estructurada que logra, en suma y de acuerdo a (Güell y Muñoz, 2000) personas más respetuosas que se conducen en la sociedad con modelos de conducta distintos a los que se practica habitualmente.

En este sentido, Ramirez y Tesén (2022), ponen de relieve las relaciones interpersonales como un factor vinculado a la calidad educativa:

Se concluye que la calidad educativa tiene relación directa y significativa con las relaciones interpersonales, que es un factor fundamental para la mejora de los aprendizajes, porque en las escuelas se generan espacios de interacciones y también porque la calidad educativa es un proceso constante y permanente que se requiere fortalecer las relaciones y para brindar un servicio educativo de calidad está limitado también por las relaciones interpersonales de los maestros porque son ellos también, uno de los beneficiarios y que al fortalecerse estas interacciones mejora su dimensión personal y su desempeño docente. Las habilidades sociales como: la empatía, solidaridad y la comunicación ayudada de la gestión del talento humano y la inteligencia emocional que se propicien e incluyan en los documentos de gestión escolar contribuyen a fortalecer las relaciones humanas por ende mejorar la calidad educativa. (p.17)

Referirse a la comunicación asertiva en un ámbito educacional implica considerar “la capacidad que tiene el ser humano para aprender lo que le ha dado su lugar como especie en la tierra” (Seelbach, 2012, p.59) en ese marco el aprendizaje que se estimula en ambientes asertivos es diverso, forma talentos y desarrolla al ser humano; en síntesis, potencia el cambio positivo de las personas y fortalece los vínculos humanos.

Con esa mirada, Seelbach (2012) señala que “la atención está directamente relacionada con el aprendizaje: cuanto más atento y consciente sea el ser humano, ante el entorno que lo rodea, mas aprenderá de éste”(s.p.) lo que direcciona a los docentes hacia una ruta indiscutible de formación para sus estudiantes, entendiendo que los aprendizajes significativos se construyen en la dinámica entre praxis y teoría, de la mano en que docente guía se comunica,

ya que el estudiante aprende en interacción con el entorno, en este caso, centra su atención en el docente y el mismo se constituye en modelador de comportamientos y actitudes. Es así que el promover un ambiente de relaciones humanas positivas en el contacto cotidiano entre docentes y estudiantes, favorecerá la motivación de estos últimos para alcanzar resultados de aprendizaje.

La comunicación permite generar un clima eminentemente relacional, el cual debe ser propuesto siempre por el docente en forma explícita o implícita, y de acuerdo con los resultados de las investigaciones debe caracterizarse por reflejar una cercanía, sin miedo y con límites; como elemento promotor de confianza. Debe generar un ambiente motivacional que crea en los talentos de sus estudiantes, los promueva y refuerce constantemente. Contando con la presencia de una comunicación de codificaciones claras y de retroalimentación empática permanente en el salón de clases... resulta clave tener presente que el proceso relacional, debe ser un elemento previo a desarrollar con los estudiantes, antes de empezar la transmisión cognitiva de los contenidos de clase. (Flores, 2019, p. 199)

Con base en lo expuesto, los valores humanos, la empatía y la calidez son pilares de la comunicación asertiva y, conjuntamente las formas de enseñanza intelectual, son herramientas para edificar el proceso de enseñanza, cimentando de esta manera un sostenible aprendizaje significativo conjuntamente a la estructuración de nuevas generaciones de seres humanos, que demuestren, actúen y vivan plenamente la esencia del ser y que estén en un constante proceso de formación como integrantes de una sociedad dinámica, que comparte la dualidad: conocimiento intelectual (teoría) – comunicación asertiva (habilidades sociales).

Bajo esta mirada, es evidente que todo espacio formativo integral brinda a sus estudiantes experiencias vivificadoras y detonantes de cognición, emoción y voluntad, tal como lo expresa Ferreira (2019):

Estos ambientes de aprendizaje apuntan a potenciar el desarrollo cognitivo y metacognitivo de los individuos, siendo la mediación el medio fundamental para alcanzar los cambios en los procesos de pensamiento. En esta perspectiva, el aprendizaje entre mediador y mediado debe enfatizar el compartir y la co-construcción de significados y conceptos, debe ser activo y dinámico, discutido y responsable, global y solidario, es decir, un compromiso dinámico que envuelva los sentidos, los afectos y la cognición. (s.p.)

4. Conclusiones

La evolución social a lo largo del tiempo implica una serie de cambios, transformaciones, miradas nuevas; que se adapten a las, también nuevas, tendencias que se generan con el paso de los años. La educación no está exenta de estos cambios, es más bien el pilar fundamental para ellos, porque genera una serie de conocimientos que se aplican en la sociedad para marcar los pasos de la evolución humana. En este contexto es que la educación en el siglo XXI debe pasar por promover la formación de estudiantes con un equilibrio humano e intelectual, donde las habilidades sociales sean la base de los conocimientos intelectuales y viceversa.

En este camino es que todos los miembros de la sociedad debemos entender que el ser humano no es tal simplemente por tener ciertas características, sino por lograr el desarrollo y aplicación de habilidades que cambian con el paso del tiempo y son igual de importantes como el aprendizaje teórico y estas habilidades se logran aceptando que la educación se renueva, se transforma y evoluciona constantemente, es ciencia y es relación humana, ambos aspectos forjan y concretan una educación de aprendizaje significativo objetivo.

El presente artículo brinda directrices para comprender la importancia de empatar el desarrollo intelectual con el desarrollo humano, a través de la comunicación asertiva, comprendiendo que un adecuado proceso de comunicación no es aquel que emplea el lenguaje solamente, sino que es aquel que a través del lenguaje comunica emociones, pensamientos y sentimientos enmarcados en el respeto al otro y comprendiendo que la empatía es el principal motor de crecimiento social.

Queda la invitación extendida a los investigadores para profundizar en el estudio de los mecanismos psicoeducativos que intervienen en las interacciones entre comunicación asertiva y desarrollo integral, considerando tanto factores afectivos como cognitivos, volitivos y de relación interpersonal. Para profesores, docentes, estudiantes, miembros de la sociedad en general, se hace extensivo el llamado a trabajar desde las aulas una comunicación asertiva, que conduzca a la sociedad por caminos de empatía, respeto y crecimiento real; con mirada hacia el presente y futuro, apoyados en valores y sustentados en el respeto hacia el otro, que se convierte a su vez, en el reflejo individual de calidad humana.

5. Agradecimientos

Agradecer a Dios y a la vida por darme la oportunidad de escribir estas líneas pensando y sintiendo desde el corazón cada una de las letras, para transmitir las experiencias ganadas desde el aula y tratar de transferir a quienes lean este artículo; un poco de los conocimientos adquiridos. Agradecer a la Universidad Salesiana por esta oportunidad, a la Dra. Vanessa Zegarra por su dedicación y compromiso. Agradecer a quien es parte de mi vida a diario y se convierte en el primer lector y revisor de cada uno de mis escritos; mi hijo Markus; a mi mamá que es una incansable impulsora de mis aventuras y a Luis Fernando que con su tiempo, dedicación, palabras y recomendaciones es parte de estas líneas. A todos mis estudiantes, que sin saberlo inspiran cada una de mis líneas. A todos, gracias desde el corazón, Dios, la Virgen los bendigan siempre; en cada paso de la vida.

6. Referencias bibliográficas

- Acero, M., Montenegro, L. (2019). La relación humano-animal como construcción social. *Tabula Rasa*, (32), 11-16. <https://acortar.link/g8Aq83>
- Agudelo, N. y Bermúdez, L. (2022). *Las Estrategias pedagógicas que fortalecen la comunicación asertiva en el proyecto de vida del grado tercero*. <https://acortar.link/dB16AI>
- Bernal, Á. Cañarte, C., Macías, T. y Ponce, M. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(4), 37. <https://acortar.link/Zzaips>
- Calua, M. (2020, 3 de noviembre). *Comunicación asertiva en el contexto educativo: Revisión sistemática*. <https://acortar.link/D2cgok>
- Castro, Y. (2012). *Los modelos de comunicación en el aula de clases*
- Cortez, A. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). <https://acortar.link/MdqD8R>
- Díaz, M., Olarte, M. A. & Camacho, J. M. (2015). *Antrozología: definiciones, áreas de desarrollo y aplicaciones prácticas para profesionales de la salud*. *European Scientific Journal*, 2, 185-210.
- Ferreira, M., Olcina, G. y Reis, J. (2019). El profesorado como mediador cognitivo y promotor de un aprendizaje significativo. *Revista Educación*, 603-614. <https://acortar.link/5Mtc0m>
- Flores, J. (2019). La relación docente-alumno como variable mediadora del aprendizaje. *Revista San Gregorio*, (35), 174-186. <https://acortar.link/wgQQmz>

- Guevera, M. X. (2022). *Influencia de la asertividad comunicacional en los procesos de aprendizaje en los estudiantes de la UTB EXT Quevedo (Bachelor's thesis, Quevedo)*. <https://acortar.link/kETFPm>
- Macias, E., Camargo, G. (2013). *Comunicación asertiva*. <https://acortar.link/KPgkAS>
- Martí, A., Martínez, N. y Valcárcel, R. (2018). *La comunicación entre profesores y estudiantes universitarios durante el desarrollo del Proceso Docente Educativo*. <https://acortar.link/qpNpYL>
- Naranjo M. L. (2011). *Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas*. <https://acortar.link/dwYuRa>
- Ramirez, J. y Tesén, J. (2022). *Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. TecnoHumanismo, 2(3), 17-34*. <https://acortar.link/jUzzYf>
- Rodríguez, J., y Ovejero, A. (2005). *La convivencia sin violencia*. <https://acortar.link/Q7pu7Y>
- Seelbach, G. (2012). *Bases biológicas de la conducta. 1ª. Edición. México: Red Tercer Milenio*.
- Valer, A. (2021). *La comunicación asertiva en la relación docente– estudiante en época de pandemia*. <https://acortar.link/M7fFA6>
- Vieira, H. (2007). *La comunicación en el aula: Relación profesor-alumno según el análisis transaccional (Vol. 179)*. Narcea Ediciones.