



**LA COMUNICACIÓN ASERTIVA: UNA NECESIDAD EN LA FORMACIÓN DE LOS TUTORES QUE LABORAN EN LA CASA DE ACOGIMIENTO HOGAR DE BELÉN EN EL SITIO EL RODEO DE PORTOVIEJO**

**ASSERTIVE COMMUNICATION: A NEED FOR THE TRAINING OF THE GUARDIANS WHO WORK AT THE HOUSEHOLD HOME OF BETHLEHEM IN THE SITE EL RODEO DE PORTOVIEJO**

AUTORES: María Eugenia Montesdeoca Zambrano<sup>1</sup>  
Grey Zita Gean Zambrano Intriago<sup>2</sup>

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: [marujenia\\_08@hotmail.com](mailto:marujenia_08@hotmail.com)

Fecha de recepción: 12-01-2018

Fecha de aceptación: 10-03-2018

**RESUMEN**

La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información. La asertividad se convierte en la habilidad fundamental de una comunicación eficaz. Sin embargo existen limitaciones con respecto al desarrollo de habilidades en profesionales de la educación que contribuya a fomentar comportamientos adecuados en las nuevas generaciones. De ahí que este trabajo declare como objetivo proponer un sistema de acciones potenciar la comunicación asertiva en los tutores de la Casa de Acogimiento Hogar de Belén de la ciudad de Portoviejo. El trabajo va encaminado a realizar la fundamentación teórica sobre la comunicación asertiva y analizar los presupuestos que fundamentan la propuesta del artículo.

**PALABRAS CLAVE:** Comunicación; asertividad; tutor; comunicación asertiva.

**ABSTRACT**

Communication is the act of communicating or communicating, it is understood as the process by which information is transmitted and received. Assertiveness becomes the fundamental skill of effective communication. However, there are limitations with respect to the development of skills in education professionals that contributes to promoting adequate behavior in the new

<sup>1</sup> Licenciado en Trabajo Social. Consejo de Judicatura. Estudiante de la Especialidad en Orientación Familiar Integral. Instituto de Posgrado. Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.

<sup>2</sup> Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Castellano y Literatura. Magíster en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Coordinadora de Posgrado y Docente de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. E-mail: [gracezitz@yahoo.es](mailto:gracezitz@yahoo.es)

generations. Hence, this work declares as an objective to propose a system of actions to promote assertive communication in the tutors of the Home of Bethlehem Shelter in the city of Portoviejo. The work is aimed at making the theoretical foundation on assertive communication and analyze the assumptions that underlie the proposal of the article.

**KEYWORDS:** Communication; assertiveness; tutor; assertive communication.

## INTRODUCCIÓN

La comunicación es el proceso de interacción más importante del ser humano, en el desarrollo de esta actividad se intercambian ideas, sentimientos, pensamientos, conocimiento, emociones, que permiten la evolución constante de las personas, la sociedad y las organizaciones. El identificar la importancia de la comunicación asertiva, le permite a un individuo acercarse de manera segura y efectiva a los demás, potencializar las fortalezas de cada ser persona, al empoderarlos de habilidades en la comunicación que asegure el logro de los objetivos que se proponga.

La palabra asertividad fue empleada por primera vez por terapeutas conductuales entre los años 1950 y 1960, y definida como término por Joseph Wolpe en 1958, psiquiatra que trabajó en las corrientes de la Psicología conductista. La asertividad es un término que debe ser visto como un todo integral íntimamente relacionado con la comunicación, ya que este término es el que le da sentido a la transmisión constante de mensajes entre dos o más seres humanos, sería imposible determinar si hubo o no asertividad si no nos detenemos a analizar la asertividad desde el punto de vista de la importancia de contar con habilidades sociales para desenvolverse en un mundo en constante evolución.

Su desarrollo se debe a la psicología cognitivo conductual, en la que la gran diversidad de criterios ha llevado a descartar la unanimidad conceptual sobre asertividad, lo que si es cierto es que Andrew Salter, Joseph Wolpe y Arnold Lazarus (1970), son quienes inician estudios sobre terapia conductual, en la que ya dejan asentada la gran necesidad que tienen las personas de contar con un conocimiento de tipo asertivo.

La asertividad es un nutriente fundamental de la comunicación eficaz. Crea buenos canales de comunicación y promueve un aprovechamiento del tiempo que repercute en un clima interpersonal distendido y favorecedor del trabajo y las relaciones humanas. Es parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

De ahí la importancia de que los profesionales que tienen la misión de educar en su contexto laboral, esencialmente a través de la orientación educativa, desarrollen habilidades que le permitan ejercer esta función, tales como: ser expresiva,

espontánea y segura, debe conocer sus emociones y necesidades, además de sentir satisfacción de su vida social y poseer confianza en sí misma. Todas estas cualidades contribuirán a que la persona sea capaz de encontrar un punto medio entre lo que quiere comunicar y lo que los demás quieren y esperan. Lograrlo no siempre es fácil, sobre todo por la falta de costumbre, pero se puede recurrir a la ayuda de un especialista, por lo general psicólogo o psiquiatra, para conseguirlo de la mejor manera.

Se ha considerado hacer énfasis sobre este tema, ya que está estimado manejar la comunicación asertiva como uno de los perfiles de salida general en la nueva ley de educación, por lo tanto se asegura que aportará a esta con algunos instrumentos de ayudas y resolución de problemas. Se necesita aplicar técnicas novedosas que permitan desarrollar canales de comunicación, y darle a la sociedad herramientas para que esta pueda impedir la carencia de coloquio entre las personas que necesiten solucionar una situación.

En la Constitución de la República del Ecuador (2013), en el Título VII Régimen del Buen Vivir, Sección primera de Educación, en el artículo 19 que expresa: "...La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación, y fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente. Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos."<sup>3</sup>

Esto significa que desde las diversas instituciones sociales es necesario preparar a los individuos para que asumen una comunicación asertiva pues así se contribuye a hacer valer los derechos de los ciudadanos en la sociedad, lo cual es necesario para que puedan desenvolverse en el contexto social y conseguir los objetivos o metas trazadas en la vida. La comunicación asertiva es la solución para el desarrollo de relaciones sanas y entornos de colaboración propicios para el entendimiento, la motivación y la productividad.

La categoría asertividad ha sido abordada por autores como McCrone, W. (1992), Hare, B. (2000), Fabra, M. L. (2009) y Carbonell, N. (2013). Ellos consideran que la asertividad es tener claros los objetivos a conseguir en las relaciones interpersonales y actuar conforme a esos objetivos; es actuar de manera consciente y reflexiva ante una situación de manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que se quiere sin agredir, pero sin someterse a la voluntad de otras personas. En la asertividad el individuo manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.

---

<sup>3</sup> Asamblea Constituyente del Ecuador (2013). Constitución de la República del Ecuador. Quito. Pág 27

Por otra parte Ortega y Calero, (2015) refieren que las personas asertivas son seguras, mantienen contacto ocular, son relajados y controlan sus emociones. Vanegas (2014) la evalúa como el poder de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular. Sin embargo Terán (2016) la describe por la importancia de establecer relaciones sociales efectivas en todas las etapas de la vida.

De manera general estos autores valoran a la asertividad como una habilidad social que facilita el éxito en las relaciones personales y profesionales y se ejerce mediante algunos derechos denominados asertivos que favorecen en desarrollo de la autoestima de las personas. De igual forma se considera que en este sentido se realiza un abordaje hacia la importancia de la formación asertiva en diversos profesionales de la educación, tales como maestros, orientadores educativos, tutores, así como todas aquellas personas comprometidas en educación de niños/as y adolescentes, fundamentados en el rol que se le otorga a la comunicación asertiva como una habilidad para la vida.

A partir de la experiencia de la investigadora como Perito en la unidad de familia, niños, niñas y adolescentes y adolescentes infractores del Consejo de Judicatura de la Ciudad de Portoviejo y teniendo en cuenta los procesos de inserción y atención sistemática a la casa de acogimiento Hogar de Belén ubicada en el sitio el Rodeo, se constata que existen limitaciones en el trabajo pedagógico que desempeñan los tutores en la atención y orientación educativa de estos especialistas a los niños/as y adolescentes que se encuentran conviviendo en este centro y que poseen problemas sociales tales como: progenitores que están en la cárcel, conflictos familiares severos, violencia intrafamiliar, consumo de sustancias nocivas, abandono familiar, etc.

A partir del análisis de la caracterización de estos educandos y del trabajo que deben desempeñar los tutores que atienden directamente a los mismos, se han observado manifestaciones en los 12 tutores que limitan el desarrollo de una comunicación asertiva que potencie la labor educativa en esta institución, tales como.

- Falta de motivación para el desarrollo de la labor educativa en el hogar.
- Limitaciones en la comprensión de los problemas sociales de los niños, niñas y adolescentes de este tipo de hogar.
- Limitaciones en el estilo de comunicación para potenciar el aprendizaje en los niños, niñas y adolescentes.

Estas manifestaciones antes mencionadas son el punto de partida para determinar cómo problema de investigación: Insuficiente preparación metodológica en los tutores para desempeñar la labor de educar y transmitir conocimientos a los niños, niñas y adolescentes de la Casa de Acogimiento Hogar de Belén de la ciudad de Portoviejo.

Se propone como objetivo de este artículo:

Elaborar un sistema de acciones para favorecer la comunicación asertiva en los tutores de la Casa de Acogimiento Hogar de Belén de la ciudad de Portoviejo.

#### DESARROLLO

La comunicación es tan antigua como las primeras civilizaciones, que mientras más se complejizaban más crecía su necesidad de desarrollarse y por tanto de interactuar entre ellos. Con la diferenciación de roles, la división del trabajo y el establecimiento de jerarquías en busca de beneficios comunes, el nivel de organización creció y se hizo imprescindible la evolución del lenguaje.

Con los años, la comunicación dejó de ser únicamente lenguaje, para convertirse paulatinamente en medio de comunicación masiva y mediación cultural. En los tiempos modernos comunicar significa poner en común con otro, ideas, pensamientos, a través de diferentes canales y con un código compartido. Debido a esto resulta un fenómeno difícil de conceptualizar; existen disímiles definiciones, ha sido estudiada y tratada con diferentes enfoques.

La comunicación según Vásquez Arrieta T(2012) puede ser definida como el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. González Rey F.(1985) expresa que la comunicación es un proceso esencial de toda la actividad humana, ya que se basa en la calidad de los sistemas interactivos en que el sujeto se desempeña, y además tiene un papel fundamental en la atmósfera psicológica de todo grupo humano. Sin embargo para B.F Lomov (1989) la comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos, que no sólo se trata del influjo de un sujeto con otro, aunque esto no se excluye, sino de la interrelación entre ambos.

En ella se lleva a cabo un intercambio de actividades, representaciones, orientaciones, intereses, etcétera, se desarrolla y manifiesta el sistema de relaciones sujeto-objeto, necesitándose como mínimo para su realización, dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto. El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información.

Por otra parte McCrone, W. (1992), Hare, B. (2000), Fabra, M. L. (2009) y Carbonell, N. (2013) definen a la asertividad como la habilidad que posee en el individuo en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás. Estos autores plantean además como premisa fundamental es que toda persona posee derechos básicos o derechos asertivos. Como estrategia y estilo de comunicación (Fabra, María Lluïsa. 2009), la

asertividad se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la pasividad, que consiste en permitir que terceros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestros derechos; y por otro lado tenemos la agresividad, que se presenta cuando no somos capaces de ser objetivos y respetar las ideas de los demás.

De ahí que comunicación asertiva constituya un comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos. Es también una forma de expresión congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar las ideas y sentimientos o defender los legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia.

Teniendo en cuenta estos criterios, autores como Gaeta (2015) y Rodríguez y Serralde(1991) refieren que existen tres estilos básicos de comunicación que se diferencian por la actitud que posee el interlocutor, tales como: Pasividad, o no asertividad, la agresividad y la asertividad. Para estos autores la pasividad, o no asertividad consiste en el estilo de comunicación propio de personas que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras personas. Infravaloran sus propias opiniones y necesidades dando un valor superior a las de los demás.

Sin embargo la agresividad es el estilo de comunicación se sitúa en un plano opuesto a la pasividad, y se caracteriza por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o incluso despreciando los de los demás. Por último la asertividad constituye el estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, planteando con seguridad y confianza lo que se quiere, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos de forma directa, abierta y honesta.

Existe un cuarto estilo, denominado el pasivo-agresivo que consiste en evitar el conflicto mediante la discreción, evitando las situaciones que puedan resultarle incómodas o enfrentarle a los demás con excusas, falsos olvidos o retrasos entre otros.

Desde otra mirada, en la comunicación asertiva existen indicadores expresivos que juegan un papel esencial en la transmisión de información entre el emisor y el receptor de esa información. Al respecto Riso (2002) se refiere concretamente a los indicadores expresivos verbales y no verbales de la asertividad. Estos indicadores son:

- Mirar a los ojos. La mirada huidiza es típica de las personas inasertivas. La persona asertiva no escapa a la mirada, la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto. Cuando se esquivo la mirada, generalmente se

experimenta desconfianza porque se presume que la otra persona tiene algo que esconder o bien, que ésta no nos valida como su interlocutor.

- El volumen de la voz. Las personas que se sienten intimidadas por figuras de autoridad suelen bajar el volumen de su voz, al considerar que de esa forma el impacto de su mensaje no ofuscará al receptor la receptora. Quienes son inasertivos emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación, provoca que se vean como personas tímidas o inseguras.
- Modulación y entonación de la voz. La entonación comunica e implica interés. Si el interlocutor es parco, la persona se siente poco apreciada. Cuando alguien habla con una entonación pobre y sin modulación afectiva, se experimenta aburrimiento, desconexión y pereza de responder.
- Fluidez verbal. Esta requiere espontaneidad y seguridad. Los tiempos muy prolongados para dar una respuesta, debido a que se piensa demasiado generan angustia en la persona que está esperándola. Las personas inseguras o inasertivas consideran que cada pregunta es un problema que deben resolver.

Estos estilos de la comunicación son importantes en la formación del tutor que trabaja con niños o adolescentes que son acogidos en hogares de acogimiento por la necesidad de ofrecer seguridad, transmitir sentimientos y potenciar en ellos cambios psicológicos en la conducta. Estos estilos son considerados los más adecuado para la comunicación con niños y adolescentes ya que favorece a que estos se expresen libremente, y con ello se estará potenciando el cuidado de la salud y la formación integral.

En la actualidad según los estudios psicológicos existe interés porque los individuos desarrollen habilidades sociales que le permitan enfrentarse a las situaciones de estrés y conflictos que existen en la sociedad. Es por ello que en los procesos de comunicación se hace alusión a que el individuo posea una conducta asertiva que facilite los procesos de comprensión e identificación social. En este sentido Lazarus (1966) citado por López, (2013) refiere que la conducta asertiva debe estar dirigida a potenciar la capacidad en el individuo de luchar por los propios derechos.

Del mismo modo, Davis et al. (2007) refiere que en la comunicación la asertividad se pondrá en práctica siempre que mueren seguridad en sus planteamientos, de manera que mantenga a través de la comunicación verbal y no verbal, el contacto ocular directo hacia la otra persona, acompañado de la relajación corporal y habla fluida. Es importante que la persona no manifieste comportamientos ni inferiores ni superiores a los demás y que posea una sensación de control emocional sobre sí mismo.

A través de una comunicación asertiva el individuo expresará lo que piensa y actuará en consecuencia, haciendo lo que se

considera más apropiado para el mismo, defendiendo sus derechos, intereses o necesidades, sin agredir u ofender a nadie, ni permitir ser agredido u ofendido y evitando situaciones que causen ansiedad. Es por ello que el proceso educativo el tutor en su labor como trasmisor de conocimiento y valores ofrezca seguridad a sus alumnos que contribuyan nos solo a potenciar el aprendizaje sino a cambiar modos de actuación.

La asertividad es una actitud intermedia entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas, que además de reflejarse en el lenguaje hablado se manifiesta en el lenguaje no verbal, como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la expresión facial, y en la voz. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente.

Terán (2016) afirma que el desarrollo del ser humano y la comunicación con sus semejantes se encuentran estrechamente relacionados, que los seres humanos tienen la necesidad de establecer relaciones sociales en todas las etapas de la vida (desde la niñez hasta la ancianidad) y en los diferentes contextos que se desarrollan (familia, escuela, sociedad, etc.), por lo que las relaciones interpersonales dirigen en gran medida la forma de pensar y de actuar.

Por tanto, la comunicación asertiva se convierte en herramienta pedagógica relevante e imprescindible, no solo para los individuos en desarrollo, sino para quienes se encuentran a cargo de su formación, ello supone un esfuerzo conjunto de autoridades, padres, educadores, tutores, pendientes a lograr objetivos no solo en el área de enseñanza aprendizaje, sino en la formación de valores entre quien forma y quien es formado, como un factor decisivo en las relaciones de convivencia y educativas. Para Lescay Blanco, D. M., Romero Pacheco, E. V. y Mestre Gómez, U. (2015) y Lescay, D. (2012, 2015, 2016) desde este contexto histórico social, la asertividad adquiere una enorme importancia, ya que por el hecho de ser considerado el hombre un ser social, requiere de la asertividad para llevar de mejor manera sus relaciones interpersonales.

Se asume el criterio de Carbonell, N. (2013) al expresar que la conducta asertiva de rechazo es cuando el individuo se atreve a decir no ante un contexto de riesgo social y no permite la interferencia ante una meta a alcanzar. Por ello, en la medida de que los profesionales de la educación enseñen a través del ejemplo y de sus modos de comportamientos a sus estudiantes se estarán fortaleciendo hábitos, habilidades y potenciando la responsabilidad ante las situaciones de riesgo que se presentan en el contexto social. Tal es el caso de estos alumnos que proceden de situaciones de riesgo complicadas y que han sido separados de su contexto familiar.

Por tal razón señala Campos (2015) que la conducta en una comunicación asertiva es la expresión adecuada que debe



orientarse hacia la otra persona. La asertividad tiene características bien definidas, siendo la sinceridad la que se distingue más, también son individuos realistas, no exageran, o se creen superiores a los demás, de manera que se considera a la persona asertiva como poseedor de una personalidad exitosa.

Las características de la comunicación asertiva es otro de los fundamentos teóricos que deben ser abordados al analizar un proceso de interrelación humana donde se transmiten formas de pensar, sentimientos y actitudes. Al respecto autores como Lobos, A. d. (2013), López, M. L. (2013 ) y Ojeda, R. P. (2014) caracterizan este proceso refiriendo que:

- Es específica a la persona y a la situación, no universal.
- Debe contemplarse en el contexto cultural del individuo.
- Está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción
- Es una característica de la conducta socialmente eficaz, no dañina.
- Las clases de respuestas que abarcan las habilidades sociales/aserción (capacidad de decir “no”, capacidad de pedir favores y hacer peticiones, capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos, capacidad de iniciar, mantener y terminar conversaciones)

El ambiente en la institución educativa es un aspecto crucial que interviene en todo el proceso de formación. Pianta y sus colegas (2008) definen el clima emocional del aula positivo por la conexión entre el docente y los estudiantes y entre los estudiantes mismos; y por la calidez, el respeto y el disfrute de las interacciones verbales y no verbales entre todos. Son importantes las relaciones que se establecen en el aula y la calidad de las mismas, que se puede afirmar que el profesor a través de la interacción cotidiana, entrega al niño una imagen de sí mismo, de sus competencias, de sus dificultades y le va proporcionando estrategias para enfrentar diferentes situaciones de aprendizaje.

En este caso, que los tutores cuenten con habilidades sociales se considera determinante para la orientación de quienes están a su cargo, por lo que su aplicación es eje fundamental en el aprendizaje y desarrollo psicosocial de niños, niñas y adolescentes.

Guamán (2012), refiere que la tutoría como una modalidad de orientación, se la concibe como un servicio de acompañamiento socio afectivo, cognitivo y pedagógico en base a esta afirmación se puede decir que la tutoría es inherente al desarrollo curricular, aporta en el proceso de la formación integral y el aprendizaje significativo.

Al analizar el rol que juega la tutoría en la realidad del niño/a, adolescente en situación de riesgo, se observa la

necesidad de un manejo adecuado de habilidades sociales, las que a su vez mantienen una estrecha relación con emociones, y sentimientos. Contar con estas habilidades permite la transferencia de actitudes y conductas positivas, no se puede dejar de lado que la tutoría no solo comprende el transmitir enseñanzas, sino que es un referente o modelo de imitación y refuerzos positivos para el tutorado.

El tutor debe poseer un estilo de comunicación democrático, que se caracteriza por una participación activa de los estudiantes en la toma de decisiones. El como docente debe tener en cuenta sus criterios y las relaciones obedecen a una estructura descentralizada. Este estilo no implica la pérdida del control por parte del docente. El hecho de dar participación no debe lacerar el logro de los objetivos, propósitos o tareas a cumplir. Llegar a ciertas metas de esta manera requiere una preparación, un adiestramiento en el manejo del grupo y en el uso de técnicas participativas.

Tarrida (2012) plantea que la acción tutorial toma relevancia por la realidad social actual y las necesidades de quienes son tutorados de tener unos referentes que aporten seguridad, reflexión y que lo ayuden a crecer y ser más feliz. Resulta evidente que para que el tutor lleve a cabo esta tarea es necesario desarrollar las competencias necesarias, que entre muchas otras, se encuentra la comunicación asertiva.

Por otra parte resulta importante puntualizar que ya que la comunicación asertiva refuerza la convivencia armónica entre las personas, se debe promover su formación, porque tal y como afirma Ojeda, (2014) la comunicación asertiva "es aquel estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias" (p34), es decir se inicia en el respeto hacia uno mismo y hacia las otras personas, evitando conflictos innecesarios al comprender que su opinión no tiene por qué coincidir con la de los demás, dejando claro lo que piensa y siente.

Finalmente, considerando a la asertividad como una habilidad para la vida y dado que juega un papel destacado en las relaciones de grupo, resulta relevante su abordaje, desde el papel que desempeña el tutor como un orientador y formador de las nuevas generaciones.

En el escenario de riesgo es necesario que el tutor cuente con una sensibilidad especial para percibir cada situación, ampliar sus expectativas y campo de acción, porque como agente trasmisor de conocimientos, su labor incluye la orientación y formación de valores; para ejercer este rol se debe contar además de su conocimiento en estrategias psicopedagógicas, con una comunicación asertiva.

Sistema de acciones para el fortalecimiento de la comunicación asertiva en tutores de niños/as y adolescentes en riesgo psicosocial.

En el presente artículo se recomienda un sistema de acciones que tienen como objetivo principal fortalecer la comunicación asertiva de los tutores que trabajan con niños/as y adolescente en riesgo psicosocial.

1. Desarrollar seminarios, y talleres dirigidos a fomentar las técnicas de comunicación asertiva, tales como:
  - a) Cambio de actitud de tutor: La asertividad se aprende, es una característica de la conducta y se relaciona con la situación.
  - b) Estrategias de comunicación asertiva
    - Comunicarse en primera persona
    - Argumentar y exponer de forma clara las ideas
    - Respetar la opinión de los demás, así no se esté de acuerdo
    - No poner las ideas propias por encima de las de otros
    - Demostrar interés y sinceridad
  - c) Aplicación de técnicas de comunicación asertiva
    - Técnica de disco rayado: Repetir muchas veces un argumento cuidando no modificar el tono, ritmo, volumen de voz, sin entrar en confrontación.
    - Técnica para el cambio: Se generaliza la conversación encausándola hacia la disminución de la agresividad o frustración
    - Técnica de la pregunta asertiva: se recurre a una pregunta en sentido positivo, dando al estudiante la oportunidad del afrontamiento.
  - d) Incentivar en los tutores habilidades psicosociales como:
    - Confianza en sí mismos,
    - Cooperación grupal
    - Respeto así mismo y a los demás
    - Autoestima
    - Empatía
    - Autonomía
    - Solidaridad
  - e) Recomendaciones para aportar beneficios para los niños/as y adolescentes en riesgo psicosocial
    - Mejorar su adaptación al medio
    - Renovar su sentido de vida
    - Aumentar los factores de protección

- Reducir los factores de riesgo

*Propuesta de talleres para la preparación de los tutores:*

Taller 1. Métodos y estilos de comunicación para la labor preventiva.

Taller 2. La conducta asertiva. Papel en la prevención de conductas de riesgo en los adolescentes.

Taller 3. La formación de valores en los niños y adolescentes. Metodología de su enseñanza a través de la comunicación asertiva.

Taller 4. Las relaciones interpersonales y su incidencia en la educación de las nuevas generaciones.

Siendo el desarrollo de la asertividad, un aprendizaje que implica esfuerzos, tiene sus recompensas que justifican ese esfuerzo. En este caso los beneficiados directos son los niños/as y adolescentes tutorados en la fundación Casa Hogar de Belén.

#### CONCLUSIONES

La comunicación asertiva constituye una de las vías más eficaz para potenciar en los tutores la labor educativa dirigida a la formación integral de los niños y adolescentes.

En el escenario de riesgo psicosocial en el que se encuentran inmersos los niños, niñas y adolescentes que son asistidos en la Casa Hogar de Belén es imprescindible contar con tutores con estrategias psicopedagógicas que incluyan una excelente comunicación asertiva, para ello es necesario poner en práctica acciones que contribuyan a su preparación y así elevar la calidad de la educación.

#### REFERENCIAS

Albo, P. (2011). *Guía para una intervención integral en prevención de los riesgos psicosociales en niños, niñas y adolescentes*. Perú: AECID.

Arias, J. A. (2015). *Las habilidades sociales y su incidencia en el comportamiento asertivo de los estudiantes*. La Libertad Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Bach, Eva y Anna Forés. (2008). *La Asertividad*, Plataforma Editorial ISBN 84-96981-11-8

Campos, G. (2015). *Programa de tutoría para mejorar el nivel de asertividad en los estudiantes de quinto grado de secundaria de la institución educativa Nuestra Señora de Fatima TALARA 2015*. Trujillo Perú: Universidad privada Atenor Orrego facultad de educación y humanidades Procopeist.

Elvira, M. O. (2015). *Un caso de interacción no asertiva*. España: Universidad Autónoma de Madrid.

Fabra, María Lluïsa. (2009) *Asertividad para muchas mujeres y algunos hombres*. Ed. Octaedro. ISBN 978-84-8063-977-4

FaCastanyer, Olga. (1996). *La asertividad. Expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Descleé de Brouwer

Guamán, I. M. (2012). *Habilidades sociales y tutoría docente según la percepción de alumnos de 6to grado: red educativa 04 ventanilla*. Callao Perú : Universidad San Ignacio de Loyola.

Lescay Blanco, D.M (2016). Modelo pedagógico de Educación Antialcohólica de los estudiantes de carreras pedagógicas. Tesis en opción al título de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Universidad de Oriente. Cuba

Lescay Blanco, D.M. (2012). Alternativa Educativa para la formación analcohólica de los escolares primarios del segundo ciclo a través de las actividades extraescolares. Tesis en opción al: título académico de Máster en Investigación Educativa. Santiago de Cuba. Universidad de Ciencias Pedagógicas Frank País García.

Lescay Blanco, D.M., Romero Pacheco, E. V. y Mestre Gómez, U. (2015). La Educación Antialcohólica como promoción de un estilo de vida sano entre los estudiantes de carreras pedagógicas en la provincia Santiago de Cuba. Código EVS-02 en el CD-ROM de Memorias del IX Taller Internacional Innovación Educativa-Siglo XXI y V Foro Iberoamericano de Orientación Educativa. ISBN: 978-959-16-2453-6. Las Tunas, Cuba. 26 - 29 de mayo del 2015

Lescay Blanco, D.M., Romero Pacheco, E.V., Mestre Gómez, U. (2015). Modelo holístico-configuracional de la Educación Antialcohólica de estudiantes de carreras pedagógicas. Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación. ISSN 2224-2643. Vol. VI, No. 3, Julio-Septiembre de 2015. pp. 163-174. Publicación Cooperada entre el Centro de Estudios de Didáctica de la Universidad de Las Tunas y el Centro de Estudios de Educación de la Universidad de Ciencias Pedagógicas de Granma. Cuba

Lescay Blanco, D.M., Romero Pacheco, E.V., Mestre Gómez, U., Carvajal Rodríguez, C. A. (2015). La Educación Antialcohólica de los estudiantes de carreras pedagógicas. Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaE). ISSN 1390-9010. Vol III. No. 2-2015 (Mayo-Agosto) pp. 57-78. Vicerrectorado Académico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.

Lobos, A. d. (2013). *Asertividad en estudiantes de la carrera de psicología clínica de la Universidad Mariano Galvez de Guatemala. San Benito Peten. Guatemala: Universidad Mariano Galvez .*

López, M. L. (2013 ). *Asertividad, Estado Emocional y Adaptación en Adolescentes.* Porto: Universidade Fernando Pessoa.

Ojeda, R. P. (2014). *Estilos de comunicación que practican los estudiantes de Enfermería entre sus pares durante su convivencia académica en la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la UNMSM.* Lima - Perú : Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Reolid, V. (2015). *Propuesta de un programa de intervención para las habilidades sociales en adolescentes.* Madrid: Universidad Jaume. I.

Tarrida, A. G. (2012). *Perfil competencial del tutor o de la tutora de enseñanza secundaria.* España: Universidad de Barcelona.

Terán, D. E. (2016). *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la.* Bogotá D.C: Universidad Libre.

Vanegas, L. Z. (2014). *Comunicación asertiva como estrategia gerencial en las organizaciones educativas.* Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia.

Vásquez Arrieta T.(2012). Comunicación, lenguaje y pedagogía: una mirada desde las mediaciones. Folios. 2009 [citado 16 Mar 2012];29. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?>

Villanueva, S. D. (2015). *Factores de riesgo y protección en niños y adolescentes en situación de pobreza.* Perú: UNIFE.

Zaldívar Pérez, D.F. (2003). *Manual de entrenamiento asertivo.* La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.

