

# La asertividad en los e-formadores.

Rosa Ma. Escobar Villalba

Cuando se entabla una relación a distancia y nuestro interlocutor está al otro lado de la computadora la comunicación se torna en muchas ocasiones difícil: los puntos de vista son diversos y las opiniones distan mucho; se torna entonces preciso recurrir a estrategias o a estilos que permitan expresar lo que pensamos libremente.

La palabra asertivo, proviene del latín *assertus* y quiere decir afirmación de la certeza de una cosa, de ahí podemos ver que está relacionada con la firmeza y la certeza o veracidad, y así deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

La asertividad según Renny Yagosesky, escritor y orientador de la Conducta: *"... es una categoría compleja, vinculada con la autoestima, que puede aprenderse como parte de un proceso amplio de desarrollo emocional. La define como una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir..."*<sup>1</sup>

Al trasladar las palabras de Yagosesky hacia un ambiente virtual, como en el que se desarrollan los cursos y talleres en línea de Red Escolar, y concretamente bajo la coordinación de nuestros e-formadores, se observa entonces que el perfil de estos tutores engloba características de sociabilidad que influyen en el proceso y resultados de dichos cursos.

En ocasiones los e-formadores tienen el compromiso de responder a mensajes electrónicos que de alguna manera pueden tornarse agresivos; sin embargo, en este momento es cuando la asertividad tiene que ser llevada a la práctica: convivir con personas que tienen diferentes puntos de vista es una tarea que debe ser tratada con mucho cuidado, con mucha asertividad.

La intención de ser asertivo proporciona a las personas confianza y seguridad al promover conversaciones en línea formales; por ejemplo, el participante de un curso en línea puede interpretar una petición de su e-formador como una exigencia sin tolerancia; al no comprender que los compromisos profesionales requieren de

tiempos establecidos que deben respetarse, el participante contesta de manera inconveniente y ocasiona malestar a su e-formador. En este caso un e-formador asertivo tiene que demostrar una habilidad social que le permitirá de una manera adecuada expresar su opinión:

**e-formador** - Profesor Martínez, le pido por favor que envíe el día de mañana la última actividad, ya que de esto dependerá su acreditación y la entrega de su constancia. Muchas gracias.

**Profesor participante** - No entiendo la poca disposición que tiene usted en no esperar un poco más de tiempo para entregar el trabajo final, lo cual me hace sentir decepcionado de su labor como e-formador.

**e-formador** - Entiendo que ya para finalizar el curso, el trabajo para usted ha sido arduo, laborioso y de mucho esfuerzo, de tal manera que lo invito a que reconsidere su posición y comprenda que las fechas estipuladas deben cumplirse.

Como se observa en el ejemplo anterior, el e-formador actuó asertivamente: asegura su posición como coordinador del curso y además ofrece un reconocimiento al trabajo del participante pero pone muy en claro que las fechas de entrega deben consumarse en tiempo y en forma. Esta habilidad asertiva del e-formador se ubica en un punto intermedio, entre dos tipos de conducta, una es la pasiva y la otra agresiva, al diferenciarlas se puede considerar si efectivamente tenemos problemas para relacionarnos con las personas y por ende poder encontrar una solución a este proceder.

Una manifestación pasiva es aquella que acepta todo tipo de decisiones y medidas sin expresar su opinión al respecto, sin externar lo que piensa o siente; una actitud que sin duda no obtendrá alguna retroalimentación. Una manifestación agresiva por lo tanto, es el otro lado de la moneda: es intolerante, en la mayoría de los casos grosera y sin pensar en los demás llega a ser hiriente, no se toma tiempo para escuchar y cierra todas las posibilidades para un diálogo abierto:

<b>Pasivo</b>	<b>Asertivo</b>	<b>Agresivo</b> <sup>2</sup>
No arriesgarse	Defiende sus ideas	No respeta límites

Los e-formadores llevan sobre sus hombros una responsabilidad muy grande, la cual involucra el manejo de actitudes y situaciones

que de igual manera se van aprendiendo sobre la marcha; la asertividad es un elemento que les ayudará a no complicar la relación que emprende con sus participantes. Forma parte de las estrategias que adquiere en su trayecto formativo.

Es importante mencionar que el principio de la asertividad surge del respeto a uno mismo, para poder respetar a los demás. Bajo este sencillo criterio es que se arman relaciones interpersonales más relajadas que permitan una comunicación efectiva y, más aún, cuando esta comunicación es en línea. Si bien cuando las relaciones son cara a cara se desbordan situaciones complicadas y no se llega a un acuerdo, más aún cuando son por correo electrónico, traducir nuestras ideas en palabras escritas es un doble esfuerzo que tiene que llevar mucho de asertivo.

Ejemplos de asertividad hay muchos, pero algo que debe ser tomado en cuenta por los e-formadores es que las personas asertivas se distinguen por encontrarse en una situación en la que es necesario negociar y entonces actuar de la siguiente manera:

- *Saber lo que quieren*
- *Asegurarse de ser justos*
- *Solicitar lo que desean con claridad*
- *Mantener la calma*
- *Aceptar la crítica y el elogio con ecuanimidad*
- *Expresar elogios y afecto abiertamente*
- *Ventilar constructivamente sus emociones negativas* <sup>3</sup>

Al tomar en cuenta estas consideraciones, se genera un ambiente de trabajo armónico, justo y, sobre todo, se mejora la comunicación. Toda organización educativa, sea del ámbito presencial y/o en línea, pretende que sus relaciones interpersonales no sean un obstáculo para llegar a sus objetivos, de tal manera que *se conviertan en capacidades que por sí mismas son cualidades y particularidades internas las cuales reunidas conforman la fortaleza de una institución*, según lo maneja Mathías Sachse, consultor en materia de planeación estratégica en empresas públicas. <sup>4</sup>

Los e-formadores de los cursos y talleres en línea son pieza fundamental de su desarrollo y funcionamiento, por lo tanto es prioritario que cuenten con estrategias de trabajo para que puedan afrontar situaciones que en determinado momento puedan ser difíciles de resolver debido a la diversidad de criterios, de opiniones, de formas de pensar que no siempre coinciden con uno mismo. Es por ello que la asertividad forma parte de una serie de conductas o habilidades sociales que el e-formador aportará como valor agregado

a sus conocimientos y le facilitará un flujo de información en sus grupos de trabajo.

Desde un punto de vista educativo, ser competente o contar con una competencia es poseer un conjunto de capacidades, tales como: conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas que se adquieren mediante procesos de aprendizaje; sin embargo, estas capacidades no sólo deben adquirirse sino también deben manifestarse o aplicarse en situaciones diversas. Una competencia implica:

- *Saber ser (valores y actitudes)*
- *Saber hacer (habilidades)*
- *Saber conocer (conocimientos)*
- *Saber transferir a otros contextos (resultado o evaluación)*<sup>5</sup>

Por lo anterior, estos argumentos son fortalecidos con el desempeño mismo de los e-formadores, es decir, la asertividad forma parte de esos conocimientos que ellos adquieren en su capacitación y con la experiencia que obtienen al ejercer este importante rol. Con su cometido garantizan que los participantes que concluyen los cursos en línea se lleven una buena impresión de la persona que los capacitó, que les proporcionó las herramientas didácticas para poder actualizarse como docentes, y que pudo entablar una comunicación real gracias a que utilizó la asertividad como una manera de expresar lo que se quiere, piensa y siente.

#### Fuentes de información:

<sup>1</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Asertividad> [consultada el 31 de enero de 2007]

<sup>2</sup> <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/hhss/HHSS4.htm> [consultada el 2 de febrero de 2007]

<sup>3</sup> [http://www.helios3000.net/desarrollo/ser\\_asertivos.shtml](http://www.helios3000.net/desarrollo/ser_asertivos.shtml) [consultada el 7 de febrero de 2007]

<sup>4</sup> SACHSE, Mathías. Planeación estratégica en empresas públicas. (reimp. 2005) México, Ed. Trillas, 224 p.

<sup>5</sup> AHUMADA, Rosario. Juguemos a leer: libro de lectura. 6ª. ed. México, Ed. Trillas, 2006, 104 p.