Facultad de Psicología y Ciencias Sociales
Licenciatura en Psicopedagogía modalidad distancia

EL PSICOPEDAGOGO COMO COMUNICADOR ASERTIVO DENTRO DE UNA CONVERSACIÓN DIFÍCIL

Apellido y nombre alumna: Diaz Yanina Belén

N° de Legajo: 32135

Directora del TFI: Mgter. Sarthe María Teresa

Año de entrega: 2024

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DE OBRAS EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL DE LA UFLO UNIVERSIDAD

RIUFLO -*RepositorioInstitucional de la Universidad de Flores* - fue creado para gestionar y mantener plataforma digital de acceso libre y abierto para la difusión de la creación intelectual de la Universidad de Flores.

El autor cede a la Universidad de forma gratuita pero no exclusiva, los derechos de reproducción, de distribución y de comunicación pública de su obra, a través del RIUFLO. Por lo tanto, la Universidad adopta para los ítems allí depositados la Licencia Creative Commons atribución - no comercial -compartirigual-0 internacional y siempre requerirá que se cite la fuente y se reconozca la autoría. De solicitar otras limitaciones, el autor podrá detallarlas en forma expresa o a través de la elección de otro modelo de Licencia.

Autorizo la publicación de la obra:

Desde la fecha [x]

Dentro de los 6 meses posteriores a su aceptación [ ]

Otro Plazo mayor detallar/justificar:

Lugar y fecha: Buenos Aires Julio 2024

YANINA DÍAZ

Firma y aclaración del autor:

Índice

1. Resumen..... 4

2.Delimitación del objeto de estudio……..… 5

3.Estado del arte.....11

4.Marco Teórico..... 14

El Rol del Psicopedagogo como comunicador..... 14

El Psicopedagogo.....14

El Rol del Psicopedagogo.....16

El Rol del psicopedagogo como comunicador..... 19

El Psicopedagogo como comunicador asertivo..... 21

La Comunicación..... 21

La asertividad..... 24

La Comunicación asertiva..... 27

El Psicopedagogo dentro de una conversación difícil.....31

La conversación difícil..... 31

El Psicopedagogo dentro de una conversación difícil..... 35

El trabajo del psicopedagogo dentro de una conversación difícil y su rol como comunicador asertivo..... 37

5. Método..... 39

6. Síntesis y Conclusión..... 41

7. Referencias..... 49

ANEXO..... 52

EL PSICOPEDAGOGO COMO COMUNICADOR ASERTIVO DENTRO DE UNA CONVERSACIÓN DIFÍCIL

RESUMEN

El siguiente estudio teórico de revisión bibliográfica tiene un alcance exploratorio descriptivo, cuya finalidad es detallar los aportes de las fuentes primarias y secundarias para analizar y especificar entre los saberes expuestos en los textos, artículos y publicaciones. En el presente escrito se realiza un trabajo de investigación cualitativa, donde se realiza una específica revisión de la literatura sobre el tema y se consideran los objetivos del estudio actual. Además, se realiza un minucioso análisis de las palabras claves, con el fin de establecer directrices que sustenten una nueva contribución al campo de la psicopedagogía.

Este es amplio y abarca una variedad de especializaciones que se centran en diferentes aspectos del aprendizaje y el desarrollo humano. En este sentido la comunicación es una condición esencial en el ser humano, necesaria para la supervivencia, pues es a través de ella que el hombre establece relaciones interpersonales y logra realizarse plenamente (Rodríguez Cruz y Domínguez Rodríguez, 2019). Este enfoque resulta fundamental para abordar situaciones complejas, donde la comunicación puede ser desafiante. La asertividad del psicopedagogo se convierte en un elemento clave para promover el entendimiento y la resolución constructiva en contextos de su ámbito laboral.

Palabra clave: psicopedagogo, comunicador, asertividad y conversación difícil.

DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Tema de estudio: El rol de psicopedagogo como comunicador, el cual busca el modo más asertivo, cuando se plantea un intercambio de ideas, en un diálogo atravesado por la complejidad de las emociones manifiestas, y hacen que se desarrolle una comunicación poca eficaz y que es difícil de sostener su desarrollo.

La presente es una investigación cualitativa de corte teórico, propone una revisión documental para desarrollo más profundo del tema de estudio, en este caso, el rol del psicopedagogo como comunicador, dentro de un intercambio complejo con otros en el ámbito laboral psicopedagógico.

Desde Hernández Sampieri (2014) en la investigación cualitativa también se lleva a cabo una intensiva revisión de la literatura, particularmente estudios y trabajos que arrojan datos estudiados. Estas mencionadas fuentes nutren para detectar conceptos claves y recopilar información para su posterior análisis y su comparación con la literatura vidente sobre el tema. El planteamiento se fundamenta en las investigaciones previas, pero también en el proceso mismo de inmersión en el contexto, la recolección de los primeros datos y su análisis.

PLANTEO DEL PROBLEMA

Los modos de comunicación de cada persona están influenciados por la realidad social en la que viven. De manera que, en algunas ocasiones, el desarrollo de la habilidad de intercambiar ideas mediante la comunicación oral, se encuentra con la dificultad por las emociones de quienes integran el diálogo. Es en este contexto donde se manifiesta con frecuencia el bajo nivel de los oradores de comunicar eficazmente. Principalmente, ese es el rol del psicopedagogo, que actúa como intermediario en situaciones de conflicto, rodeados de comportamientos impregnados de emociones personales, siendo costoso el modo de intercambio. Por ende, la forma de transmitir un mensaje hace que se genere interrupción y conflicto en el diálogo.

Teniendo en cuenta que el psicopedagogo se encuentra permanentemente en contextos sociales, como ambientes educativos, clínicos, empresariales, comunitarios, etcétera, es que se pretende desarrollar e investigar teóricamente acerca de la comunicación efectiva y asertiva, en espacios donde se plantean ocasiones y contextos que aquejan disconformidades, inherentes a la territorialidad dónde se está inserto, y emergiendo la necesidad de actuar ante estas circunstancias.

Por tal motivo, emergen las preguntas; ¿Cómo interviene desde el rol psicopedagógico, en una conversación difícil dentro de su contexto laboral? ¿Qué herramientas tiene el profesional para poder gestionar una comunicación asertiva? ¿Qué aspectos hay que tener en cuenta para mejorar la comunicación asertiva en la resolución de conflictos inherentes de su trabajo?

OBJETIVO

Objetivo general:

- Recopilar desde diferentes autores las estrategias para fortalecer las habilidades de comunicación asertiva del psicopedagogo en la gestión de conversaciones difíciles y la resolución de conflictos inherentes a su práctica profesional.
- Analizar desde distintos documentos el rol del psicopedagogo como comunicador, centrándose en la búsqueda de estrategias de conversación asertivas para facilitar un intercambio de ideas en situaciones complejas.

Objetivos específicos:

-Relacionar conceptualmente el rol del psicopedagogo y la comunicación asertiva utilizadas en situaciones de conversaciones difíciles en la práctica profesional.

-Identificar las estrategias de los psicopedagogos para gestionar conversaciones difíciles en su contexto laboral.

-Describir herramientas específicas para mejorar las habilidades de comunicación asertiva de los psicopedagogos, enfocadas en la resolución efectiva de conflictos dentro de su práctica profesional.

HIPÓTESIS O SUPUESTOS BÁSICOS DE INVESTIGACIÓN

El psicopedagogo mediante la detección de indicadores que se dan en la conversación verbal, puede brindar y recomendar estrategias para mejorar y lograr una comunicación asertiva, cuando el clima de intercambio no es favorable.

FUNDAMENTACIÓN

La investigación actual recopila referencias teóricas para investigar cuáles son las maneras más eficaces y eficientes, que se pueden dar en una comunicación para que la misma pueda brindar mejores resultados. En situaciones complejas que involucren conversaciones difíciles, el rol del psicopedagogo es fundamental. Por lo tanto, es necesario que actúe en estas circunstancias con herramientas para intervenir en ese intercambio dentro de su ámbito laboral. El profesional en cuestión recibe información y se expresa claramente como promotor de una comunicación que proporciona los resultados esperados.

Es menester de este trabajo brindar, marcos de referencias que sean viables de aplicar en cualquier ámbito laboral; ya sea educativo, clínico y comunitario; donde se esté enfrentando un diálogo inadecuado para el intercambio, generando malestar. Es por eso que se pretende contribuir con pautas de trabajo para favorecer el circuito del mensaje entre los participantes para generar y propiciar mejores resultados.

Dicha investigación puede ofrecer una serie de aportes significativos tanto teóricos como prácticos en el ámbito laboral psicopedagógico cuando se aborda una situación de diálogo compleja. Algunos de estos aportes podrían ser:

- La **comprensión de la importancia de la comunicación asertiva**.

Este recorrido teórico pretende contribuir a destacar la relevancia de la comunicación asertiva en el contexto difícil, especialmente haciendo foco en el rol del psicopedagogo. Al identificar los desafíos asociados con las emociones manifiestas y su impacto en la comunicación, se puede enfatizar la necesidad de desarrollar habilidades comunicativas que promuevan la comprensión y el diálogo efectivo.

- Siguiendo en destacar los aportes de dicha investigación, es menester la **identificación de obstáculos en la comunicación educativa**. Ayudar a identificar los obstáculos específicos que dificultan la comunicación efectiva entre el profesional en cuestión, los estudiantes y otros miembros que están atravesados por el contexto psicopedagógico. Esto podría incluir barreras emocionales, como el miedo, la ansiedad o la falta de confianza, así como desafíos relacionados con la percepción y la interpretación de los mensajes.

- El **Desarrollo de estrategias de intervención,** basándose en los hallazgos de la investigación, se pueden desarrollar estrategias y técnicas específicas para mejorar la comunicación en situaciones complejas. Estas intervenciones podrían incluir programas de capacitación en habilidades comunicativas para psicopedagogos, talleres para estudiantes sobre expresión emocional y resolución de conflictos, o la implementación de prácticas de comunicación abierta y empática en el contexto a desarrollar.

- Por último, la **promoción del bienestar emocional**. Este estudio puede contribuir a detectar y prevenir los estados emocionales que no beneficien el abordaje de una situación de diálogo positiva. Para revertir y fomentar un ambiente de apoyo y comprensión mutua, se pueden reducir los niveles de estrés, ansiedad y conflicto, lo que a su vez puede mejorar el clima para el intercambio.

En resumen, el tema de investigación propuesto tiene el potencial de generar importantes aportes para la comprensión y mejora de la comunicación en el ámbito laboral del psicopedagogo, con un enfoque particularmente profesional como facilitador de un diálogo asertivo y enriquecedor.

ESTADO DEL ARTE

Dentro de la línea de investigación que sustenta el presente trabajo se detallará a continuación algunos documentos que aportan información precisa al respecto. Un primer trabajo responde a Greccy Castro y Grecel Calzadilla, 2021 en su desarrollo teórico; **La comunicación asertiva: Una mirada desde la psicología de la educación**. Analiza los objetivos de la conducta de la comunicación, los tipos de asertividad más utilizados y sus dimensiones. Brinda un desarrollo teórico cualitativo, en una búsqueda exhaustiva de los conceptos más apropiados para tratar la comunicación asertiva en el ámbito educacional, que le permite llegar a la conclusión del presente estudio desde una óptica psicológica, permitiendo comprender que, más allá de los puntos divergentes de existencia respecto a la aplicación de su naturaleza es posible, es necesaria la precisión de un campo práctico para establecer la dirección y el fortalecimiento de los estudios de la comunicación asertiva.

En el reciente artículo de investigación, Cueva et al. (2021), escribieron **Comunicación Asertiva.** La finalidad es analizar el avance científico de la Comunicación Asertiva en estudiantes durante el periodo de 2016 al 2020. Para la búsqueda de referencias se utilizaron los operadores booleanos AND y OR, considerándose una muestra de 25 artículos científicos de un total de 1,602 investigaciones extraídas de bases de datos Scopus, Ebsco, Academic One File y Scielo. Para definir los criterios de inclusión y exclusión se utilizó el diagrama Prisma, donde se filtraron los resultados teniendo en cuenta autores, año de publicación, definición, enfoque, tipo, diseño de investigación y muestra. Finalmente, la comunicación asertiva conlleva a tener coincidencias y ligeras diferencias en los puntos de vista de cada investigador que la conceptualizan como una conducta y no una característica de la personalidad.

En esta misma labor de investigación; Guillermo Saavedra y Alberto Figueroa, 2020 en su trabajo de maestría sobre **Estrategia de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales de los Docentes de la Institución Educativa.** Tiene como propósito plantear estrategias de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes de la institución educativa de la región. Se aplicó una guía de observación a 28 docentes, a ese mismo número de muestra se realizó una encuesta. Por otro lado, las entrevistas y el compilado de testimonios, estuvieron orientados a comprender las perspectivas de los mismos. Esto permitió llevar a la implementación de una política sobre habilidades sociales, a fin de construir dos habilidades: la asertividad y la empatía, para tener docentes que sepan hacer respetar sus derechos y se guarde consideración mutuamente.

Otro aporte importante para esta investigación, lo realizó Rodríguez Cruz y Domínguez Rodríguez, 2019 en su artículo de investigación: **Actividades para el desarrollo de la comunicación asertiva en maestros primarios de la escuela pedagógica.** El objetivo principal fue puntualizar aspectos claves para luego analizarlos y de este modo desarrollar el concepto de comunicación para dar un marco referencial que oriente el estudio avanzado hacia un modelo de comunicación socio-psicológico. Se aplicó en la escuela pedagógica en Cuba. La muestra se integró por 28 estudiantes del grupo de la especialidad de maestros primarios para el desarrollo de la investigación. Se utilizó los métodos dialécticos materialistas, que sirven de fundamento para todo el proceso planteando tareas como búsqueda bibliográfica, metodología para la instrumentación de actividades educativas, observación directa, entrevistas y encuestas con los maestros de primaria de dicha región. Luego de este proceso de realización de la investigación arrojó resultados donde revelan la insuficiencia en el desarrollo de la comunicación asertiva y que las

actividades propuestas encaminadas hacia una lógica efectiva constituyen el soporte del desarrollo de la comunicación en los maestros primarios desde las instituciones educativas.

Por último, ya dentro de nuestra Nación, Moyetta y Jakob 2018, publicaron un artículo de investigación dirigido por la Universidad de Río Cuarto sobre **La psicopedagogía en contextos de Educación formal: la complejidad de una práctica de intervención y de su enseñanza.** Tiene el propósito de compartir los posicionamientos en la formación de los psicopedagogos en el ámbito de la educación formal. Utilizando informes finales de la materia de quinto año de la Licenciatura en Psicopedagogía en la orientación en Educación, se realizó una metodología cualitativa para dar respuesta a las intervenciones de los psicopedagogos en su práctica en diversas instituciones del territorio. Pudiendo construir un conocimiento teórico profesional de carácter contextual, diseñando y promoviendo acciones enraizadas en la singularidad de los problemas que tuvieron que abordar, ajustadas a las demandas planteadas por las diversas instituciones.

MARCO TEÓRICO

EL ROL DEL PSICOPEDAGOGO COMO COMUNICADOR

EL PSICOPEDAGOGO

De acuerdo con Müller (2008), la psicopedagogía es una disciplina donde su objeto de estudio es subjetivo tratado por un sujeto subjetivo. Y la misma autora agrega que los psicopedagogos son investigadores operativos, comprometidos en su indagación, lo cual implica no sólo considerarse partes de su propio campo de trabajo. Entendiendo que la psicopedagogía se caracteriza por su enfoque en el estudio del aprendizaje, que es un fenómeno inherentemente subjetivo que involucra la interacción entre un sujeto subjetivo y su entorno educativo. En este contexto, el psicopedagogo emerge como un agente clave, desempeñando roles multifacéticos que abarcan desde el análisis e interpretación de los procesos de aprendizaje hasta la comunicación efectiva de hallazgos y estrategias.

En primer lugar, el psicopedagogo se posiciona como un investigador diligente, comprometido con la comprensión profunda de los mecanismos implicados en el proceso de aprendizaje. Este enfoque investigativo implica no sólo la recopilación de datos empíricos, sino también la capacidad de analizar críticamente la información recolectada para identificar patrones, tendencias y posibles áreas de intervención.

Sin embargo, el papel del psicopedagogo va más allá de la mera recolección y análisis de datos. Como comunicador hábil, debe ser capaz de traducir hallazgos complejos en un lenguaje accesible y comprensible para diferentes audiencias, incluyendo educadores, padres y estudiantes, colegas, otros profesionales. Esta capacidad de comunicación efectiva

es esencial para promover la colaboración y la comprensión mutua entre los diversos actores involucrados en el proceso educativo.

Además de ser un investigador y comunicador, el psicopedagogo también actúa como un intérprete experto, capaz de discernir los múltiples factores que influyen en el aprendizaje de un individuo. Esta habilidad interpretativa implica no sólo la comprensión de los aspectos cognitivos y emocionales del aprendizaje, sino también el reconocimiento de los contextos sociales, culturales y ambientales que pueden afectar el desarrollo educativo de un sujeto.

Los psicopedagogos son profesionales que desempeñan y se ocupan, entre otras funciones, de la orientación y atención de personas en diferentes campos. Lo cual incide directamente con las dificultades del aprendizaje y el desarrollo integral de los sujetos. Espinoza Vásquez (2019), contribuye a que este rol mencionado la particularidad de que es siempre colaborativo, de asesoría y acompañamiento, incluyendo a los profesionales en sus diferentes áreas del conocimiento. Está propuesta es desde un enfoque de base constructivista, ya que es la confluencia de múltiples saberes que se ponen en juego. Entre los que menciona el autor está lo psicoeducativo, sociocomunitario, antropológico y neurobiológico. Dónde el profesional en mención no solo se limita a moverse en espacios escolares, sino también en ambientes que permiten desarrollar su identidad de experto, respondiendo a múltiples formas de acceder como asesor y mediador de todos los aprendizajes que suceden, incluso en la comunicación. El autor en mención, amplía la mirada del rol que asume el psicopedagogo puesto que asume diferentes escenarios del aprender que nutren de la capacidad observacional, comunicacional y mediadora con la que debe responsabilizarse de esta acción. Por eso desde una mirada de la complejidad permite

pensar mejor el posicionamiento del psicopedagogo, quien se hace cargo de los problemas inherentes a su especialidad, como así también ser capaz comprender las limitaciones del conocimiento del área. Es una invitación constante a no reducir a un solo criterio del área, sino pensar en movimiento permanente que permite el crecimiento y desarrollo de la escucha y el bagaje de conocimiento. En la actualidad las demandas que surgen en la necesidad de poder ejercer la profesión más allá de los instrumentos estadísticos validados con técnicas. El ejercicio de la profesión requiere la posibilidad de abrir varios espacios, atentos a las propuestas, haciendo foco en el asesoramiento que puede realizar el psicopedagogo y mediar en los diálogos que surjan. Sin dejar de lado los principios de empatía, inclusión como ejercicio de justicia social y mediación de los aprendizajes.

EL ROL PSICOPEDAGOGO

Antes de desarrollar el rol propio del psicopedagogo, que es un tema clave para esta investigación. Es necesario definir a qué se refiere la palabra rol. Desde su etiología la palabra puede vincularse a orígenes griegos, más precisamente al teatro. En estos eventos desde el comienzo de esa civilización, asociado a la religión, cada actor desempeñaba un papel diferente con un 'rol'. Las aventuras de los personajes representados fueron grabadas y contadas sucesivamente. Usando diferentes máscaras, mostrando diferentes personalidades. Cada uno tiene un “rol” diferente que cumple un rol específico. Es por eso que se encuentra asociada a este término, la palabra “papel” dentro de las escenas artísticas.

Pichón Riviere (1917) define los roles como patrones organizados de comportamiento. La posición específica de un individuo en una red de interacciones relacionadas con sus expectativas. El concepto planteado se enmarca en la teoría psicológica

y sociológica. Según su definición, los roles se refieren a patrones preestablecidos de comportamiento que se espera que una persona desempeñe en contextos sociales específicos. Estos patrones no solo involucran las acciones directas de la persona, sino también las expectativas sociales asociadas con su posición dentro de una red de interacciones.

En otras palabras, cuando hablamos de roles, nos referimos a las funciones o comportamientos esperados de un individuo en relación con su posición o estatus en un grupo o sistema social determinado. Estas expectativas pueden ser implícitas o explícitas y están influenciadas por factores culturales, sociales y contextuales. Por lo tanto, los roles no son estáticos, sino que pueden variar según el contexto y las interacciones sociales en curso.

Por tal motivo Müller (2008) asienta que los psicopedagogos se ocupan en el aprendizaje de un modo polifacético el ejercicio de su rol. Siendo una profesión que plantea su identidad ocupacional constantemente, acentuando su labor en grandes campos de trabajo. Desde el **área de la clínica**, dedicado a atender y reconocer las alteraciones del aprendizaje, ya sea sistemático o asistemático, como así también orientar las implicancias en los problemas también dentro del mundo laboral. El rol del psicopedagogo se ve impregnado por un **área** más tradicional que es la del planeamiento **educacional** y el asesoramiento pedagógico en distintas instituciones que conlleva también un trabajo con plan educativo y sanitario dentro de cada organización que impone en práctica la metodologías pertinentes de cada uno de los espacios.

Uno de los espacios menos mencionados el **área preventiva** también aborda un amplio aspecto que contribuye al ejercicio el psicopedagogo ya sea dentro de aprendizajes sistemáticos y asistemáticos mediante proyectos comunitarios en medios de comunicación en tareas de asesoramiento a padres, docentes, orientaciones en empresas, etcétera. Todas

estas áreas laborales mencionadas conllevan a pensar que el profesional se plasma en una red de relaciones y códigos culturales y de lenguaje de cada ser humano que se incorpora a la sociedad este proceso temporo-espacial conlleva a una preparación de este mundo cultural, simbólico y lingüístico para hacer contextual cada aprendizaje. Es por eso que repensar el modo que actúa y se comunica el psicopedagogo entre estudiantes, pares, profesionales, docentes, directivos, consultantes, instituciones, empresas, etcétera; requiere una preparación y conocimiento del territorio en el que se está inmerso.

Por otro lado, según Moyetta y Jakob, 2018 las intervenciones psicopedagógicas no se reduce a una aplicación de conocimientos técnicos instrumentales sino que, por el contrario, involucra una actuación crítica y reflexiva, apoyada en la construcción de saberes contextualizados que suponen un diálogo permanente entre la teoría y la práctica. En consecuencia, se hace efectiva la práctica del profesional en mención como un comunicador preparado para afrontar los diferentes obstáculos en todos los ámbitos laborales. Ya desde la formación de los estudiantes de esta carrera, tienen como propósito propiciar la conceptualización de intervenciones psicopedagógicas como campo de práctica que adquieran características singulares según el contexto donde se configura.

Los psicopedagogos tienen varias funciones en el ejercicio de su rol, pero al trabajar con diferentes edades y contextos, desarrollan habilidades cognitivas, emocionales y sociales. Si bien esta investigación no intenta separar la importancia de la tarea del psicopedagógico en el proceso de enseñanza aprendizaje, sino aportar un lugar para ampliar sobre las estrategias que utilizaron los comunicadores para facilitar la interacción entre dos o más personas en una comunicación. Así pues como sujetos sociales desempeñamos varios roles que podemos dividir entre naturales y/o instituidos, los naturales son los marcados por la situación familiar en la que nos encontramos; abuelo, madre, hijo, tía, etc., los instituidos,

que son los que aquí nos importan, son los dados por las profesiones, trabajos, etc. Es decir, aquellos que se han ido conformando en el tiempo y nos incluyen como agentes activos en la sociedad; profesor, doctor, pintor, psicopedagogo.

EL ROL PSICOPEDAGOGO COMO COMUNICADOR

En este punto para la investigación es relevante discernir el rol de otro rol en el tipo de comunicación, por los recursos, técnicas, estrategias, etcétera. Cuando hablamos del rol en la comunicación del psicopedagogo lo que se intenta es tratar de comprender cuál es el tipo de comunicación. Repensar si hay una interacción de calidad vincula, qué grado de disponibilidad corporal tiene el profesional a la hora de transitar los momentos de diálogos complejos, cómo demuestra su lugar de mediador y parcialidad entre el conflictos de las partes intervinientes.

Un rol es un medio que permite transmitir un mensaje, es fundamental la inferencia que la persona. El desempeño de un papel en la comunicación implica ser consciente de la transmisión de un mensaje. Es esencial que aquel que ejerce el papel de emisor comprenda su propio mensaje, tenga plena conciencia del mismo y considere la variedad de mensajes que nuestro cuerpo transmite, tanto de manera consciente como inconsciente. En consecuencia, es crucial reflexionar sobre este aspecto fundamental en la labor del Psicopedagogo. ¿Puede tener un conocimiento suficiente? ¿Es capaz de entender cómo se transmite, percibe y expresa? ¿Es consciente de sus rigideces y flexibilidades, así como de su capacidad comunicativa y el contenido de dicha comunicación? En última instancia, ¿Es consciente del mensaje que todo el ser transmite? Sin embargo, lo más importante es

reconocer la importancia de todo lo mencionado anteriormente dentro del papel como psicopedagogos.

Korinfeld et al. (2004) plantean que el rol de un profesional dentro de un contexto laboral, como puede ser la comunidad escolar, puede legitimar una función de comunicador mediador de situaciones difíciles, pero ese lugar dicen los autores; que hay que conquistarlo con los actores sobre los que se va a trabajar, generando confianza y contención de los involucrados. Principalmente tratamos de poner en circulación la palabra de los miembros principales de un conflicto. Porque dicen que dentro de este rol comunicador/mediador sucede que muchas veces, las instituciones generan situaciones de angustia y malestar que inciden en forma directa sobre sus integrantes. Situaciones donde el silencio acrecienta los grados de sufrimiento, hacer hablar al malestar, contener en la palabra a los protagonistas, situar modos o puntos de vista diferentes para un conflicto, permite muchas veces desatar los nudos en los que se enquista la angustia. Hablar no significa palabrería, ni intervenir desde esta perspectiva es una escucha pasiva. Es reorientar el problema, resignificar los modos de percibirlo, buscar en forma conjunta la promoción de nuevos recursos simbólicos que atemperen las rivalidades imaginarias. Promover la participación de los actores en la resolución de un conflicto apunta a generar un compromiso y un sentimiento de pertenencia grupal, otorgando un lugar de inclusión.

La intervención del psicopedagogo en contextos educativos y sociales se destaca por su enfoque en la comunicación efectiva y la resolución constructiva de conflictos. En el corazón de esta intervención se encuentra la habilidad para promover el diálogo genuino y la escucha activa como medios para abordar las tensiones y discrepancias que pueden surgir en el entorno educativo. Es decir, hablar es más que simplemente emitir palabras; implica

un intercambio de significados, perspectivas y emociones. El psicopedagogo, como facilitador de este proceso, reconoce la importancia de cada voz y su rol en la construcción de un ambiente de aprendizaje inclusivo y colaborativo, conforman entre otras competencias, el ser un comunicador preparado para las situaciones que emergente y que puede situarse en contexto. Perpetuar en accionar solo desde una mirada de la situación compleja hace que se límite la resolución superficial de disputas, sino que es necesario, por lo dicho, que resulte fundamental implicar una comprensión profunda de las dinámicas subyacentes y las necesidades individuales y grupales. A través de estrategias como la mediación y la facilitación de grupos, el psicopedagogo fomenta un espacio seguro donde los implicados pueden expresar sus preocupaciones, explorar soluciones alternativas y trabajar hacia un consenso compartido.

La comunicación efectiva es fundamental en este proceso, ya que facilita la expresión de emociones, la clarificación de malentendidos y la construcción de relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo. El psicopedagogo actúa como un catalizador para este intercambio significativo, guiando a los participantes hacia una comprensión más profunda de sí mismos y de los demás.

El rol del psicopedagogo como comunicador va más allá de resolver conflictos; implica empoderar a los individuos y grupos para que se conviertan en agentes activos de cambio en sus propias vidas y comunidades. Al promover el diálogo y la escucha, el psicopedagogo cultiva habilidades de comunicación interpersonal que son esenciales para la resolución pacífica de conflictos y el desarrollo de relaciones saludables a largo plazo.

En conclusión, el psicopedagogo desempeña un papel crucial en la promoción del diálogo y la escucha en contextos educativos y sociales. Su intervención no solo aborda los conflictos de manera efectiva, sino que también fortalece las habilidades de comunicación y las relaciones interpersonales, sentando las bases para un cambio positivo y sostenible en la comunidad.

EL PSICOPEDAGOGO COMO COMUNICADOR ASERTIVO

LA COMUNICACIÓN

Tomando el texto de Rodríguez Cruz y Domínguez Rodríguez, 2019 la comunicación es una condición esencial en el ser humano, necesaria para la supervivencia, pues es a través de ella que el hombre establece relaciones interpersonales y logra realizarse plenamente, tal como lo expresa Rizo (2008) citado por Rodríguez Cruz y Domínguez Rodríguez (2019, p. 1) en donde la comunicación es un proceso básico para la construcción de la vida en sociedad, como mecanismo activador del diálogo y la convivencia entre sujetos sociales. Comunicación es una palabra de origen latino (communicarse) que quiere decir compartir o hacer común.

Este término que es según el texto utilizado una categoría polisémica porque no se limita a las ciencias sociales, aunque tiene connotaciones propias. Representa un estudio de la interacción interpersonal que ha experimentado un renacimiento en la psicología, en los últimos años. La comunicación entre las personas y las organizaciones, se logra a través de comprender y entender el entorno familiar, laboral y grupal que rodea a las personas involucradas en una misma conversación. Ya que en la misma ya hacen presentes cambios

conductuales y psicológicos de los sujetos comunicantes, que son relevantes a la hora de realizar una lectura de lo que está sucediendo en este espacio de interacción.

Es notorio que la comunicación, como en todo ser social, está presente desde los comienzos de la vida de todo ser humano. Tal es así que Birchenall y Müller, 2014 determinan que los inicios de la comunicación se producen en los primeros meses de vida del bebé, en los primeros encuentros entre él y los adultos que lo rodean, especialmente la mamá. Es decir, en los inicios de la vida, la comunicación es crucial para el desarrollo integral del individuo. No solo facilita la interacción social, sino que también estimula el desarrollo cognitivo, lingüístico, emocional y social del niño, sentando las bases para un futuro exitoso. Por lo tanto, es fundamental que los profesionales, cuidadores y educadores reconozcan la importancia de fomentar una comunicación rica y afectuosa desde los primeros años de vida para garantizar un desarrollo óptimo del niño.

Para que todo sujeto construya su interacción social, al tiempo que estimula el juego y la cooperación, son necesarias las habilidades comunicativas. El lenguaje, por lo tanto, es un instrumento poderoso para favorecer la relación y el aprendizaje dentro del aula; en consecuencia, pensando ya en el ámbito escolar, los alumnos que presenten patrones desordenados del lenguaje y la comunicación podrían manifestar dificultades en la interacción social y en el aprendizaje escolar (Uribe y Martínez, 2010). Es necesario tener un amplio lenguaje, y saber y poder usarlo en situación; el aprendizaje requiere participación, comprensión, interacción con pares y con adultos, y es allí donde el lenguaje facilitará o no dichas acciones.

En este punto es necesario diferenciar dos conceptos mencionados; lenguaje y comunicación, ya que son diferentes. Tomando el trabajo de Gastaldi et al. (2021) menciona que no necesitamos de modo imprescindible el lenguaje para toda comunicación. Dentro de

nuestro mundo, todas las especies se comunican de algún modo, así, por ejemplo, un perro puede asustar a un gato transmitiendo su agresividad al gruñir. Los bebés emiten y entienden señales comunicativas que sus madres entienden y emiten, aunque aún no usen el lenguaje. El proceso de apropiación del lenguaje para ir poco a poco ampliando la capacidad de comunicación es realizado de modo paulatino, aunque en cada niño, según sus características y el soporte neurofisiológico, se refleja de distinto modo. La necesidad de comunicarse se observa en el desarrollo del niño que, durante el primer año y medio, muestra una actividad social y comunicativa que se inicia y desarrolla en el seno de la familia y que irá otorgando significados a los significantes. El desarrollo del lenguaje no se circunscribe al reconocimiento y producción de los sonidos de la lengua ni a combinarlos para producir palabras y a organizar éstas en frases, según unas reglas, sino que el desarrollo del lenguaje está igualmente ligado al aprendizaje de la comunicación.

Según Brandoni (2017), vivir en un mundo de lenguaje supone estar expuestos irremediablemente al malentendido. Dada la pérdida del instinto animal (un organismo en relación directa con un objeto), para el hablante, la relación con el objeto aparece perturbada puesto que la necesidad debe estar por los molinos del lenguaje. Estará obligado a pedir, a demandar. Y la **comunicación es siempre fallida** porque lo que sanciona un mensaje no es la intencionalidad del hablante sino el interlocutor, el código, y las retroactivamente, es decir, luego de ser emitido. De manera que es impensable cualquier relación entre semejantes extensa de conflicto.

ASERTIVIDAD

Tomando a Garcia y Manza, 1994 que mencionan que el constructo “asertividad”, fue propuesto en primer lugar por Wolpe y posteriormente por Alberti y Emmons (1970) quienes lo definieron de manera operativa como: “comportamiento que fomenta la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar en defensa de los intereses propios, defenderse sin ansiedad injustificada, expresar sincera y agradablemente nuestros sentimientos y poner en práctica nuestros derechos personales respetando los derechos de los demás”.

La asertividad resultaría ser la cualidad que define aquella "clase de conductas sociales" que constituyen un acto de respeto por igual a uno/a mismo/a y a las personas con quienes se desarrolla la interacción. La conducta asertiva tiene su fundamento en un conjunto de valores, adquiridos mediante procesos de aprendizaje social, que sustentan una predisposición cognitiva (actitudes) a actuar de determinada manera, en distintos contextos (Garcia y Manza, 1994). La asertividad juega un papel crucial en este proceso de aprendizaje ya que nos permite expresar nuestros valores de manera clara y respetuosa, sin agredir ni someter a los demás.

Es un concepto fundamental en la psicología y la comunicación interpersonal. Al definirlo con precisión, se establece una comprensión clara y compartida de lo que implica ser asertivo, lo que facilita entendimiento de la presente investigación y proporciona un marco conceptual para poder tratar y desarrollar habilidades sociales y de comunicación efectivas, resolver conflictos de manera constructiva, promover el liderazgo y el trabajo en equipo, y mejorar el bienestar emocional tanto a nivel individual como interpersonal.

Se detalla este concepto clave para la investigación con Presley (2022) que menciona que ser asertivo significa que puedes expresarte con claridad y confianza, teniendo la posibilidad de defenderte a ti mismo y tus creencias sin utilizar la agresividad. Es la capacidad de comunicar tus necesidades y deseos de una manera respetuosa a los demás. Está habilidad se puede aprender y desarrollar, y es algo que te beneficiará en todas las áreas de tu vida. Se caracteriza por un tono respetuoso y cooperativo, tratando de escuchar a los demás y considerar sus necesidades. Generalmente, dice el autor, la asertividad se considera un estilo de comunicación positivo, pero se tiene que tener presente que hay momentos en los que puede ser inapropiado ponerla en juego.

Para Roca (2014) la asertividad es una parte esencial de las habilidades sociales. Es definida como una actitud de autoafirmación y defensa de nuestros derechos personales, que incluye la expresión de los sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones, en forma adecuada; respetando, al mismo tiempo, los de los demás. La autora afirma que ayuda a ser nosotros mismos, a desarrollar sanamente el autoestima y mejorará la comunicación interpersonal, haciéndola más directa y honesta. Una persona asertiva presenta una serie de pensamientos, emociones y conductas típicas como; conocerse a sí mismo, aceptarse incondicionalmente, manifestarse fiel a sí mismo, comprender y manejar adecuadamente los sentimientos, no exigir, respetar. Por ende, tiene consecuencias positivas sobre la comunicación, entre otras, ya que minimiza los malentendidos de los mensajes, reducen los conflictos y fomenta las emociones positivas.

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

La comunicación asertiva se basa en transmitir de forma clara, concisa, rápida y con contundencia lo que se desea decir. Nada de titubeos la comunicación asertiva se basa en ser claro, contundente y directo haciendo entender al máximo el mensaje de una forma clara, con lo anterior se aumenta las expectativas de que el mensaje sea entendido y aceptado, pero sobre todo, tener que hablar sobre lo que se conoce y no basarnos en meras especulaciones o percepciones (Rodríguez Cruz y Domínguez Rodríguez, 2019).

Este es tomado como un proceso por el cual se realiza el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante el habla, la escritura u otro tipo de señales.

A lo largo de la historia distintos autores se han referido a la comunicación asertiva. Pero con el fin de seguir el hilo conductor de la investigación teórica, mencionamos a D" Armas (2010) en Rodríguez Cruz y Domínguez Rodríguez (2019, p. 1) quien la refiere como "la capacidad humana de interrelacionarse con sus semejantes para resolver diferencias, enfrentar situaciones con un sentido de racionalidad, donde priva el respeto mutuo, la sinceridad, la espontaneidad, expresión honesta de sentimientos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales".

A través de la comunicación, el hombre puede fácil y libremente compartir sus pensamientos con personas que conoce o no; en todas sus acciones, al hablar, se respeta a sí mismo, admite sus debilidades, pero conoce sus propias experiencias, conocimientos y valores.

La comunicación asertiva es el proceso por el cual se realiza el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u

otro tipo de señales (Rodríguez Cruz y Domínguez Rodríguez 2019). Entiendo que este enfoque busca expresar de manera clara y respetuosa aquellos pensamientos, como necesidades, y al mismo tiempo escucha y respeta las emociones de los demás. En este recorrido pone su centralidad en mejorar las intenciones y resolver de manera eficaz el conflicto. Por lo cual es relevante la atención y la discriminación del mensaje que se trae en los diálogos. En esta búsqueda de encontrar estrategias para aproximarnos a una comunicación asertiva, se observa que en los trabajos de investigación se puede mejorar la calidad de interacción, aplicando diferentes instrumentos que fomentan la atención y la observación. En este marco, su rol de comunicador, se hace efectivo el establecer mensajes claros que facilitan el entendimiento mutuo dentro de la dialéctica personal, pero es necesario enfatizar que el conflicto es inherente a todo contexto social y que pueden emerger conversaciones difíciles.

Si se piensa desde Rosenberg (2013) la comunicación complaciente, se puede mirar desde un enfoque más consciente, de modo que se vea desde cuatro zonas. Según el autor son; observación, sentimiento, necesidad y petición. Se presentan en este orden para fomentar un proceso de comunicación claro. Son componentes clave para lo que él denomina modelo de comunicación no violenta. En primer lugar, se observa lo que ocurre en la mente de una situación dada lo que dicen o hacen los demás. Haciendo preguntas tales, ¿Cómo sirve o no sirve para enriquecer nuestra vida? La estrategia consiste en saber expresar claramente, de modo que no incorpore ningún juicio ni evaluación. Y es importante detenerse en la **observación**, ya que es un punto necesario para analizar los cuatros componentes mencionados. Una vez hecho, comprobar cómo se siente y volverse a plantear el siguiente interrogante; ¿Se siente dolido, asustado, alegre, divertido, irritado, etcétera? Luego, en tercer lugar, decidir cuáles de nuestras necesidades guardan relación con los que

sentimos y se ha identificado. Siempre que se utiliza la comunicación no violenta de Rosenberg para expresar en forma clara y sincera cómo se siente, está presente la conciencia de estos tres componentes.

Iniciar en una comunicación que consiste en expresar de manera muy clara y verbalmente lo que se quiere decir a los otros, centrándose en realizar la petición, que se focaliza en esperar que la otra persona, y que pueden ser varias a quien va dirigido el mensaje intentando accionar y enriquecer el acto comunicativo. Lo relevante de este proceso es que se puede hacerlo usando estos cuatro elementos y siendo lo más comprensivo con la otra persona. Es decir, por un lado usar una expresión honesta, teniendo presente los elementos mencionados y por otra parte, una recepción empática mediante los componentes expuestos. Este tipo de comunicación ayuda establecer una comunicación clara y que tenga sentido de ambos lados para lograr que se manifieste de manera natural: observo, siento y averiguo qué necesita; qué hace falta para enriquecer la vida; observar, sentir y necesitar; qué hace falta para enriquecer el entorno.

Lo complejo de la propuesta de Rosenberg reside en el primer componente de la comunicación no violenta, que es la separación entre la observación y la evaluación. Cuando se mezcla, la otra persona suele tener la impresión de que se le está criticando, y por lo tanto oponen resistencia a lo que se le dice. La idea en este lenguaje dinámico que rechaza las generalizaciones estáticas. Las observaciones tienen que ser específicas del momento y del contexto por ejemplo; Juan no ha entregado la tarea en las últimas, en lugar de: Juan es un vago.

Entonces el primer componente de la comunicación no violenta es observar sin evaluar, el segundo componente es expresar cómo se sienten. Cuándo se elabora un vocabulario de sentimientos (1) que permite nombrar o identificar de forma clara y precisa

nuestras emociones, resulta más fácil conectarse con los demás. Al mismo tiempo que hace más vulnerables a las personas, la expresión de los sentimientos ayuda a resolver conflictos mediante la comunicación no violenta entre las expresiones de los sentimientos reales y palabras o afirmaciones que sirven para describir pensamientos, evaluaciones e interpretaciones.

El tercer componente de la comunicación no violenta es el reconocimiento de las necesidades que hay detrás de los sentimientos, lo que digan y hagan los demás puede ser el estímulo pero nunca la causa de ellos. Cuando alguien se comunica negativamente, al recibir un mensaje se debe dar cuenta de cuáles son los sentimientos y necesidades que oculta esta expresión negativa. Los juicios, críticas, diagnósticos e interpretaciones que hacen los demás son expresiones de sus propias necesidades y valores cuando los demás persiguen las críticas tienden a centrar su energía en la autodefensa o contraataque. Cuando más directa sea la conexión entre los sentimientos y las necesidades, más fácil será comprender y responder de un modo compasivo.

Cueva y López, 2021 definen que la comunicación asertiva implica la formación integral de los estudiantes. La persona que se comunica asertivamente se defiende en sus relaciones interpersonales, está satisfecha de su vida, tiene confianza en sí misma, es expresiva, espontánea. Pero que el concepto es tan amplio que, se tiene coincidencias y ligeras diferencias en los puntos de vista de cada investigador que definen a la asertividad como una conducta y no una característica de la personalidad; por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales.

Presley (2022) trata a la comunicación asertiva como un estilo de comunicación que se caracteriza por la franqueza, la honestidad y la confianza. Por tal motivo, al participar en ella, es importante respetar a los demás. Esto significa que debe evitar hablar con

condescendencia o falta de respeto. En su lugar, trata de hablar con franqueza y honestidad sin dejar de ser consciente de los sentimientos de la otra persona. Puede ser útil practicar la escucha activa cuando se comunica de manera asertiva, ya que esto le mostrará a la otra persona que estás interesado en escuchar lo que tiene que decir. Además, trata de evitar hacer suposiciones sobre lo que la otra persona está pensando o sintiendo. Es esperable que se expresen los sentimientos y pensamientos con claridad. Si se es respetuoso y claro en la comunicación, será más probable que te escuchen y te respeten.

EL PSICOPEDAGOGO DENTRO DE UNA CONVERSACIÓN DIFÍCIL

CONVERSACIÓN DIFÍCIL

Según Harvard Business (2021), una conversación difícil es aquella en la que el interlocutor tiene un punto de vista distinto al otro; donde una de las partes (incluso ambas) se muestran inseguras y parece que hay mucho en juego. Tanto que si tienen que dar el feedback negativo a un subordinado como si crees que alguien es rechazado o malinterpreta, estas situaciones resultan inquietantes incluso para los buenos comunicadores. Por eso es primordial gestionar las conversaciones de forma productiva teniendo en cuenta el tipo de conversación y qué factores se ponen juego, como pueden ser los conflictos de interés. Se debe tener presente que cada miembro de un equipo puede tener objetivos que pueden desequilibrar un proyecto y estos pueden ser factores internos, como por ejemplo; el lugar de trabajo que ocupa y su jerarquía. Además, coexisten factores externos, como familiares o problemas de salud. Por lo tanto, se debe ser consciente de lo que afecta a la situación de cada persona para permitir posibilidades de ajustar estos intereses en la conversación.

En este escrito también presenta *los diferentes estilos personales* que afectan la comunicación. Es imprescindible tener información de las formas de cada uno de las personalidades para ser más consciente de la diferencia entre uno y los interlocutores. Porque además este tipo de conocimiento permite decidir cuándo plantear una conversación si es pertinente, cómo prepararla y cómo llevarla a cabo para obtener el éxito. Otro punto a tener en cuenta es *la falta de confianza*, porque no es posible tratar un tema sensible si uno no tiene la confianza suficiente para tocar ese asunto delicado. Es decir, la confianza implica mucho más que una personalidad compatible o una forma similar de comunicar, se debe sentir fuerte y con una actitud proactiva que genere un clima empático.

Siguiendo con esta línea, es relevante tener presente *los distintos puntos de vista* porque cada cual entiende los hechos de una forma determinada, por las experiencias y las impresiones propias que es única y limitada de cada perspectiva. Entonces, se debe tomar el tiempo necesario para reflexionar sobre esto y preparar para intervenir sobre esa conversación difícil, teniendo presente este punto.

Por último, pero no menos importante, hay que tener una lectura nítida acerca de las *emociones fuertes* como puede ser, el miedo, la ira, la ansiedad, la vergüenza que suelen estar presentes en conversaciones complicadas debiendo ser consciente de las mismas para poder gestionar y analizar. Cómo afecta a la otra persona para tenerlo en cuenta al proponer soluciones.

Teniendo en cuenta las herramientas esenciales mencionadas, es posible entender y superar cualquier obstáculo que pueda presentarse durante diálogos desafiantes. Estas facilitan el desarrollo de habilidades clave para coordinar y mantener conversaciones efectivas, maximizando los beneficios de la comunicación. Tener presente estas herramientas necesarias, para comprender y superar todos los contratiempos que surjan en

conversaciones complicadas ayuda a practicar habilidades necesarias para coordinar y conversar en un marco de empatía y productividad.

Harvard Business (2021) afirma que se trata de conversaciones delicadas en las que es posible dar malas noticias sin correr el riesgo que conlleva, es necesario tener presente las técnicas adecuadas, usando las habilidades necesarias para convertir una conversación complicada en un diálogo fructífero. Así surgen de contextos educativos, como por ejemplo cuando se convoca a los tutores para conversar acerca de un mal comportamiento disciplinario del estudiante. Se necesitan habilidades de comunicación efectiva en estas situaciones para manejar conflicto, encontrar la solución y de algún modo, establecer relaciones constructivas para proponer propuestas de soluciones que pautan el trabajo y favorecen el circuito del mensaje entre los participantes para generar y propiciar mejores resultados. Rosenberg (2013) aclara que cuando se enfrentan dos partes en un mismo dilema, uno tiene la oportunidad de expresar plenamente lo observado, lo que siente, lo que necesita y se pide, en general, llegar a una situación que satisfaga las necesidades de ambas partes. En esta situación, lo que se intenta lograr es el consenso entre los interlocutores (pág. 161).

En la indagación de resolución de problemas, se visibiliza como al implementar esta estrategia de escucha, para que los niveles de estrés se reducen y la atención en las conversaciones delicadas baje su tensión. Se ha demostrado en los estudios previos a esta investigación, que además se ha encontrado que este tipo de diálogo fomenta la confianza y el respeto mutuo, creando un ambiente colaborativo y cooperativo. El incremento de estas estrategias generan instrumentos para que el psicopedagogo pueda afrontar conversaciones

difíciles y tenga presente no solo las expresiones verbalmente sino toda la información que proporciona el o los sujetos en esta interacción.

También el lenguaje físico que busca la empatía y que de algún modo, puedan mutuamente encontrar soluciones al conflicto que atraviesan. Rosenberg (2013) brinda varios ejemplos en su libro donde se puede apreciar que, no es simplemente un lenguaje en un conjunto de técnicas aplicadas al uso de la palabra, ya que existen actitudes conscientes y receptivas que implican que puede expresarse por medio del silencio. La simple presencia de la expresión facial o corporal, hace que el interlocutor pueda interpretar otro mensaje diferente al que se emite. Ahora bien, en una conversación compleja, reside un mensaje negativo, sea verbal o no verbal. El mismo tiene cuatro opciones con respecto a la manera en la que la se recibe una es tomada de manera personal captado en acusaciones y críticas. Así por ejemplo cuando alguien está agrediendo diciendo; “sos una persona egocéntrica”, es pertinente que esta frase no sea tomada como personal, ya que se puede reaccionar desde otra perspectiva, es decir, aceptar el punto de vista de la otra persona y no simplemente echar culpas. Porque esta opción vulnera el autoestima e incrementa el sentir que en algunas situaciones sean culpables, avergonzados o deprimidos.

Siguiendo con la teoría propuesta de Comunicación no violenta de Rosenthal (2013) aparece una segunda opción que es echarle la culpa al interlocutor. En respuesta a la afirmación “eres una persona egocéntrica” por ejemplo, se podría proyectar diciendo: "no tienes derecho a decirme eso siempre tengo en cuenta las necesidades tú eres el egocéntrico”. Lo que escribe el autor es aplicable, en este caso a nuestro ámbito laboral, es que de alguna manera estas las afirmaciones y delegar la responsabilidad en otro, hacen sentir enojo y molestia. Siguiendo con esta línea de pensamiento, la tercera opción que es que cuando se recibe un mensaje negativo, es buscar conscientemente la claridad en las

necesidades y sentimientos. Al centrar la atención en ellos, se hace consciente de las heridas de las circunstancias que derivan del esfuerzo de cada sujeto.

Por último, cuando se recibe un mensaje que tiene una connotación no positiva en la persona, se debe tener siempre la opción de hacerlo consciente para visibilizar en este momento que está sucediendo con la necesidad y sentimientos del emisor del mensaje para que de algún modo impacte lo más objetivo posible en el receptor.

Es por eso que en el recorrido de estas opciones se toma como referencia antes un mensaje negativo que se puede plantear dentro de una conversación difícil, se propone que en lugar de culpar a la otra persona por lo que siente o lo aqueja en ese momento, se acepte la responsabilidad que corresponde a las necesidades, deseos, expectativas, valores o ideas de cada persona para poder optimizar la conversación y ubicarse desde un lugar más parcial de la problemática que puede habitar en el ámbito laboral de la psicopedagogía.

EL PSICOPEDAGOGO DENTRO DE UNA CONVERSACIÓN DIFÍCIL

Greccy Castro y Grecel Calzadilla (2021), escriben que el papel de comunicador expone a los participantes del proceso, dinámicas y estrategias de aprendizaje que fortalezcan la comunicación asertiva, empatía y sensibilidad, lo que permitirá integrar lo humano y lo cotidiano en el mismo conocimiento. Esto permite a la persona obtener beneficios tanto en el área personal como profesional: desarrolla la seguridad personal, la autoimagen, la autoestima, el autoconcepto, se es más eficiente en el manejo de situaciones de conflicto y permite evitar las situaciones estresantes. A la vez, hace que la persona esté a gusto consigo misma y para con los demás. Sin duda hace a la persona más efectiva en el acto comunicativo, lo que resulta indudablemente imprescindible en el contexto de la

dirección de procesos educativos. Con la intención de despertar el interés por la comunicación asertiva desde la psicología de la educación y estimular el compromiso de su ejercitación diaria, nace este artículo, dirigido a todos los directivos en educación preocupados por establecer una comunicación acertada en el proceso docente-educativo. Teniendo en cuenta, la necesidad de alcanzar en el proceso formativo de las nuevas generaciones un aprendizaje más productivo y creativo, mediante la participación activa de estos en la construcción de sus propios conocimientos y en el desarrollo de competencias comunicativas que les permitan dar solución a los más variados problemas.

Moyetta. y Jakob (2018), definen que los marcos legales que regulan la profesión y las formulaciones teóricas disciplinares acuerdan al definir el aprendizaje y problemática como objeto de intervención está regulado por la ley el ejercicio profesional de la provincia. Es a la vez que define unificando, abre la posibilidad de lo diverso en tanto que los modos de significar el aprendizaje y su problemática legitima su amplio espectro de actuación psicopedagógica, ya que resguarda el rol, pero a al mismo tiempo, busca hallar varios caminos en su accionar. En esta diversidad se adhiere a situar al psicopedagogo como asesor colaborador que procura cambios en los aspectos vinculados con la interacción individual y situacionales. Pero es necesario aclarar que la idea de la cual la intervención psicopedagógica no se reduce a una aplicación de conocimientos técnicos instrumentales sino que, por el contrario, involucra una actuación crítica y reflexiva, apoyada en la construcción de saberes contextualizados que suponen un diálogo permanente entre la teoría y la práctica.

Se pretende de un modo u otro alentar la construcción de intervenciones que consideren y buscando la participación de otros, que atienden al carácter situacional del

aprendizaje y, por ende, que sea posible cuestionar la situación, en tanto contexto de aprendizaje, al mismo tiempo que agrietar la naturalización de los entramados sociales para pensar en las posibilidades de aprender. Los autores finalizan diciendo que las prácticas colaborativas que contribuyan a la construcción cotidiana, aquello que producen los sujetos que se encuentran en un contexto de aprendizaje el interactuar entre sí y al trabajar con los objetos culturales en ese espacio, a la producción de una nueva cultura, de nuevos significados, de nuevas prácticas a partir de una cultura heredada, en donde la entendemos que esa cultura también influye en la forma de comunicarnos y que es relevante entender la dialéctica que se produce entre ambas para poder construir la intervención del profesional.

EL TRABAJO DEL PSICOPEDAGOGO DENTRO DE UNA CONVERSACIÓN DIFÍCIL Y SU ROL COMO COMUNICADOR ASERTIVO

Alberto Figueroa y Guillermo Saavedra (2018), ubican en su trabajo de investigación el rol de la comunicación para el mejoramiento de las relaciones interpersonales como pilar para aplicar en todos los espacios. Ya que la comunicación es indispensable para procurar y mantener las buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida, particularmente en el trabajo y con las personas más cercanas a nosotros. Aún así enfrentamos desacuerdos y discusiones sin sentido, provocando -en ocasiones- una ruptura en las relaciones con los demás. Entender y hacerse comprender, es un arte que facilita la convivencia y la armonía en todo lugar. El valor de la comunicación nos ayuda a intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean, en un ambiente de cordialidad y buscando el enriquecimiento personal de ambas partes. No todas las personas con una magnífica y agradable conversación poseen la

capacidad de comunicarse eficazmente, en muchos de los casos transmiten anécdotas y conocimientos producto de la experiencia, la información y las vivencias que han tenido, pero con el defecto de no dar la oportunidad a que otros se expresen y compartan sus puntos de vista. Queda claro que comunicar no significa decir, expresar o emitir mensajes (para eso están los medios de información), por el contrario, al entablar un diálogo con los demás, tenemos la oportunidad de conocer su carácter y manera de pensar, sus preferencias y necesidades, aprendemos de su experiencia, compartimos gustos y aficiones. En resumen conocer a las personas para desarrollar nuestra capacidad de comprensión y sólo así se desarrollará una comunicación asertiva.

Rodríguez Cruz y Domínguez Rodríguez (2019), consideran que la comunicación asertiva es un proceso social por excelencia, el cual juega un papel primordial en la construcción de nuevas relaciones entre los seres humanos. Entonces, dentro de las instituciones educativas es indispensable que el personal pueda mantener una comunicación asertiva, la cual permita comunicar, escuchar, responder asertivamente, por lo tanto, la comunicación como habilidad humana reviste utilidad en las frecuentes interacciones del personal. En este caso se menciona las dentro del ámbito escolar pero por lo descrito en este trabajo de investigación es aplicable en todos los espacios laborales del psicopedagogo.

Concluyendo, resulta necesario tener presente los antecedentes de investigación sobre el rol del psicopedagogo como comunicador asertivo dentro de conversaciones difíciles para centrar la importancia de este papel profesional, como facilitador de la comunicación efectiva y de los desafíos que implican las prácticas donde devienen aspectos que obstaculizan, y hacen que la situación se vea empañada por emociones negativas, no siendo eficaz los mensajes que se asocian en esta dialéctica. Por lo tanto, es pertinente tener presente estrategias y habilidades asociadas a buscar y comprender la manera en que se

puede manejar las situaciones complejas para promover una comunicación constructiva. Harvard Business (2021) propone llegar a entender algunas conversaciones complejas, para hallar la raíz del problema. Identificar y gestionar las emociones que surgen en el diálogo. Como así también, contemplar el panorama general para hallar posibles soluciones y formular el problema de modo que el interlocutor lo entienda. Esto requiere una escucha de forma activa que responda a la empatía, con una personalidad flexible, para gestionar los imprevistos y encontrar un punto de acuerdo.

MÉTODOS

De acuerdo con Hernández-Sampieri (2014) el presente documento se fundamenta en una perspectiva teórica que se apoya principalmente en un enfoque lógico y un proceso exploratorio y descriptivo, adoptando una mirada que privilegia la investigación detallada y la recopilación sistemática de datos para generar conclusiones. Esta metodología, arraigada en el razonamiento inductivo, busca identificar patrones y regularidades a partir de compuestos teóricos específicos hacia una comprensión más amplia y generalizable. En lugar de partir de suposiciones preestablecidas, se enfoca una revisión documental para desarrollar conceptos y marcos teóricos. Esta perspectiva permite una aproximación más flexible y adaptable a la complejidad de los temas tratados, fomentando la recopilación de ideas y la capacidad de revisión y refinamiento continuo de los contenidos propuestos.

Siguiendo Hernández Sampieri (2014) la investigación cualitativa también se lleva a cabo una intensiva revisión de la literatura, teniendo presente los objetivos de la presente investigación, poniendo también en juego un análisis exhaustivo de las palabras claves

buscando obtener lineamientos que fundamenten un nuevo aporte al profesional de la psicopedagogía. Este enfoque metodológico de análisis de los texto científicos, académicos, artículos, libros, etcétera, utilizados desarrolla a lo largo del trabajo de investigación es ubicado en este ámbito descriptivo, pretendiendo conceptualizar los componentes básicos del tema como; el rol psicopedagógico, la comunicación asertiva y conversaciones difíciles.

Se desarrolla la investigación de análisis teórico conceptual, tomando como fuentes primarias los aportes de Rosenberg (2013) y Harvard Business (2021). Ambos autores abordan en sus escritos los modos de mantener una conversación difícil, desarrollando estrategias para aproximarse a una comunicación más asertiva. Resulta relevante para este trabajo las fuentes secundarias que se toman en el estado del arte, que son intermediarios de los saberes expuestos en sus artículos y publicaciones.

El proceso no fue lineal, ya que al realizar la recolección y análisis sobre las fuentes surgiendo aportes que enriquecen y realizan aportes al tema, mencionadas más adelante.

El presente trabajo bibliográfico permite armar y buscar la centralidad en la comunicación como desafío del rol psicopedagógico, cotejando dos teorías planteadas en diferentes territorios: Rosenberg, en Estados Unidos y Harvard Business, en España. Por un lado, Rosenberg, psicólogo, creador de la Comunicación no violenta, busca que las personas se comuniquen entre sí con eficacia y empatía. El desarrollo de su propuesta se inicia de manera local, pero su labor se extendió de tal manera que las estrategias que propone para proceder ante diálogos complejos resultan adaptables a cualquier cultura. Por otro lado, se suma a la investigación el libro de Harvard Business, que es utilizado en nuestro territorio geográfico como insumo en cursos de mediación. De ahí, sus aportes al presente escrito en

el desarrollo teórico de estrategias para aplicar en conversaciones difíciles con el objetivo de cambiar el rumbo de las mismas.

Ambos recorridos bibliográficos contemporáneos aplican términos propios de la lingüística de la comunicación y buscan estrategias aplicables a direccionar la dialéctica hacia un fin más asertivo en contextos donde se complejiza el diálogo no impetuoso.

El proceso que se describe es parte de una investigación psicopedagógica dentro del ámbito laboral. Cotejar los datos con los conceptos investigados es crucial para extraer conclusiones significativas y elaborar un informe final. Además, generar un listado de propuestas de intervención psicopedagógica es una excelente manera de aplicar los hallazgos de la investigación en la práctica psicopedagógica.

SÍNTESIS Y CONCLUSIÓN

El rol del psicopedagogo se distingue por su función primordial en diversos ámbitos laborales, donde su trabajo se centra en facilitar el aprendizaje y desarrollo integral de individuos de todas las edades. En escuelas, clínicas, centros educativos y otros contextos, el psicopedagogo aplica conocimientos especializados para diagnosticar, intervenir y prevenir dificultades de aprendizaje y otros desafíos educativos. Su tarea principal abarca desde la evaluación psicopedagógica hasta la implementación de estrategias de apoyo personalizadas, promoviendo así el bienestar emocional, social y académico de los estudiantes.

Dentro de estos contextos, el psicopedagogo también se destaca como comunicador asertivo. Brinda dentro de su rol profesional una capacidad para manejar eficazmente las interacciones en contextos educativos y terapéuticos. Esta habilidad no solo implica transmitir información de manera clara y precisa, sino también escuchar activamente y responder empáticamente a las necesidades de los sujetos que tiene que realizar la intervención. El enfoque en la comunicación asertiva permite al psicopedagogo establecer relaciones de confianza y facilitar un ambiente propicio para el aprendizaje y el desarrollo personal, promoviendo así el éxito académico y emocional de aquellos con quienes trabaja.

En suma, la función del psicopedagogo como comunicador asertivo dentro de conversaciones difíciles representa un pilar fundamental para la mejora continua de los procesos dentro de su ámbito laboral. El manejo de la complejidad inherente a estas interacciones, mediante el uso adecuado de herramientas y estrategias, facilita un ambiente propicio para el aprendizaje, la resolución de conflictos y el crecimiento personal, consolidando así el rol del psicopedagogo como agente de cambio positivo en el ámbito donde se encuentra inmerso.

Concluyendo, según los objetivos planteados anteriormente, a nivel general se logró recopilar diferentes autores que dieron tratamiento a las estrategias efectivas en el marco de buscar y desarrollar aquellas que, según los escritos, están enmarcadas para fortalecer las habilidades de comunicación asertiva dentro de una conversación difícil. Porque a partir del trabajo realizado, se logró también analizar desde distintos documentos el rol papel del psicopedagogo como comunicador, donde se centró principalmente en la búsqueda de estrategias de conversación efectivas para facilitar un intercambio de ideas en situaciones complejas. Es posible afirmar, desde el desarrollo teórico que la comunicación clara,

coherente y cuidada constituye la base para llevar a adelante cualquier intercambio de mensajes y contenidos que priorice, en algún punto, buscar acuerdos para llevar a un arreglo y posible solución.

En relación al primer objetivo específico, se buscó relacionar conceptualmente el rol del psicopedagogo enfocado, no solo en describir el concepto sino también resaltar su función dentro de una comunicación asertiva para contextualizar su intervención en situaciones de conversaciones difíciles en la práctica profesional. Logrando visibilizar desde el recorrido teórico la relevancia de contar con habilidades comunicativas para manejar entornos controversiales para posicionarse desde un rol más conciliador y parcial del contexto laboral donde se está inserto el psicopedagogo.

Identificar las estrategias de los psicopedagogos para gestionar conversaciones difíciles en su contexto laboral fue el segundo objetivo específico planteado. En este sentido, se pudo detallar que las estrategias cumplen un papel determinante en el proceso de comunicación asertiva, dado que es la herramienta fundamental de interacción con los otros. Por ese motivo, las dificultades en el diálogo generarán interferencias en la comunicación y en las relaciones con el entorno, debido a que las habilidades comunicativas son los pilares. El tercer objetivo específico se propuso describir herramientas específicas para mejorar las habilidades de comunicación asertiva de los psicopedagogos, enfocadas en la resolución efectiva de conflictos dentro de su práctica profesional. Se concluye que la interacción comunicativa efectiva con los otros y el entorno cercano es fundamental para favorecer el desarrollo de conversaciones complejas. Se finaliza resaltando la importancia de promover la capacitación de herramientas para favorecer la comunicación asertiva en todos los ámbitos.

APORTES Y CONTRIBUCIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Con respecto a los aportes y contribuciones de la investigación del estudio teórico de revisión bibliográfica tiene un alcance exploratorio descriptivo, en este caso en particular no es una temática nueva dado que ya que existe y se conoce hace tiempo, pero si la mirada dentro del ámbito de la psicopedagogía. Por ende, se propuso realizar una revisión teórica a fin de transmitir los conceptos más relevantes del tema seleccionado, ya que al conceptualizarlos y visualizarlos, se capitalizan las estrategias que usan varios autores a la hora de enfrentar situaciones de comunicación complejas y estas se pueden aplicarse a la práctica profesional de la psicopedagogía, resultando de utilidad. Por lo tanto, se considera que este trabajo contribuye a identificar estrategias de comunicación asertiva, donde se determina las estrategias específicas que los psicopedagogos pueden emplear para comunicarse de manera efectiva en situaciones difíciles, para mejorar la práctica profesional. Así como también, cómo este tipo de conversaciones efectivas en la práctica profesional influyen en otros sujetos y contribuye al éxito en la intervención.

Las habilidades comunicativas que se han desarrollado son clave para el psicopedagogo para tenerlas como herramientas y desarrollar, de manera tal que se precisa una formación permanente y consciente para trabajar en el contexto situacional. Entendiendo el aspecto positivo que esto conlleva a pensar que se puede priorizar el bienestar de los consultantes, pacientes, estudiantes, familias, etcétera, y que mejora de algún modo las formas de comunicarnos con otros. En resumen, esta investigación puede aportar conocimientos y herramientas prácticas para aquellos psicopedagogos que buscan mejorar las habilidades para comunicarse de manera efectiva en situaciones difíciles y, en consecuencia, brindar un mejor apoyo al entorno.

El aporte del presente trabajo de investigación es dilucidar la importancia de realizar talleres de capacitación tanto a quienes se encuentran en formación como aquellos que están ejerciendo la profesión, para crear espacios de aprendizaje y práctica reflexiva. Hoy en día la disciplina ha crecido y actualizar los conocimientos ante la inminente renovación de los tiempos que atraviesa la sociedad, hace que esto sea un espacio necesario para el desarrollo y crecimiento de la profesión. Esto significa que los psicopedagogos pueden responder de manera flexible a las diversas dinámicas que existen en diversos contextos sociales. Es oportuno destacar el aspecto positivo que tienen las herramientas comunicativas para direccionar una resolución compleja y que está impacte significativamente sobre el entorno. En pos de mejorar la labor del psicopedagogo y estar mejor preparados para afrontar condiciones adversas.

LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Con relación a las limitaciones de la investigación, se podría mencionar que al ser un trabajo de análisis cualitativo con un enfoque descriptivo, puntualizando en la revisión documental, la aplicación de los hallazgos conceptuales puede verse limitada a propuestas teóricas siendo su conclusión no específica y transferible a un contexto determinado. Es decir, el riesgo de abstracción excesiva, puede afectar el contacto con la realidad concreta de la práctica profesional en el campo.

Si bien este estudio teórico desarrollado se pueden identificar estrategias y recomendaciones para los psicopedagogos de cómo llevar adelante una comunicación asertiva en conversaciones difíciles, al no reflejar un estudio de campo para su implementación práctica hace que la trabajo cualitativo no proporcionan orientaciones

detalladas sobre su funcionamiento territorial específico. Por lo que la propuesta de intervención sobre la capacitación es a modo informativo y de análisis de la práctica profesional, por lo que no se verían los resultados aplicados luego por los profesionales en su labor.

Otro posible obstáculo puede ser el tiempo, dado que la temática es abarcativa y propia ser mirada desde varias perspectivas y se correría el riesgo de realizar un trabajo muy amplio, solo con el fin de incluir a varias disciplinas. También la limitación de tener sumo cuidado de no realizar un uso inadecuado de la práctica o una mala transposición de información.

Y por último, al no ser expertos del campo de la ciencias de la comunicación, hay lenguaje específico y profesional que ha quedado por fuera con el fin de transmitir la más claro y concreto a los profesionales que nos convoca. Es decir, que cuestiones más técnicas de vocabulario específico del área, que no se ampliarían, sólo se mencionaba lo básico y necesario desde los conocimientos previos que se tengan y los que se hayan adquirido en el proceso de investigación, invitando al público a continuar capacitándose.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

En este trabajo de investigación se ha expuesta sobre el el rol del psicopedagogo como comunicador asertivo en situaciones de conversación difícil entendiendo que es importante porque ayuda a mejorar la calidad de las interacciones, fortalece las relaciones,

favorece la resolución de conflictos, promueve la colaboración y sobre todo contribuye al bienestar de los involucrados en la complejidad de la comunicación. Dando mucha entidad a las habilidades para comunicarse de manera efectiva y respetuosa, fundamentalmente en el ejercicio de la profesión, buscando lograr resultados positivos en la labor.

A continuación, se presentan propuestas de intervención en la Psicopedagogía como proyecto final superador del trabajo de revisión teórico conceptual, justificando y fundamentando su relevancia;

-*Cursos de Formación en comunicación asertiva*: proporcionar formación específica en habilidades de comunicación asertiva a los Psicopedagogos, a través de cursos teóricos y prácticos. Esto le permite adquirir las herramientas necesarias para expresar sus ideas de manera clara, directa y respetuosa en situaciones difíciles, donde es necesario llegar a una resolución de las partes de manera pronta.

-*Espacios de supervisión y retroalimentación*: establecer momentos de observación, escucha y análisis, donde los psicopedagogos pueden recibir el apoyo y la orientación de su desempeño comunicativo. Esto les permite identificar áreas donde hay que mejorar, fortalecer y sumar estrategias efectivas para el abordaje de situaciones de comunicaciones difíciles.

-*Talleres para trabajar las herramientas comunicativas*: realizar ejercicios de entrenamiento de escucha activa para aquellos psicopedagogos puedan comprender mejor las preocupaciones y deseos para contribuir a una comunicación efectiva y empática. Para lo cual se brindan estrategias comunicativas para el manejo de conflictos y recursos como

técnicas de escucha, habilidades comunicativas y resolución de problemas para aplicarlos en momentos de tensión.

-Implementar acuerdos: Establecer protocolos claros y efectivos para la comunicación en situaciones difíciles que incluyan pautas para la expresión de opiniones, resolver conflictos y mantener un ambiente de respeto y colaboración. Promoviendo que pueda existir la reflexión propia sobre la práctica y un desarrollo continúo del profesional que intervenga.

Al fortalecer el rol de psicopedagogo como comunicador asertivo a través de estas propuestas, se contribuye a mejorar la calidad de la intervención en todos los ámbitos laborales del profesional, se fortalece las relaciones interpersonales, se promueve el bienestar emocional y favorecen la formación continua del psicopedagogo.

REFERENCIAS

Alberto Figueroa, D. y Guillermo Saavedra, A. (2018). *Estrategia de comunicación asertiva para mejorar las relaciones internacionales de los docentes de las instituciones educativas.* [Tesis de grado académico de Maestría en Ciencias de la Educación, Unidad de posgrado de Ciencias Sociales y Educación]. https://hdl.handle.net/20.500.12893/8234

Birchenall, L. B. y Müller, O. (2014). La teoría lingüística de Noam Chomsky: del inicio a la actualidad. *Revista Lenguaje*, 42(2), 420-421

Brandoni, F (2017). *Conflictos en la escuela. Manual de negociación y mediación para los docentes.* EDUNTREF

Cueva, M., Delgado Y. y López, O. (2021). Comunicación Asertiva en el contexto educativo: Revisión sistemática. *Revista Dialnet*. (10). 315 -318 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878

Espinoza Vásquez, R. (2019). Un acercamiento al enfoque y roles del/la psicopedagogo/a desde la diversidad compleja. *Revista Pilquen*, 16,(1). 1-5 https://revele.uncoma.edu.ar/index.php/psico/article/view/2300/58949

Fernández, A (2010). *Los idiomas del aprendiente. Análisis de modalidades de enseñanza en familias escuelas y medios*. Ediciones Nueva Visión

Gastaldi, G; Zilberman, M y Baró, S (2021). *La importancia del lenguaje y la comunicación de los niños en los primeros años de vida*. [Tesis de Maestría, Universidad de Flores]. Repositorio Institucional de la Universidad de Flores.

https://repositorio.uflo.edu.ar/entities/trabajo%20final%20integrador/46c58ba0-7d3a-4a19-ab29-bef265806494

García, M y Magaz, A. (1994). *Manual Técnico: Escalas de evaluación de la asertividad*. A D C A - 1. Grupo ALBOR-COHS

Greccy Castro, M. y Grecel Calzadilla, V. (2021). La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación. *Revista Didasc@lia*: D & E. 12 (3). 131- 148 https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1177/1174

Harvard Business (2021). *Cómo mantener una conversación difícil*. Editorial Reverté.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). McGraw-Hill.

Korinfeld, D., Levy, D. y Rascovan, S. (2004). Mediación Escolar. *Revista la trama*, revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos. (11), 20-21 https://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=26&ed=11

Moyetta, L. y Jakob, I. (2018). La psicopedagogía en contexto de educación formal: La complejidad de una práctica de intervención y de su enseñanza. *Revista Contextos de Educación* (17), 1-7 https://www.hum.unrc.edu.ar/publicaciones/contextos/articulos/vol17/pdf/00.pdf

Müller, M. (2008). *Aprender para Ser*. Bonum.

Presley, T. (2022). *Comunicación Asertiva*. Editorial: Independently published.

Pichón Riviere, E. (1973). *El proceso grupal*. Ed. Nueva Visión.

Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. ACDE Ediciones.

Rodríguez Cruz, A. y Domínguez Rodríguez, Y. (2019). Actividades para el desarrollo de la comunicación asertiva en maestros primarios de la escuela pedagógica.

Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo. https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/03/comunicacion-asertiva-maestros.html

Rosenberg, M. (2013). *La comunicación no violenta*. Gran Aldea Editores.

Uribe, Á. C. y Martínez, C. H. (2010). La relación lenguaje y conocimiento y su aplicación al aprendizaje escolar. *Revista Folios*, (31), 105-121.

ANEXO

(1) LISTA

Cómo es probable que me sienta cuando mis necesidades están satisfechas:

abierto
absorto
activo
afectuoso
afortunado
agradecido
alegre
alerta
aliviado
animado
apacible
apasionado
asombrado
atraído
audaz
benévolo
calmado
capaz
cariñoso
cautivado
cómodo
compasivo
competente
complacido
comprensivo
comprometido
confiado
conmovido
contento
cordial
decidido
descansado
deslumbrado
despejado
despierto
despreocupado
dichoso
divertido
efusivo
embelesado
emocionado
emprendedor
encantado
enérgico
entusiasmado
equilibrado
esperanzado
estimulado
estupendo
eufórico
exaltado
excitado
expansivo
expectante
exuberante
exultante
fascinado
feliz
fortalecido
fuerte
generoso
gozoso
humilde
ilusionado
independiente
inspirado
interesado
intrépido
intrigado
jovial
libre
ligero
lúcido
maravillado
motivado
optimista
orgulloso
preparado
próspero
prudente
radiante
realizado
reconfortado
regocijado
relajado
renovado
satisfecho
seguro
sereno
sociable
sorprendido
sosegado
tierno
tranquilo
valeroso
vigoroso
vivo

Cómo es probable que me sienta cuando mis necesidades no están satisfechas:

abatido
abrumado
aburrido
acobardado
acongojado
afligido
agitado
agobiado
agotado
alarmado
aletargado
alterado
amargado
angustiado
ansioso
apagado
apático
apenado
aprensivo
arrepentido
asqueado
asustado
atemorizado
aterrado
aterrorizado
aturdido
avergonzado
cansado
celoso
confuso
conmocionado
consternado
contrariado
culpable
débil
decaído
decepcionado
defraudado
deprimido
derrotado
desalentado
desamparado
desanimado
desazonado
desconcertado
desconfiado
desconsolado
descontento
descorazonado
desdichado
desencantado
desengañado
desesperado
desesperanzado
desgraciado
desilusionado
destrozado
desvalido
disgustado
distanciado
dolido
enfadado
enfurecido
enojado
escandalizado
escéptico
estancado
exasperado
fastidiado
fatigado
frío
frustrado
furioso
hastiado
herido
horrorizado
hostil
impaciente
impotente
incapaz
incómodo
indeciso
indefenso
indiferente
indignado
inestable
infeliz
inferior
inquieto
inseguro
intranquilo
inútil
irritado
malhumorado
melancólico
molesto
mortificado
nervioso
paralizado
pasivo
perezoso
perplejo
perturbado
pesimista
postrado
preocupado
reacio
receloso
rencoroso
resentido
retraído
sobresaltado
solo
susceptible
temeroso
tenso
trastornado
triste
vencido