

# **HABILIDADES SOCIALES: LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES DEL IES NERVIÓN DE LA LOCALIDAD DE SEVILLA**

Trabajo Fin de Grado  
Investigación  
GRADO EN PEDAGOGÍA

**NOMBRE DE LA ALUMNA**

Sandra Gañán Rodríguez



**SANTIAGO ALONSO GARCÍA**  
Director-Tutor

Facultad de Ciencias de la Educación

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Sevilla, 2017/18

## ÍNDICE

1. AGRADECIMIENTOS.....	8
2. RESUMEN.....	9
3. PALABRAS CLAVE.....	9
4. ABSTRACT.....	9
5. KEYWORDS.....	10
6. INTRODUCCIÓN.....	11
7. MARCO TEÓRICO.....	11
7.1. LA COMPETENCIA COMUNICATIVA.....	11
7.1.1. Concepto de comunicación.....	11
7.1.2. Tipos de comunicación.....	12
7.1.3. La comunicación en los docentes.....	13
7.2. HABILIDADES SOCIALES.....	14
7.2.1. Conceptualización de las habilidades sociales.....	14
7.2.2. Importancia y características de las habilidades sociales.....	17
7.2.3. Las habilidades sociales en el docente.....	18
7.2.4. Herramientas del docente para conseguir conductas habilidosas.....	20
7.3. LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN.....	21
7.3.1. Pasividad.....	21
7.3.2. Agresividad.....	22
7.3.3. Asertividad.....	23
7.3.4. Síntesis de los estilos de comunicación.....	25
7.4. EL CONFLICTO.....	25
7.4.1. Tipos de conflicto.....	26
7.4.2. Estilos de afrontamiento ante el conflicto.....	27
7.4.3. Ciclo del conflicto.....	28
7.4.4. Resolución de conflictos.....	29
8. JUSTIFICACIÓN.....	30
9. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	34
10. OBJETIVO GENERAL.....	34
11. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	34
12. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	34
13. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
14. HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE DATOS.....	36
15. HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	39
16. ANÁLISIS DE DATOS.....	39
17. CONCLUSIONES, LIMITACIONES E IMPLICACIONES.....	71

18. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
19. ANEXOS.....	81
19.1. Anexo I. Cuestionario de la investigación.....	81
19.2. Anexo II. Validación de expertos.....	90

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Capacidades que se trabajan en el entrenamiento de las habilidades sociales.....	17
Gráfico 2. Fases del conflicto.....	28

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estilos de comunicación.....	25
Tabla 2: Variable 1. Datos característicos.....	37
Tabla 3: Variable 2. ¿Cómo de asertivo es usted?.....	37
Tabla 4: Variable 3. Competencias comunicativas del docente.....	38
Tabla 5: Variable 4. Relación entre profesores/as y alumnos/as.....	38
Tabla 6: Variable 5. Relación entre profesores/as.....	38
Tabla 7: Variable 6. Relación entre profesores/as y dirección.....	39
Tabla 8: Estadísticos. Sexo.....	39
Tabla 9: Frecuencia. Sexo.....	40
Tabla 10: Estadísticos. Edad.....	40
Tabla 11: Frecuencia. Edad.....	40
Tabla 12: Estadísticos. Curso(s).....	41
Tabla 13: Frecuencia. Curso(s).....	41
Tabla 14: Estadísticos. Experiencia como docente.....	41
Tabla 15: Frecuencia. Experiencia como docente.....	41
Tabla 16: Estadísticos. Tutor/a.....	42
Tabla 17: Frecuencia. Tutor/a.....	42
Tabla 18: Estadísticos. Años.....	42
Tabla 19: Frecuencia. Años.....	42
Tabla 20: Estadísticos. Asignatura.....	43
Tabla 21: Frecuencia. Asignatura.....	43
Tabla 22: Estadísticos. Porcentaje.....	43
Tabla 23: Frecuencia. Porcentaje.....	43

Tabla 24: Estadísticos. Acuerdo.....	44
Tabla 25: Frecuencia. Acuerdo.....	44
Tabla 26: Estadísticos. Opinión.....	44
Tabla 27: Frecuencia. Opinión.....	45
Tabla 28: Estadísticos. Equivocación.....	45
Tabla 29: Frecuencia. Equivocación.....	45
Tabla 30: Estadísticos. Honesto.....	45
Tabla 31: Frecuencia. Honesto.....	46
Tabla 32: Estadísticos. Momento.....	46
Tabla 33: Frecuencia. Momento.....	46
Tabla 34: Estadísticos. Culpable.....	46
Tabla 35: Frecuencia. Culpable.....	47
Tabla 36: Estadísticos. Coraje.....	47
Tabla 37: Frecuencia. Coraje.....	47
Tabla 38: Estadísticos. Humillación.....	47
Tabla 39: Frecuencia. Humillación.....	48
Tabla 40: Estadísticos. Conversación.....	48
Tabla 41: Frecuencia. Conversación.....	48
Tabla 42: Estadísticos. Respeto.....	49
Tabla 43: Frecuencia. Respeto.....	49
Tabla 44: Estadísticos. Escuchar.....	49
Tabla 45: Frecuencia. Escuchar.....	49
Tabla 46: Estadísticos. Calma.....	50
Tabla 47: Frecuencia. Calma.....	50
Tabla 48: Estadísticos. Elevar.....	50
Tabla 49: Frecuencia. Elevar.....	50
Tabla 50: Estadísticos. Ofensa.....	51
Tabla 51: Frecuencia. Ofensa.....	51
Tabla 52: Estadísticos. Castigo.....	51
Tabla 53: Frecuencia. Castigo.....	51
Tabla 54: Estadísticos. Situaciones.....	52
Tabla 55: Frecuencia. Situaciones.....	52
Tabla 56: Estadísticos. Seguro.....	52

Tabla 57: Frecuencia. Seguro.....	52
Tabla 58: Estadísticos. Manifiestar.....	53
Tabla 59: Frecuencia. Manifiestar.....	53
Tabla 60: Estadísticos. Resolver.....	53
Tabla 61: Frecuencia. Resolver.....	53
Tabla 62: Estadísticos. Conflicto.....	54
Tabla 63: Frecuencia. Conflicto.....	54
Tabla 64: Estadísticos. Agobiado.....	54
Tabla 65: Frecuencia. Agobiado.....	55
Tabla 66: Estadísticos. Relación 1.....	55
Tabla 67: Frecuencia. Relación 1.....	55
Tabla 68: Estadísticos. Indefenso.....	56
Tabla 69: Frecuencia. Indefenso.....	56
Tabla 70: Estadísticos. Controlar.....	56
Tabla 71: Frecuencia. Controlar.....	57
Tabla 72: Estadísticos. Posición.....	57
Tabla 73: Frecuencia. Posición.....	57
Tabla 74: Estadísticos. Menosprecio.....	58
Tabla 75: Frecuencia. Menosprecio.....	58
Tabla 76: Estadísticos. Contar.....	58
Tabla 77: Frecuencia. Contar.....	58
Tabla 78: Estadísticos. Pegar.....	59
Tabla 79: Frecuencia. Pegar.....	59
Tabla 80: Estadísticos. Visión 1.....	59
Tabla 81: Frecuencia. Visión 1.....	59
Tabla 82: Estadísticos. Visión 2.....	60
Tabla 83: Frecuencia. Visión 2.....	60
Tabla 84: Estadísticos. Visión 3.....	60
Tabla 85: Frecuencia. Visión 3.....	60
Tabla 86: Estadísticos. Visión 4.....	60
Tabla 87: Frecuencia. Visión 5.....	61
Tabla 88: Estadísticos. Despreciar.....	61
Tabla 89: Frecuencia. Despreciar.....	61

Tabla 90: Estadísticos. Ofender.....	61
Tabla 91: Frecuencia. Ofender.....	61
Tabla 92: Estadísticos. Estimular.....	62
Tabla 93: Frecuencia. Estimular.....	62
Tabla 94: Estadísticos. Comportamiento.....	62
Tabla 95: Frecuencia. Comportamiento.....	63
Tabla 96: Estadísticos. Relación 2.....	63
Tabla 97: Frecuencia. Relación 2.....	63
Tabla 98: Estadísticos. Apoyo.....	64
Tabla 99: Frecuencia. Apoyo.....	64
Tabla 100: Estadísticos. Visión 5.....	64
Tabla 101: Frecuencia. Visión 5.....	64
Tabla 102: Estadísticos. Visión 6.....	65
Tabla 103: Frecuencia. Visión 6.....	65
Tabla 104: Estadísticos. Visión 7.....	65
Tabla 105: Frecuencia. Visión 7.....	65
Tabla 106: Estadísticos. Visión 8.....	65
Tabla 107: Frecuencia. Visión 8.....	66
Tabla 108: Estadísticos. Buscar.....	66
Tabla 109: Frecuencia. Buscar.....	66
Tabla 110: Estadísticos. Ignorado.....	66
Tabla 111: Frecuencia. Ignorado.....	66
Tabla 112: Estadísticos. Marginado.....	67
Tabla 113: Frecuencia. Marginado.....	67
Tabla 114: Estadísticos. Relación 3.....	67
Tabla 115: Frecuencia. Relación 3.....	67
Tabla 116: Estadísticos. Intimidar.....	68
Tabla 117: Frecuencia. Intimidar.....	68
Tabla 118: Estadísticos. Comunicar.....	68
Tabla 119: Frecuencia. Comunicar.....	68
Tabla 120: Estadísticos. Exponer.....	69
Tabla 121: Frecuencia. Exponer.....	69
Tabla 122: Estadísticos. Discrepar.....	69

Tabla 123: Frecuencia. Discrepar.....	69
Tabla 124: Estadísticos. Autoridad.....	70
Tabla 125: Frecuencia. Autoridad.....	70

## **1. AGRADECIMIENTOS**

Este Trabajo de Fin de Grado es el resultado de un período intenso de esfuerzo. Me ha resultado bastante útil para conocer ciertos aspectos y facetas de la figura del docente. También decir que a medida que avanzaba con el proyecto me parecía más interesante, esto era algo que me motivaba a seguir.

Me gustaría comenzar agradeciendo mi Trabajo de Fin de Grado a todas las personas que han dedicado su tiempo y aportado su apoyo para el desarrollo del mismo.

Primero, quiero dar las gracias a mi tutor académico Santiago Alonso García, por su apoyo, guía y ayuda durante todo este recorrido. Gracias por ayudar en cada duda o aspecto que se me presentaba a cada instante, al igual que por sus ánimos.

También, quiero agradecer al IES Nervión, por su acogida desde el primer momento, por “abrir sus brazos” y confiar en mí. En especial, a la ayuda y constancia de la directora y el vicedirector del centro, por su buena y constante atención. Y también, gracias a los docentes que se han mostrado partícipes en responder a los cuestionarios de mi investigación, ya que sin su ayuda esto no podría haber salido hacia adelante.

Quisiera agradecer también a mis compañeros/as, amigos/as y familiares, por su apoyo constante, por su creencia en mi trabajo y por sus mensajes positivos de ánimo y confianza.



## **2. RESUMEN**

Las relaciones entre profesores/as y alumnos/as son decisivas a la hora de llevar a cabo un proceso de enseñanza-aprendizaje con éxito. Para ello, resulta indispensable que los docentes muestren y adopten buenas actitudes para saber llevar y encaminar las distintas situaciones que pueden darse en un aula. El desarrollo de habilidades sociales nos hace estar más seguros/as de nuestros actos y pensamientos, ya que así sabremos enfrentarnos a situaciones de la vida, ya presenten dificultad o no.

La investigación pretende indagar sobre el papel que los docentes desempeñan en la resolución de conflictos, tanto con sus alumnos/as, la directora del centro, al igual que entre sus compañeros/as, para descubrir si el estilo de comunicación que emplean es el asertivo, afrontando cualquier situación que se de en su vida profesional.

Este papel que se menciona del docente se investiga a través del paradigma cuantitativo, utilizando una metodología descriptiva, obteniendo datos mediante un cuestionario, el cual es pasado a una muestra de docentes de Educación Secundaria del IES Nervión de Sevilla.

Previamente se recoge cierta información relativa a la competencia comunicativa y las habilidades sociales, pasando a describir posteriormente los distintos estilos de comunicación. Así como también se da un enfoque del término conflicto y su posterior resolución, concepto que también resulta ser importante y debería tomarse en cuenta en la figura del docente.

## **3. PALABRAS CLAVE**

Docente, habilidades sociales, estilos de comunicación, asertividad, conflicto.

## **4. ABSTRACT**

Relationships established between teachers and students are crucial to achieve the process of teaching-learning system successfully. For that reason, it is essential that teachers assume and demonstrate the good attitudes adopted in order to deal with the different situations that can often occur in a classroom. Indeed, the development of social skills may make us more self-confident, to ensure our acts and thoughts so that we could face several situations in life, regardless their difficulty.

This research aims to inquire about the role a teacher play in conflict resolution, not only with students and the school director, but also with their co-workers. Having said that, the communication concept used could emerged as the assertive one or not, confronting any situation that can come along during their professional life.

The role of the teacher has been studied through the quantitative paradigm, by using a descriptive methodology, obtaining data resulting from a survey given to some Secondary teachers at IES Nervión de Sevilla high school to fill in.

Besides, some information has been collected concerning the communicative competence and social skills, giving rise to the description of the different communication strategies. In addition, an approach of the term conflict is also provided with its subsequent solution, also studied, keeping its importance in mind regarding the role of a teacher.

**5. KEYWORDS**

Teacher, social skills, communication styles, assertiveness, conflict.

## **6. INTRODUCCIÓN.**

La presente investigación trata de un tema común en el ser humano. Aquí se estudia la competencia comunicativa, el concepto de comunicación y sus tipos, todo desde el punto de vista de los docentes. Estudiándose para ello los distintos elementos que engloban las habilidades sociales, es decir, cómo hacen uso los mismos de estas habilidades ante las situaciones.

Justo después se detallan los tres grandes estilos de comunicación. Este punto del proyecto es sobre el que se va a basar la investigación, ya que como se expone en el siguiente marco teórico, el propósito es identificar qué estilo de comunicación emplean los docentes en su labor en general, y en la resolución de conflictos en particular.

Como veremos en apartados siguientes, esta investigación es cuantitativa. Mediante una población real, se obtienen datos sobre el tema en cuestión, llegando a ciertas conclusiones que nos servirán para futuras intervenciones.

## **7. MARCO TEÓRICO.**

### **7.1. LA COMPETENCIA COMUNICATIVA.**

Antes de comenzar con el desarrollo de esta investigación, es necesario plasmar qué es una competencia, ya que el concepto que engloba este proyecto es la competencia comunicativa, la cual se encuentra dentro del término habilidades sociales.

El Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2018) define el concepto de competencia como la “combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz”.

La competencia se conceptualiza en el “saber hacer”, aplicándose la misma a los contextos académicos, sociales y profesionales.

En concreto, la competencia comunicativa, que es en la cual se centra esta investigación, se define como la “capacidad de una persona para comportarse de manera eficaz y adecuada en una determinada comunidad de habla” (Centro Virtual Cervantes, 2018).

Ya que queda explicado qué es la competencia comunicativa, se pasa a desarrollar qué es la comunicación y sus características más relevantes.

#### **7.1.1. Concepto de comunicación.**

Es importante aportar distintas características acerca de los distintos estilos de comunicación que muestran las personas en sus relaciones interpersonales. Los distintos estilos de comunicación que se utilizan en una interacción social ocupan una parte importante dentro de las habilidades sociales, ya que determinan las distintas relaciones entre los usuarios partícipes de la comunicación.

En primer lugar y como base del presente proyecto, es de gran relevancia definir el concepto de comunicación desde la perspectiva de diferentes autores.

Desde la perspectiva de Watzlawick, Beavin y Jackson, (1983 en García González, A., 2016, p. 92), la comunicación se concibe como el proceso en el cual se intercambia información entre dos

personas, contando a su vez, con la recepción de la información por parte del receptor. Así, “la comunicación es el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado” (Paoli, A., 1983, p. 11).

Según Marroquín Pérez, M. y Villa Sánchez, A. (1995), la comunicación se puede interpretar como un proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo sobre ellos, mediante signos verbales o no verbales, tratando de influir en la conducta del otro. Entonces, “la comunicación es una interacción continua entre dos o más personas, mediante el uso de símbolos con el propósito de influir en el área de los pensamientos, sentimientos o acciones” (Carmen, 2002 en Gibrán Hernández, M., Godínez, Cortez, D., Sandoval Hernández, R., Carapia Vargas, Y., Aguilar García, Z. y Reza Angeles, J., 2009).

Según García González, A. (2016, pp. 92-93), siguiendo con el concepto de comunicación, los distintos elementos que intervienen en su proceso son los siguientes:

- Emisor: hace referencia a la persona que comienza el proceso de comunicación. El emisor trata de transmitir un mensaje a otra persona, por tanto, lo crea, lo transmite y espera otro mensaje por parte de la persona receptora.
- Receptor: se trata de la persona que recibe el mensaje transmitido por el emisor. Es necesario descodificar el mensaje para interpretarlo y entenderlo de forma correcta.
- Codificación: se refiere a los símbolos que representan la información que se transmite, los cuales son compartidos por el emisor y el receptor.
- Mensaje: información que se pretende transmitir, la cual se codifica en símbolos. Es el elemento central del proceso de la comunicación.
- Canal: es el medio a través del que se transmite el mensaje o información. Los medios que pueden existir son por ejemplo, la voz, internet, un fax...
- Descodificación: la persona que recibe el mensaje (receptor) tiene que “traducir” el mismo mediante los distintos símbolos que lo forman.
- Interpretación: tras conocer el mensaje, se interpreta o busca su significado.
- Retroalimentación: se basa en responder al mensaje que aporta el emisor, así permite asegurarse de que el mensaje se ha transmitido correctamente.

Ya se conocen las características y elementos que intervienen en el proceso. Ahora se distinguen los tipos de comunicación que existen.

### **7.1.2. Tipos de comunicación.**

El acto de comunicar se puede realizar de dos formas: verbal y no verbal, dependiendo de la naturaleza de los signos que se empleen.

#### **❖ La comunicación verbal.**

La comunicación verbal es el tipo de comunicación en la que se utilizan signos de lenguaje para intercambiar información. Estos signos se pueden expresar de forma oral o escrita. Si utilizamos la forma oral podemos hacer referencia a las palabras habladas, aunque también hay que tener en cuenta que, en el lenguaje de signos las palabras se representan de forma oral a través de gestos.

También, los signos se pueden expresar de forma escrita mediante símbolos que representan distintas palabras o signos de habla.

Se puede decir que existen distintas formas de comunicación verbal, como por ejemplo la voz, gritos, gestos, o las formas escritas, así como los distintos alfabetos que existen.

La comunicación verbal se transmite a través de distintos canales que deben ser compartidos tanto por el receptor como por el emisor para que esa comunicación resulte efectiva.

#### ❖ **La comunicación no verbal.**

La comunicación no verbal se refiere a esa comunicación en la que se utilizan signos no verbales, es decir, no se emplean las palabras. Se utilizan sonidos, gestos o movimientos que tienen un carácter más universal.

Hay que destacar que la comunicación no verbal se diferencia de la comunicación verbal no oral (lenguaje de signos) en que los gestos del lenguaje de signos poseen una estructura sintáctica. En la comunicación no verbal también podemos incluir la postura de nuestro cuerpo y las expresiones faciales. A su vez, también se incluyen los signos paraverbales (pausas, risas, entonación, etc.).

Este tipo de comunicación complementa a la comunicación verbal, aumentando o disminuyendo el significado del mensaje (García González, A., 2016, pp. 92-93).

Como la investigación está destinada a estudiar el estilo de comunicación que emplean los docentes, pasamos a exponer algunas características de este concepto en la figura del mismo, como bien se ha mencionado.

#### **7.1.3. La comunicación en los docentes.**

El autor Sarramona (1988 en Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., Rodríguez Trujillo, E. y Carvajal, Artundiaga, L., 2009, p. 80) expone que la comunicación se trata de la función básica del docente. En todos los procesos de evaluación de cualquier actividad educativa, los docentes acuden al lenguaje, ya que es una herramienta básica de la comunicación, al igual que también recurren a otros recursos didácticos.

Ahora bien, tratando el concepto de comunicación dentro del ámbito de la educación, se puede afirmar que la comunicación educativa se considera una clase de comunicación humana que trata de alcanzar distintos logros educativos.

Cuando surge algún problema, la comunicación entre el docente y el discente adquiere una gran relevancia al tener que intercambiar información acerca de la realidad. El docente tiene que tener muy en cuenta y escuchar aquello que dicen los estudiantes, lo cual requiere atención, estar receptivo, perceptivo y sensible para percibir los sentimientos del estudiante. Recíprocamente, los estudiantes también tienen que atender al maestro, pedirle aclaraciones y distintas formas de expresar (Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., Rodríguez Trujillo, E. y Carvajal, Artundiaga, L., 2009, p. 81).

Un aspecto importante a tratar en el proceso de la comunicación entre docente-alumno/a es la escucha activa. Cualquier maestro/a, sea cual sea su personalidad y su carácter, desea recibir la atención de sus alumnos/as dentro de la escuela, al igual que busca lo mismo de sus compañeros/as

docentes. Es de considerar que todo individuo quiere significar algo para alguien y ser aceptado y escuchado por el resto de las personas que le rodean. Así, la habilidad que poseen las personas para escuchar es esencial para conseguir el éxito en la comunicación y también para que las relaciones entre los seres humanos resulten satisfactorias (Elizondo Torres, M., 2005, pp. 104-105).

Es por eso que, la comunicación didáctica dentro del aula se basa en una relación terapéutica entre el/la profesor/a y el estudiante, dando lugar a un encuentro entre las personas que tratan de conseguir el éxito en base a una misma causa, esta es, la optimización de los aprendizajes. Si la relación entre el docente y el discente es correcta, el trabajo del profesor/a, por tanto, será realizado de forma eficiente, al igual que, las situaciones se desarrollarán de forma favorable (Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., Rodríguez Trujillo, E. y Carvajal, Artundiaga, L., 2009, p. 81).

En la comunicación educativa se parte de la observación de las situaciones donde interviene la comunicación dentro de las instituciones educativas. En la escuela siempre surgen situaciones comunicativas, por tanto, el proceso de enseñanza-aprendizaje puede aceptarse como un proceso de comunicación ya que se encuentra dentro de las relaciones de interacción.

El autor Araujo afirma que “la interacción social y el aprendizaje social llegan a ser la esencia de la educación” (2006 en Macías Rodríguez, E. y Camargo Reinoso, G., 2013, p. 39).

Si en la institución educativa estudiamos el componente afectivo de todos los profesionales y alumnos/as que en ella intervienen, se puede observar cómo las emociones producen efectos a nivel fisiológico, psicológico y comportamental, dando lugar a que las personas respondan e interactúen con el entorno y la interacción que se esté dando según si su emoción es positiva o negativa. Si las emociones son negativas puede aparecer desánimo, falta de energía, enfado, desmotivación, etc. En cambio, si la emoción es positiva, predominará la alegría, el bienestar, la participación y la seguridad (Macías Rodríguez, E. y Camargo Reinoso, G., 2013, p. 40-41).

El buen desarrollo de la competencia comunicativa es esencial para tener un buen desarrollo de las habilidades sociales. Por eso, se pasa a explicar este último concepto mencionado.

## **7.2. HABILIDADES SOCIALES.**

Las habilidades sociales son conductas que tienen que ver con las relaciones entre las personas, por eso se relaciona con la comunicación, explicada anteriormente.

### **7.2.1. Conceptualización de las habilidades sociales.**

Nos referimos a un conjunto de hábitos que residen en nuestras conductas y en nuestros pensamientos y emociones para denominar a las habilidades sociales, las cuales nos permiten comunicarnos con otros eficazmente, mantener relaciones interpersonales satisfactorias, para hacernos sentir bien y conseguir lo que queremos, no impidiéndonos a otras personas lograr nuestros objetivos.

El aprendizaje de las habilidades sociales es relevante en cuanto que la mayor parte de nuestros problemas y satisfacciones dependen de nuestras relaciones interpersonales. Toda mejora de esta aptitud dará lugar a un aumento de nuestro bienestar y nuestra calidad de vida (Roca, E., 2014, p. 9).

Desde el nacimiento pasamos a pertenecer y formar parte de un grupo social. Así, estamos en una interacción continua con la familia, el grupo de iguales, etc. La forma de actuar no se refiere a algo innato, si no que se va aprendiendo poco a poco como consecuencia de la cantidad de interacciones que ocurren en el medio con nuestros iguales, es decir, a medida que establecemos relaciones sociales. Es por eso que, nuestra capacidad de relacionarnos son conductas aprendidas y/u observadas, las cuales facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas (Rosales, J. J., Caparrós, B. M., Molina, I. y Alonso, S. H., 2013, p. 32).

Ahora bien, se refleja una lista de definiciones del concepto de habilidades sociales desde la perspectiva de distintos autores, ya que no existe una definición concreta del término, debido a que es dependiente del contexto, que resulta ser cambiante. Autores como Meichenbaum, Butler y Gruson (1981 en Ortego, M., López, S., Álvarez, M., 2001, p. 4), afirman que la habilidad social debe considerarse dentro de un marco cultural específico, variando los patrones de comunicación entre dichas culturas, dependiendo también de factores tales como la edad, el sexo, la clase social y la educación. Por tanto, no se puede exponer como absoluto ningún criterio en las habilidades sociales. Mientras que para Monjas M. y González, B. (2000), las habilidades sociales “son las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea interpersonal. Al hablar de habilidades sociales, nos referimos a un conjunto de conductas aprendidas”. Por ejemplo, habilidades sociales son: decir que no, hacer una petición, responder a un saludo, resolver un problema con una amiga o empatizar con otras personas.

Desde otra perspectiva, la habilidad social, según Riso es “aquella conducta que permite a la persona la consecución de algo que desea en situaciones de interacción social, expresando sin ansiedad: sentimientos positivos, desacuerdo, oposición, aceptación o realización de críticas, defendiendo derechos propios y respetando los de los otros” (1988 en Carrillo, G., 2015, p. 15).

Las habilidades sociales son “el conjunto de conductas que expresan los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo en un contexto interpersonal. Pero respetando las conductas de los demás individuos solucionando problemas presentes y reduciendo dificultades futuras” (Caballo, 2007 en Edith, M. y Manrique R. 2016, p. 19).

Antes de mostrar las distintas características que engloban las habilidades sociales es necesario exponer la diferencia que existe con respecto a la competencia social.

Denominamos competencia social al conjunto de habilidades y conocimientos necesarios para actuar satisfactoriamente en las diferentes interacciones sociales. Es la evaluación que un agente social del contexto realiza sobre la capacidad que tiene un sujeto para comportarse correctamente en una situación determinada (Luca de Tena, C., Rodríguez, R. y Sureda, I., 2001, pp. 26-27).

Monjas expone claramente que la diferencia es que “el término competencia se refiere a una generalización evaluativa y el término habilidades se refiere a conductas específicas” (1994 en Luca de Tena, C., Rodríguez, R. y Sureda, I., 2001, p. 27).

Para Trianes (1996 en Luca de Tena, C., Rodríguez, R. y Sureda, I., 2001, p. 27) la competencia social posee tres categorías en las que se divide, las cuales contienen ciertas capacidades:

1. Competencia Socioafectiva:

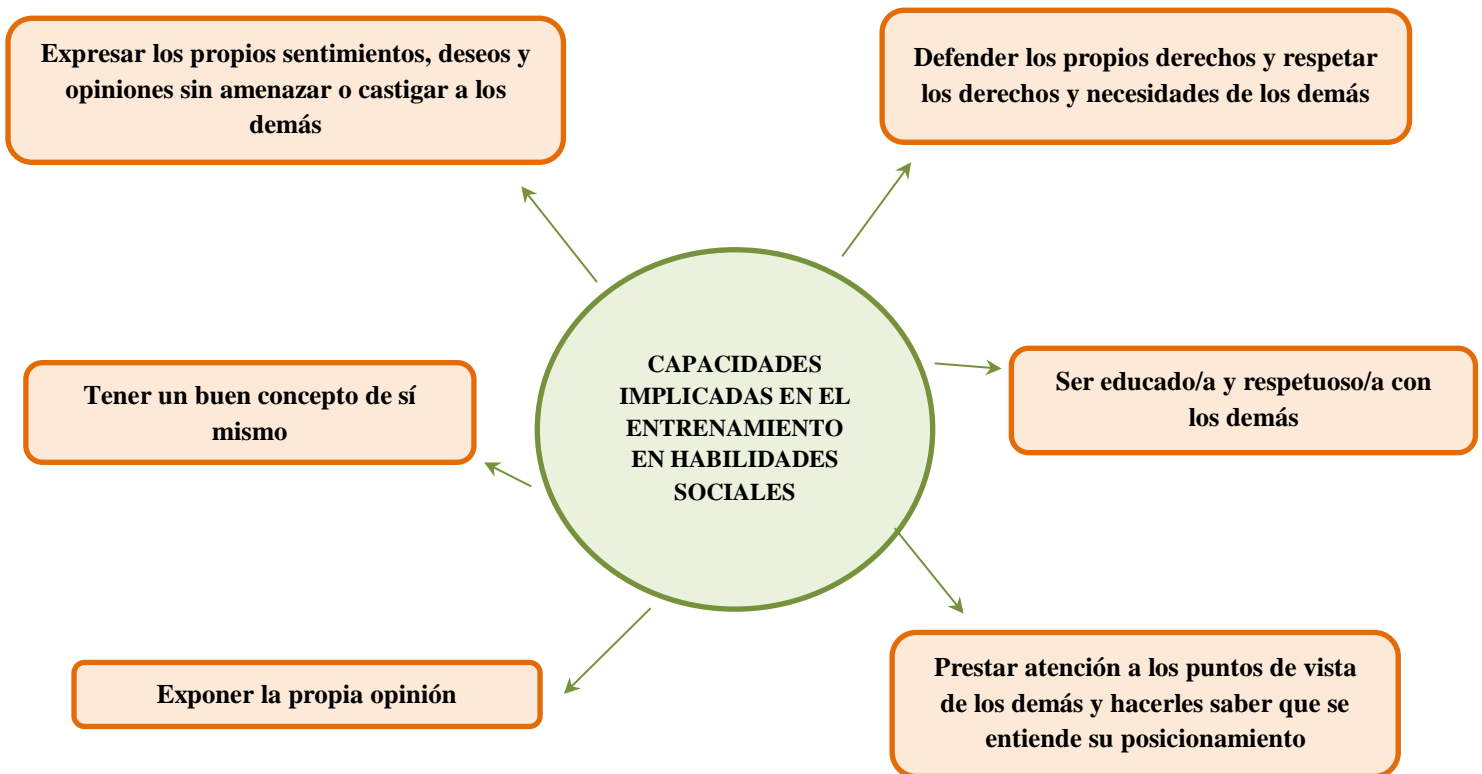
- Apego (habilidad para establecer vínculos afectivos con otros).
- Expresividad (de emociones y afectos para que otros lo perciban).

- Autocontrol.
- 2. Competencia Sociocognitiva:
  - Conocimiento social sobre: diferencias personales, el yo social, situaciones sociales, procesos de interacción social, roles sociales, etc.
  - Toma de perspectiva.
  - Atribuciones.
  - Razonamiento Moral.
- 3. Conducta Social:
  - Comunicación verbal o no verbal.
  - Cooperación.
  - Apoyo.
  - Habilidades de participación (iniciar y mantener interacciones con iguales y adultos).
  - Manejo de conflictos (negociación).

Es la habilidad social la que incluye el concepto de competencia social. Es decir, la competencia social se encuentra dentro de los términos con los que podemos hacer referencia a las habilidades sociales, como por ejemplo la asertividad, las habilidades interpersonales o la conducta interpersonal (Luca de Tena, C., Rodríguez, R. y Sureda, I., 2001, p. 26).

Una persona que tenga desarrolladas sus habilidades sociales estará dotada de las capacidades necesarias para resolver y actuar ante distintas situaciones, como se ha mencionado anteriormente. Para ello es relevante entrenar estas habilidades para adquirir las capacidades citadas, como las siguientes:





**Gráfico 1:** Capacidades que se trabajan en el entrenamiento de las habilidades sociales. Fuente: Rosales, J. J., Caparrós, B. M., Molina, I. y Alonso, S. H. (2013, p. 33).

### 7.2.2. Importancia y características de las habilidades sociales.

A medida que avanzamos en el ciclo de la vida, las interacciones se vuelven más complejas y las mismas influyen más en nuestro día a día a lo largo del tiempo. Por ende, son consideradas como un factor de protección y promoción de la salud (Prieto, 2000 en Carrillo, G., 2015, p. 22).

De acuerdo con Curran (1985 en Luca de Tena, C., Rodríguez, R. y Sureda, I., 2001, p. 24), las habilidades sociales son importantes debido a los siguientes factores:

- Las relaciones interpersonales son importantes para el desarrollo y el funcionamiento psicológico.
- La falta de armonía interpersonal dará lugar a perturbaciones psicológicas.
- Una vez que se han adquirido distintos estilos y estrategias interpersonales se mejora la competencia en situaciones concretas.
- La mejora en la competencia interpersonal conduce a la mejora en el funcionamiento psicológico.

El concepto engloba múltiples características que se mostrarán a continuación.

Presentan tres sistemas de respuesta:

- Conductual: son las conductas que se refieren a acciones concretas como hablar, moverse... además de elementos verbales paralingüísticos y no verbales.

- Cognitivo: comprende la percepción, autolenguaje, atribución, pensamientos o interpretación del significado de las situaciones que engloban las interacciones sociales.
- Fisiológico: hace referencia a los elementos afectivos y emotivos (emociones y sentimientos), y los correlatos psicofisiológicos (ansiedad, ritmo cardiaco).

Las habilidades sociales se encuentran dirigidas a conseguir el reforzamiento social porque se ponen en práctica según los contextos interpersonales.

Estos reforzamientos pueden ser:

- Reforzamiento ambiental: consecución de objetivos de carácter material y social.
- Autoreforzamiento: significa que ser competente socialmente produce gratificaciones personales al sentirse la persona capaz de desarrollar ciertas habilidades sociales eficazmente en distintas situaciones de interacción.

También, el grupo cultural al que pertenece el individuo proporciona a los miembros distintas formas de comportamiento, los cuales son variables.

A su vez, hay que tener en cuenta las variables de las situaciones donde se demuestra la destreza social para que se desarrolle una buena conducta. Las habilidades sociales son respuestas a situaciones específicas. Las áreas o contextos sociales en los que se desenvuelve el sujeto y las personas con las que se relaciona ese sujeto, son determinantes situacionales.

Las habilidades sociales tienen naturaleza heterogénea, son interdependientes y flexibles. Están condicionadas por, el locus de control (la medida en que una persona percibe que las contingencias están controladas por ella misma o por los demás), indefensión (expectativas negativas de cambio en el futuro) e irracionalidad (creencias duraderas que pueden o no estar basadas en la razón) (Luca de Tena, C., Rodríguez, R. y Sureda, I., 2001, pp. 28-29).

Al igual que vimos anteriormente en concepto de comunicación en la figura del docente, ahora pasaremos a desarrollar el concepto de habilidades sociales en esta figura, una vez que ya se ha profundizado su explicación general.

### **7.2.3. Las habilidades sociales en el docente.**

El desarrollo de habilidades sociales en el docente es uno de los elementos más importantes en la formación de los mismos. Los docentes deben estar en continua formación para su continuo ejercicio de la profesión. Es por eso que, desde el inicio en su carrera deben estar adquiriendo conocimientos.

El BOE (2017) redacta que la formación inicial del profesorado abarca la adquisición de conocimientos, como el desarrollo de distintas aptitudes y capacidades.

En relación a la formación permanente de los docentes, muestra que es un derecho y obligación de los mismos. Así, la Consejería competente en materia de educación realiza una oferta de actividades formativas diversificada, acorde a las líneas estratégicas del sistema educativo, a las necesidades que demandan los centros y el diagnóstico de las mismas que surgen de los planes de evaluación.

Las actividades de formación permanente del profesorado tienen el fin de perfeccionar la práctica educativa, para mejorar los rendimientos de los/as alumnos/as y para fomentar el desarrollo personal y social, mediante la atención de las peculiaridades y diversidad de estos/as alumnos/as. A

su vez, las distintas modalidades de formación del profesorado perseguirán el aprendizaje de las buenas prácticas docentes.

Las habilidades sociales, aparte de afectar a las relaciones con los compañeros, también afectan en la atención positiva y reforzamiento del profesor hacia el/la alumno/a.

Diferenciando a los docentes con el resto de profesiones, es necesario para cada uno de ellos, los cuales impartan en distintos niveles de enseñanza, saber crear relaciones con armonía dando lugar a un buen clima en el proceso de aprendizaje, como se dice, “enseñanza con el ejemplo” (Caballo, 2007 en Edith, M. y Manrique R. 2016, p. 18).

El/la profesor/a posee habilidades sociales cuando asume una actitud de escucha que le permite aportar soluciones a distintos problemas. El mismo, se caracteriza por tener una actitud activa y de colaboración con sus compañeros/as y/o alumnos/as, aportando ánimo, motivación, empatía y sinceridad.

La escucha activa es un término bastante relevante en los docentes, ya que a partir de esta, podemos determinar las habilidades sociales que un docente debe saber para impartir conocimientos en el aula. La clasificación de las habilidades sociales en la docencia hacen referencia a:

- Habilidades elementales o primeras habilidades sociales: se caracterizan por la escucha hacia la otra persona, comprender lo que me comunican, aprender a iniciar una conversación y continuarla, o formular preguntas.
- Habilidades sociales avanzadas: se basa en progresar en las distintas destrezas que se adquieren, además de manejar las mismas para tratar de convencer a otras personas.
- Habilidades de planificación: encontramos las conductas que tienen relación con la recogida de información y la toma de decisiones, establecer objetivos que sean didácticos y resolver problemas en base a su importancia.
- Habilidades relacionadas con los sentimientos y emociones: son las conductas a través de las que se transmiten los sentimientos o emociones.
- Habilidades alternativas a la agresividad o de evitación de problemas: se refieren a las prácticas relacionadas con la ayuda a los demás, evitar conflictos, negociar para pactar acuerdos. También podemos caracterizar con este tipo de habilidades al autocontrol.
- Habilidades para hacer frente al estrés: existe ausencia de conductas habilidosas cuando nos enfrentamos al estrés o al cansancio físico en la docencia. Con este tipo de habilidades se considera a la persona capaz de hacer frente a las respuestas del grupo, la formulación o contestación de cualquier queja y prepararse para conversaciones que resulten difíciles o incómodas (Muñoz, E., 2009, pp. 4-5).

Son varios los indicadores o dimensiones que se reflejan a continuación para determinar las habilidades sociales de los docentes.

En primer lugar se encuentra la Comunicación Asertiva, la cual muestra que es necesario que el docente tenga cualidades sociopsicológicas, las cuales permitan una comunicación que no sea interrumpida tanto dentro como fuera del aula (Parra, 2003 en Edith, M. y Manrique R. 2016, p. 19).

Otra de las dimensiones o indicadores que podemos encontrar es el Liderazgo. Es correcto analizar el estilo de liderazgo que debe emplearse en cada grupo de estudiantes. Esto conlleva a conseguir el objetivo de enseñanza, a parte de las necesidades y las motivaciones que tenga el estudiante (Edith, M. y Manrique R. 2016, p. 20).

Como tercera dimensión importante en las habilidades sociales del docente, se encuentra la Resolución de Conflictos. Es necesario que el docente esté formado en esta dimensión, así desarrolla habilidades y capacidades que permita resolver esos conflictos satisfactoriamente.

Autores como Caballero (2011 en Edith, M. y Manrique R. 2016, p. 20) indican que los conflictos que existen en el aula, hay que solucionarlos y proporcionar distintas herramientas y estrategias al alumno/a para que también sepa desenvolverse solo en ellos. Es por eso que, la habilidad que debe poseer el docente para solucionar conflictos o problemas es necesaria para lograr los objetivos del proceso educativo.

Como cuarta y última dimensión por citar, tenemos la Planificación, que también resulta indispensable en la labor docente. Se considera como aquella capacidad para tener iniciativa, distinguir cuáles son las causas de los problemas, fijar un objetivo, solucionar problemas y finalmente tomar una decisión sobre el mismo. Este indicador o dimensión consiste también en que el docente seleccione las actividades que considere necesarias para conseguir determinadas metas, definir el orden, para posteriormente fijar un plan de acción (Edith, M. y Manrique R. 2016, p. 20).

Este mismo proyecto está encaminado a estudiar e investigar sobre dos de las dimensiones citadas anteriormente. Estas son, la asertividad y la resolución de conflictos, las cuales serán desarrolladas en los siguientes apartados con la intención de aportar un enfoque desde la posición del docente con respecto a sus actuaciones en el aula con sus alumnos/as, al igual que con el resto de sus compañeros/as o directivos.

#### **7.2.4. Herramientas del docente para conseguir conductas habilidosas.**

Resultan efectivas ciertas herramientas sobre las que el docente puede apoyarse en su práctica diaria, en situaciones de carácter conflictivo, con alumnos/as o determinados compañeros/as del departamento o área.

Si el docente utiliza las siguientes herramientas, podrá ser considerado como una persona que es habilidosa socialmente.

En primer lugar, resulta indispensable valorarse adecuadamente como profesionales de la enseñanza. Hay que mantener y cultivar el buen concepto de uno mismo, afianzando los valores y cualidad para transmitirlos a los/as alumnos/as.

No hay que olvidar que no hay que enfadarse sin motivos. Se señala esta característica ya que por lo general, los/as profesores/as muestran enfado y emociones negativas cuando hay que enfrentarse a situaciones complejas. Por eso, sería adecuado mantener la calma, contextualizar el problema y buscar posibles soluciones y expresar la opinión de uno mismo, argumentando las mismas de forma correcta.

El/la profesor/a también debe asumir y reconocer los errores que comete, ya que así resultará ser más estimado por las personas que lo rodean.

Por último, hay que mostrar siempre una actitud de interés por lo que el otro dice y/o hace.

A modo general, las habilidades sociales conllevan a conseguir el máximo beneficio. Dentro del contexto educativo, las destrezas sociales en el docente son interesantes, ya que los mismos van adquiriendo distintas conductas habilidosas en la vida, para tratar de evitar los conflictos en clase. Recalamos de nuevo los factores cognitivos, como las creencias y los valores de cada uno, que resultan ser decisivos en la influencia que tienen en la comunicación y en las relaciones interpersonales (Muñoz, E., 2009, pp. 5-6).

Según sea el desarrollo de conductas habilidosas de los docentes, tenderán a utilizar un estilo de comunicación u otro en cada situación. Es ahora cuando se muestran las características de cada uno de los estilos.

### **7.3. LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN.**

Todos los seres humanos presentamos distintas formas de comportarnos, sea cual sea la situación en la que nos encontremos.

Ya elijamos un estilo de comunicación u otro, el mismo va a influir en la efectividad de la comunicación (Martínez-Pecino y Guerra, 2012 en García González, A., 2016, p. 99).

Son tres estilos de comunicación los que existen. A continuación se desarrolla cada uno de ellos.

#### **7.3.1. Pasividad.**

El estilo de comunicación por el que vamos a comenzar a indagar es el estilo pasivo. Se encuentra dentro de aquellos comportamientos que no se consideran asertivos.

Autores como Güell y Muñoz (2000 en Naranjo Pereira, M., 2008) señalan que las personas que muestran este estilo generan sentimientos de ansiedad y culpabilidad, dando lugar a una baja autoestima.

Algunas definiciones que detallan en qué consiste este estilo son las siguientes.

En primer lugar se muestra la plasmada por Rodríguez que muestra que “la conducta pasiva consiste en no comunicar lo que se desea o hacerlo de una manera débil, con demasiada suavidad o timidez, ocultando lo que se piensa en contenido o intensidad” (1990 en Elizondo, M., 2005, p. 33).

Según la Real Academia Española (2018), una persona pasiva “implica falta de acción o de actuación”, al igual que también puede tratarse de una persona que “deja de obrar a los demás o permanece al margen de una acción” Por eso, la persona que no es asertiva se puede caracterizar como aquella que se encuentra retraída socialmente. Estas personas no mantienen ningún tipo de contacto social. Tampoco saben cómo mantener una conversación o integrarse en un grupo, incluso tampoco saben tomar ciertas decisiones (Luca de Tena, C., Rodríguez, R. y Sureda, I., 2001, p. 33).

Este tipo de personas consideran no tener derechos, por ello no defienden sus intereses. Tienen muy en cuenta el pensamiento de los demás hacia ellos. Aunque muchas situaciones vayan en contra de sus opiniones, las personas pasivas, con tal de no enfrentarse a un conflicto, evitan la situación haciendo como si estuvieran de acuerdo con ello, acatando órdenes, incluso diciendo sí a todo. Así, las personas que observan esta actitud desde el exterior, se aprovechan y no les tienen respeto. Por tanto, las personas pasivas son personas que no se respetan a sí mismas.

Seguidamente, se muestran algunas características concretas de las conductas pasivas, desde el punto de vista de Luca de Tena, C., Rodríguez, R. y Sureda, I. (2001, p. 33):

- Presentan un volumen o tono de voz bajo, con tartamudeos, presentando muy poca fluidez verbal.
- Son personas que presentan la mirada baja, sin tener contacto ocular con el otro interlocutor.
- Muestran inseguridad con respecto a qué decir y qué hacer.

Existen algunas consecuencias negativas con respecto a la pasividad, según afirma Roca, E. (2014, pp. 17-18):

- Las personas pasivas ven como imposible el hecho de expresar emociones de ira, ternura, desagrado, hasta hay veces que ni las sienten.
- Son personas que se consideran inferiores al resto, aun así, no luchan por conseguir sus objetivos ya que piensan que no lo lograrán.
- Justifican la pasividad con excusas.
- Encierran sus deseos sin tenerlos en cuenta, poniendo por delante los deseos de los demás.
- Son personas que se sienten ofendidas actúen de una u otra manera con ellos, pero no defienden aquello que va en contra de ellos.
- Como su comportamiento es sumiso, las personas que se encuentran a su alrededor tienden a ser dominantes.

### **7.3.2. Agresividad.**

Siguiendo con las conductas no asertivas, nos encontramos ante la agresividad, que resulta ser opuesta a la inhibición o pasividad.

Una de las definiciones nos explica que “la agresividad es cualquier conducta enfocada a dañar o lastimar a una persona que está motivada a evadir cierto trato” (Baron, 1997 en Elizondo, M., 2005, p. 36).

Dentro de la agresividad nos encontramos con el concepto de agresividad verbal, que autores como Dominic Infante (1987 en Elizondo, M., 2005, p. 33) la definen como “la tendencia a atacar el autoconcepto de los individuos en lugar de, o además de, su posición o tema de comunicación”.

Las personas agresivas tienen las siguientes características (Roca, E. 2014, p. 19):

- Violar o ignorar los derechos de los demás.
- Son personas que pueden aparentar estar seguras de sí mismas, ser sinceras y directas, pero lo hacen de forma incorrecta.
- Cualquier conflicto que se les presenta lo consideran como un “combate” donde solo existe la opción de ganar o perder.
- No se sienten responsables de las consecuencias negativas que puede ocasionar su comportamiento agresivo tanto para ellos como para los demás, tanto a medio como a largo plazo.

- Las personas con comportamiento agresivo justifican esta actitud como sincera, ya que dicen lo que piensan.

Las características citadas justo antes, pueden ser consecuencia de la falta de control emocional, la intolerancia a la frustración, errores en la forma de expresión o la necesidad de poseer el poder o ser dominantes.

Hay que tener presente que es muy necesario controlar esta conducta agresiva, y para ello es importante establecer el nivel que se tiene acerca del manejo de un conflicto, ya que si una persona conoce cómo puede manejar ese conflicto, tendrá mayor capacidad para resolverlo y por tanto, menor será el nivel de la actitud agresiva, esto dará lugar a comportarse casi naturalmente de manera asertiva (Elizondo, M., 2005, pp. 37-38).

El concepto de conflicto y su resolución será tratado en un apartado posterior a éste, es decir, después de haber profundizado e indagado sobre los distintos estilos de comunicación.

El comportamiento agresivo es más complejo y las personas que se muestran agresivas imponen sus decisiones sin permitir a los demás que tomen las suyas, resultando ser un comportamiento inapropiado. Este comportamiento se centra en mostrar un tono de voz elevado y fuerte, junto con la mirada, que suele ser con una expresión fija y penetrante, reflejando orgullo. La postura de la persona que se muestra agresiva es rígida y soberbia (Gibrán Hernández, M., et al., 2009, p. 93).

Una persona que muestra cualidades de poseer una actitud agresiva, hace que desde muy joven no pueda conseguir el desarrollo intelectual necesario para afrontar los problemas de manera creativa, no expresan ni manifiestan afecto ni amistad por nada ni nadie. Carecen de habilidades sociales básicas para afrontar las situaciones de la vida (Isorna Folgar, M., 2008, p. 39).

A continuación, nos centraremos en el último estilo de comunicación, el cual es conocido como el más adecuado.

### **7.3.3. Asertividad.**

Este último estilo de comunicación, resulta ser el estilo más adecuado, con el que debemos de actuar. Se trata de una conducta y no de una característica de la personalidad, es por eso que este concepto se encuentra dentro del campo de las habilidades sociales.

La asertividad se encuentra muy relacionada con el concepto de comunicación, ya que cualquier conflicto que se nos presente esconde detrás un problema de comunicación. Por tanto, destacar que la asertividad es el estilo de comunicación que promueve que el conflicto tenga la posibilidad de disminuir (Elizondo, M., 2005).

Actualmente, son muy importantes las relaciones interpersonales que tenemos con los demás, ya que nuestra forma de comunicarnos y expresarnos tienen una función esencial en el momento de desarrollar una adecuada relación (Isorna Folgar, M., 2008, p. 39).

En primer lugar, se reflejan algunas definiciones para mostrar el concepto de asertividad.

Según el autor Rodríguez (1990 en Elizondo Torres, M., 2005, p. 41) la asertividad es “cuando una persona posee la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones de una manera honesta, oportuna y respetuosa”.

Si leemos a otros autores, como por ejemplo, Alberti y Emmons (1986 en Elizondo Torres, M., 2005, p. 42), se afirma que “la asertividad implica comunicarse de tal suerte que estamos en favor de nuestros derechos, pero no pisoteando los derechos de los demás”.

Por otro lado, se entiende por asertividad “la conducta interpersonal que implica la expresión directa de los propios sentimientos y la defensa de los propios derechos personales sin negar los derechos de los demás” (Gibrán Hernández, M., Godinez, Cortez, D., Sandoval Hernández, R., Carapia Vargas, Y., Aguilar García, Z. y Reza Angeles, J., 2009, p. 90).

Ahora bien, existen muchas dimensiones donde podemos ubicar el concepto de asertividad. Se muestran las dimensiones reflejadas por los autores Galassi, Delo, Galassi y Bastien (1974 en Caballo, V., 1983, p. 56):

1. Asertividad positiva: engloba una expresión de sentimientos de amor, afecto, aprobación y admiración.
2. Asertividad negativa: expresiones de aquellos sentimientos que se justifican con la ira, el desacuerdo, el aburrimiento y el no estar satisfecho.
3. Autonegación: disculparse a menudo, una gran ansiedad interpersonal y un alto interés por los sentimientos de otras personas.

La persona que se comporta de forma asertiva se siente más satisfecha consigo misma y con los demás. Esta conducta lleva a disminuir la ansiedad, puede caracterizarse también como la defensa de los derechos propios y la expresión de sentimientos y pensamientos. Siguiendo esto, Riso (1988 en Naranjo Pereira, M. 2008, p. 3) defiende que la conducta asertiva es la que “permite a la persona expresar adecuadamente oposición y afecto de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta”.

Una vez que tenemos bastantes ideas acerca de qué es la asertividad, no hay que dejar atrás cómo se comportan las personas que actúan de tal forma. Por tanto, las características de la asertividad se pueden concretar de la siguiente manera (Naranjo Pereira, M. 2008, pp. 5-7):

- Las personas que practican esta conducta son más seguras y transparentes.
- Son personas honestas y directas.
- Son personas libres en sus relaciones interpersonales.
- Poseen una alta autoestima.
- Poseen un alto autocontrol emocional y son personas respetuosas con el resto.
- Son personas que reconocen sus necesidades e informan a otros sobre las suyas con firmeza y claridad.
- Defienden la realidad ya que cuentan los hechos tal cual ocurren.
- Las personas asertivas miran a los ojos, su tono de voz es claro y firme y la postura corporal y los gestos acompañan a la información que pretenden transmitir.
- Transmiten un mensaje claro y explícito.



### 7.3.4. Síntesis de los estilos de comunicación.

A continuación, haciendo referencia al autor García González, A. (2016, pp. 99-100) se muestra una síntesis de los distintos estilos de comunicación, para su mejor comprensión.

	<b>CONCEPTO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>EFFECTIVIDAD</b>
<b>PASIVO</b>	Personas que quieren satisfacer los deseos que tienen otras personas, no se enfrentan a ellas y permiten ser “manejados”.	Mirada baja, no hay contacto ocular directo, expresión facial seria, no gesticulación de manos y cuerpo, tono de voz bajo, baja empatía.	Comunicación poco efectiva. No se les toma en serio y se aprovechan de ellos. Genera insatisfacción con las relaciones sociales y se aíslan.
<b>AGRESIVO</b>	Defiende sus ideas, opiniones y derechos despreciando las opiniones de los demás. Propósito de lograr los propios objetivos. No permite el feedback del receptor.	Su expresión facial es tensa o enfadada, fija, directa y desafiante. Gestos con las manos que resultan amenazantes. Tono de voz elevado, baja empatía, uso del imperativo.	Puede ser efectivo a corto plazo para lograr los objetivos. Crea rechazo a largo plazo y se perjudican las relaciones interpersonales.
<b>ASERTIVO</b>	Defienden sus derechos respetando y teniendo en cuenta a los demás. Adaptan su discurso al contexto y emplean habilidades sociales eficaces en la comunicación	Comportamiento relajado, poseen control y seguridad en la situación. Contacto ocular directo (no amenazante). Expresión facial relajada y amistosa. Respeto del espacio de la otra persona. Enfatiza la empatía. Se da retroalimentación.	Efectivo a corto y a largo plazo. Se mantiene la atención de los receptores y se crea un pensamiento positivo del emisor. Favorecen sus intereses sin dañar al resto de personas. Aumento de la autoestima y favorece las relaciones interpersonales.

**Tabla 1:** Estilos de comunicación. Fuente: García González, A. (2016, pp. 99-100)

### 7.4. EL CONFLICTO.

Este apartado se encuentra relacionado con el término conflicto y su resolución.

A modo general, el conflicto es un concepto que resulta ser universal, es inherente a la raza humana. No es ni positivo ni negativo, sino que es una parte natural de la vida que afecta a todos, en todas las edades, en todos los ámbitos, en una cultura o comunidad. Si aprendemos a entenderlo y analizarlo, forjaremos respuestas que resulten ser más productivas y efectivas (Girard, K. y Koch, S., 1997, p. 45).

Para tener una visión más detallada, es necesario aportar una aproximación conceptual del término conflicto.

El autor Redorta (2007 en Ruiz, Y., 2012, p. 2) concibe el conflicto como “proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder”.

También, Fisas (1987 en Ruiz, Y., 2012, p. 2) lo define como “oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de valores mutuamente incompatibles”.

Según las dos definiciones anteriores, la característica principal del conflicto es la dimensión interpersonal, ya que existen diferencias entre los individuos que toman parte en una determinada situación.

En otra perspectiva, Hocker y Wilmot (1991 en Girard, K. y Koch, S., 1997, p. 46) definen el conflicto como “pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos”.

Ahora bien, si nos centramos en una organización, el concepto de conflicto puede definirse también como “incompatibilidades percibidas entre los roles, metas, intenciones, intereses, etc. de uno o más individuos y/o grupos, por lo que empezaría cuando una parte detecta o percibe que la otra le afecta, o afectará, de forma negativa” (Pareja Fernández, J., 2011, p. 4).

Es imprescindible entender el conflicto como necesario en el desarrollo organizativo de los centros educativos, ya que se exige afrontarlo como un valor que va a ser desarrollado. Las posiciones contrarias deben dar lugar a debates que abran las puertas a críticas pedagógicas e ideologías diferentes, desde donde articular prácticas sociales y educativas liberadoras. Por eso, en una organización, el conflicto se ha de entender como un proceso que cambia la organización del centro cuando comienza a haber desequilibrio, ya sea debido a la incompatibilidad de objetivos, ruptura de los mecanismos que llevan a la toma de decisiones o discrepancias en las estrategias que se siguen (Pareja Fernández, J., 2009, pp. 143-144).

Del mismo modo, si volvemos al concepto de comunicación de apartados anteriores, se puede mencionar también que, un conflicto puede surgir incluso cuando existen problemas de comunicación, es decir, cuando existen factores que deforman el significado del mensaje. Por tanto, para que el hecho comunicativo tenga éxito, todos los elementos que intervienen en el proceso de la comunicación se deben dar, en consonancia entre emisor y receptor (Pareja Fernández, J., 2009, pp. 146-147).

Es necesario diferenciar cuáles son los conflictos que existen, ya que cuando se dan, su resolución dependerá de las características de cada tipo.

#### **7.4.1. Tipos de conflicto.**

Existen dos tipos de conflictos, los cuales Moore (1986 en Girard, K. y Koch, S., 1997, p. 53) los divide en innecesarios y genuinos.

Los conflictos innecesarios se basan en problemas de comunicación y percepción, entre los que podemos citar, los conflictos de relación, valor y datos, los cuales pueden desaparecer mediante una comunicación clara y apropiada. Por otro lado, los conflictos genuinos surgen de diferencias más concretas, pudiendo destacar los conflictos por intereses y estructurales, cuya resolución requiere de esfuerzos a otro nivel.

En la Institución Escolar se pueden dar cuatro tipos de conflictos (Pareja Fernández, J., 2011, p. 7):

- Disonancia entre las expectativas institucionales y los valores culturales fuera del aula: las expectativas de las instituciones escolares se forman en relación a las del profesor, el cual

pretende que sus alumnos/as trabajen de forma que alcancen los objetivos que se proponen para desarrollar sus potencialidades. Así, el aula y la sociedad se encuentran bajo un conflicto en lo que se refiere a la conducta escolar.

- Conflicto entre las expectativas y la personalidad del individuo: las diferencias que hay entre las expectativas y la personalidad de la persona dan lugar a un enfrentamiento en la toma de decisiones entre una mala integración personal o debido a una mala adaptación del rol asignado.
- Conflicto de rol: puede darse cuando un individuo debe compaginar distintos roles a un mismo tiempo dándose dicotomías padre/madre-profesor/a o alumno/amigo, alumno/hermano, etc.
- Discrepancias entre necesidades y potencialidades del sujeto: se da cuando al desempeñar el rol se incide en la relación que el sujeto lleva con la institución y con todos sus componentes.

También existen distintas modalidades donde enfocar el conflicto, en función de quien se enfrente al mismo (García González, A., 2016, p. 215):

- Conflicto interpersonal: es el que se da entre varios individuos.
- Conflicto intergrupar: el que aparece entre grupos.
- Conflicto social: intervienen organizaciones sociales.
- Conflicto internacional: intervienen naciones.
- Conflicto intrapersonal: conflicto que un individuo vive de forma individual.

Para resolver cada uno de estos tipos de conflicto, se pueden emplear distintos medios, expuestos en el siguiente apartado.

#### **7.4.2. Estilos de afrontamiento ante el conflicto.**

Hay cinco actitudes para enfrentarse a un conflicto, según nos detalla Thomas & Kilmann (1997 en Castro-Carrasco, P., Porra, C., Flores, A., Narea, M. y Lagos, A., 2012, p. 270):

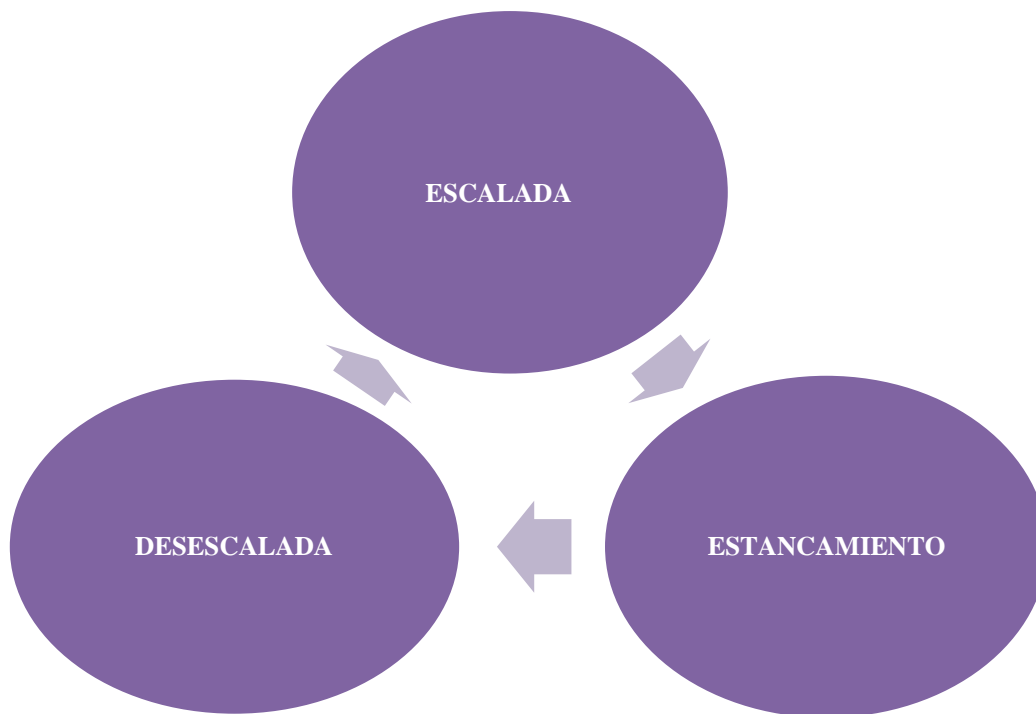
1. Competir (no ceder): se trata de perseguir los objetivos personales aprovechándose de otros, sin pensar en el resto.
2. Colaborar (si existe conflicto hay un problema, por tanto, hay que buscar la solución de forma conjunta): se basa en la colaboración para encontrar un objetivo común.
3. Transigir compromiso (significa que se encuentra en el punto medio entre ceder y no ceder): se basa en la negociación, en buscar soluciones basadas en el pacto y en la renuncia parcial según el interés del individuo o del grupo.
4. Evitar (ignorar el conflicto o problema): se trata de no enfrentarse o posponer los problemas que surgen.
5. Acomodar (ceder): se basa en renunciar a los puntos de vistas propios, atendiendo a los de los demás.

Ninguna de estas actitudes es mejor que otra, ya que todo depende de la situación que se de en un determinado momento, al igual que cada persona tiene sus preferencias o inclinaciones en la elección de la técnica de enfrentamiento.

### 7.4.3. Ciclo del conflicto.

El conflicto se trata de un proceso que tiene distintas fases, en concreto tres, que se caracterizan por tener un sentido cíclico.

Las **fases del conflicto** son las siguientes:



**Gráfico 2:** Fases del conflicto. Fuente: Ruiz, Y. (2012, pp. 4-5).

La escalada tiene la cualidad de que se incrementa cuando intervienen los procesos perceptivos o de manejo de la información y la escalada irracional del conflicto. Aquí, el individuo amplía sus problemas y los desplaza hacia otras personas e incrementa la competitividad implicando a otros individuos.

El segundo ciclo, el del estancamiento, las dos partes deciden que no quieren competir, sino que quieren cooperar juntos, esto puede ser debido a que carecen de competencias o recursos para competir. Esta fase de estancamiento puede que sea la última, puesto que hay veces que no tiene por qué darse la fase de desescalada, ya que el conflicto puede que se frene.

En la desescalada se alcanzan los objetivos comunes y se aumenta la interacción entre las dos partes (Ruiz, Y., 2012, pp. 4-5).

#### **7.4.4. Resolución de conflictos.**

La resolución de un conflicto resulta ser la capacidad de negociar y resolver aquellos desacuerdos que se presentan. Las personas que tienen la capacidad de resolver conflictos saben cómo actuar con personas con comportamientos difíciles, reconocen los conflictos que se dan, mantienen una discusión abierta y buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan a las partes que están implicadas en ese conflicto (Gibrán Hernández, et al., 2009, p. 129).

La educación en la resolución de conflictos como un modelo de intervención engloba las experiencias que enseñan las habilidades, actitudes y principios necesarios para solucionar conflictos, los cuales tienen en común la práctica o la formación tanto de la negociación, la mediación o el consenso en grupo (Ibarrola-García, S. e Iriarte Redín, C., 2012, p. 35).

Según el Decreto 8/2015, de 8 de enero, por el que se desarrolla la Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa en materia de convivencia escolar, “todos los miembros de la comunidad educativa son agentes responsables de la convivencia escolar y participan en la elaboración, en el desarrollo, en el control del cumplimiento y en la evaluación del plan de convivencia y de las normas de convivencia del centro”.

Además, el claustro del profesorado tiene las siguientes funciones:

- a) Realizar propuestas para la elaboración del plan de convivencia y de las normas de convivencia del centro.
- b) Participar en la evaluación anual de la convivencia del centro, incidiendo especialmente en el desarrollo del plan de convivencia
- c) Proponer actuaciones de carácter educativo, especialmente las relacionadas con la resolución pacífica de conflictos (Conselleria de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, 2015).

En cuanto a la figura del docente, se puede destacar que son los profesores noveles los que presentan mayores dificultades para mediar conflictos, debido a que su aprendizaje, al ser autodidáctico, mezclan métodos y distintas formas de actuar que no les permiten tener resultados que sean óptimos, y pueden resultar contradictorios (Vinyamata, 1999 en Castro-Carrasco, P., Porra, C., Flores, A., Narea, M. y Lagos, A., 2012, p. 269).

Cuando una persona es capaz de resolver un conflicto de forma íntegra, responsable y ajustada a la realidad buscando el bien para uno mismo pero desde el punto de vista de la justicia, significa que tiene madurez personal. Por ello, el aprendizaje de la resolución de conflictos no es una tarea añadida a la educación de la convivencia, sino que en realidad, se trata de un aspecto del aprendizaje de la socialización y la sociabilidad (Ibarrola-García, S. e Iriarte Redín, C., 2012, pp. 35-37).

En este apartado en concreto, se presentan distintas técnicas que pueden resultar ser útiles para resolver o solucionar problemas o conflictos.

Las técnicas que se pueden emplear pueden tener un carácter pacífico o no pacífico. Aquellos procedimientos que son pacíficos son interesantes puesto que se trabajan con pautas de comunicación mediante la asertividad, la cual hará que la persona exprese sus sentimientos positivos y negativos de manera correcta. Es por eso que, como se ha citado en apartados anteriores,

**la asertividad** se considera una técnica que mejora la capacidad de comunicación, ya que da lugar a que se establezcan relaciones satisfactorias al predominar una comunicación clara, fluida y sincera.

Otra posible opción para resolver un conflicto sería **detectar y cambiar las creencias que son irracionales**, es decir, consistiría en manejar la información realizando un análisis de las experiencias o situaciones que se han vivido.

Otra estrategia que también puede ser aplicada sería el **reencuadre**, que presta ayuda para percibir una determinada situación desde distintos puntos de vista, así cada parte puede tener la capacidad de “ponerse en el lugar de”. Esto se relaciona con la empatía.

También, la **mediación** toma un papel importante para negociar y tomar decisiones. No todas las personas están preparadas y capacitadas para ser mediadores, ya que éstas deben realizar su función de la mejor forma para ayudar a tomar la mejor decisión, tratando de comprender las distintas posturas que se dan en la situación conflictiva, no emitiendo juicios de valor (Ruiz, Y., 2012, pp. 6-7).

El **contacto intergrupual** puede ser una buena estrategia ya que puede mejorar el conocimiento y comprensión del exogrupo, generando actitudes menos negativas hacia el mismo.

La **cooperación en la consecución de metas compartidas** promueve la evaluación de las posibilidades de éxito. También, los **procesos sociocognitivos** disminuyen los prejuicios y estereotipos (García González, A., 2016, p. 227).

Como bien afirma Fisas (1987 en Ruiz, Y., 2012, p. 7) los conflictos se pueden solucionar pacíficamente sea cual sea la técnica que se emplee ya que “el conflicto no es una catástrofe inevitable, sino la consecuencia de una mala percepción, una mala comunicación, de procesos inconscientes, resultado de una frustración, de la patología de los dirigentes o de una mala técnica de negociación”.

## **8. JUSTIFICACIÓN.**

En este trabajo se expone y explican las habilidades sociales, en concreto los estilos de comunicación. Este concepto está muy relacionado con la labor que desempeña el docente, siendo necesaria para afrontar situaciones del día a día.

Con la realización de este proyecto, se quiere responder a los objetivos que se plantean, es decir, si los docentes tienen desarrollada la habilidad de ser asertivos en su profesión, porque responder con una actitud adecuada y correcta no siempre es fácil. La habilidad de ser personas asertivas, en la mayoría de las ocasiones nos facilita tanto los conflictos que se puedan presentar como cualquier otra situación que no sea conflictiva, ya que al exponer nuestras opiniones de forma clara y con respeto, hará que se nos tenga en cuenta de forma más efectiva.

El tema seleccionado parece muy importante e interesante desde el punto de vista de la pedagogía. Como pedagogos, nuestras competencias deben ir encaminadas a tener interiorizado este concepto para desenvolvemos en nuestra labor, mostrando también al resto, lo bueno de poseer estas características.

Según la Universidad de Sevilla (2017) los pedagogos, deben poseer como competencias generales dentro de esta temática:

- Gestión de cambio.
- Afán de logro.
- Gestión de formación y el conocimiento.
- Habilidades comunicativas.
- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Orientación a resultados.
- Calidad y mejora continua.
- Fomentar y garantizar el respeto de los Derechos Humanos y a los principios de accesibilidad universal, igualdad, no discriminación y los valores democráticos y de la cultura de la paz.

La Universidad de Sevilla (2017), también cita como competencias específicas:

- Conocer y comprender las bases teóricas y epistemológicas de los procesos y acciones formativas y educativas.
- Comprender las bases del desarrollo personal, social y cultural y su incidencia en el proceso educativo.
- Organizar, gestionar y evaluar centros, instituciones, servicios y sistemas educativos y formativos.
- Diseñar, desarrollar, gestionar y evaluar planes, proyectos, programas, recursos y materiales para la acción educativa y/o formativa en distintos ámbitos y contextos.
- Diseñar, ejecutar y evaluar planes de formación del profesorado, de formadores y de otros profesionales en diferentes contextos.
- Diagnosticar, orientar y asesorar a las personas, colectivos e instituciones en ámbitos educativos y formativos.
- Conocer y comprender las bases teóricas y epistemológicas de la investigación educativa.
- Identificar, analizar y aplicar los procedimientos de la investigación educativa para emitir juicios argumentados que permitan la mejora de la práctica educativa.
- Asesorar en la toma de decisiones sobre problemas relevantes.
- Conocer, analizar y atender a la diversidad social, educativa y cultural por razón de género, clase, etnia, edad, discapacidad, religión u otras.
- Realizar estudios prospectivos y evaluativos sobre características, necesidades y demandas pedagógicas.

Como bien he mencionado anteriormente, la asertividad es un tema muy común. La misma, se analiza en muchos ámbitos de la vida laboral de muchos profesionales, así como los conflictos que emergen en cada uno de esos ámbitos. Esto se puede reflejar en algunos artículos que se presentan a continuación:

En el documento “El papel de la asertividad docente en el desarrollo de la competencia social de su alumnado” se estudia la competencia social de los alumnos, para analizar los efectos que produce en el niño ser o no ser socialmente competente. En esta investigación se pretende estudiar cómo afecta la asertividad del docente en la competencia social de los alumnos y en el grupo-clase (Villena Martínez, M.D., Justicia Justicia, F. y Fernández de Haro, E., 2016)

La investigación “Estrategias gerenciales para la promoción de la comunicación asertiva en el mejoramiento de las relaciones interpersonales de los docentes de la U.E.” expone que la comunicación asertiva tiene como objetivo evitar errores como los ataques personales, que generan barreras en las relaciones interpersonales ya que es necesario para que la institución alcance los objetivos propuestos (Duque, S., y Díaz, A., 2016).

En el artículo “Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas” se trata la comunicación y la conducta asertiva. Pueden desarrollarse y mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se exponen distintas visiones teóricas sobre la asertividad y sus características principales. Se analizan los distintos estilos de la asertividad, así como la vinculación que hay entre las dificultades que algunas personas tienen para comunicarse de manera eficaz y manifestar una conducta adecuada (Naranjo Pereira, M. L., 2008).

El siguiente artículo llamado “Resolución de conflictos y clima escolar” expone que los conflictos son parte de la vida de las personas, a la vez resultan ser útil para el aprendizaje. Lo importante es aprender a manejar conflictos. Se considera que el profesorado universitario necesita contar con fundamentos psicopedagógicos, para desarrollar distintos procesos de comunicación y educación para afrontar y manejar esa resolución de conflictos tanto en el aula como en la institución. Es por eso que, es necesario en las Instituciones de Educación Superior que se tenga en cuenta este tema para que los docentes estén capacitados para enfrentarlos y encontrar soluciones alternativas, para que así, la convivencia en la institución sea buena (Guajardo Concha, N., s.f.).

El artículo “La importancia de las estrategias docentes para la resolución de conflictos en el aula” presenta propuestas de clasificación de estrategias didácticas, que se basan en la dimensión de ser, en las actitudes, normas y valores, y también se ofrecen estrategias específicas para potenciar esta dimensión a nivel social y a nivel personal (Rajadell Puiggròs, N., 2002).

En el artículo “El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación” se destaca la importancia del liderazgo como esencial para generar beneficio en el rendimiento académico. También es importante para fomentar la motivación y el entusiasmo y reforzar el trabajo en equipo. Además se señala el por qué el liderazgo es tan importante, cómo se relaciona con el contexto educativo y con la comunicación asertiva (Ugalde Villalobos, M. E. y Canales García, A., 2016).

Por otro lado, podemos reflejar la importancia del tema de la investigación en distintas tesis.

La siguiente tesis, titulada “El conflicto y la convivencia. Experimentación de un ámbito de investigación escolar y análisis del desarrollo profesional docente” muestra la experiencia como profesor de secundaria del autor, la cual se caracteriza por las distintas contradicciones que aparecen en su labor diaria. Se identifica al profesor con figuras que representan el prestigio académico, que aportan un saber valioso del que depende su posición ante los alumnos, mientras estos, dentro de una cultura y una perspectiva vital distinta, no se consideran reconocidos en este marco de relaciones” (Pineda Alfonso, J. A., 2012).

Otra tesis donde se puede visualizar la importancia de las habilidades sociales es la denominada “Habilidades sociales y emocionales del profesorado de educación infantil relacionadas con la gestión del clima de aula”, la cual trata de dar a conocer si hay relación entre las competencias socioemocionales de los maestros de segundo ciclo de Educación Infantil con su habilidad para manejar el clima social y emocional de su aula. (Barrientos Fernández, A., 2016).



En la tesis “El desempeño docente y su relación con las habilidades del estudiante y el rendimiento académico en la Universidad Particular de Iquitos, año 2010” se plantea la importancia de estudiar el desempeño docente como un agente interesante de cambio a partir de la didáctica empleada en el proceso de enseñar a los futuros profesionales de la Universidad Particular de Iquitos, los cuales tienen que tener una amplia cultura general, con una alta autoestima, confianza en sí mismo, tener personalidad segura y con una gran capacidad de comunicación de interrelacionarse con el resto, lo cual es necesario para tener éxito en el trabajo. Actualmente, es muy importante la perfección y capacitación del docente como un eje para aumentar la calidad de enseñanza, contribuyendo a la mejora del desempeño docente, permitiendo tomar decisiones oportunas para la transformación en la educación, consolidando su actuación profesional en la formación de los estudiantes con un rendimiento académico óptimo (Piña Sangama, 2010).

Otra de las tesis sobre las que se apoya la importancia de las habilidades sociales y asertividad en los docentes es “Asertividad en docentes tutores de instituciones educativas públicas: validación del instrumento ADCA-1”. Tiene como objetivo analizar la confiabilidad, validez y normas del Autoinforme de Actitudes y Valores en las Interacciones sociales para su uso con docentes tutores de Educación Básica Regular Pública y estudiar los distintos estilos cognitivos de interacción social, como componente de las habilidades sociales de los docentes tutores. Se presenta lo fundamental acerca de las habilidades sociales y la asertividad, y su relación con la tutoría y la importancia de la actuación del docente tutor. Los resultados exponen que el ADCA-1 es un instrumento fiable para evaluar la asertividad en docentes tutores (Pain Lecaros, O. A., 2008).

Otra tesis sobre la que podemos apoyar la importancia del tema es “Comunicación docente en el aprendizaje de los estudiantes de décimo año del colegio Aguirre Abad de Guayaquil”. La misma presenta una serie de estrategias que pueden resultar adecuadas para la interacción maestro-alumno, en el desarrollo de la comunicación interpersonal, el autoconocimiento, el conocimiento del otro, la comunicación afectiva-cognoscitiva, la comunicación de expectativas y la capacidad de escucha. También se estudian instrumentos que pueden hacer que el educador tenga una mejor relación consigo mismo y con los demás. Por último, se reflejan los efectos de las diversas actitudes de comunicación, teniendo en cuenta los beneficios que se pueden conseguir si se utiliza una comunicación asertiva en la resolución de conflictos en el contexto educativo (Gavilanes Coello, J. G., 2012).

Ahora, se muestran una serie de eventos, congresos o conferencias que pueden resultar de interés, donde se trabajan y profundizan distintos temas que pueden estar relacionados con el proyecto, ya sean eventos de comunicación, habilidades sociales, lenguaje, y todo lo que pueda influir de cierta manera en las actitudes y comportamientos de las personas.

Puede resultar interesante la “Jornada sobre el desarrollo de lenguaje, comunicación y habilidades sociales en el autismo” (García, J., 2017).

Otro congreso que puede resultar interesante es el “14º Simposio Nacional sobre Tratamiento Asertivo Comunitario en Salud Mental” (Asociación Asturiana de Rehabilitación Psicosocial y la Asociación Astur Galaica de Tratamiento Asertivo Comunitario, 2017).

Congresos que también pueden resultar importantes son los relacionados con “Espacios de aprendizaje: agentes de cambio en la Universidad” (Sede del X CIDUI, 2018).

Puede ser interesante también “Conferencia. Habilidades sociales en el entorno escolar” (Ariño, D., 2018).

Puede resultar de gran relevancia la charla sobre “Habilidades sociales y cómo relacionarse con los demás” (Azparren, C., 2016).

Otra conferencia relacionada con la educación es “1º Congreso Mundial de Educación. Innovación e Investigación Educativa” (Pérez Pueyo, A., 2018).

Con la recopilación de los artículos, trabajos y conferencias mostrados anteriormente, se puede observar que el tema de la investigación entra dentro de los contenidos y temática que se exponen. Es decir, la asertividad y la resolución de conflictos son conceptos que han tenido importancia, y la siguen teniendo a día de hoy, ya que las personas debemos de ser suficientemente habilidosas ante todas las situaciones.

## **9. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.**

El interés de esta investigación es, el conocer la actitud del docente en distintas relaciones interpersonales en su área profesional. En concreto, lo que se plasma en la siguiente cuestión:

Qué papel desempeñan los docentes en la resolución de conflictos con los/as alumnos/as, la directora y sus compañeros/as docentes del IES Nervión de la localidad de Sevilla.

## **10. OBJETIVO GENERAL.**

Describir el papel que desempeñan los docentes en la resolución de conflictos con los/as alumnos/as, la directora y sus compañeros/as docentes del IES Nervión de la localidad de Sevilla.

## **11. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Investigar acerca del estilo de comunicación que emplean los docentes con sus alumnos y alumnas de la ESO en situaciones de conflicto.
- Comprobar si los docentes emplean el estilo de comunicación asertivo en situaciones de conflicto con sus alumnos/as de la ESO.
- Indagar sobre el estilo de comunicación que emplean los docentes al interactuar con la directora del centro.
- Conocer cómo es la relación y los estilos de comunicación entre los docentes del IES Nervión.
- Identificar si hay diferencias entre el estilo de comunicación de los docentes en su labor profesional y en su vida personal.

## **12. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.**

En el presente punto se detalla el paradigma y el método empleados en la investigación.

En primer lugar se define qué es un paradigma. Según Damiani (1997 en González, F., 2005) un paradigma “constituye un sistema de ideas que orientan y organizan la investigación científica de una disciplina, haciéndola comunicable y modificable al interior de una comunidad científica que utiliza el mismo lenguaje”.

En esta investigación se utiliza el paradigma cuantitativo, ya que mide y cuantifica datos, mediante un cuestionario cerrado, que se detalla después.

El paradigma cuantitativo emplea los métodos cuantitativos. Se basa en una observación controlada de los hechos. Se caracteriza por ser objetivo y tener una perspectiva desde fuera. El paradigma cuantitativo se encuentra orientado hacia el resultado, basado en datos sólidos y repetibles (Cubo, S., Martín, B. y Ramos J. L., 2011, p. 40).

La metodología de investigación cuantitativa se basa en usar distintas técnicas estadísticas con el objetivo de conocer distintos aspectos que sean de interés para la población que se estudia (Hueso, A. y Cascant M. J., 2012, p. 1).

Concretamente, el método que se emplea en esta investigación es el descriptivo. Hay que tener en cuenta que el método científico alude al “conjunto de operaciones ordenadas mediante las cuales se pretende obtener unas observaciones sistemáticas y controladas para ser posteriormente cuantificadas y medidas que nos permitan lograr un conocimiento objetivo en la realidad en que existimos” (Albert, 2006 en Macías, C., 2016).

Como bien se ha especificado en el párrafo anterior, este trabajo tiene un carácter descriptivo, el cual se engloba dentro de la investigación no experimental, tiene como objetivo describir características y hechos de una cierta población dada, de forma objetiva y comprobable.

Dentro del método descriptivo, se utiliza una metodología de encuesta, cuya base es la ausencia de manipulación experimental, limitándose el investigador únicamente a medir y observar datos consistentes y estandarizados para todos los sujetos, así se garantiza la comparabilidad de los datos (Cubo, S., Martín, B. y Ramos J. L., 2011, p. 239). Así pues, “la investigación de encuesta implica la obtención de información directamente de un grupo de individuos” (Dane, 1990 en Cubo, S., Martín, B. y Ramos J. L., 2011, p. 245). También Abramson (1990 en Cubo, S., Martín, B. y Ramos J. L., 2011, p. 245), afirma que la encuesta “es una investigación en la que se recoge información de forma sistemática, sin que el investigador lleve a cabo manipulaciones ni intervenciones”.

### **13. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

El punto en el que nos encontramos refleja la muestra y la población que se utiliza en la investigación.

Previamente, habrá que definir estos conceptos para que quede claro antes de concretar cuál es la población exacta.

La población es entendida como “el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación”. Dentro de la misma, se entiende por muestra “el subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Es decir, la muestra es una parte representativa de la población” (López, P., 2004).

La investigación estudia el comportamiento y la actitud de los docentes, es por eso que la elección ha sido escoger una institución educativa. La población sobre la que se estudia el tema de dicha investigación es el Instituto Nervión de Educación Secundaria y Bachillerato de la localidad de Sevilla. Por tanto, la población está formada por la totalidad de los docentes que trabajan en el centro.

Debido a la amplitud de la población, se ha optado por utilizar una muestra representativa de los profesores que imparten clase en la ESO. En concreto, han sido 22 docentes los que han respondido al cuestionario. Por tanto, esa es la muestra de la investigación.

#### **14. HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE DATOS.**

Para llevar a cabo esta investigación, como bien se ha explicado en apartados anteriores, se seleccionó el IES Nervión de la localidad de Sevilla.

Antes de comenzar con dicha investigación se tuvo que contactar con el centro para ver si era posible tener un acercamiento con el mismo para poder realizarla. Se llamó por teléfono y nos citaron para hablar con la directora. Una vez que se tuvo la reunión con ella, se le explicó el interés hacia el centro para seguir adelante con la investigación, se explicó el tema que se iba a tratar en la misma, cómo serían las herramientas que iban a ser pasadas y a quiénes.

Una vez que se tenía planteado, estructurado y diseñado el instrumento para analizar los datos sobre la investigación, se envió al centro por correo electrónico. Aun así, se asistió presencialmente al mismo para recordarles que ya se había diseñado el cuestionario y que podían empezar a ser contestados. Se tuvo que volver a contactar con el centro de nuevo más de una vez para insistir en que había que rellenar los cuestionarios.

La directora y el vicedirector fueron los encargados de transmitir a los profesores la información y mandarles el cuestionario.

El cuestionario se ha realizado y enviado de forma online, ya que así resulta tanto más cómodo como más rápido para contestar.

El cuestionario no lleva más de 15 minutos para rellenarlo. Está creado y diseñado a través de “Formularios de Google” (Drive). El cuestionario se caracteriza por ser cerrado, excepto tres de las preguntas que son abiertas, pero breves. Consta de 59 ítems o preguntas, las cuales se encuentran divididas en distintos bloques, que sirven para medir distintas variables acerca del comportamiento y la actitud de los docentes. La mayoría de las preguntas cerradas son de escala tipo Likert. El resto, se caracteriza por ser de selección múltiple y preguntas dicotómicas.

En las tablas que aparecen a continuación se muestra el instrumento utilizado, además de los ítems que corresponde a cada una de las variables que se pretenden estudiar.

El cuestionario está formado tanto por preguntas de propia elaboración como otras extraídas de otros cuestionarios, los cuales se encuentran en distintos documentos, citados a continuación:

- Competencias Comunicativas del maestro en formación (García, I., 2008).
- Instrumentos para valorar la convivencia escolar (Ortega, R. y Del Rey, R., s.f.).
- Convivencia escolar. Educación Navarra (s.a., s.f.)
- Cuestionario para el profesorado sobre convivencia (Fernández, I., 2001).
- Caja de herramientas (Faxas, Y. y Gutiérrez, A., 2007).
- Habilidades sociales e intervención docente (Moreno J., s.f.).
- Asertividad: Una herramienta para la formación profesional (Ivette, C. y Tovar, M., s.f.).

- Test de asertividad (Shelton, N. y Burton, S., 2004).
- Cuestionario sobre convivencia, conflictos y violencia escolar (docentes) (Ortega, R., Del Rey, R. Mora-Merchán, J., Sánchez, V. y Ortega-Rivera, F., s.f.).

El diseño del cuestionario final aparece en el Anexo I.

INSTRUMENTO	ÍTEMS	VARIABLE 1
Cuestionario	1. Sexo 2. Edad 3. Curso(s) en el que usted imparte clase (con mayor carga docente) 4. ¿Cómo ha sido y es su experiencia como docente en el IES Nervión? 5. ¿Es usted tutor/a de alguna clase de la ESO? 6. ¿Cuántos años hace que es profesor/a del IES Nervión? 7. ¿Qué asignatura(s) imparte en la ESO? 8. Aproximadamente, ¿qué porcentaje de su tiempo en un día escolar invierte en temas relacionados con la disciplina y los conflictos?	Datos característicos

**Tabla 2:** Variable 1. Datos característicos. Fuente: Elaboración propia.

INSTRUMENTO	ÍTEMS	VARIABLE 2
Cuestionario	9. Cuando no estoy de acuerdo con alguien, se lo hago saber sin ofender o agredir. 10. Cuando otras personas opinan, trato de tenerles en cuenta y entender sus puntos de vista. 11. Si me equivoco, lo hago sin justificaciones defensivas. 12. Para ser honesto/a, la gente casi siempre se aprovecha de mí. 13. Muy frecuentemente paso un momento difícil para decir "NO". 14. Si le pido a los demás que hagan cosas, me siento culpable o con ansiedad. 15. Cuando expreso coraje en alguna situación que me lleva al límite lo hago sin culpar a los demás. 16. Puedo responder con asertividad a una humillación verbal. 17. Me siento seguro/a cuando tengo que mantener una conversación. 18. Respeto las opiniones o ideas de quien me habla. 19. Me concentro en escuchar antes de emitir un juicio u opinión. 20. Conservo la calma, aunque el que me hable esté excitado.	¿Cómo de asertivo es usted?

**Tabla 3:** Variable 2. ¿Cómo de asertivo es usted? Fuente: Elaboración propia.

INSTRUMENTO	ÍTEMS	VARIABLE 3
Cuestionario	21. Como docente, tiendo a elevar la voz como recurso habitual para que me hagan caso. 22. Como docente, tomo como ofensa personal si existe desinterés de los/as alumnos/as hacia la asignatura. 23. Como docente, uso el castigo como medida para modificar actitudes en el aula. 24. Afronto las situaciones comprometidas que se dan en el aula. 25. Me siento seguro/a para conducir el grupo-clase. 26. Permito que los/as alumnos/as manifiesten sus dudas sobre lo explicado o realizado. 27. No me siento preparado/a para resolver los problemas de	Competencias comunicativas del docente

	<p>malas relaciones en el centro.</p> <p>28. Si tengo un conflicto, me enfado mucho y no dejo hablar al otro.</p> <p>29. Si tengo un conflicto, me siento agobiado/a y termino por evitar enfrentarme con la situación.</p>	
--	---	--

**Tabla 4:** Variable 3. Competencias comunicativas del docente. Fuente: Elaboración propia.

INSTRUMENTO	ÍTEMS	VARIABLE 4
Cuestionario	<p>30. ¿Cómo considera que son las relaciones entre alumnos/as y profesores/as?</p> <p>31. Me encuentro indefenso/a ante los problemas de disciplina y agresiones del alumnado.</p> <p>32. En mi clase, suelo controlar y atajar los conflictos y agresiones tratando de calmar la situación.</p> <p>33. Si tiene un conflicto con un alumno/a, ¿considera falta de respeto que él/ella trate de justificar su posición?</p> <p>34. ¿Ha menospreciado, dejado en ridículo, ignorado o marginado a un estudiante o grupo de ellos?</p> <p>35. El alumnado puede contar con el profesorado para resolver un conflicto de forma justa.</p> <p>36. ¿Qué hace cuando ve que un/a alumno/a pega, ridiculiza, insulta o rechaza a otro/a?</p> <p>37. ¿Cree que sus alumnos/as tienen mala imagen de usted?</p> <p>38. ¿Cree que sus alumnos/as no le conocen realmente?</p> <p>39. ¿Cree que sus alumnos/as no tienen ni buena ni mala imagen de usted?</p> <p>40. ¿Cree que sus alumnos/as tienen una imagen muy positiva de usted?</p> <p>41. Los estudiantes me faltan el respeto y me desprecian.</p> <p>42. ¿Alguna vez ha rechazado u ofendido a algún estudiante?</p> <p>43. Respeto las opiniones del alumnado y estímulo a pensarlas en clase.</p> <p>44. ¿Qué suele hacer cuando el alumnado se comporta de forma inadecuada con usted?</p>	Relación entre profesores/as y alumnos/as

**Tabla 5:** Variable 4. Relación entre profesores/as y alumnos/as. Fuente: Elaboración propia.

INSTRUMENTO	ÍTEMS	VARIABLE 5
Cuestionario	<p>45. ¿Cómo considera que son las relaciones entre profesores/as del centro?</p> <p>46. Encuentro apoyo en mis compañeros/as cuando lo necesito.</p> <p>47. ¿Cree que sus compañeros/as tienen mala imagen de usted?</p> <p>48. ¿Cree que sus compañeros/as no le conocen realmente?</p> <p>49. ¿Cree que sus compañeros/as no tienen ni buena ni mala imagen de usted?</p> <p>50. ¿Cree que sus compañeros/as tienen una imagen muy positiva de usted?</p> <p>51. Si tiene un conflicto con un/a compañero/a, busca a alguien que pueda ayudarle a resolverlo?</p> <p>52. ¿Cuántas veces se ha sentido menospreciado, ridiculizado, ignorado o marginado por compañeros/as en el centro?</p> <p>53. ¿Cree que usted mismo ha menospreciado, ridiculizado, ignorado o marginado a otros/as compañeros/as?</p>	Relación entre profesores/as

**Tabla 6:** Variable 5. Relación entre profesores/as. Fuente: Elaboración propia.

INSTRUMENTO	ÍTEMS	VARIABLE 6
Cuestionario	54. ¿Cómo considera que son las relaciones entre profesores/as y la dirección del centro? 55. La presencia de la directora me intimida. 56. Cuando tengo que comunicarle algún asunto de interés a la directora en relación al centro siempre trato de llevar la razón. 57. En reuniones con la directora siempre expongo mi punto de vista aunque sus pensamientos vayan en contra de los míos. 58. Si discrepo de los pensamientos de la directora, me pongo a la defensiva y hago lo que me da la gana, sin llegar a ningún acuerdo. 59. Considero que la directora posee más autoridad que yo en el centro.	Relación entre profesores/as y dirección

**Tabla 7:** Variable 6. Relación entre profesores/as y dirección. Fuente: Elaboración propia.

Para poder pasar el cuestionario a los docentes, ha sido necesario validarlo mediante expertos. En concreto, han sido tres doctores de la Universidad de Sevilla, un doctor de la Universidad de Cádiz y un doctor de la Universidad de Granada los que han validado el cuestionario.

El cuestionario de validación usado se encuentra reflejado en el Anexo II. Dicho cuestionario de validación está adaptado a partir del que se encuentra en la revista de Corral, Y. (2009, p. 233).

## 15. HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE DATOS.

El análisis que se utiliza para la investigación, como bien se ha mencionado en apartados anteriores, tiene un carácter descriptivo. Para emplear la metodología cuantitativa se ha utilizado el programa estadístico SPSS. Con este programa se han llevado a cabo los siguientes pasos, para obtener los resultados de cada una de las respuestas de cada cuestión a analizar:

- Tabulación de datos: para ello, se introducen los datos y se ordenan.
- Depuración de datos: se seleccionan los datos más relevantes de la investigación.
- Descripción univariable: se analizan los porcentajes, realizando la media y la moda de cada ítem (Macías, C., 2016, p. 30).

## 16. ANÁLISIS DE DATOS.

A continuación, se procede a comentar los resultados obtenidos en los cuestionarios contestados por los docentes. Se comentan los distintos ítems pertenecientes a las diferentes variables que se presentan.

La primera variable a analizar (Variable 1) se corresponde con los “Datos característicos”. Se pretende estudiar esta variable a partir de los datos obtenidos de ocho ítems.

- Ítem 1: Sexo

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		2

**Tabla 8:** Estadísticos. Sexo. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Hombre	6	27,3	27,3	27,3
Mujer	16	72,7	72,7	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 9:** Frecuencia. Sexo. Fuente: Elaboración propia.

Si nos fijamos en los datos resultantes, se puede comprobar que el 27, 3% de los docentes son hombres, sobresaliendo el número de mujeres con un 72, 7%. Por tanto, la moda del ítem “Sexo” es 2.

- Ítem 2: Edad

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		47,05
Moda		55

**Tabla 10:** Estadísticos. Edad. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 27	1	4,5	4,5	4,5
30	1	4,5	4,5	9,1
33	1	4,5	4,5	13,6
39	1	4,5	4,5	18,2
40	1	4,5	4,5	22,7
41	1	4,5	4,5	27,3
42	1	4,5	4,5	31,8
43	2	9,1	9,1	40,9
44	1	4,5	4,5	45,5
46	1	4,5	4,5	50,0
52	1	4,5	4,5	54,5
53	2	9,1	9,1	63,6
54	2	9,1	9,1	72,7
55	3	13,6	13,6	86,4
56	1	4,5	4,5	90,9
59	1	4,5	4,5	95,5
61	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 11:** Frecuencia. Edad. Fuente: Elaboración propia.

Tras el análisis del ítem referente a la “Edad”, se puede decir que predomina la edad de 55 años, con un 13, 6%, por tanto la edad de 55 años se corresponde con la moda. Por otro lado, la media de edad del profesorado del IES Nervi3n es de 47 años.



- Ítem 3: Curso(s) en el que usted imparte clase (con mayor carga docente).

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		1 <sup>a</sup>

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

**Tabla 12:** Estadísticos. Curso(s). Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1° ESO	7	31,8	31,8	31,8
2° ESO	4	18,2	18,2	50,0
3° ESO	4	18,2	18,2	68,2
4° ESO	7	31,8	31,8	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 13:** Frecuencia. Curso(s). Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran que, un 31,8% de los docentes imparten clase en 4° ESO y en 1° ESO, mientras que un 18,2% de los profesores imparten clase en 2° ESO y 3° ESO. La moda se corresponde con los valores 1 y 4 (1° ESO y 4° ESO).

- Ítem 4: ¿Cómo ha sido y es su experiencia como docente en el IES Nervión?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		2

**Tabla 14:** Estadísticos. Experiencia como docente. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy buena	3	13,6	13,6	13,6
Buena	8	36,4	36,4	50,0
Muy positiva	1	4,5	4,5	54,5
Positiva	3	13,6	13,6	68,2
Muy satisfactoria	3	13,6	13,6	81,8
Enriquecedora	2	9,1	9,1	90,9
Aprendiendo mucho	1	4,5	4,5	95,5
Mejorable	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 15:** Frecuencia. Experiencia como docente. Fuente: Elaboración propia.

Un 36,4% de los docentes muestra que su experiencia en el centro es “Buena”. Por el contrario, un 4,5% destacan que su experiencia en “Muy positiva”, “Aprendiendo mucho” y “Mejorable”. Entonces, la moda se corresponde con el valor “Buena”.

- Ítem 5: ¿Es usted tutor/a de alguna clase de la ESO?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		2

**Tabla 16:** Estadísticos. Tutor/a. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	6	27,3	27,3	27,3
	No	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 17:** Frecuencia. Tutor/a. Fuente: Elaboración propia.

La moda es la respuesta “No”, es decir, un 72,7% de los docentes del centro no son tutores de ninguna clase de la ESO. Por el contrario, el 27,3% si reflejan ser tutores de alguna clase.

- Ítem 6: ¿Cuántos años hace que es profesor/a del IES Nervión?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		1

**Tabla 18:** Estadísticos. Años. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 3 años	10	45,5	45,5	45,5
	3 a 6 años	5	22,7	22,7	68,2
	6 a 9 años	4	18,2	18,2	86,4
	Más de 9 años	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 19:** Frecuencia. Años. Fuente: Elaboración propia.

El 45,5% de los profesores plasman que llevan entre 1 y 3 años impartiendo docencia en el centro. Es decir, ese intervalo se corresponde con la moda, quedando por debajo el valor de “Más de 9 años”, que corresponde al 13,6%.

- Ítem 7: ¿Qué asignatura(s) imparte en la ESO?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		1

**Tabla 20:** Estadísticos. Asignatura. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Matemáticas	6	27,3	27,3	27,3
Geografía e Historia	2	9,1	9,1	36,4
Inglés	3	13,6	13,6	50,0
Lengua Castellana y Literatura	2	9,1	9,1	59,1
Latín	1	4,5	4,5	63,6
Física y Química	3	13,6	13,6	77,3
Dibujo Técnico	1	4,5	4,5	81,8
Educación Física	1	4,5	4,5	86,4
Biología	1	4,5	4,5	90,9
Economía	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 21:** Frecuencia. Asignatura. Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de la muestra de profesores que han contestado el cuestionario refleja que el 27,3% de ellos imparten la asignatura de Matemáticas, se corresponde con la moda.

Las asignaturas que tienen una frecuencia más baja son Latín, Dibujo Técnico, Educación Física y Biología, con un 4,5%.

- Ítem 8: Aproximadamente, ¿qué porcentaje de su tiempo en un día escolar invierte en temas relacionados con la disciplina y los conflictos?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		2

**Tabla 22:** Estadísticos. Porcentaje. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Menos del 20%	7	31,8	31,8	31,8
Entre el 21% y el 40%	12	54,5	54,5	86,4
Entre el 41% y el 60%	3	13,6	13,6	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 23:** Frecuencia. Porcentaje. Fuente: Elaboración propia.

La moda correspondiente a este ítem es el valor de “Entre el 21% y el 40%” es decir, este porcentaje sobrepasa con un 54,5% quedando por debajo con un 13,6% el porcentaje comprendido entre 41% y 60%.

La “Variable 2” a analizar se corresponde con la pregunta, “¿Cómo de asertivo es usted?”. Dentro de esta variable hay doce ítems, que se detallan a continuación.

- Ítem 9: Cuando no estoy de acuerdo con alguien, se lo hago saber sin ofender o agredir.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,41
Moda		4

**Tabla 24:** Estadísticos. Acuerdo. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco de acuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	De acuerdo	9	40,9	40,9	50,0
	Muy de acuerdo	11	50,0	50,0	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 25:** Frecuencia. Acuerdo. Fuente: Elaboración propia.

En este ítem, el 50% muestra que está “Muy de acuerdo” que cuando no están de acuerdo con alguien, se lo hacen saber sin ofender o agredir. El 9,1% señala el valor de “Poco de acuerdo”. Es de destacar que nadie ha contestado con el valor “Nada de acuerdo”.

La media es 3,41. Por tanto, se encuentra entre el valor 3 (De acuerdo) y 4 (Muy de acuerdo).

La moda de este ítem es el valor “Muy de acuerdo”.

- Ítem 10: Cuando otras personas opinan, trato de tenerles en cuenta y entender sus puntos de vista.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,59
Moda		4

**Tabla 26:** Estadísticos. Opinión. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco de acuerdo	1	4,5	4,5	4,5
De acuerdo	7	31,8	31,8	36,4
Muy de acuerdo	14	63,6	63,6	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 27:** Frecuencia. Opinión. Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los docentes muestran estar “Muy de acuerdo” en cuanto tener en cuenta y entender los puntos de vista cuando otras personas opinan, correspondiéndose con un porcentaje del 63,6%, relacionándose este valor con la moda, mientras que el 4,5% señala estar “Poco de acuerdo”. Nadie contestar al valor del “Nada de acuerdo”.

La media es 3,59, encontrándose entre el valor “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”.

- Ítem 11: Si me equivoco, lo hago sin justificaciones defensivas.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,05
Moda		3

**Tabla 28:** Estadísticos. Equivocación. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco de acuerdo	4	18,2	18,2	18,2
De acuerdo	13	59,1	59,1	77,3
Muy de acuerdo	5	22,7	22,7	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 29:** Frecuencia. Equivocación. Fuente: Elaboración propia.

La moda de este ítem es 3, es decir, el 59,1% de los docentes señalan estar “De acuerdo” con no hacer justificaciones defensivas cuando se equivocan. Por otro lado, el 18,2% dicen estar “Poco de acuerdo”. Nadie contesta al valor de “Nada de acuerdo”.

La medía de este ítem tiene un valor de 3,05, comprendido entre “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”.

- Ítem 12: Para ser honesto/a, la gente casi siempre se aprovecha de mí.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		1,73
Moda		2

**Tabla 30:** Estadísticos. Honesto. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	9	40,9	40,9	40,9
	Poco de acuerdo	10	45,5	45,5	86,4
	De acuerdo	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 31:** Frecuencia. Honesto. Fuente: Elaboración propia.

En este ítem nadie muestra estar “Muy de acuerdo”. La moda es el ítem “Poco de acuerdo”, quedando con un valor de 45,5%, mientras que con un valor de 13,6%, los docentes muestran estar “De acuerdo”. La media es 1,73, comprendido entre los valores “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”.

- Ítem 13: Muy frecuentemente paso un momento difícil para decir “NO”.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		2,14
Moda		3

**Tabla 32:** Estadísticos. Momento. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	6	27,3	27,3	27,3
	Poco de acuerdo	7	31,8	31,8	59,1
	De acuerdo	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 33:** Frecuencia. Momento. Fuente: Elaboración propia.

El 40,9% de los profesores señalan estar “De acuerdo” con el hecho de que decir “NO” resulta difícil. Por debajo está “Nada de acuerdo” con un porcentaje de 27,3%. La media del ítem se encuentra en 2,14, comprendido entre “Poco de acuerdo” y “De acuerdo”.

- Ítem 14: Si le pido a los demás que hagan cosas, me siento culpable o con ansiedad.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		1,77
Moda		1

**Tabla 34:** Estadísticos. Culpable. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada de acuerdo	10	45,5	45,5	45,5
Poco de acuerdo	7	31,8	31,8	77,3
De acuerdo	5	22,7	22,7	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 35:** Frecuencia. Culpable. Fuente: Elaboración propia.

El valor que más se repite en este ítem es “Nada de acuerdo”, con un 45,5%. El valor “De acuerdo” se corresponde con un 22,7% quedando por debajo. La media se corresponde con 1,77, quedando entre los valores “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”.

- Ítem 15: Cuando expreso coraje en alguna situación que me lleva al límite lo hago sin culpar a los demás.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		2,77
Moda		3

**Tabla 36:** Estadísticos. Coraje. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco de acuerdo	7	31,8	31,8	31,8
De acuerdo	13	59,1	59,1	90,9
Muy de acuerdo	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 37:** Frecuencia. Coraje. Fuente: Elaboración propia.

El 59,1% de los profesores del IES Nervión contestan al cuestionario que están “De acuerdo” con el hecho de no culpar a los demás cuando alguna situación les lleva al límite, mientras que el 9,1% señala estar “Muy de acuerdo”. La media del ítem es 2,77, que queda comprendido entre el valor “Poco de acuerdo” y “De acuerdo”.

- Ítem 16: Puedo responder con asertividad a una humillación verbal.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		2,86
Moda		3

**Tabla 38:** Estadísticos. Humillación. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco de acuerdo	6	27,3	27,3	27,3
	De acuerdo	13	59,1	59,1	86,4
	Muy de acuerdo	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 39:** Frecuencia. Humillación. Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los docentes, con un 59,1% consideran estar “De acuerdo” a responder con asertividad a una humillación verbal, correspondiéndose este valor con la moda.

Con un valor de 13,6% destaca el valor “Muy de acuerdo”. La media tiene un valor de 2,86, que se encuentra entre los valores “Poco de acuerdo” y “De acuerdo”.

- Ítem 17: Me siento seguro/a cuando tengo que mantener una conversación.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,23
Moda		3

**Tabla 40:** Estadísticos. Conversación. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco de acuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	De acuerdo	13	59,1	59,1	68,2
	Muy de acuerdo	7	31,8	31,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 41:** Frecuencia. Conversación. Fuente: Elaboración propia.

El 59,1% está “De acuerdo” en que se sienten seguros cuando tienen que mantener una conversación. Por otro lado, el 9,1% reflejan estar “Poco de acuerdo”. Por tanto, la moda se corresponde con el valor “De acuerdo”. La media es 3,23, encontrándose entre los valores “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”.



- Ítem 18: Respeto las opiniones o ideas de quien me habla.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,64
Moda		4

**Tabla 42:** Estadísticos. Respeto. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	8	36,4	36,4	36,4
Muy de acuerdo	14	63,6	63,6	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 43:** Frecuencia. Respeto. Fuente: Elaboración propia.

El 63,6% de los docentes consideran estar “Muy de acuerdo” con respetar las opiniones o ideas de quien les habla, mientras que el 36,4% está “De acuerdo”. Por tanto la moda se corresponde con el valor “Muy de acuerdo” y la media es 3,64 ya que las respuestas se encuentran comprendidas entre los valores 3 y 4 (“De acuerdo” y “Muy de acuerdo”).

- Ítem 19: Me concentro en escuchar antes de emitir un juicio u opinión.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,32
Moda		3

**Tabla 44:** Estadísticos. Escuchar. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco de acuerdo	2	9,1	9,1	9,1
De acuerdo	11	50,0	50,0	59,1
Muy de acuerdo	9	40,9	40,9	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 45:** Frecuencia. Escuchar. Fuente: Elaboración propia.

La moda de este ítem se corresponde con el valor “De acuerdo”, ya que tiene un 50% de contestaciones, mientras que el valor “Poco de acuerdo” posee un 9,1% de las contestaciones. La media tiene un valor de 3,32, comprendido entre “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”.

- Ítem 20: Conservo la calma, aunque el que me hable esté excitado.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,05
Moda		3

**Tabla 46:** Estadísticos. Calma. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco de acuerdo	2	9,1	9,1	9,1
	De acuerdo	17	77,3	77,3	86,4
	Muy de acuerdo	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 47:** Frecuencia. Calma. Fuente: Elaboración propia.

La media de este valor es de 3,05, que se encuentra entre los valores “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”. La moda es 3, se corresponde con el valor “De acuerdo”, teniendo un 77,3% de respuestas, mientras que el 9,1% se corresponde con el valor “Poco de acuerdo”.

La variable que pasamos a estudiar ahora es la 3 “Competencias comunicativas del docente”. Esta variable contiene un total de nueve ítems a analizar.

- Ítem 21: Como docente, tiendo a elevar la voz como recurso habitual para que me hagan caso.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		2,82
Moda		3

**Tabla 48:** Estadísticos. Elevar. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	1	4,5	4,5	4,5
	Poco de acuerdo	7	31,8	31,8	36,4
	De acuerdo	9	40,9	40,9	77,3
	Muy de acuerdo	5	22,7	22,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 49:** Frecuencia. Elevar. Fuente: Elaboración propia.

La moda de este ítem se corresponde con el valor “De acuerdo”, teniendo un 40,9% de las contestaciones, es decir, la mayoría de los docentes considera estar de acuerdo con elevar la voz para que les hagan caso. Por debajo de este porcentaje se encuentra el valor “Nada de acuerdo”, correspondiéndose con un 4,5%. La media de este ítem es 2,82, que comprende entre los valores “Poco de acuerdo” y “De acuerdo”.

- Ítem 22: Como docente, tomo como ofensa personal si existe desinterés de los/as alumnos/as hacia la asignatura.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		1,59
Moda		1

**Tabla 50:** Estadísticos. Ofensa. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada de acuerdo	11	50,0	50,0	50,0
Poco de acuerdo	9	40,9	40,9	90,9
De acuerdo	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 51:** Frecuencia. Ofensa. Fuente: Elaboración propia.

La mitad de los docentes, es decir el 50% no toma como ofensa personal si existe desinterés de los/as alumnos/as hacia su asignatura. Por tanto, este valor se corresponde con la moda. Por el contrario, el 9,1% están “De acuerdo” con el ítem.

El valor que corresponde con la media es de 1,59 (entre “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”).

- Ítem 23: Como docente, uso el castigo como medida para modificar actitudes en el aula.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		2,09
Moda		2

**Tabla 52:** Estadísticos. Castigo. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada de acuerdo	5	22,7	22,7	22,7
Poco de acuerdo	11	50,0	50,0	72,7
De acuerdo	5	22,7	22,7	95,5
Muy de acuerdo	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 53:** Frecuencia. Castigo. Fuente: Elaboración propia.

El 50% de los profesores consideran estar “Poco de acuerdo” en utilizar el castigo como medida para modificar actitudes en el aula, siendo este valor la moda, mientras que el 4,5% piensan estar “Muy de acuerdo”. La media se corresponde con un 2,09, entre “Poco de acuerdo” y “De acuerdo”.

- Ítem 24: Afronto las situaciones comprometidas que se dan en el aula.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,41
Moda		3

**Tabla 54:** Estadísticos. Situaciones. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	59,1	59,1	59,1
	Muy de acuerdo	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 55:** Frecuencia. Situaciones. Fuente: Elaboración propia.

La media del ítem está en 3,41 (entre “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”). La moda está en el ítem “De acuerdo”, teniendo un 59,1% de respuestas, mientras que el ítem “Muy de acuerdo” posee un 40,9% de las respuestas.

- Ítem 25: Me siento seguro/a para conducir el grupo-clase.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,36
Moda		3

**Tabla 56:** Estadísticos. Seguro. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco de acuerdo	1	4,5	4,5	4,5
	De acuerdo	12	54,5	54,5	59,1
	Muy de acuerdo	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 57:** Frecuencia. Seguro. Fuente: Elaboración propia.

El 54,5% está “De acuerdo” con sentirse seguro para conducir el grupo-clase. Este valor se corresponde con la moda. Por otro lado, tenemos un valor mucho más bajo, teniendo un 4,5%, el cual se corresponde con “Poco de acuerdo”. La media de sentirse seguro/a para conducir un grupo-clase es de un valor de 3,36, comprendido entre los valores “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”.

- Ítem 26: Permiso que los/as alumnos/as manifiesten sus dudas sobre lo explicado.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		4,00
Moda		4

**Tabla 58:** Estadísticos. Manifiestar. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	22	100,0	100,0	100,0

**Tabla 59:** Frecuencia. Manifiestar. Fuente: Elaboración propia.

Todos los docentes están “Muy de acuerdo” con este ítem. Por tanto la media y la moda obtienen un valor de 4 (“Muy de acuerdo”).

- Ítem 27: No me siento preparado/a para resolver los problemas de malas relaciones en el centro.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		1,82
Moda		2

**Tabla 60:** Estadísticos. Resolver. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada de acuerdo	8	36,4	36,4	36,4
Poco de acuerdo	10	45,5	45,5	81,8
De acuerdo	4	18,2	18,2	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 61:** Frecuencia. Resolver. Fuente: Elaboración propia.

La media del ítem tiene un valor de 1,82, comprendido entre “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”.

El 45,5% está “Poco de acuerdo” con el ítem, correspondiéndose éste con la moda. En sentido contrario, encontramos el valor de “De acuerdo” con un porcentaje de 18,2%.

- Ítem 28: Si tengo un conflicto, me enfado mucho y no dejo hablar al otro.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		1,50
Moda		1

**Tabla 62:** Estadísticos. Conflicto. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada de acuerdo	12	54,5	54,5	54,5
Poco de acuerdo	9	40,9	40,9	95,5
De acuerdo	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 63:** Frecuencia. Conflicto. Fuente: Elaboración propia.

La media se encuentra en 1,5 (“Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”) y la moda es 1, es decir el valor de “Nada de acuerdo”, el cual tiene un 54,5% de las respuestas, mientras que un 4,5% de las contestaciones son del valor “De acuerdo”.

- Ítem 29: Si tengo un conflicto, me siento agobiado/a y termino por evitar enfrentarme con la situación.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		1,68
Moda		2

**Tabla 64:** Estadísticos. Agobiado. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	9	40,9	40,9	40,9
	Poco de acuerdo	11	50,0	50,0	90,9
	De acuerdo	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 65:** Frecuencia. Agobiado. Fuente: Elaboración propia.

El 50% de los encuestados están “Poco de acuerdo” con sentirse agobiado cuando tienen que enfrentarse a un conflicto. Este porcentaje se corresponde con la moda, mientras que el 9,1% han contestado estar “De acuerdo”.

La media obtiene un valor de 1,68, entre “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”.

La “Variable 4” estudia la “Relación entre profesores/as y alumnos/as”. Contiene quince ítems, que son comentados a continuación.

- Ítem 30: ¿Cómo considera que son las relaciones entre alumnos/as y profesores/as?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		3

**Tabla 66:** Estadísticos. Relación 1. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buenas	21	95,5	95,5	95,5
	Muy buenas	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 67:** Frecuencia. Relación 1. Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los docentes afirman que son “Buenas” las relaciones entre alumnos/as y profesores/as, destacando con un 95,5%, correspondiéndose este valor con la moda. En cambio, el 4,5% opta por contestar “Muy buenas”.

- Ítem 31: Me encuentro indefenso/a ante los problemas de disciplina y agresiones del alumnado.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		1,64
Moda		1 <sup>a</sup>

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

**Tabla 68:** Estadísticos. Indefenso. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	10	45,5	45,5	45,5
	Poco de acuerdo	10	45,5	45,5	90,9
	De acuerdo	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 69:** Frecuencia. Indefenso. Fuente: Elaboración propia.

La moda se corresponde con los valores “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”, los cuales tienen un porcentaje de 45,5%. El 9,1% representa el valor “De acuerdo”. La media es de 1,64, comprendido entre “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”.

- Ítem 32: En mi clase, suelo controlar y atajar los conflictos y agresiones tratando de calmar la situación.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,50
Moda		3 <sup>a</sup>

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

**Tabla 70:** Estadísticos. Controlar. Fuente: Elaboración propia.



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	11	50,0	50,0	50,0
	Muy de acuerdo	11	50,0	50,0	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 71:** Frecuencia. Controlar. Fuente: Elaboración propia.

Los docentes han optado por contestar solo dos de los valores. Cada uno de ellos representa el 50%. Los valores son “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”.

La media es de 3,5, entre “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”.

- Ítem 33: Si tiene un conflicto con un alumno/a, ¿considera falta de respeto que él/ella trate de justificar su posición?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		1,86
Moda		2

**Tabla 72:** Estadísticos. Posición. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada de acuerdo	6	27,3	27,3	27,3
	Poco de acuerdo	14	63,6	63,6	90,9
	De acuerdo	1	4,5	4,5	95,5
	Muy de acuerdo	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 73:** Frecuencia. Posición. Fuente: Elaboración propia.

Con un porcentaje de 63,6%, los docentes afirman estar “Poco de acuerdo” con considerar falta de respeto que un/a alumno/a justifique su posición. Este valor es la moda. Por otro lado, los valores “De acuerdo” y “Muy de acuerdo” se encuentran por debajo con un 4,5%. La media tiene un valor de 1,86 (entre los valores “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”).

- Ítem 34: ¿Ha menospreciado, dejado en ridículo, ignorado o marginado a un estudiante o grupo de ellos?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		1,41
Moda		1

**Tabla 74:** Estadísticos. Menosprecio. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada de acuerdo	14	63,6	63,6	63,6
Poco de acuerdo	7	31,8	31,8	95,5
De acuerdo	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 75:** Frecuencia. Menosprecio. Fuente: Elaboración propia.

El 63,6% de los profesores optan por “Nada de acuerdo” en cuanto haber ridiculizado o marginado a algún estudiante, correspondiéndose este valor con la moda. Mientras que con un valor de 4,5%, mucho más bajo, se encuentra “De acuerdo”. La media obtiene un valor de 1,41, comprendido entre “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”.

- Ítem 35: El alumnado puede contar con el profesorado para resolver un conflicto de forma justa.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,64
Moda		4

**Tabla 76:** Estadísticos. Contar. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	8	36,4	36,4	36,4
Muy de acuerdo	14	63,6	63,6	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 77:** Frecuencia. Contar. Fuente: Elaboración propia.

“Muy de acuerdo” es el valor que representa la moda. Es decir, un 63,6% de los profesores están “Muy de acuerdo” con este ítem, mientras que el 36,4% contesta “De acuerdo”. La media se encuentra en el valor 3,64, es decir, entre “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”.

- Ítem 36: ¿Qué hace cuando ve que un/a alumno/a pega, ridiculiza, insulta o rechaza a otro/a?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		3

**Tabla 78:** Estadísticos. Pegar. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hablo con ellos/as.	11	50,0	50,0	50,0
	Les regaño	4	18,2	18,2	68,2
	Les castigo	1	4,5	4,5	72,7
	Aviso al Equipo Directivo	4	18,2	18,2	90,9
	Aviso a los padres	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 79:** Frecuencia. Pegar. Fuente: Elaboración propia.

La mitad de los profesores consideran relevante la opción de hablar con el/la alumno/a. Este valor representa la moda, mientras que con un 4,5%, destaca el valor de “Les castigo”.

- Ítem 37: ¿Cree que sus alumnos/as tienen mala imagen de usted?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		2

**Tabla 80:** Estadísticos. Visión 1. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	1	4,5	4,5	4,5
	No	21	95,5	95,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 81:** Frecuencia. Visión 1. Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 95,5% contestan que “No”, mientras que el 4,5% ha contestado que “Sí”.

- Ítem 38: ¿Cree que sus alumnos/as no le conocen realmente?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		2

**Tabla 82:** Estadísticos. Visión 2. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	4	18,2	18,2	18,2
No	18	81,8	81,8	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 83:** Frecuencia. Visión 2. Fuente: Elaboración propia.

La moda se corresponde con el valor de “No”, teniendo un porcentaje de 81,8%. En cambio el 18,2% lo posee el valor “Sí”.

- Ítem 39: ¿Cree que sus alumnos/as no tienen ni buena ni mala imagen de usted?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		2

**Tabla 84:** Estadísticos. Visión 3. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	10	45,5	45,5	45,5
No	12	54,5	54,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 85:** Frecuencia. Visión 3. Fuente: Elaboración propia.

El valor de “No” es contestado con un 54,5%, mientras que “Sí” es contestado por el 45,5%.

- Ítem 40: ¿Cree que sus alumnos/as tienen una imagen muy positiva de usted?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		2

**Tabla 86:** Estadísticos. Visión 4. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	8	36,4	36,4	36,4
	No	14	63,6	63,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 87:** Frecuencia. Visión 4. Fuente: Elaboración propia.

La moda se relaciona con la opción “No”, teniendo un 63,6% de las respuestas. La opción “Sí” tiene un 36,4% de las respuestas.

- Ítem 41: Los estudiantes me faltan el respeto y me desprecian.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		1

**Tabla 88:** Estadísticos. Despreciar. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	54,5	54,5	54,5
	A veces	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 89:** Frecuencia. Despreciar. Fuente: Elaboración propia.

La moda se corresponde con el valor “Nunca”. Se refiere a que el 54,5% de los/as profesores/as contestan que “Nunca” les faltan el respeto los estudiantes. Mientras que el 45,5% ha contestado “A veces”.

- Ítem 42: ¿Alguna vez ha rechazado u ofendido a algún estudiante?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		1

**Tabla 90:** Estadísticos. Ofender. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	86,4	86,4	86,4
	A veces	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 91:** Frecuencia. Ofender. Fuente: Elaboración propia.

El 86,4% afirma que “Nunca” ha rechazado u ofendido a ningún estudiante. Este valor se corresponde con la moda. A su vez, el 13,6% destaca “A veces”.

- Ítem 43: Respeto las opiniones del alumnado y estimulo a pensarlas en clase.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		3

**Tabla 92:** Estadísticos. Estimular. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A menudo	12	54,5	54,5	54,5
Mucho	10	45,5	45,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 93:** Frecuencia. Estimular. Fuente: Elaboración propia.

Los porcentajes se encuentran muy cerca el uno del otro. Los encuestados solo han optado por contestar dos de los valores.

La moda se corresponde con el valor “A menudo”, el cual posee un 54,5%. En cambio “Mucho” se corresponde con un 45,5%.

- Ítem 44: ¿Qué suele hacer cuando el alumnado se comporta de forma inadecuada con usted?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		8

**Tabla 94:** Estadísticos. Comportamiento. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Los ignoro	1	4,5	4,5	4,5
	Echo de clase al estudiante	3	13,6	13,6	18,2
	Envío al estudiante a Jefatura de Estudios	1	4,5	4,5	22,7
	Redacto un parte o pido que abran un expediente	2	9,1	9,1	31,8
	Hablo con las familias	2	9,1	9,1	40,9
	Hago que el estudiante entienda por qué está mal lo que hace y pida perdón	11	50,0	50,0	90,9
	Pongo un castigo que consista en la reparación del daño ocasionado	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 95:** Frecuencia. Comportamiento. Fuente: Elaboración propia.

El porcentaje más alto es del 50%, siendo este valor la moda (“Hago que el estudiante entienda por qué está mal lo que hace y pida perdón”). El 4,5% se corresponde con “Los ignoro” y “Envío al estudiante a Jefatura de Estudios”.

La “Variable 5”, denominada “Relación entre profesores/as” está formado por nueve ítems. Se muestran a continuación.

- Ítem 45: ¿Cómo considera que son las relaciones entre profesores/as del centro?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		3

**Tabla 96:** Estadísticos. Relación 2. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malas	1	4,5	4,5	4,5
	Buenas	16	72,7	72,7	77,3
	Muy buenas	5	22,7	22,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 97:** Frecuencia. Relación 2. Fuente: Elaboración propia.

La opción “Buenas”, que es el valor de la moda obtiene el porcentaje de 72,7%, el cual es el más alto, en contraposición con el 4,5% que se corresponde con la opción “Malas”.

- Ítem 46: Encuentro apoyo en mis compañeros/as cuando lo necesito.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,55
Moda		4

**Tabla 98:** Estadísticos. Apoyo. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco de acuerdo	1	4,5	4,5	4,5
De acuerdo	8	36,4	36,4	40,9
Muy de acuerdo	13	59,1	59,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 99:** Frecuencia. Apoyo. Fuente: Elaboración propia.

La media de este ítem es 3,55 (entre “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”). Los encuestados han respondido “Muy de acuerdo”, es un 59,1% el porcentaje de esta opción, que hace referencia a la moda. Por otro lado, se encuentra la opción “Poco de acuerdo” con un 4,5%.

- Ítem 47: ¿Cree que sus compañeros/as tienen mala imagen de usted?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		2

**Tabla 100:** Estadísticos. Visión 5. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido No	22	100,0	100,0	100,0

**Tabla 101:** Frecuencia. Visión 5. Fuente: Elaboración propia.

Todos los encuestados han contestado “No”.



- Ítem 48: ¿Cree que sus compañeros/as no le conocen realmente?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		2

**Tabla 102:** Estadísticos. Visión 6. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	1	4,5	4,5	4,5
No	21	95,5	95,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 103:** Frecuencia. Visión 6. Fuente: Elaboración propia.

La mayor parte de los docentes contestan que “No”, que es un 95,5%, mientras que el 4,5% contesta “Sí”.

- Ítem 49: ¿Cree que sus compañeros/as no tienen ni buena ni mala imagen de usted?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		1

**Tabla 104:** Estadísticos. Visión 7. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	14	63,6	63,6	63,6
No	8	36,4	36,4	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 105:** Frecuencia. Visión 7. Fuente: Elaboración propia.

El 63,6% contesta “Sí”. Este valor se asocia con la moda. El 36,4% contesta “No”.

- Ítem 50: ¿Cree que sus compañeros/as tienen una imagen positiva de usted?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		2

**Tabla 106:** Estadísticos. Visión 8. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	7	31,8	31,8	31,8
	No	15	68,2	68,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 107:** Frecuencia. Visión 8. Fuente: Elaboración propia.

La moda es el valor “No”, que sobresale con un 68,2%. El valor “Sí” tiene un 31,8%.

- Ítem 51: Si tiene un conflicto con un compañero/a, ¿busca a alguien que pueda ayudarle a resolverlo?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		2 <sup>a</sup>

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

**Tabla 108:** Estadísticos. Buscar. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	27,3	27,3	27,3
	Alguna vez	8	36,4	36,4	63,6
	A veces	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 109:** Frecuencia. Buscar. Fuente: Elaboración propia.

Dos son los valores que se corresponden con la moda, “Alguna vez” y “A veces”, teniendo un 36,4%. Por otro lado, se encuentra la opción de “Nunca”, teniendo un 27,3%.

- Ítem 52: ¿Cuántas veces se ha sentido menospreciado, ridiculizado, ignorado o marginado por compañeros/as en el centro?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		1

**Tabla 110:** Estadísticos. Ignorado. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	63,6	63,6	63,6
	Alguna vez	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 111:** Frecuencia. Ignorado. Fuente: Elaboración propia.

En este ítem solo se ha optado por contestar dos de los valores. La moda es “Nunca”, con un 63,6%. El valor con un porcentaje más bajo es “Alguna vez”, con un 36,4%.

- Ítem 53: ¿Cree que usted mismo ha menospreciado, ridiculizado, ignorado o marginado a otros/as compañeros/as?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		1

**Tabla 112:** Estadísticos. Marginado. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	19	86,4	86,4	86,4
Alguna vez	3	13,6	13,6	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 113:** Frecuencia. Marginado. Fuente: Elaboración propia.

La moda tiene un porcentaje de 86,4%, se corresponde con el valor “Nunca”. El 13,6% contesta “Alguna vez”.

La “Variable 6”, con el nombre de “Relación entre profesores/as y dirección” consta de seis ítems.

- Ítem 54: ¿Cómo considera que son las relaciones entre profesores/as y la dirección del centro?

N	Válido	22
	Perdidos	0
Moda		3

**Tabla 114:** Estadísticos. Relación 3. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Buenas	16	72,7	72,7	72,7
Muy buenas	6	27,3	27,3	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 115:** Frecuencia. Relación 3. Fuente: Elaboración propia.

La moda se corresponde con el valor “Buenas”, con un 72,7%. El 27,3% pertenece a la opción “Muy buenas”.

- Ítem 55: La presencia de la directora me intimida.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		1,41
Moda		1

**Tabla 116:** Estadísticos. Intimidar. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada de acuerdo	15	68,2	68,2	68,2
Poco de acuerdo	5	22,7	22,7	90,9
De acuerdo	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 117:** Frecuencia. Intimidar. Fuente: Elaboración propia.

La media es 1,41 (entre “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”). La moda se corresponde con el valor “Nada de acuerdo”, con un 68,2%, mientras que la opción “De acuerdo” tiene un 9,1%.

- Ítem 56: Cuando tengo que comunicarle algún asunto de interés a la directora en relación al centro trato siempre de llevar la razón.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		1,82
Moda		1

**Tabla 118:** Estadísticos. Comunicar. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada de acuerdo	11	50,0	50,0	50,0
Poco de acuerdo	6	27,3	27,3	77,3
De acuerdo	3	13,6	13,6	90,9
Muy de acuerdo	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 119:** Frecuencia. Comunicar. Fuente: Elaboración propia.

La opción más repetida es “Nada de acuerdo”, con un 50%. En cambio, la opción con un porcentaje más bajo es “Muy de acuerdo” con un 9,1%.

La media es 1,82, comprendido entre los valores “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”.

- Ítem 57: En reuniones con la directora siempre expongo mi punto de vista aunque sus pensamientos vayan en contra de los míos.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,23
Moda		3

**Tabla 120:** Estadísticos. Exponer. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada de acuerdo	1	4,5	4,5	4,5
Poco de acuerdo	2	9,1	9,1	13,6
De acuerdo	10	45,5	45,5	59,1
Muy de acuerdo	9	40,9	40,9	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 121:** Frecuencia. Exponer. Fuente: Elaboración propia.

La media tiene un valor de 3,23 (entre los valores “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”). La moda es “De acuerdo”, con un 45,5%. En cambio un 4,5% se corresponde con “Nada de acuerdo”.

- Ítem 58: Si discrepo de los pensamientos de la directora, me pongo a la defensiva y hago lo que me da la gana, sin llegar a ningún acuerdo.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		1,09
Moda		1

**Tabla 122:** Estadísticos. Discrepar. Fuente: Elaboración propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada de acuerdo	20	90,9	90,9	90,9
Poco de acuerdo	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 123:** Frecuencia. Discrepar. Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los docentes no se ponen a la defensiva si discrepan de los pensamientos de la directora. Es decir, la moda se corresponde con el valor “Nada de acuerdo”, con un 90,9%, mientras que el 9,1% hace referencia al valor “Poco de acuerdo”.

La media tiene un valor de 1,09, comprendido entre “Nada de acuerdo” y “Poco de acuerdo”.

- Ítem 59: Considero que la directora posee más autoridad que yo en el centro.

N	Válido	22
	Perdidos	0
Media		3,86
Moda		4

**Tabla 124:** Estadísticos. Autoridad. Fuente: Elaboración propia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco de acuerdo	1	4,5	4,5	4,5
	De acuerdo	1	4,5	4,5	9,1
	Muy de acuerdo	20	90,9	90,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

**Tabla 125:** Frecuencia. Discrepar. Fuente: Elaboración propia.

La media es de 3,86, comprendida entre los valores “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”. La moda se corresponde con “Muy de acuerdo”, teniendo un porcentaje de 90,9%. “Poco de acuerdo” y “De acuerdo” tienen un porcentaje de 4,5%.

## **17. CONCLUSIONES, LIMITACIONES E IMPLICACIONES.**

Una vez que se han discutido y analizado los distintos resultados correspondientes con las respuestas de los docentes al cuestionario, se ha podido comprobar y estudiar si los objetivos planteados se cumplen o no. Esta investigación se fundamenta en datos reales, procedentes de la fuente cuantitativa.

A continuación, se contrastan los resultados con los objetivos planteados, los cuales se concretan en un objetivo general y cinco objetivos específicos. En primer lugar, se da paso a las conclusiones relativas con los objetivos específicos.

Objetivo específico 1: Investigar acerca del estilo de comunicación que emplean los docentes con sus alumnos y alumnas de la ESO en situaciones de conflicto.

Este objetivo se corresponde con la variable 4 de cuestionario, “Relación entre profesores/as y alumnos/as”.

Se puede observar que el estilo de comunicación que los docentes del IES Nervión emplean con sus alumnos es el correcto en general, ya que la mayoría responde de manera adecuada ante los problemas y conflictos que hay con sus alumnos/as. Como bien se especifica, esto ocurre de modo general, ya que en algunos ítems, hay docentes que no contestan lo “adecuado”. Hay profesores/as que se encuentran algo indefensos/as ante los problemas de disciplinas y agresiones del alumnado. También, hay otros docentes que están de acuerdo en que si el/la alumno/a muestra y justifica su posición es una falta de respeto. Al igual que también hay una pequeña parte de la muestra que señala haber menospreciado, dejado en ridículo, ignorado o marginado a algún/a estudiante alguna vez. Algunos docentes muestran que en alguna ocasión los estudiantes les han faltado el respeto o viceversa.

Como bien se especifica, esto ocurre con la minoría, ya que la mayoría se muestran asertivos y con una postura y actitud adecuada en cuanto a las relaciones con sus alumnos/as. Esto se verifica cuando se señala que los docentes consideran que las relaciones entre ellos y los/as alumnos/as suelen ser buenas. El alumnado del centro puede contar con el profesorado para resolver los conflictos de forma justa, y también se respetan las opiniones de los/as alumnos/as y se estimulan a pensarlas en clase.

Esto se puede contrastar y afirmar con la afirmación de Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., Rodríguez Trujillo, E. y Carvajal, Artundiaga, L. (2009, p. 81), que expresan que si la relación entre el docente y el discente es correcta, el trabajo del profesor, por tanto, será realizado de forma eficiente, al igual que, las situaciones se desarrollarán de forma favorable.

El/a profesor/a por supuesto que tiene que ser respetado, pero siempre hay que tener en cuenta el punto de vista de los /as alumnos/as, ya que si no es así, no se podrán consultar las distintas dudas y las cosas que se han de mejorar con respecto a las distintas labores del docente y del aula, así como del centro educativo en general.

Objetivo específico 2: Comprobar si los docentes emplean el estilo de comunicación asertivo en situaciones de conflicto con sus alumnos/as de la ESO.

Este objetivo se corresponde con la variable 3 del cuestionario, “Competencias comunicativas del docente”.

Una pequeña parte de la muestra afirma no tener desarrolladas sus competencias comunicativas como docente ante situaciones con sus alumnos/as, ya que tienden a tomar como ofensa personal si los/as alumnos/as muestran desinterés hacia la asignatura que ellos imparten. También, usan el castigo para modificar actitudes en el aula. A su vez, se puede ver que esta minoría no se encuentra preparada para resolver los problemas de malas relaciones en el centro, al igual que cuando tienen un conflicto se enfadan y no dejan hablar al otro.

Hay que destacar que hay un ítem que ha sido contestado por la mayoría como “De acuerdo”. En él se muestra que casi todos elevan el tono de voz para que los alumnos les hagan caso.

A excepción de este último comentario, en sentido contrario, tenemos las contestaciones de la mayoría de los docentes caracterizadas como asertivas, ya que son capaces de afrontar las situaciones comprometidas que se dan en el aula, sintiéndose seguros/as al conducir el grupo-clase. Los docentes del IES Nervión también permiten que los/as alumnos/as manifiesten aquellas dudas que les surjan sobre lo explicado o realizado en clase.

La importancia de saber comunicarse y expresarse adecuadamente en el docente es muy importante, ya que, como Sarramona expresa, la comunicación es una de las funciones básicas del docente (1988 en Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., Rodríguez Trujillo, E. y Carvajal, Artundiaga, L., 2009, p. 80). Es por eso que, tiene que tener muy en cuenta y escuchar aquello que dicen los estudiantes, es decir, se requiere de atención, estar receptivo, perceptivo y sensible para percibir los sentimientos del estudiante. Al igual que los estudiantes también tienen que atender al maestro (Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., Rodríguez Trujillo, E. y Carvajal, Artundiaga, L., 2009, p. 81).

También es necesario apoyarnos en otra afirmación propuesta por Caballero (2011 en Edith, M. y Manrique R. 2016, p. 20). Muestra que los conflictos que existen en el aula, hay que solucionarlos y proporcionar distintas herramientas y estrategias al alumno para que también sepa desenvolverse solo en ellos. Por eso, es necesario que el docente posea la habilidad para solucionar conflictos o problemas, para el posterior logro de los objetivos del proceso educativo.

Para ello, es necesario que el docente esté capacitado para solucionar conflictos, ya que serán los que proporcionen a los/as alumnos/as esas estrategias, son su ejemplo a seguir. Si ellos no actúan de forma adecuada, sus alumnos/as probablemente tampoco lo harán.

Objetivo específico 3: Indagar sobre el estilo de comunicación que emplean los docentes al interactuar con el director/a del centro.

Este objetivo se encuentra relacionado con la variable 6 del cuestionario, “Relación entre profesores/as y dirección”.

En este objetivo es de resaltar la buena relación que existe entre la directora del centro y los/as profesores/as. En general, se respetan las opiniones los/as unos/as a los/as otros/as, no poniéndose a la defensiva si se discrepa entre los pensamientos. Con estos resultados se puede apreciar la habilidad social de la asertividad en estas relaciones, aunque también se puede observar que hay algunos que tienen cierta actitud pasiva al sentirse intimidados con la presencia de la directora, sin exponer sus puntos de vista aunque vayan en contra de los de ella. Al igual que otros adoptan una actitud un tanto agresiva ya que intentan llevar la razón siempre cuando tienen que comunicarle algún asunto de interés a la directora en relación al centro. No piensan ni se ponen en el lugar de los otros/as, solo piensan en ellos/as.



La capacidad que poseemos los humanos de relacionarnos son conductas que se aprenden o se observan, y facilitan la comunicación emocional y la solución de problemas (Rosales, J. J., Caparrós, B. M., Molina, I. y Alonso, S. H., 2013, p. 32). Esto se destaca para afirmar que tener desarrolladas las habilidades sociales es bastante importante, ya que así la persona mostrará una conducta que le permita conseguir algo que desea en aquellas situaciones donde se dé una interacción social, expresándose sin ansiedad, generando sentimientos positivos, desacuerdo, oposición, aceptación o realización de críticas y/o, defendiendo derechos propios y/o respetando los de los otros (Riso, 1988 en Carrillo, G., 2015, p. 15).

Se vuelve a la misma situación que con los/as alumnos/as. La directora por supuesto posee más autoridad en el centro que los docentes, pero está claro que ellos también pueden opinar acerca de las propuestas de la directora, ya que serán escuchados y tenidos en cuenta para cualquier mejora futura.

Objetivo específico 4: Conocer cómo es la relación y los estilos de comunicación entre los docentes del IES Nervión.

Este objetivo se corresponde con la variable 5 del cuestionario, “Relación entre profesores/as”.

Según se observa, las relaciones entre los docentes son mayoritariamente buenas, exceptuando a una parte que opta por afirmar que las mismas son malas, la misma parte que afirma no encontrar apoyo en los/as compañeros/as cuando lo necesitan.

En este objetivo también se puede observar cierta pasividad, ya que la mayoría señala que buscan ayuda en los/as compañeros/as para resolver conflictos, en lugar de hacerlos por ellos/as mismos/as. Ellos mismos no se sienten capaces de expresar sus propios puntos de vista y sus opiniones, por tanto, tienen que recurrir a otras personas que les ayuden a “salir del paso”. Este comportamiento pasivo se puede relacionar también con otras características de la pasividad, como se muestra en la definición dada por Rodríguez. “La conducta pasiva consiste en no comunicar lo que se desea o hacerlo de una manera débil, con demasiada suavidad o timidez, ocultando lo que se piensa en contenido o intensidad” (1990 en Elizondo, M., 2005, p. 33).

Entre la mayor parte de los/as compañeros/as no se muestra agresividad alguna, aunque otros si destacan que han sido menospreciados o ignorados por otros/as compañeros/as y viceversa.

Las personas que se muestran agresivas no tienen desarrolladas las habilidades sociales básicas para afrontar las situaciones de la vida. No tienen la capacidad de afrontar los problemas de manera creativa, no expresan ni manifiestan afecto ni amistad por nada ni nadie (Isorna Folgar, M., 2008, p. 39).

Las relaciones entre profesores/as son muy importantes para que se establezca un buen clima en el centro, para que todas las actividades se desarrollen de forma correcta, dándose una cooperación y participación activa.

Objetivo específico 5: Identificar si hay diferencias entre el estilo de comunicación de los docentes en su labor profesional y en su vida personal.

Este objetivo se corresponde con la variable 2 del cuestionario “¿Cómo de asertivo es usted?”

Con respecto al resto de objetivos se puede observar que los docentes son por lo general asertivos, tanto en su vida laboral, como en su vida personal, ya que concretamente en éste se muestra que la mayoría expresa su punto de vista sin ofender, saben responder adecuadamente a cualquier

humillación verbal y se sienten seguros cuando mantienen conversaciones. En relación con este comentario, está la definición que el autor Riso aporta sobre la conducta asertiva, la cual “permite a la persona expresar adecuadamente oposición y afecto de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta” (1988 en Naranjo Pereira, M. 2008, p. 3).

Por otro lado, también se puede apreciar un tanto de pasividad por parte de la minoría ya que algunos/as exponen que la gente casi siempre se aprovecha de ellos/as y que pasan momentos difíciles al tener que decir “no”, al igual que se sienten culpables o con ansiedad al pedir favores a las personas.

El estilo de comunicación de la agresividad también se encuentra en parte de la minoría, al contradecir opiniones, ya que tienden a ofender, incluso llegan a culpar a los demás en situaciones que les lleva al límite. Por tanto, las personas que se muestran agresivas nunca llegarán a negociar y resolver desacuerdos, ya que las personas que tiene la capacidad de resolver conflictos saben cómo actuar con personas que tienen comportamientos difíciles, reconocen los conflictos que se dan, mantienen una discusión abierta y buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan a las partes que están implicadas en ese conflicto (Gibrán Hernández, et al., 2009, p. 129). Entonces, las personas que tiene ciertos comportamientos agresivos no han alcanzado la madurez personal, ya que solo buscan el bien en sí mismas sin tener en cuenta la justicia (Ibarrola-García, S. e Iriarte Redín, C., 2012, pp. 35-37).

Se considera oportuno que todos los docentes estén entrenados en habilidades sociales, para hacer un buen uso de sus estrategias, generando buenos resultados para posteriores generaciones.

El objetivo general de la investigación es “describir el papel que desempeñan los docentes en la resolución de conflictos entre los/as alumnos/as, la directora y sus compañeros/as del IES Nervión de la localidad de Sevilla”. Con toda la información que se ha recabado se puede concluir que, a modo general, el papel que desempeñan los docentes con sus alumnos, la directora y sus compañeros docentes es un papel asertivo porque se respetan las opiniones de todas las partes, actúan adecuadamente sin ofender y saben cómo afrontar conflictos.

Durante la realización de este proyecto se han dado una serie de dificultades. Una vez que se eligió el título de la investigación y sus correspondientes objetivos y problemas, hubo que hacer varios cambios, tanto la pregunta o problema como los objetivos, debido a que estaban mal formulados o no se entendían demasiado bien. Después de esto, era más fácil seguir trabajando con el proyecto. Otras de las dificultades encontradas ha sido localizar documentos específicos para justificar el temario sobre el que se trabaja, al igual que también hubo dificultades para encontrar algunos documentos y artículos científicos para construir el marco teórico.

A la hora de encontrar un centro sobre el que realizar la investigación, también resultó ser algo complicado, ya que no todos están dispuestos a colaborar. Pero finalmente, el IES Nervión ofreció su apoyo y ayuda sin problema, sobretodo porque era una investigación encaminada a docentes, en lugar de a alumnos/as, por tanto, no habría que interrumpir sesiones en el centro. A pesar de ello, hay que destacar que costó trabajo el hecho de que contestaran los docentes a los cuestionarios. Hubo que visitar el centro tres veces, aparte de enviar distintos correos para que siguieran ayudando.

Para la realización del cuestionario pasado a los docentes, aunque muchas preguntas fueron de elaboración propia, otras están sacadas de otros cuestionarios. Fue complejo investigar sobre

distintos cuestionarios ya que no había ninguno específico que tratara el tema de la investigación, cada uno medía muchas variables distintas.

Una vez que la directora y el vicedirector del centro consultaron el cuestionario, mandaron distintas propuestas para ampliar y modificar algunas preguntas del mismo. Tras esto, ya se prosiguió con la investigación. Los resultados obtenidos del cuestionario poseen confidencialidad, por tanto son anónimos. Estos resultados hubo que enviarlos al centro para que también tuvieran la oportunidad de saber cómo actúan sus docentes.

Lo ideal de esta investigación sería contrastar los datos de los cuestionarios con distintos centros para establecer posibles mejoras, pero la falta de tiempo impide que esto sea así, por tanto, solo se han podido recoger datos de uno.

Las implicaciones que en el futuro puede tener esta investigación podrían estar relacionadas con el hecho de formar más profundamente a los docentes en habilidades sociales. Esto se haría a raíz de las comparaciones y contrastes entre los resultados de distintos centros, pero como bien se ha expuesto, en esta ocasión no ha sido posible. Por tanto, estas formaciones en habilidades sociales, así como en los distintos estilos de comunicación, hará que se fomente la “correcta” actitud de los docentes en muchas situaciones ante las que no saben enfrentarse. Estas formaciones podrían impartirse tanto en los centros donde son necesarios, como en congresos generales a los que pueda asistir cualquier profesional dedicado a la educación.

## 18. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Ariño, D. (2018). *Conferencia: Habilidades sociales en el entorno escolar*. Conferencia llevada a cabo en Ibercaja Actur. Zaragoza, Zaragoza.
- Asociación Asturiana de Rehabilitación Psicosocial y la Asociación AsturGalaica de Tratamiento Asertivo Comunitario. (2017). *14º Simposio Nacional sobre Tratamiento Asertivo Comunitario en Salud Mental*. Simposio llevado a cabo en el Hospital San Agustín de Avilés, Asturias.
- Azparren, C. (2016). Charla sobre habilidades sociales y cómo relacionarse con los demás. En Azparren. *Charla sobre habilidades sociales y cómo relacionarse con los demás*. Conferencia llevada a cabo en Civivox Iturrama, Pamplona.
- Barrientos Fernández, A. (2016). *Habilidades sociales y emocionales del profesorado de educación infantil relacionadas con la gestión del clima de aula*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- BOE. (2017). *Código de leyes educativas*. Extraído el 23 de febrero de 2018, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/BOE-053\\_Codigo\\_de\\_leyes\\_educativas%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/BOE-053_Codigo_de_leyes_educativas%20(2).pdf)
- Caballo, V. (1983). Asertividad: Definiciones y dimensiones. *Estudios de Psicología*. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-Asertividad-65876%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-Asertividad-65876%20(2).pdf)
- Carrillo, G. (2015). *Validación de un programa lúdico para la mejora de las habilidades sociales en niños de 9 a 12 años* (Tesis Doctoral). Universidad de Granada, Granada.
- Castro-Carrasco, P., Porra, C., Flores, A., Narea, M. y Lagos, A. (2012). La auto-eficacia docente para la resolución de conflictos entre profesores. *Educación y Educadores*. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-12942012000200007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942012000200007)
- Centro Virtual Cervantes. (2018). *Competencia comunicativa*. Extraído el 25 de febrero de 2018, de [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm)
- Conselleria de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria. (2015). *Decreto 8/2015, de 8 de enero, por el que se desarrolla la Ley 4/2011, de 30 de junio, de convivencia y participación de la comunidad educativa en materia de convivencia escolar*. Extraído el 23 de febrero de 2018, de [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/CCAA/544574-d-8-2015-de-8-ene-ca-galicia-desarro-de-la-ley-4-2011-de-30-de-junio.html#t2](http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/544574-d-8-2015-de-8-ene-ca-galicia-desarro-de-la-ley-4-2011-de-30-de-junio.html#t2)
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Ciencias de la Educación*. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Cubo, S., Martín, B. y Ramos J. L. (2011). *Métodos de investigación y análisis de datos en ciencias sociales y de la salud*. Madrid: Pirámide.
- Duque, S., y Díaz, A. (2016). *Estrategias gerenciales para la promoción de la comunicación asertiva en el mejoramiento de las relaciones interpersonales de los docentes de la U.E*. Extraído el 2 de diciembre de 2017, de <http://ciegc.org.ve/2015/wp-content/uploads/2016/07/MEMORIAS-X-INTERCAMBIO.pdf#page=195>

- Edith, M. y Manrique R. (2016). Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v10n2/a03v10n2.pdf>
- Elizondo Torres, M. (2005). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. Sevilla: Trillas.
- Faxas, Y. y Gutiérrez, A. (2007). *Caja de herramientas*. Extraído el 20 de marzo de 2018, de [http://www.actaf.co.cu/index.php?option=com\\_mtree&task=att\\_download&link\\_id=578&cf\\_id=24](http://www.actaf.co.cu/index.php?option=com_mtree&task=att_download&link_id=578&cf_id=24)
- Fernández, I. (2001). *Cuestionario para el profesorado sobre convivencia*. Extraído el 20 de marzo de 2018, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/convivenciaanexo5%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/convivenciaanexo5%20(2).pdf)
- García González, A. (2016). *Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales*. Madrid: Pirámide.
- García, I. (2008). *Competencias comunicativas del maestro en formación* (Tesis doctoral). Universidad de Granada, Granada.
- García, J. (2017). Programa de intervención para el desarrollo de la comunicación, lenguaje y habilidades. *Jornada sobre el desarrollo de lenguaje, comunicación y habilidades sociales en el autismo*. Evento llevado a cabo en el Auditorio de Cornellà, Barcelona.
- Gavilanes Coello, J. G. (2012). *Comunicación docente en el aprendizaje de los estudiantes de décimo año del colegio Aguirre Abad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Perú.
- Gibrán Hernández, M., Godínez, Cortez, D., Sandoval Hernández, R., Carapia Vargas, Y., Aguilar García, Z. y Reza Angeles, J. (2009). Liderazgo y comunicación asertiva en Hewlett Packard HP. En Jurado Barranco (Conductor del Seminario), *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Seminario llevado a cabo en el congreso de la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Terepan, México.
- Girard K. y Koch S. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Barcelona:Granica.
- González, F. (2005). ¿Qué es un paradigma? Análisis teórico, conceptual y psicolingüístico del término. *Scielo*. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-00872005000100002&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-00872005000100002&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Guajardo Concha, N. (s.f.). Resolución de conflictos y clima escolar. *Revista Temas*. Recuperado de <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/TEMAS/article/viewFile/648/495>
- Hueso, A. y Cascant M. J. (2012). *Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación*. Recuperado de [https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodolog%EDa%20y%20t%E9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%F3n\\_6060.pdf?sequence=3](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodolog%EDa%20y%20t%E9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%F3n_6060.pdf?sequence=3)
- Ibarrola-García, S. e Iriarte Redín, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo*. Madrid: Pirámide.
- Isorna Folgar, M. (2008). Importancia de la Asertividad: de Padrón a Catoira. *Experiencias*. Recuperado de <http://revistas.upcomillas.es/index.php/padresymaestros/article/view/1594/1355>
- Ivette, C y Tovar, M. (s.f.). *Asertividad: Una herramienta para la formación profesional*. Extraído el 20 de marzo de 2018, de [http://www.utj.edu.mx/tutorias/archivos/manual\\_asertividad.pdf](http://www.utj.edu.mx/tutorias/archivos/manual_asertividad.pdf)

- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Scielo*. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762004000100012&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762004000100012&script=sci_arttext&tlng=es)
- Luca de Tena, C., Rodríguez, R. y Sureda, I. (2001). *El Programa de Habilidades S Sociales en la Enseñanza Secundaria Obligatoria*. Málaga: Aljibe.
- Macías, C. (2016). *Las funciones del maestro/a en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado: Estudio comparativo entre un centro público y un centro concertado* (Trabajo Fin de Grado). Universidad de Sevilla, Sevilla.
- Macías Rodríguez, E. y Camargo Reinoso, G. (2013). Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa. *Uniminuto*. Recuperado de [http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/2852/TECE\\_CamargoReinoso\\_Gina\\_2014.pdf?sequence=1](http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/2852/TECE_CamargoReinoso_Gina_2014.pdf?sequence=1)
- Marroquín Pérez, M. y Villa Sánchez, A. (1995). *La comunicación interpersonal*. Bilbao: Ediciones Mensajero.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2018). *Competencias clave*. Extraído el 25 de febrero de 2018, de <https://www.mecd.gob.es/educacion/mc/lomce/el-curriculo/curriculo-primaria-esobachillerato/competencias-clave/competencias-clave.html>
- Monjas, M. y González, B. (2000). *Las habilidades sociales en el currículo*. Recuperado de [http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/58639/008200120100.pdf?sequence=1http://mestrealcasa.gva.es/c/document\\_library/get\\_file?folderId=500005182952&name=DLFE-818893.pdf](http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/58639/008200120100.pdf?sequence=1http://mestrealcasa.gva.es/c/document_library/get_file?folderId=500005182952&name=DLFE-818893.pdf)
- Monje Mayorca, V., Camacho Camacho, M., Rodríguez Trujillo, E. y Carvajal, Artundiaga, L. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-InfluenciaDeLosEstilosDeComunicacionAsertivaDeLosD-3114295%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-InfluenciaDeLosEstilosDeComunicacionAsertivaDeLosD-3114295%20(6).pdf)
- Moreno, J. (s.f.). *Habilidades sociales e intervención docente*. Extraído el 20 de marzo de 2018, de <http://servicios.educarm.es/templates/portal/ficheros/websDinamicas/154/IV.2.jesus.pdf>
- Muñoz, E. (2009). Habilidades Sociales en la Práctica Docente. *Innovación y Experiencias Educativas*. Recuperado de [https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_17/ELISA\\_MUNOZ\\_2.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_17/ELISA_MUNOZ_2.pdf)
- Naranjo Pereira, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf>
- Ortega, R. y Del Rey, R. (s.f.). *Instrumentos para valorar la convivencia escolar*. Extraído el 20 de marzo de 2018, de <http://www.educatolerancia.com/wp-content/uploads/2016/12/CAPITULO6.pdf>
- Ortega, R., Del Rey, R. Mora-Merchán, J., Sánchez, V. y Ortega-Rivera, F. (s.f.). *Cuestionario sobre convivencia, conflictos y violencia escolar (docentes)*. Extraído el 20 de marzo de 2018, de <https://www.uco.es/laecovi/img/recursos/UVymnuCSKR79ZQz.pdf>
- Ortego M., López, S. y Álvarez, M. (2001). Las habilidades sociales. *Ciencias Psicosociales I*. Recuperado de [https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema\\_07.pdf](https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_07.pdf)

- Paoli, A. (1983). Comunicación e Información. *Comunicación e Información, Perspectivas Teóricas*. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Comunicacion\\_e\\_Informacion.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Comunicacion_e_Informacion.pdf)
- Pain Lecaros, O. A. (2008). *Asertividad en docentes tutores de instituciones educativas públicas: validación del instrumento ADCA-I*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú.
- Pareja Fernández, J. (2011). Conflicto, comunicación y liderazgo escolar: los vértices de un triángulo equilátero. *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado*. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/17506/1/rev113COL3.pdf>
- Pareja Fernández, J. (2009). Liderazgo y conflicto en las organizaciones educativas. *Educación y Educadores*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v12n1/v12n1a10.pdf>
- Pérez Pueyo, A. (2018). El estilo actitudinal. Un modelo pedagógico para conseguir una experiencia positiva en todo el alumnado. 1º Congreso Mundial de Educación. Innovación e Investigación Educativa. Congreso llevado a cabo en la Facultad de Ciencias de la Educación, A Coruña.
- Pineda Alfonso, J. A. (2012). *El conflicto y la convivencia. Experimentación de un ámbito de investigación escolar y análisis del desarrollo profesional docente*. Universidad de Sevilla, Sevilla.
- Piña Sangama. (2010). *El desempeño docente y su relación con las habilidades del estudiante y el rendimiento académico en la universidad popular de Iquitos, año 2010*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Rajadell Puiggròs, N. (2002). La importancia de las estrategias docentes para la resolución de conflictos en el aula. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaImportanciaDeLasEstrategiasDocentesParaLaResoluc-1034539%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaImportanciaDeLasEstrategiasDocentesParaLaResoluc-1034539%20(1).pdf)
- Real Academia Español. (2018). *Pasivo, a*. Recuperado el 23 de febrero de 2018, de <http://dle.rae.es/?id=S4XELSy>
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. Recuperado de <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>
- Rosales, J. J., Caparrós, B. M., Molina, I. y Alonso, S. H. (2013). *Habilidades Sociales*. Recuperado de <https://ebookcentral--proquest--com.us.debiblio.com/lib/uses/reader.action?docID=3213205&query=>
- Ruiz, Y. (2012). Análisis y resolución de conflictos desde una dimensión psicosocial. *Jornades de Foment de la Investigació*. Recuperado de [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78608/forum\\_2006\\_14.pdf](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78608/forum_2006_14.pdf)
- S.a. (s.f.). *Convivencia escolar*. Extraído el 20 de marzo de 2018, de [https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57750/convicencia\\_eso\\_cuestionario.pdf/01909b9f-6782-4d4f-88e6-39ed4ca4d7f7](https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57750/convicencia_eso_cuestionario.pdf/01909b9f-6782-4d4f-88e6-39ed4ca4d7f7)
- Sede del X CIDUI. (2018). Desarrollo profesional. *Espacios de aprendizaje: agentes de cambio en la universidad*. Congreso llevado a cabo en el Palacio de Congresos de Girona, Girona.
- Shelton, N. y Burton, S. (2004). *Test de asertividad*. Extraído el 20 de marzo de 2018, de [http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/capacitacion/test\\_asertividad.pdf](http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/capacitacion/test_asertividad.pdf)

Universidad de Sevilla. (2017). *Datos generales, objetivos y competencias*. Extraído el 2 de diciembre de 2017, de [http://www.us.es/estudios/grados/plan\\_174?p=4](http://www.us.es/estudios/grados/plan_174?p=4)

Ugalde Villalobos, M. E. y Canales García, A. (2016). El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación. *Revista Ensayos Pedagógicos*. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElLiderazgoAcademicoComunicacionAsertivaYMotivacio-5887345%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElLiderazgoAcademicoComunicacionAsertivaYMotivacio-5887345%20(2).pdf)

Villena Martínez, M.D., Justicia Justicia, F. y Fernández de Haro, E. (2016). El papel de la asertividad docente en el desarrollo de la competencia social de su alumnado. *Electronic Journal of Reasearch in Educational Psychology*. Recuperado de <http://investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?1051>



## 19. ANEXOS.

### 19.1. Anexo I. Cuestionario de la investigación.

#### **CUESTIONARIO PARA MEDIR LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES DE LA ESO DEL IES NERVIÓN DE SEVILLA**

El presente cuestionario es totalmente anónimo y se ruega que conteste lo más honestamente posible. Consta de 59 ítems, cada uno de ellos repartidos en distintas secciones, con el objetivo de obtener una variedad de resultados para conocer cómo se comunican los docentes que imparten clase en la ESO del IES Nervión de la localidad de Sevilla.

Gracias de antemano por su colaboración.

#### **Bloque 1/6. Datos característicos.**

1. Sexo.

<input type="checkbox"/>	Hombre
<input type="checkbox"/>	Mujer

2. Edad.

---

3. Curso(s) en los que usted imparte clase (con mayor carga docente).

<input type="checkbox"/>	1º ESO
<input type="checkbox"/>	2º ESO
<input type="checkbox"/>	3º ESO
<input type="checkbox"/>	4º ESO

4. ¿Cómo ha sido y es su experiencia como docente en el IES Nervión?

---

---

---

---

5. ¿Es usted tutor/a de alguna clase de la ESO?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

6. ¿Cuántos años hace que es profesor/a del IES Nervión?\*

	1 a 3 años
	3 a 6 años
	6 a 9 años
	Más de 9 años

7. ¿Qué asignatura(s) imparte en la ESO?

---



---



---



---

8. Aproximadamente, ¿qué porcentaje de su tiempo en un día escolar invierte en temas relacionados con la disciplina y los conflictos?

	Menos del 20%
	Entre el 21% y el 40%
	Entre el 41% y el 60%
	Más del 60%

**Bloque 2/6. ¿Cómo de asertivo es usted?**

Responda honestamente las siguientes cuestiones para identificar qué nivel de asertividad posee.

1. Nada de acuerdo.
2. Poco de acuerdo.
3. De acuerdo.
4. Muy de acuerdo.

9. Cuando no estoy de acuerdo con alguien, se lo hago saber sin ofender o agredir.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

10. Cuando otras personas opinan, trato de tenerles en cuenta y entender sus puntos de vista.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

11. Si me equivoco, lo hago sin justificaciones defensivas.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

12. Para ser honesto/a, la gente casi siempre se aprovecha de mí.

1	2	3	4

13. Muy frecuentemente paso un momento difícil para decir "NO".

1	2	3	4

14. Si le pido a los demás que hagan cosas, me siento culpable o con ansiedad.

1	2	3	4

15. Cuando expreso coraje en alguna situación que me lleva al límite lo hago sin culpar a los demás.

1	2	3	4

16. Puedo responder con asertividad a una humillación verbal.

1	2	3	4

17. Me siento seguro/a cuando tengo que mantener una conversación.

1	2	3	4

18. Respeto las opiniones o ideas de quien me habla.

1	2	3	4

19. Me concentro en escuchar antes de emitir un juicio u opinión.

1	2	3	4

20. Conservo la calma, aunque el que me hable esté excitado.

1	2	3	4

**Bloque 3/6. Competencias comunicativas del docente.**

Responda honestamente las siguientes cuestiones para identificar sus competencias comunicativas.

1. Nada de acuerdo.
2. Poco de acuerdo.
3. De acuerdo.
4. Muy de acuerdo.

21. Como docente, tiendo a elevar la voz como recurso habitual para que me hagan caso.

1	2	3	4

22. Como docente, tomo como ofensa personal si existe desinterés de los alumnos/as hacia la asignatura.

1	2	3	4

23. Como docente, uso el castigo como medida para modificar actitudes en el aula.

1	2	3	4

24. Afronto las situaciones comprometidas que se dan en el aula.

1	2	3	4

25. Me siento seguro/a para conducir el grupo-clase.

1	2	3	4

26. Permito que los/as alumnos/as manifiesten sus dudas sobre lo explicado o realizado.

1	2	3	4

27. No me siento preparado/a para resolver los problemas de malas relaciones en el centro.

1	2	3	4

28. Si tengo un conflicto, me enfado mucho y no dejo hablar al otro.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

29. Si tengo un conflicto, me siento agobiado/a y termino por evitar enfrentarme con la situación.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

**Bloque 4/6. Relación entre profesores/as y alumnos/as.**

30. ¿Cómo considera que son las relaciones entre alumnos/as y profesores/as?

	Muy malas
	Malas
	Buenas
	Muy buenas

31. Me encuentro indefenso/a ante los problemas de disciplina y agresiones del alumnado.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

32. En mi clase, suelo controlar y atajar los conflictos y agresiones tratando de calmar la situación.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

33. Si tiene un conflicto con un alumno/a, ¿considera falta de respeto que él/ella trate de justificar su posición?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

34. ¿Ha menospreciado, dejado en ridículo, ignorado o marginado a un estudiante o grupo de ellos?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

35. El alumnado puede contar con el profesorado para resolver un conflicto de forma justa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

36. ¿Qué hace cuando ve que un/a alumno/a pega, ridiculiza, insulta o rechaza a otro/a?

<input type="checkbox"/>	Nada, no es mi trabajo
<input type="checkbox"/>	Nada, es cosa de niños
<input type="checkbox"/>	Hablo con ellos/as
<input type="checkbox"/>	Les regaño
<input type="checkbox"/>	Les castigo
<input type="checkbox"/>	Aviso al Equipo Directivo
<input type="checkbox"/>	Aviso a los padres
<input type="checkbox"/>	No sé qué hacer

37. ¿Cree que sus alumnos/as tienen mala imagen de usted?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

38. ¿Cree que sus alumnos/as no le conocen realmente?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

39. ¿Cree que sus alumnos/as no tienen ni buena ni mala imagen de usted?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

40. Cree que sus alumnos/as tienen una imagen muy positiva de usted?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

41. Los estudiantes me faltan el respeto y me desprecian.

<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	A veces
<input type="checkbox"/>	A menudo
<input type="checkbox"/>	Mucho

42. ¿Alguna vez ha rechazado u ofendido a algún estudiante?

<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	A veces
<input type="checkbox"/>	A menudo
<input type="checkbox"/>	Mucho

43. Respeto las opiniones del alumnado y estímulo a pensarlas en clase.

<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	A veces
<input type="checkbox"/>	A menudo
<input type="checkbox"/>	Mucho

44. ¿Qué suele hacer cuando el alumnado se comporta de forma inadecuada con usted?

<input type="checkbox"/>	Los ignoro
<input type="checkbox"/>	No hago nada porque no sé qué hacer
<input type="checkbox"/>	Echo de clase al estudiante
<input type="checkbox"/>	Envío al estudiante a Jefatura de Estudios
<input type="checkbox"/>	Envío al estudiante al orientador/a
<input type="checkbox"/>	Redacto un parte o pido que abran un expediente
<input type="checkbox"/>	Hablo con las familias
<input type="checkbox"/>	Hago que el estudiante entienda por qué está mal lo que hace y pida perdón
<input type="checkbox"/>	Pongo un castigo que consista en la reparación del daño ocasionado

**Bloque 5/6. Relación entre profesores/as.**

45. ¿Cómo considera que son las relaciones entre profesores/as del centro?

<input type="checkbox"/>	Muy malas
<input type="checkbox"/>	Malas
<input type="checkbox"/>	Buenas
<input type="checkbox"/>	Muy buenas

46. Encuentro apoyo en mis compañeros/as cuando lo necesito.

<input type="checkbox"/>	<b>1</b>	<input type="checkbox"/>	<b>2</b>	<input type="checkbox"/>	<b>3</b>	<input type="checkbox"/>	<b>4</b>
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

47. ¿Cree que sus compañeros/as tienen mala imagen de usted?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

48. ¿Cree que sus compañeros/as no le conocen realmente?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

49. ¿Cree que sus compañeros/as no tienen ni buena ni mala imagen de usted?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

50. ¿Cree que sus compañeros/as tiene una imagen muy positiva de usted?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

51. Si tiene un conflicto con un compañero/a, ¿busca a alguien que pueda ayudarle a resolverlo?

<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	Alguna vez
<input type="checkbox"/>	A veces
<input type="checkbox"/>	Muchas veces

52. ¿Cuántas veces se ha sentido menospreciado, ridiculizado, ignorado o marginado por compañeros/as en el centro?

<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	Alguna vez
<input type="checkbox"/>	A veces
<input type="checkbox"/>	Muchas veces

53. ¿Cree que usted mismo ha menospreciado, ridiculizado, ignorado o marginado a otros/as compañeros/as?

<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	Alguna vez
<input type="checkbox"/>	A veces
<input type="checkbox"/>	Muchas veces

### Bloque 6/6. Relación entre profesores/as y dirección.

54. ¿Cómo considera que son las relaciones entre profesores/as y la dirección del centro?

<input type="checkbox"/>	Muy malas
<input type="checkbox"/>	Malas
<input type="checkbox"/>	Buenas
<input type="checkbox"/>	Muy buenas

55. La presencia de la directora me intimida.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

56. Cuando tengo que comunicarle a algún asunto de interés a la directora en relación al centro trato siempre de llevar la razón.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



57. En reuniones con la directora siempre expongo mi punto de vista aunque sus pensamientos vayan en contra de los míos.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

58. Si discrepo de los pensamientos de la directora, me pongo a la defensiva y hago lo que me da la gana, sin llegar a ningún acuerdo.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

59. Considero que la directora posee más autoridad que yo en el centro.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## 19.2. Anexo II. Validación de expertos.

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem, por favor, indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1. Sexo											
2. Edad											
3. Curso(s) en los que usted imparte clase (con mayor carga docente)											
4. ¿Cómo ha sido y es su experiencia como docente en el IES Nervión?											
5. ¿Es usted tutor/a de alguna clase de la ESO?											
6. ¿Cuántos años hace que es profesor/a del IES Nervión?											
7. ¿Qué asignatura(s) imparte en la ESO?											
8. Aproximadamente, ¿qué porcentaje de su tiempo en un día escolar invierte en temas relacionados con la disciplina y los conflictos?											
9. Cuando no estoy de acuerdo con alguien, se lo hago saber sin ofender o agredir.											
10. Cuando otras personas opinan, trato de tenerles en cuenta y entender sus											

puntos de vista.											
11. Si me equivoco, lo hago sin justificaciones defensivas.											
12. Para ser honesto/a, la gente casi siempre se aprovecha de mí.											
13. Muy frecuentemente paso un momento difícil para decir "NO".											
14. Si le ido a los demás que hagan cosas, me siento culpable o con ansiedad.											
15. Cuando expreso coraje en alguna situación que me lleva al límite lo hago sin culpar a los demás.											
16. Puedo responder con asertividad a una humillación verbal.											
17. Me siento seguro/a cuando tengo que mantener una conversación.											
18. Respeto las opiniones o ideas de quien me habla.											
19. Me concentro en escuchar antes de emitir un juicio u opinión.											
20. Conservo la calma, aunque el que me habla esté excitado.											
21. Como docente, tiendo a elevar la voz como recurso											

habitual para que me hagan caso.											
22. Como docente, tomo como ofensa personal si existe desinterés de los/as alumnos/as hacia la asignatura.											
23. Como docente, uso el castigo como medida para modificar actitudes en el aula.											
24. Afronto las situaciones comprometidas que se dan en el aula.											
25. Me siento seguro/a para conducir el grupo-clase.											
26. Permito que los/as alumnos/as manifiesten sus dudas sobre lo explicado o realizado.											
27. No me siento preparado/a para resolver los problemas de malas relaciones en el centro.											
28. Si tengo un conflicto, me enfado mucho y no dejo hablar al otro.											
29. Si tengo un conflicto, me siento agobiado/a y termino por evitar enfrentarme con la situación.											
30. ¿Cómo considera que son las relaciones entre											

alumnos/as y profesores/as?											
31. Me encuentro indefenso/a ante los problemas de disciplina y agresiones del alumnado.											
32. En mi clase, suelo controlar y atajar los conflictos y agresiones tratando de calmar la situación.											
33. Si tiene un conflicto con un alumno/a, ¿considera falta de respeto que él/ella trate de justificar su posición?											
34. ¿Ha menospreciado, dejado en ridículo, ignorado o marginado a un estudiante o grupo de ellos?											
35. El alumnado puede contar con el profesorado para resolver un conflicto de forma justa.											
36. ¿Qué hace cuando ve que un/a alumno/a pega, ridiculiza, insulta o rechaza a otro/a?											
37. ¿Cree que sus alumnos/as tienen una mala imagen de usted?											
38. Cree que sus alumnos/as no le conocen realmente?											
39. ¿Cree que											

sus alumnos/as no tienen ni buena ni mala imagen de usted?											
40. ¿Cree que sus alumnos/as tienen una imagen muy positiva de usted?											
41. Los estudiantes me faltan el respeto y me desprecian.											
42. ¿Alguna vez ha rechazado u ofendido a algún estudiante?											
43. Respeto las opiniones del alumnado y estimulo a pensarlas en clase.											
44. ¿Qué suele hacer cuando el alumnado se comporta de forma inadecuada con usted?											
45. ¿Cómo considera que son las relaciones entre profesores/as del centro?											
46. Encuentro apoyo en mis compañeros/as cuando lo necesito.											
47. ¿Cree que sus compañeros/as tienen mala imagen de usted?											
48. ¿Cree que sus compañeros/as no le conocen realmente?											
49. ¿Cree que sus compañeros/as no tiene ni buena ni mala											

imagen de usted?											
50. ¿Cree que sus compañeros/as tienen una imagen muy positiva de usted?											
51. Si tiene un conflicto con un compañero, ¿busca alguien que pueda ayudarle a resolverlo?											
52. ¿Cuántas veces se ha sentido menospreciado, ridiculizado, ignorado o marginado por compañeros/as en el centro?											
53. ¿Cree que usted mismo ha menospreciado, ridiculizado, ignorado o marginado a otros/as compañeros/as ?											
54. ¿Cómo considera que son las relaciones entre profesores/as y la dirección del centro?											
55. La presencia de la directora me intimida.											
56. Cuando tengo que comunicarle algún asunto de interés a la directora en relación al centro trato siempre de llevar la razón.											
57. En reuniones con la directora siempre expongo mi punto de vista aunque sus											

pensamientos vayan en contra de los míos.											
58. Si discrepo de los pensamientos de la directora, me pongo a la defensiva y hago lo que me da la gana, sin llegar a ningún acuerdo.											
59. Considero que la directora posee más autoridad que yo en el centro.											
<b>Aspectos Generales</b>								<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>*****</b>	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario											
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación											
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial											
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.											
<b>VALIDEZ</b>											
<b>APLICABLE</b>				<b>NO APLICABLE</b>							
<b>APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES</b>											
Validado por:				C. I.:				Fecha:			
Firma:				Teléfono:				e-mail:			